

## Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan *E-Government* di Kota Medan

Anggi Pratama<sup>1,\*</sup>, Ikhah Malikhah<sup>2</sup>, M. Isa Indrawan<sup>3</sup>, Rindi Andika<sup>4</sup>, Rusiadi<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Akuntansi, Sosial Sains, Universitas Pembangunan Panca Budi, Gatot Subroto Km. 4, 5 Medan, 20122

<sup>2,4,5</sup>Manajemen, Sosial Sains, Universitas Pembangunan Panca Budi, Gatot Subroto Km. 4, 5 Medan, 20122

<sup>3</sup>Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Pembangunan Panca Budi, Gatot Subroto Km. 4, 5 Medan, 20122

[\\*anggipratama@dosen.pancabudi.ac.id](mailto:*anggipratama@dosen.pancabudi.ac.id)

### ABSTRAK

Tingginya kebutuhan akses informasi teknologi yang harus cepat, akurat, efektif dan efisien menjadi suatu hal wajib dalam aktivitas sehari-hari dimana salah satunya yaitu di Kota Medan yang telah menggunakan layanan e-government pada sistem pemerintahannya. Sejalan dengan hal tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mencoba mengidentifikasi strategi keberhasilan dalam layanan e-government di Kota Medan yang telah berjalan dari tahun 2017. Metodologi penelitian melalui pendekatan bersifat deskriptif yang dibagi kedalam 3 tahapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 11 identifikasi strategi keberhasilan pada layanan e-government di Kota Medan).

**Kata kunci:** *evaluasi, swot, layanan e-government*

### ABSTRACT

*The high need for access to information technology that must be fast, accurate, effective, and efficient becomes a necessity in everyday activities where one of them is Medan City which has used e-government services in the government system. In line with this, researchers feel interested in trying to identify success strategies in e-government services in Medan City that have been running since 2017. Research methodology through a descriptive approach which is divided into 3 stages. The results showed that there were 11 identification of success strategies in e-government services in Medan City.*

**Keywords:** *evaluation, swot, e-government services*

### PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat umum terhadap teknologi di Indonesia pasca era 4.0 semakin tinggi, dimana kebutuhan teknologi ini merupakan menjadi sebuah kebutuhan wajib dalam aktivitas pekerjaan setiap profesi termasuk dibidang sektor publik. Saat ini perkembangan Teknologi sangat berpengaruh dalam fungsi birokrasi pemerintah seperti akses internet dan akses intranet yang saat ini lebih populer lebih dikenal dengan istilah *e-government*. Tujuan dasar dari *e-government* sendiri dibuat oleh beberapa negara dengan tujuan untuk memperbaiki kualitas layanan publik dan memperbaiki hubungan antara pemerintah dengan para pemangku kepentingan baik masyarakat umum, bisnis, pegawai negeri dan antara organisasi internal

pemerintah (Ha, 2013) dan secara lebih sederhana, *e-government* dapat diartikan segala kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah yang menggunakan bantuan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. (HASIBUAN, 0005)

Sejalan dengan dengan tingginya semangat reformasi birokrasi di Indonesia. saat ini *e-government* sangat berperan dalam meningkatkan kualitas informasi publik baik yaitu dalam hal tranparansi dan akuntabilitas untuk weujudkan *Good Government*. Namun sayangnya hasil saat ini di Indonesia masih cukup memprihatinkan karena masih terdapat lembaga pemerintah yang mengalami hambatan bahkan gagal dalam mencapai peningkatan kualitas layanan publik yang lebih baik walaupun lembaga pemerintah tersebut telah memiliki teknologi informasi dan komunikasi yang memadai (CAHYADI, 2003). Jika dapat dilihat, pertumbuhan implementasi *e-government* sangat bervariasi antar berbagai negara termaksud indonesia. Indonesia yang jika dibandingkan dengan negara di kawasan Asean sendiri masih jauh tertinggal dari negara seperti Vietnam, Filipina, Thailand apalagi Malaysia dan Singapura (CAHYADI, 2003) sehingga dapat dinilai bahwa Indonesia dikategorikan tertinggal dalam implementasi *e-government* dimana utilisasi yang rendah dan tingkat kegagalan yang tinggi disebabkan oleh kurangnya infrastruktur TIK, rendahnya kualitas sumber daya manusia, berbagai faktor budaya yang umumnya terjadi di negara-negara berkembang (UNITED-NATIONS, 2014).

Kota Medan merupakan salah kota di Indonesia yang salah satu 4 (empat) pusat pertumbuhan utama di Indonesia bersama dengan Jakarta, Surabaya dan Makasar yang mana telah menerapkan layanan *e-government* sejak tahun 2017. Dalam Pelaksanaan layanan *e-government* di Kota Medan disajikan melalui website Pemerintah Kota Medan dimana dalam kurun waktu dari tahun 2017 s/d 2019 dimana hasilnya Pemerintah kota Medan sendiri baru 1 kali mendapatkan penghargaan tantang Inovasi Pelayanan Pubik *e-government* yaitu ditahun 2018 oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Selain itu, Berdasarkan hasil penelitan Melkior (2015) tentang mengevaluasi dari implementasi *e-government* Pada situs web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makasar dan Jayapura yang memberikan informasi Kota Surabaya lebih baik layanan *e-govermen* dibanding Kota-kota lainnya termasuk kota Medan. (Sitokdana, 2015).

Maka berdasarkan pertimbangan hal diatas, peneliti merasa tertarik terhadap kajian keberhasilan layanan *e-government* khususnya di Kota Medan dimana selama ini paradigma birokarasi pada umumnya hanya faktor teknologi yang menjadi kunci keberhasilan *e-government* padahal masih banyak faktor lain yang ternnyata dapat lebih dominan dari faktor

teknologi seperti manajemen organisasi, budaya kerja dan etika (NAPITUPULU, 2015) (SILALAH, 2015). Selain itu juga terdapat faktor keterkaitan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam hal ketersediaan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya (KUMOROTOMO, 2009) serta ditambah dengan adanya komitmen yang jelas dari pemimpin sehingga *e-government* tidak akan lagi berjalan tanpa tujuan yang jelas (INDRAJIT, 2002).

Secara umum beberapa literatur yang disebutkan diatas lebih dominan dalam menghasilkan faktor dominan dalam mengidentifikasi keberhasilan dan belum secara lengkap mengulas strategi yang disusun dalam menyikapi banyaknya faktor-faktor dominan dan faktor-faktor penghambat selama ini dalam keberhasilan penerapan layanan *e-government*. Sehingga tujuan dari makalah ini diharapkan akan menghasilkan suatu analisa strategi yang dapat digunakan oleh Pemerintah Kabupaten/ Kota lain yang ada di Indonesia agar segera menerapkan sistem pelayanan berbasis *e-government* dengan menggunakan sumberdaya yang tersedia di masing-masing instansi pemerintah kabupaten/ kota untuk mewujudkannya layanan *e-government* efektif dan efisien.

World Bank mendefenisikan *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi antara lain *wide area networks, the internet, dan mobile computing*. Pada setiap instansi pemerintahan yang memiliki kemampuan menjalin komunikasi/ hubungan dengan warga negara, bisnis dan antara berbagai instansi pemerintah. Tujuan dari *e-government* digunakan pemerintah dalam hal memberikan pelayanan publik yang maksimal dan lebih efisien kepada setiap masyarakat, kalangan bisnis dan industri. Selain itu juga, manfaat yang dihasilkan dari *e-government* akan dapat mencegah dari tindakan korupsi dan meningkatkan fungsi transparansi, kenyamanan, pertumbuhan meningkat dan pengurangan biaya (Bank, 2002).

Pada Dawei, Liu (2008) strategi *e-government* yang efektif salah satunya akan adalah Menyederhanakan pelayanan kepada masyarakat, Menghilangkan jenjang pada birokrasi pemerintah dan memudahkan hal yang dianggap sulit dikerjakan oleh masyarakat, pelaku bisnis dan pemerintah untuk menjadi semakin mudah. (Dawei, 2002).

Selanjutnya, dalam beberapa dekade sebelumnya telah banyak penelitian yang berkaitan dengan *e-government* dalam menghasilkan suatu identifikasi faktor keberhasilan *e-government* seperti Gil-Garcia dan Pardo (2005) dalam penelitian memberikan rumusan 23 faktor keberhasilan terkait dalam hal inisiatif *e-government* (GIL-GARCIA, 2005), Fortune dan White (2006) membuat 27 formulasi faktor keberhasilan (Fortune, 2006), Yoon dan Chae (2009) membuat 15 faktor keberhasilan (Yoon, 2009), Furuhold dan Wahid yang menghasilkan 6 faktor penentuan keberhasilan *e-government* di kabupaten sragen yaitu

Kepemimpinan yang kuat, keterlibatan semua pihak, persiapan sumber daya manusia, melaksanakan secara bertahap, membangun kemitraan dan evaluasi rutin (Furuholt, 2008) dan penelitian ini juga didukung oleh Junaidi (2011) yang menghasilkan 4 faktor dominan keberhasilan yaitu kemamuan politik kepala daerah, pengembangan rencana induk *e-government*, manajemen perubahan dan partisipasi masyarakat (JUNAIDI, 2011), terdapat juga Sirat, B. I., & Komputer, P. (2013) telah membandingkan faktor-faktor penentu keberhasilan *e-government* dari literatur sebelumnya sehingga menghasilkan 9 faktor yaitu visi dan tujuan, perencanaan strategis, dukungan pimpinan, keuangan, budaya organisasi, pelatihan, infrastruktur, keamanan dan kolaborasi (Sirat, 2013). Napitupulu, Darmawan (2015) menghasilkan 55 faktor CSF (*Critical Success Factor*) final yang dapat diakomodasi oleh pemerintah dan pihak terkait agar implementasi *e-government* terhindar dari kegagalan (Napitupulu, 2015) dan untuk penelitian yang terbaru tentang *e-government* Sudarsono, B. G., & Lestari, S. P. (2018) dengan hasil menunjukkan model konseptual keberhasilan penerapan e- Government yang dikembangkan terdiri dari 17 faktor-faktor penentu keberhasilan *e-government* (Sudarsono, 2018).

Selain itu juga, terdapat literatur penelitian yang menjelaskan faktor penghambat yang dapat menyebabkan kegagalan penerapan *e-government* seperti Heeks (2003) yang menyatakan terdapat faktor yang menyebabkan kegagalan *e-government* khususnya pada negara-negara berkembang seperti lemahnya driver Internal, kurang relevannya VMTS (visi, misi, tujuan dan strategi), manajemen proyek yang buruk, dominasi politik dan kepentingan pribadi, desain yang tidak realitis, belum memiliki kompetensi yang dibutuhkan, infratruktur yang belum memadai, dan tidak komptetibelnya teknologi yang digunakan (Heeks, 2003).

## **METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan literatur riveiw dengan metode deskriptif secara kualitatif. Adapun tahapan metode penelitian dibagikan kedalam 3 tahapan yaitu 1) Memberikan evaluasi situs web Pemerintah Kota Medan terhadap implementasi aplikasi layanan *e-government* dengan berdasarkan menilai Transparansi, Layanan, Efisiensi, Ekonomi, Aspirasi, Tampilan, *Update* (Sitokdana, 2015), 2) Memberikan evaluasi dengan pendekatan litaratur penelitian sebelumnya yaitu ada 4 fase yang direkomendasikan oleh World Bank yaitu: *Presence* (kehadiran), *Interaction* (Interaksi), *Transaction* (Transaksi), dan *Transformation* (Transformasi) (Bank, 2002) (INDRAJIT, 2002). 3) Melakukan analisa terhadap tahap 1 dan tahap 2 dengan menggunakan metode Analisis SWOT. SWOT

merupakan sebuah langkah yang dianggap tepat dalam mengidentifikasi suatu faktor baik dari internal atau eksternal yang dapat mempengaruhi tujuan dari organisasi (Wheelen, 2012). Selanjutnya, dari aktivitas tahap 1, tahap 2 dan tahap 3 diharapkan akan diperoleh suatu identifikasi strategi keberhasilan layanan *e-government* pemerintah Kota Medan. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu beberapa kajian terhadap literatur, artikel, opini serta yang berkenan dengan penelitian yang dapat membangun suatu informasi dalam penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sesuai dengan tahapan yang terdapat di Metodologi Penelitian, maka hasil penelitian diuraikan sebagai berikut:

### **Tahap – I**

Pemerintah Kota Medan telah menerapkan sistem layanan *e-government* kepada masyarakat dengan memberikan 25 layanan aplikasi antara lain: pelayanan perizinan, pendaftaran akte kelahiran, perpustakaan, webmail, sistem informasi geografis kota medan, layanan pengadaan secara elektronik, perhitungan dan retribusi IMB, *Areatrafic Control System*, 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, lapor, pelayanan pengaduan, metrologi sistem informasi tera/tera ulang, SMS center, SIMPAD, SIRUP dan layanan informasi Keluarga Berencana.

Selanjutnya, dilakukan evaluasi analisa dari 25 aplikasi di web pemerintah Kota Medan dengan menilai Transparansi, Layanan, Efisiensi, Ekonomi, Aspirasi, Tampilan, *Update* maka diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 1.1.**

### **Evaluasi *e-government* pada Web Pemerintah Kota Medan**

<b>Item Penilaian</b>	<b>Evaluasi</b>
Transparansi	Didalam web pemerintah Kota Medan telah terdapat laporan Pengelolaan Anggaran dan Rencana Program Pemerintah Kota Medan sejak tahun 2014.
Layanan	Dari 25 aplikasi, terdapat 9 layanan yang diperuntukan kepada

	<p>masyarakat yaitu Pelayanan perizian, daftar akte kelahiran, perpustakaan, Laporan, Katalog Daerah, <i>Areatrafic Control System</i>, SMS Center, Layanan Pengaduan dan layanan informasi Keluarga Berencana. Untuk 5 layanan yaitu Pelayanan perizian, daftar akte kelahiran, perpustakaan, Laporan, Katalog Daerah sudah dapat memberikan akses kepada masyarakat cukup baik namun terdapat 4 layanan yaitu <i>Areatrafic Control System</i>, SMS Center, Layanan Pengaduan dan layanan informasi Keluarga Berencana layanan kurang dapat digunakan oleh masyarakat serta secara khusus untuk layanan informasi Keluarga Berencana hanya diperuntukan kepada pegawai pemko medan bukan kepada masyarakat selain itu juga pada setiap aplikasi perlu dibuat Panduan penggunaan aplikasi untuk memudahkan masyarakat.</p>
Efisiensi	<p>25 Aplikasi tersebut telah memberikan efisiensi dari waktu dan biaya terhadap kebutuhan masyarakat, bisnis, pemerintah pada masing-masing aplikasi tersebut.</p>
Ekonomi	<p>Informasi terkait peluang terhadap investasi telah cukup baik dan tersedia sehingga kalangan masyarakat, umum, dan bisnis dapat menggunakan informasi ini dalam memberikan rekomendasi pengambilan keputusan terkait investasi di Kota Medan.</p>
Aspirasi	<p>Telah terdapat sistem layanan terhadap aspirasi masyarakat melalui Layanan Laporan namun terdapat juga layanan pengaduan namun ini jika dilihat kurang dimanfaatkan oleh masyarakat karena dianggap masyarakat sistem layanannya lambat.</p>
Tampilan	<p>Dalam perspektif peneliti dalam memberikan penilaian pada tampilan web dinilai sudah cukup baik karena telah menampilkan sebagian besar informasi yang tersusun secara katalog menu, terdapat sistem pencarian, kontak dan link ke media sosial pemerintah Kota Medan.</p>
Update	<p>Dalam memberikan informasi update, pemerintah kota medan dapat dikatakan baik karena informasi – informasi terbaru selalu terlihat pada laman utama web.</p>

Dari hasil analisa evaluasi diatas, dapat dinilai bahwa sebagian besar layanan *e-government* pada web pemerintah kota medan dapat dikatakan cukup baik walaupun terdapat

beberapa kekurangan pada penilaian di layanan *e-government* sehingga layanan tersebut tidak dapat diakses secara maksimal oleh kalangan umum, masyarakat dan bisnis.

### **Tahap – II**

Pada tahapan II ini, penelitian memberikan evaluasi penilaian *e-government* berdasarkan pencapaian tujuannya sesuai dengan (World Bank) yaitu *Presence* (kehadiran), *Interaction* (Interaksi), *Transaction* (Transaksi), dan *Transformation* (Transformasi). Maka berdasarkan analisis yang telah dilakukan peneliti dapat dinyatakan bahwa layanan *e-government* pemerintah kota medan sampai saat ini masih pada Fase *Interaction* yaitu Suatu Fase ke dua dimana pada tahap ini penawaran interaksi yang sederhana antar pemerintah dengan pemerintah atau pemerintah dengan masyarakat dan dalam tahapan ini pada situs layanan web telah tersedia kontak email dan bentuk komunikasi interaktif dalam menghasilkan informasi tanggapan (Al-Hashmi, 2008). Walaupun Pemerintah Kota Medan sampai saat ini telah banyak melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas sistem layanan *e-government* namun untuk mencapai tahapan fase ke 2 yaitu Fase *Transaction*.

### **Tahap – III**

Pada tahapan ke – III ini, peneliti mencoba membuat suatu analisa SWOT dalam menghasilkan suatu identifikasi strategi dalam keberhasilan *e-government* berdasarkan hasil analisa pada tahap – I dan tahap – II, dengan uraian sebagai berikut:

Tabel 1.2.

Analisa SWOT *e-government* Kota Medan

<b>Kekuatan (S)</b>
1. Terdapat sebanyak 25 Layanan Aplikasi <i>e-government</i>
2. layanan <i>e-government</i> sudah diterapkan sejak tahun 2017.
3. Implementasi layanan <i>e-government</i> sesuai dengan visi dan misi, tujuan dan strategi pemerintah kota Medan.
4. Telah banyak dilaksanakannya diklat terkait aplikasi layanan <i>e-government</i> dimasing-masing instansi.
5. Tersedianya SDM yang memadai dalam mengelola aplikasi layanan <i>e-government</i> .
6. Masyarakat kota medan telah terdorong dalam menggunakan aplikasi layanan <i>e-government</i> .
7. Terdapat dukungan yang kuat dari pimpinan dalam memaksimalkan layanan <i>e-government</i> .

<b>Kelemahan (W)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masih terdapat layanan <i>e-government</i> yang belum maksimal dalam pemanfaatannya.</li> <li>2. Belum adanya pendampingan yang secara memadai dan berkelanjutan terhadap SDM pengelola layanan <i>e-government</i>.</li> <li>3. Masih banyak masyarakat belum dapat mengetahui dan memahami dalam menggunakan layanan <i>e-government</i>.</li> <li>4. Keterserapan anggaran layanan <i>e-government</i> belum terserap secara maksimal.</li> <li>5. Belum maksimalnya infrastruktur layanan <i>e-government</i> untuk memaksimalkan layanan aplikasi.</li> <li>6. Belum tingginya budaya organisasi pemerintah kota medan dalam memaksimalkan layanan <i>e-government</i>.</li> </ol>
<b>Peluang (O)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya dukungan pemerintah pusat terkait perwujudan Medan menjadi kota <i>smart city</i>.</li> <li>2. Banyak lembaga konsultan dalam pengembangan sistem layanan <i>e-government</i> untuk kota kota besar.</li> <li>3. Tingginya akan kebutuhan kalangan masyarakat dan kalangan bisnis dalam mendapatkan informasi yang efektif dan efisien.</li> </ol>
<b>Ancaman (T)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingginya ancaman terhadap pencurian data dari pihak lain.</li> <li>2. Beberapa kalangan berpendapat layanan <i>e-government</i> sulit dijalankan bagi masyarakat yang sudah terbiasa dalam pelayanan secara langsung.</li> <li>3. Regulasi terkait <i>e-government</i> di Indonesia yang masih terbatas sebagai payung hukum.</li> </ol>

Dari hasil analisis SWOT diatas, maka peneliti membuat suatu identifikasi strategi melalui pendekatan Strategi SO, Strategi ST, Strategi WO dan Strategi WT dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.3.

Identifikasi Strategi Keberhasilan *e-government*

<b>Strategi (Kekuatan – Peluang)</b>	<b>Strategi (Kelemahan – Peluang)</b>
1. Penyelerasan paradigma pemikiran antara	1. Meninjau kembali terhadap

<p>visi, misi tujuan dan strategi yang telah disusun terhadap perencanaan strategi layanan <i>e-government</i> yang akan dibuat diperiode berikutnya.</p> <p>2. Memberikan pelatihan dan pendampingan oleh tenaga ahli kepada SDM diinstansi pemerintah kota Medan untuk meningkatkan kualitas layanan <i>e-government</i> yang telah diberikan.</p>	<p>kebermanfaatan layanan <i>e-government</i> yang sangat bermanfaat dan layanan <i>e-government</i> mana yang kurang bermanfaat.</p> <p>2. Meningkatkan kualitas keterserapan anggaran dalam mengembangkan infastruktur sarana dan prasaran kualitas layanan <i>e-government</i> dalam mewujudkan kota medan menjadi kota <i>smart city</i>.</p> <p>3. Membangun budaya organisasi yang efektif dan efesien dengan berbasis teknologi pada setiap layanan <i>e-government</i>.</p>
<p><b>Strategi (Kekuatan – Ancaman)</b></p>	<p><b>Strategi (Kelemahan – Ancaman)</b></p>
<p>1. Penambahan server dan penguatan sistem keamanan layanan <i>e government</i> pada setiap masing-masing akun pengguna (user).</p> <p>2. Dilakukannya sosialisasi terhadap akses layanan <i>e-government</i> kepada SDM pengelola terkait perkembangan informasi layanan <i>e government</i>.</p> <p>3. Penyusunan autara regulasi layanan <i>e-government</i> yang jelas dan mudah dipahami oleh pemerintah daerah.</p> <p>4. Dilakukannya sosialisasi terhadap akses layanan <i>e-government</i>, baik itu kepada masyarakat dalam bentuk aktifitas secara langsung dan secara tidak langsung seperti: seminar/ diskusi/dialog dan buku panduan pengguna layanan <i>e-government</i></p>	<p>1. Mendasain ulang beberapa tampilan layanan <i>e-government</i> sehingga dapat lebih muedah dipahami oleh pengguna.</p> <p>2. Pemantuan terhadap sistem keamanan <i>e-government</i> melalui pemeliharaan dan perawatan server dalam memastikan tidak terjadinya kecurian data (<i>data lossed</i>)</p> <p>3. Memberikan sistem reward kepada pengguna layanan <i>e-government</i>.</p>

yang dilakukan secara berkelanjutan serta dievaluasi setiap tahunnya terhadap kualitas dari sosialisasi yang dilakukan.	
---	--

Jika dilihat dari uraian diatas, dapat dinilai bahwa selama ini layanan *e-government* belum berjalan sejalan dengan maksimal yang sebenarnya lebih banyak faktor-faktor lagi yang menghambat layanan *e-government* tersebut. Peneliti menyadari bahwa Identifikasi Strategi yang dihasilkan masih dapat dikembangkan lebih luas lagi, mengingat bahwa kajian ini hanya melihat dari 1 atau 2 sudut pemikiran saja seperti menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk Fokus Grup Diskusi (FGD).

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan identifikasi strategi keberhasilan dari hasil analisa sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Penyelerasan paradigma terhadap visi, misi tujuan dan strategi layanan *e-government*.
2. Memberikan pelatihan dan pendampingan oleh tenaga ahli kepada SDM diinstansi pemerintah kota Medan.
3. Penambahan server dalam upaya keamanan sistem layanan *e government*.
4. Sosialisasi secara berkelanjutan kepada SDM pengelola layanan *e government* dan kepada masyarakat umum dan kalangan bisnis.
5. Pengaturan regulasi layanan *e-government* yang jelas dan mudah dipahami
6. Evaluasi layanan *e-government* yang kurang bermanfaat untuk dapat ditingkatkan.
7. Meningkatkan kualitas keterserapan anggaran dalam mengembangkan infastruktur sarana dan prasaran kualitas layanan *e-government*.
8. Membangun budaya organisasi yang efektif dan efisien dengan berbasis teknologi pada setiap layanan *e-government*.
9. Mendasain ulang beberapa tampilan layanan *e-government*
10. Pemantuan terhadap sistem keamanan *e-government* secara ketat.
11. Memberikan sistem reward kepada pengguna layanan *e-government*.

Adapun rekomendasi saran pada penelitian ini yang dapat diberukan adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Medan tetap berorientasi bahwa layanan *e-government* ini merupakan salah satu faktor yang harus diwujudkan untuk meunju ktoa medan menjadi smart city.
2. Pada kajian penelitian berikutnya, lebih memfokuskan kepada strategi keberhasilan *e-government* secara lebih luas tidak hanya sebatas pelayanan kepada masyarakat seperti kepada faktor pendukung atau faktor penghambat keberhasilan *e-government*.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Hashmi, A. &. (2008). Understanding phases of E-government project. New Delhi: Retrieved from [http://www.csi-sigegov.org/emerging\\_pdf/17.152-157](http://www.csi-sigegov.org/emerging_pdf/17.152-157).
- Bank, T. W. (2002). *New-Economy Sector Study, Electronic Government and Governance*.
- CAHYADI, E. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *Journal The Winners*, 4(1), 1-12.
- Dawei, L. (2002). Models on Web Based Information Gap between E-government and Citizens, ISECS international colloquium on computing, communication, control and management. *IEEE Computer Society*, 3, 156-160.
- Fortune, J. a. (2006). Framing of project critical success factors by a systems model. *International journal of project management*, 26, 53-65.
- Furuholt, B. a. (2008). E-government Challenges and the Role of Political Leadership in Indonesia: the Case of Sragen. *the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2008)*. Hawaii.
- GIL-GARCIA, J. &. (2005). T.A. E-Government success factors: mapping practical tools to theoretical foundations. *Gov. Inform. Quart*, 22, 187-216.
- Ha, H. (2013). E-Government In Singapore: Critical Success Factor. *IGI Global, Singapura*.
- HASIBUAN, Z. &. (0005). Standardisasi aplikasi e- government untuk instansi pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Indonesia.
- Heeks, R. (2003). Most e-government-for-development projects fail: how can risks be reduced? *Manchester: Institute for Development Policy and Management, University of Manchester*, 14.
- INDRAJIT, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- JUNAIDI. (2011). Dukungan E-Government Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Elayanan Publik Di Era Otonomi Daerah : Kasus Best Practices Dari Sejumlah Daerah Di Indonesia. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah, LAB-ANE FISIP Untirta*. Indonesia.
- KUMOROTOMO, W. (2009). Kegagalan penerapan e-Government dan kegiatan tidak produktif dengan internet. <http://Kumoro.Staff.Ugm.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2009/01/Kegagalan-Penerapan-Egov.Pdf>.
- NAPITUPULU, D. (2015). Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(3), 229-236.

**Prosiding Konferensi Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi (KNEMA)**

Journal Homepage: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/KNEMA/>

ISSN: 2776-1177 (Media Online)

- Napitupulu, D. (2015). Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government, Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. *SISFO* 5.
- SILALAH, M. N. (2015). Kajian Konsep dan Kondisi E-Government di Indonesia. *Jurnal Penerapan Ilmu-Ilmu Komputer*, 1, 10-16.
- Sirat, B. I. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Government to Government Electronic Government (G2G E-Gov) di Indonesia Studi Kasus: Komandan SIKD*. Dirjen Perimbangan Keuang.
- Sitokdana, M. N. (2015). Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. *Jurnal Buana Informatika*, 6(4), 289-300.
- Sudarsono, B. G. (2018). Kajian Literatur Model Konseptual Keberhasilan E-Government. *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komputer)* 2, no. 1. Indonesia.
- UNITED-NATIONS. (2014). *UN E-Government survey 2014: e-Government for the future we want*. [publicadministration.un.org](http://publicadministration.un.org).
- Wheelen, T. L. (2012). *Concepts in strategic management and business policy: Toward global sustainability*. Pearso.
- Yoon, J. a. (2009). Varying criticality of key success factors of national e-strategy along the status of economic development of nations. *Government Information Quarterly*, 26(1), 25-34..