

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya pemanfaatan teknologi komunikasi dan komputer di era globalisasi, telah mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Melalui pemanfaatan teknologi tersebut pemerintah mampu menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Penerapan tata pemerintahan yang baik berimplikasi terhadap pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Demi pencapaian cita-cita ideal tersebut, pemerintah perlu memperbaiki sistem birokrasi yang ada (Dewi, 2013).

Indonesia tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis, transparan serta meletakkan supremasi hukum. Perubahan yang tengah dialami tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana kepentingan rakyat dapat kembali diletakkan pada posisi sentral (Inpres, 2003).

Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mempublikasikan peringkat EGDI (*E-Government Development Index*) berdasarkan survei tahun 2016. Pada tahun ini Indonesia mendapat peringkat ke 116 EGDI, turun 10 peringkat dibandingkan tahun 2014 yang menduduki peringkat ke 106. Kondisi ini masih jauh berada di bawah negara-negara di Asia Tenggara seperti Malaysia (peringkat ke-60), Filipina (peringkat ke-71), dan Brunei Darussalam (peringkat ke-83). Hal ini tentunya menjadikan suatu tantangan tersendiri bagi Indonesia untuk dapat meningkatkan peringkat EGDI di tahun-tahun yang akan datang, di mana angka yang diperoleh merupakan cermin dari kondisi penerapan *e-Government* untuk memastikan bahwa lembaga-lembaga publik apakah sudah lebih inklusif, efektif, akuntabel dan transparan. (bpptik.kominfo.go.id, 2016)

Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* di Indonesia. Presiden telah mengintruksikan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan

kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-Government* secara nasional.

Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) 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. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu; (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara (Inpres, 2003).

Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika melaksanakan Peningkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) untuk melihat kondisi umum penerapan pelaksanaan *e-Government* di Indonesia. PeGI sudah dilaksanakan sejak tahun 2007 dengan tahap pelaksanaan penilaian yaitu mengakses kementerian/ lembaga, kemudian provinsi dan kabupaten/kota. Hasil dari kegiatan PeGI adalah peta kondisi penerapan *e-Government* yang terbagi dalam empat kategori yaitu: sangat kurang, kurang, baik, dan sangat baik. Selain itu, juga disertakan rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan oleh masing-masing pemerintah daerah (AptikaKominfo.go.id , 2015).



Gambar 1 : Penyelenggaraan PeGI 2015.

Pada gambar 1 dapat dilihat nilai rata-rata PeGI nasional 2015 adalah sebesar 2,7. Untuk tingkat kementerian rata-rata nilai PeGI-nya 2,7 (Baik). Peringkat pertama diraih oleh Kementerian Keuangan, diikuti oleh Kementerian Kebudayaan, Pendidikan Dasar dan Menengah di peringkat kedua, serta Kemenlu di peringkat ketiga. Sedangkan rata-rata nilai PeGI nasional tingkat LPNK adalah sebesar 2,7 (Baik), yang manaperingkat pertama diraih oleh Badan Pusat Statistik (BPS), peringkat kedua diraih Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT), dan peringkat ketiga diraih Badan Informasi Geospasial (BIG).

NO	PROVINSI	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Provinsi DKI Jakarta	3.50	3.40	3.37	3.57	3.13	3.39	BAIK
2	Provinsi Jawa Barat	2.80	3.07	3.20	3.13	3.13	3.07	BAIK
3	Provinsi Jawa Timur	3.27	3.20	3.20	2.80	2.57	3.01	BAIK
4	Provinsi Gorontalo	2.67	2.73	2.80	3.40	3.13	2.95	BAIK
5	Provinsi Bangka Belitung	2.50	3.00	3.20	2.79	3.00	2.90	BAIK
6	Provinsi D.I. Yogyakarta	2.90	2.50	2.50	2.80	2.60	2.66	BAIK
7	Provinsi Jawa Tengah	3.00	2.20	2.67	2.80	2.53	2.64	BAIK
8	Provinsi Bali	2.50	2.50	2.80	2.80	2.53	2.63	BAIK
9	Provinsi Sumatera Utara	2.67	2.87	2.53	2.50	2.53	2.62	BAIK
10	Provinsi Jambi	2.50	2.50	2.73	2.83	2.50	2.61	BAIK
11	Provinsi Nusa Tenggara Barat	2.60	2.50	2.40	2.57	2.63	2.54	BAIK
12	Provinsi Kalimantan Timur	2.80	2.70	2.80	2.50	1.80	2.52	BAIK
13	Provinsi Aceh	2.33	2.33	2.53	2.53	2.80	2.51	BAIK
14	Provinsi Sumatera Selatan	2.20	2.33	2.53	2.20	2.40	2.33	KURANG
15	Provinsi Sumatera Barat	2.07	1.93	2.13	2.13	1.80	2.01	KURANG
16	Provinsi Kalimantan Selatan	2.00	2.00	1.53	1.93	1.93	1.88	KURANG
17	Provinsi Lampung	1.93	1.53	1.73	1.87	1.73	1.76	KURANG
18	Provinsi Sulawesi Tengah	1.87	1.93	1.53	1.67	1.67	1.73	KURANG
19	Provinsi Sulawesi Barat	1.60	1.53	1.60	2.07	1.80	1.72	KURANG
20	Provinsi Bengkulu	1.56	1.75	1.46	1.87	1.46	1.54	KURANG
RATA-RATA		2.5	2.4	2.5	2.5	2.4	2.50	BAIK

Gambar 2 : PeGI Tingkat Provinsi

Pada gambar 2 dapat dilihat peringkat pertama diraih oleh Provinsi DKI Jakarta dengan nilai rata-rata 3,39 (Baik) disusul oleh Jawa dengan nilai rata-rata 3,01 (Baik). Sementara itu Pulau Sumatera mendapatkan penilaian yang kurang baik pada penerapan *e-Government* tahun 2015 dimana terdapat Provinsi Sumatera Selatan, Sumatera Barat, dan Lampung.

Kesimpulan dari uraian diatas bahwa penerapan *e-Government* di Indonesia masih tertinggal jika dibandingkan dengan negara – negara lain. Perkembangan penerapan *e-Government* di provinsi masih ada yang mendapatkan penilaian Kurang sehingga ini akan mengakibatkan penerapan tata pemerintahan yang kurang baik yang kemudian berimplikasi terhadap pelayanan publik dalam memberikan informasi yang lebih baik kepada masyarakat.

Pada level pemerintahan kabupaten yaitu Kabupaten Agam, beberapa sistem informasi/ aplikasi telah digunakan oleh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) seperti yang terlihat pada tabel 1.

Tabel 1 : Daftar Aplikasi/ Sistem di OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kabupaten Agam

No	Nama Instansi / OPD	Aplikasi/ Sistem
1	Kominfo	- Pemerintah Kabupaten Agam (Pusat) - e- Kliping - SIKARAMBA
2	BKPSDM	BKPSDM (Lokal)
3	BPMPN	BPMPN
4	BAKEUDA	- PBB (PT.Kalika) - e-Asset (Lokal) - SIM GAJI (Pusat) - BPHTB (PT.Kalika) - REAL-BUD (PT.Kalika)
5	BAP	- SiULP (Pusat) - LPSE(Lokal) - SIRUP (Pusat) - TEPRA (Pusat) - e-Katalog(Lokal) - SIMBANGDA(Lokal) - Report LPSE(Lokal)
6	Bappeda	- e-Planning (Pusat)
7	Dinas Kesehatan	- e-Renggar (Pusat) - Sipermon (Pusat) - Komdat (Pusat) - SIHA (Pusat) - e-Logistik (Pusat) - P-Care (BPJS) (Pusat) - SKDR (Pusat) - e-Puskesmas (Pusat)
8	Dinas Pertanian	- Siskohat (Pusat) - Sipedas - E-Rekon - MPO - SAIBA - RKAKL - SAS - SIMLUTHAN
9	KPMPT	- Sicantik - Spipise

Sumber : Dinas Kominfo Kabupaten Agam 2018

Berdasarkan informasi yang disajikan pada tabel 1, terlihat bahwa setiap OPD mempunyai sistem informasi yang berbeda-beda sehingga dalam pemberian pelayanan dan pertukaran informasi antar instansi akan mempengaruhi kualitas informasi. Seperti yang dijelaskan Baltzan (2012) bahwa Integritas sistem Informasi adalah ukuran dari kualitas informasi, maka dengan terintegrasinya sistem antar institusi akan memberikan kualitas informasi yang baik.

Agarwal (2000) membagi penerapan *e-Government* ke dalam lima tingkatan, yang semakin tinggi tingkatannya, semakin kompleks

permasalahan yang akan dihadapi. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya sistem informasi yang ada di Kabupaten Agam untuk setiap OPD memiliki sistem tersendiri dan terpisah antar instansi. Selain itu OPD juga memiliki website/ aplikasi masing-masing untuk memberikan pelayanan melalui sistem informasi. Berdasarkan hal tersebut maka penerapan sistem informasi di Kabupaten Agam masuk kedalam tingkatan kedua. Namun untuk menuju tingkatan ketiga yaitu integrasi sistem informasi atau dikenal sebagai *Government to Government (G2G)* maka penerapan *e- Government* pada tingkatan pertama dan kedua harus dapat diterapkan atau dilaksanakan dengan baik.

Fokus kepada perkembangan G2G (*Government to Government*) yaitu komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi sehingga berdampak pada efisiensi dan efektivitas. Adanya keterbukaan informasi maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik, keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak (Mochamad, 2014)

Konsep utama dari integrasi sistem adalah membuat sebuah sistem sebagai jembatan antar sistem lain yang dimiliki agar data-data yang sama dapat digunakan secara langsung dan meminimalisir proses input ulang. Alasan perlunya dilakukan integrasi data adalah; a) Data yang sama (misalnya: data penduduk) dapat dipakai bersama antar bagian organisasi (antar instansi); b) Data suatu instansi dapat dipakai bersama oleh instansi-instansi lain yang memerlukan (tidak perlu ada duplikasi data dalam suatu lingkungan organisasi); c) Meskipun fokus integrasi adalah data, tapi perlu juga integrasi hal-hal lain yang terkait; d) Integrasi data perlu dilakukan secara cermat karena kesalahan pada integrasi data bisa menghasilkan output/keluaran yang menyimpang dan bahkan menyesatkan pengambilan keputusan nantinya (Kominfo, 2014).

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) dan Reformasi Birokrasi mengatakan integrasi sistem penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau *e-Government* antara pusat dan daerah dapat

memangkas pengeluaran negara. Saat ini sistem *e-Government* berdiri sendiri-sendiri. Pemerintah daerah punya sendiri, bahkan kementerian juga. Menpan menjelaskan berdasarkan data kementeriannya, 65% penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik ternyata dapat diintegrasikan secara nasional, contohnya sistem data kepegawaian yang memuat pangkat dan golongan. Aplikasi itu di pemda bisa disalin, jadi tidak perlu dibeli lagi. Transfer gaji ke pegawai, pengaturan anggaran, serta prosedur birokrasi lainnya via aplikasi. Sementara itu, antara pemerintah dengan bisnis misalnya mengurus perizinan-perizinan yang lebih mudah via aplikasi. Hingga tahun 2016 belanja IT untuk penerapan *e-Government* di seluruh Indonesia sudah menghabiskan sekira 16 triliun. Jadi kalau nanti diintegrasikan akan menghilangkan biaya hingga setengahnya (economy.okezone.com, 2017).

Kualitas informasi berkaitan dengan ukuran informasi yang dihasilkan oleh sistem dan memberikan, karakteristik informasi yang dihasilkan oleh situs web *e-Government*. Kualitas informasi diyakini menjadi faktor yang paling menonjol untuk memprediksi perilaku pengambilan keputusan dan niat pengguna untuk menggunakan sistem tertentu. Dimensi mendasar dari kualitas informasi terdiri dari lima dimensi: ketepatan waktu, relevansi, kemampuan memahami, dan kelengkapan (Safeena, 2013)

Integrasi sistem akan secara cepat mengurangi biaya, waktu, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk menciptakan hasil dan secara bersamaan meningkatkan kualitas, keandalan, dan keterjangkauan (Brosey, 2001). Integrasi sistem informasi bertujuan menggabungkan sistem informasi yang tadinya terpisah dengan tujuan sebuah sumber daya informasi yang lebih komplit dan menyeluruh bagi sebuah organisasi (Kent, 2001).

Berdasarkan hal di atas dapat disimpulkan bahwa setiap sistem informasi yang digunakan oleh OPD yang tidak terintegrasi diduga akan mempengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan dengan ketepatan waktu, relevansi dan kelengkapan informasi masing – masing OPD di Kabupaten Agam. Adanya penerapan sistem *e-Government* yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia merupakan solusi dari integrasi sistem yang bertujuan untuk peningkatan

pemberian informasi dan kualitas pelayanan. Sehingga dalam keberhasilan penerapan *e-Government* tentunya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya.

Laporan Kinerja Tahunan yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Barat tahun 2017 menjelaskan beberapa permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan *e-Government* antara lain : belum adanya peraturan daerah yang mengatur tentang pengelolaan *e-Government*, belum adanya *master plan* atau rencana induk dalam pengelolaan *e-Government*, infrastruktur jaringan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dan kapasitas *bandwith* yang masih belum memadai, pemanfaatan sistem aplikasi elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan yang belum maksimal, masih kurangnya SDM tenaga ahli IT pengelola/ penyelenggara *e-Government*, dukungan anggaran dalam pengelolaan *e-Government* yang masih belum optimal (KominfoSumbar, 2017).

Resistensi pengguna merupakan salah satu masalah dalam perubahan sistem informasi yang terintegrasi seperti *e-Government*. Kemungkinan terdapat pihak internal (individu-individu) yang sudah terbiasa dengan sistem yang lama dan enggan untuk mengikuti perubahan (Kim & Kankanhalli, 2009). Perilaku resisten ditunjukkan oleh pengguna sistem dalam upaya menolak menggunakan sistem informasi yang baru. Perilaku ini dapat bervariasi dan dapat disebabkan oleh banyak faktor, seperti misalnya keengganan seseorang dalam menggunakan sistem yang baru karena dia tidak mengerti, sudah merasa nyaman dengan sistem yang ada dan tidak dilatih dengan baik untuk menggunakan sistem yang baru.

Kim dan Kankanhalli (2009) yang melakukan penelitian tentang resistensi pengguna atas perubahan sistem informasi baru dengan menggunakan perspektif teori penerimaan teknologi. Resistensi pengguna mencerminkan perilaku sebagaimana yang dinyatakan oleh Kim dan Kankanhalli (2009) yaitu pekerja manual seolah-olah menjalankan namun secara diam-diam melakukan sabotase terhadap sistem informasi yang baru dan manajemen gagal menggunakan atau tidak percaya terhadap output yang dihasilkan dari sistem informasi baru yang akan digunakan.

Budaya organisasi di perusahaan atau institusi diyakini secara luas mempengaruhi kinerja organisasi dan keberhasilan penerapan sistem informasi. Beberapa hambatan untuk penerapan *e-Government* yang tidak teknis seperti implikasi budaya dari teknologi baru. Karakteristik pribadi dan kondisi subyektif lebih mungkin dipengaruhi oleh faktor budaya daripada kondisi obyektif seputar pengembangan dan difusi teknologi baru (DeLisi, 1990).

Norma-norma budaya dan pola perilaku individu memainkan peran dalam bagaimana warga dan pembuat kebijakan menggunakan teknologi. Karena budaya memainkan peran penting dalam pandangan individu, banyak orang menolak perubahan dan mengadopsi teknologi baru secara perlahan dan dengan pertimbangan besar (Feng, 2003).

Hackney & Jones (2002) mengidentifikasi bahwa meningkatkan hubungan kerja antara departemen internal dan lembaga eksternal, dan mengadopsi pendekatan perusahaan sebagai kunci sukses *e-Government*. Untuk mencapai hal ini, dirasakan bahwa perubahan budaya besar diperlukan. Pengembangan organisasi harus dimasukkan dalam proses penerapan sehingga perubahan budaya internal diakomodasi.

Literatur menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* membutuhkan dukungan dari tingkat pemerintahan tertinggi untuk penerapan yang sukses. Dukungan manajemen puncak mengacu pada komitmen dari manajemen puncak untuk menyediakan lingkungan positif yang mendorong partisipasi dalam aplikasi *e-Government*. Oleh karena itu, memainkan peran penting dalam adopsi dan penerapan *e-Government* (Akbulut, 2003).

Dukungan manajemen serta visi terpadu TI, sangat penting untuk perencanaan *e-Government* vertikal, perolehan sumber daya yang diperlukan, motivasi para pejabat, dukungan dari kesepakatan dengan mitra dan pemangku kepentingan eksternal, hingga antar-lembaga dan koordinasi kementerian. Seperti yang dapat diamati dalam demokrasi transisional dan negara berkembang, kepemimpinan politik dan visi terpadu TI adalah yang mendorong pengembangan e-government (Alshehri, 2010).

Analisis kesadaran, pelatihan dan pengembangan kapasitas, yang merupakan dua tema dominan di bawah aspek Manusia, mengungkapkan bahwa kurangnya keterampilan TIK di sektor publik merupakan tantangan utama bagi inisiatif e-government (Ndou, 2004). Tantangan *e-Government* adalah kurangnya keterampilan TIK. Ini adalah masalah khusus di negara berkembang, di mana kurangnya staf yang berkualifikasi dan pelatihan sumber daya manusia yang tidak memadai telah menjadi masalah selama bertahun-tahun (UNPA & ASPA, 2001).

Ketersediaan keterampilan yang sesuai sangat penting untuk keberhasilan penerapan *e-Government*. *E-government* membutuhkan kapasitas manusia: teknologi, komersial dan manajemen. Keterampilan teknis untuk penerapan, pemeliharaan, perancangan dan pemasangan infrastruktur TIK, serta keterampilan untuk menggunakan dan mengelola proses online, fungsi dan pelanggan, adalah wajib. Untuk mengatasi masalah pengembangan sumber daya manusia, prakarsa manajemen diperlukan berfokus pada pelatihan staf untuk menciptakan dan mengembangkan keterampilan dasar untuk penggunaan *e-Government*. Akses berkelanjutan ke pelatihan merupakan prasyarat mendasar karena laju perubahan meningkat dan teknologi, praktik, dan model kompetitif baru muncul. Manfaat ekonomi penuh dari TIK tergantung pada proses pelatihan dan keterampilan belajar, ini universal untuk semua pemerintah (OECD, 2003).

Pembangunan infrastruktur semua negara yang menerapkan *e-government* telah berjuang untuk mengembangkan infrastruktur dasar untuk memanfaatkan teknologi dan alat komunikasi baru. Banyak negara berkembang, bahkan jika memiliki kemauan, tidak memiliki infrastruktur yang diperlukan untuk segera menyebarkan layanan *e-Government* di seluruh wilayah mereka (Yousef, 2015)

Standar informasi dan teknologi yang berarti spesifikasi untuk perangkat keras dan perangkat lunak, untuk membantu orang-orang mengelola dan menggunakan teknologi, Model gateway terpadu tunggal untuk adopsi *e-Government* diharapkan dapat memberikan akses ke informasi dan layanannya yang mengharuskan sektor publik pemerintah harus berbagi

informasi, pengetahuan, berpartisipasi secara positif, dan berkolaborasi untuk menyediakan layanan *e-Government* (Nasser, 2014)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa penerapan *e-Government* menuju *G2G* memiliki beberapa tantangan yang harus diperhatikan oleh setiap pemerintah daerah yang menerapkan suatu sistem yang terintegrasi antar setiap OPD (organisasi perangkat daerah) yang saling bertukar informasi untuk memberikan kualitas informasi dan pelayanan yang baik. Diduga terdapat faktor resistensi pengguna sistem, budaya organisasi, dukungan manajemen, sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi dan informasi yang harus dipersiapkan terlebih dahulu agar penerapan *e-Government* berjalan dengan baik untuk menuju tahap selanjutnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka disusunlah perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh resistensi pengguna terhadap penerapan *e-Government* pada pemerintah daerah Kabupaten Agam ?
2. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap penerapan *e-Government* pada pemerintah daerah Kabupaten Agam ?
3. Apakah terdapat pengaruh dukungan manajemen terhadap penerapan *e-Government* pada pemerintah daerah Kabupaten Agam ?
4. Apakah terdapat pengaruh kompetensi SDM terhadap penerapan *e-Government* pada pemerintah daerah Kabupaten Agam ?
5. Apakah terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap penerapan *e-Government* pada pemerintah daerah Kabupaten Agam ?
6. Apakah terdapat pengaruh penerapan *e-Government* terhadap kualitas informasi pada pemerintah daerah Kabupaten Agam ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menguji :

1. Pengaruh resistensi pengguna terhadap penerapan *e-Government* pada pemerintah daerah Kabupaten Agam.
2. Pengaruh budaya organisasi terhadap penerapan *e-Government* pada pemerintah daerah Kabupaten Agam.

3. Pengaruh dukungan manajemen terhadap penerapan *e-Government* pada pemerintah daerah Kabupaten Agam.
4. Pengaruh sumber daya manusia terhadap penerapan *e-Government* pada pemerintah daerah Kabupaten Agam.
5. Pengaruh teknologi informasi terhadap penerapan *e-Government* pada pemerintah daerah Kabupaten Agam.
6. Pengaruh penerapan *e-Government* terhadap kualitas informasi pada pemerintah daerah Kabupaten Agam.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat memperkaya konsep atau teori yang mendorong perkembangan keberhasilan penerapan *e-Government* di lingkungan pemerintah daerah kabupaten/ kota di Indonesia, serta mengidentifikasi ilmu pengetahuan yang terkait dengan pengaruh resistensi pengguna, budaya organisasi, dukungan manajemen, sumber daya manusia dan ketersediaan teknologi informasi terhadap penerapan *e-Government* untuk menghasilkan kualitas informasi yang baik bagi instansi pemerintahan.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau masukan kepada pemerintah daerah terutama di Kabupaten Agam dalam keberhasilan penerapan *e-Government*, dan mempersiapkan *e-Government* pada tingkatan yang lebih tinggi seperti sistem yang teintegrasi antar OPD dengan mengevaluasi kesiapan pemerintah daerah baik dari segi sumber daya manusia, manajemen, dan infrastruktur teknologi informasi dalam penerapan *e-Government*.