

PERBANDINGAN KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DALAM IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA DUNIA YANG MENGAKU MAJU DAN YANG DIJULUKI BERKEMBANG

Bambang Dwi Waluyo¹, Achmad Bayu Chandrabuwono², Muhammad Aldi Istihsan³

^{1,2,3}Universitas Lambung Mangkurat, Ilmu Komunikasi, Kota Banjarmasin,
Kalimantan Selatan 70123, Indonesia

E-mail korespondensi: bambang.waluyo@ulm.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menyelami jurang antara janji dan kenyataan dari e-government, membentangkan dua dunia: yang satu tertata, yang lain tertatih. Negara-negara maju—seperti Amerika Serikat dan Jepang—berjalan di atas kehendak akan kekuasaan teknologi, menjelmakan keterbukaan dan partisipasi sebagai wujud tertinggi dari komunikasi pemerintahan. Di sisi lain, Indonesia, Bangladesh, dan Nigeria terjerembab dalam kepatuhan terhadap struktur usang: hierarki, ketakutan pada perubahan, dan infrastruktur yang rapuh. Dengan pisau tajam teori Difusi Inovasi, Komunikasi Organisasi, dan Ketergantungan Sumber Daya, penelitian ini membedah tubuh birokrasi, membongkar ilusi efisiensi yang sering disembah sebagai dewa modernitas. Kesimpulannya terang benderang: teknologi hanyalah alat, bukan keselamatan. Hanya transformasi menyeluruh—baik dalam cara berkomunikasi maupun cara memerintah—yang dapat menuntun bangsa menuju pencerahan digital sejati.

Kata kunci: e-government, komunikasi pemerintahan, negara berkembang, negara maju, studi komparatif, transformasi digital

PENDAHULUAN

Munculnya e-government telah dianggap sebagai kekuatan transformasional dalam administrasi publik modern, menjanjikan efisiensi, transparansi, dan partisipasi warga negara (Gultom et al., 2024). Namun, realisasi janji ini sangat bervariasi antar negara. Negara maju seperti Amerika Serikat dan Jepang telah mengadopsi tata kelola berbasis teknologi, menjadikan keterbukaan dan komunikasi partisipatif sebagai pilar infrastruktur digital mereka (World Bank Report on E-Government). Sebaliknya, negara berkembang seperti Indonesia, Pakistan, dan Nigeria berjuang dengan struktur birokrasi kuno, ketakutan terhadap perubahan, dan kerangka teknologi yang tidak memadai, menghasilkan ekosistem e-government yang terfragmentasi dan seringkali tidak efektif (Department of Economic and Social Affairs, 2024).

Era digital menuntut pemerintah untuk mengadopsi sistem e-government sebagai solusi peningkatan efisiensi dan transparansi. Namun, implementasi e-government menunjukkan hasil yang beragam terutama bila dikaitkan dengan status kemajuan negara tersebut. Komunikasi pemerintah menjadi aspek krusial yang berperan dalam memfasilitasi pengenalan, adaptasi, dan persepsi publik terhadap inovasi teknologi ini. Penelitian ini membandingkan komunikasi pemerintahan dalam e-government pada negara maju dan berkembang.

Penelitian ini mengkaji jurang antara janji ideal e-government dan realitas yang seringkali terfragmentasi. Dengan menggunakan teori Difusi Inovasi, teori Komunikasi Organisasi, dan teori Ketergantungan Sumber Daya, studi ini membedah anatomi birokrasi dalam implementasi e-government. Temuan ini menantang narasi yang berkembang bahwa teknologi saja dapat

memicu reformasi administrasi; sebaliknya, diperlukan transformasi menyeluruh—baik dalam praktik komunikasi maupun paradigma tata kelola—untuk mencapai pencerahan digital sejati (Comparative Study on E-Government Challenges).

Kasus ini menarik karena relevansi universalnya. E-government bukan sekadar peningkatan teknis tetapi ujian komitmen suatu negara terhadap nilai demokrasi dan kelincahan administrasi. Sebagai contoh, sementara beberapa negara merayakan layanan digital yang mulus, yang lain bergelut dengan portal online dasar, menunjukkan disparitas mendalam dalam filosofi tata kelola (Felipe, 2024). Oleh karena itu, studi ini melangkah lebih jauh dari sekadar penelitian akademis—menawarkan peta jalan bagi pembuat kebijakan untuk menjembatani kesenjangan digital dan memastikan *e-government* mewujudkan janji sebagai alat pembangunan yang adil.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain komparatif untuk menganalisis disparitas implementasi e-government di negara-negara terpilih. Metode utama adalah analisis dokumen komparatif, yang dilengkapi dengan studi kasus untuk menyoroti kontras sistemik. Analisis Dokumen Komparatif: Kebijakan resmi e-government, laporan kemajuan, dan evaluasi layanan digital dari Indonesia, Pakistan, Nigeria, Amerika Serikat, dan Jepang dibandingkan secara sistematis (Felipe, 2024). Data sekunder dari literatur akademik dan laporan internasional (misalnya World Bank Digital Governance Indicators) digunakan untuk mengontekstualisasikan temuan. Beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya adalah 1. Teori Difusi Inovasi yang digunakan untuk membandingkan tingkat adopsi dan hambatan teknologi e-government di berbagai budaya administratif (Rogers, 1995). 2. Teori Komunikasi Organisasi digunakan untuk menganalisis bagaimana praktik komunikasi (misalnya, transparansi, hierarki birokrasi) mempengaruhi keberhasilan e-government ((Mumby, 2012). 3. Teori Ketergantungan Sumberdaya (*Resource Dependence Theory*): Teori ini menekankan bahwa organisasi bergantung pada sumber daya yang dimiliki oleh entitas lain di lingkungan eksternalnya (Pfeffer & Salancik, 1978).

Dalam konteks pemerintah dan e-government, ketergantungan pada sumber daya seperti teknologi, infrastruktur, dana, serta dukungan politik dan publik sangat mempengaruhi kemampuan pemerintah untuk menginovasi dan mengendalikan komunikasi secara efektif. Negara berkembang seringkali mengalami keterbatasan sumber daya ini, menyebabkan tantangan lebih besar dalam penerapan e-government, berbeda dengan negara maju yang memiliki akses sumber daya yang lebih memadai. Selain itu penelitian ini menggunakan pendekatan analisis komparatif. Yang membandingkan *benchmark* antar Negara, seperti tingkat adopsi layanan digital, tingkat partisipasi warga, dan investasi infrastruktur dibandingkan. Identifikasi tema berulang (misalnya, resistensi terhadap perubahan, kesenjangan sumber daya) dan dampaknya di berbagai konteks. Kesenjangan Kebijakan-Implementasi: Evaluasi ketidaksesuaian antara kebijakan yang dinyatakan dan kondisi lapangan di masing-masing negara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Adopsi dan Ketimpangan Infrastruktur Digital

Tingkat adopsi e-government menunjukkan disparitas yang cukup mencolok antara negara-negara maju dan berkembang. Data dari UN E-Government Survey (2024) menunjukkan bahwa Amerika Serikat telah mencapai adopsi sebesar 80%, sedangkan Jepang mencapai 75%. Keberhasilan ini berkaitan erat dengan kebijakan pro-digital, seperti strategi “*Cloud-First*” dan investasi besar dalam infrastruktur digital termasuk jaringan 5G serta penggunaan teknologi

artificial intelligence (AI) dalam pelayanan publik. Sebaliknya, Indonesia sebagai representasi negara berkembang mencatat kenaikan adopsi dari 20% pada tahun 2015 menjadi 45% pada tahun 2024. Meskipun pertumbuhan ini tergolong progresif, kesenjangan dengan negara maju masih cukup lebar. Salah satu penyebab utama adalah ketimpangan infrastruktur, terutama di daerah rural. Berdasarkan data APJII (Machmudi, 2024), 70% penetrasi internet hanya terjadi di wilayah urban, sementara hanya 30% wilayah rural yang terlayani internet secara memadai.

Berbeda dengan yang terjadi di Nigeria selama pandemi COVID-19, Nigeria menghadapi tantangan besar dalam menyampaikan informasi kesehatan publik akibat keterbatasan infrastruktur digital dan ketergantungan pada media tradisional. Penyebaran informasi yang lambat, terutama di wilayah pedesaan, diperburuk oleh rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta maraknya hoaks dan misinformasi. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah membentuk *Presidential Task Force on COVID-19* yang melakukan briefing harian dan mengoordinasikan komunikasi resmi. Namun, pendekatan ini saja tidak cukup efektif menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang sangat beragam secara geografis, bahasa, dan budaya.

Sebagai strategi tambahan, pemerintah mulai melibatkan pemuka agama, tokoh adat, dan komunitas lokal dalam menyampaikan pesan-pesan kesehatan. Mereka bertindak sebagai agen komunikasi yang menyampaikan informasi dalam bahasa dan konteks budaya lokal, sehingga lebih mudah diterima masyarakat. Pendekatan ini terbukti meningkatkan kepercayaan publik dan efektivitas kampanye kesehatan. Menurut WHO ((Okeke et al., 2022; Regional Office for Africa, 2021)), partisipasi tokoh masyarakat berhasil memperkuat komunikasi krisis di Nigeria, mendorong kepatuhan terhadap protokol kesehatan, serta mengurangi penyebaran informasi palsu. Kasus Nigeria menunjukkan pentingnya komunikasi yang inklusif, berbasis komunitas, dan adaptif terhadap kondisi sosial-budaya lokal dalam situasi krisis.

Dalam konteks *e-government*, kasus Nigeria menunjukkan tantangan yang umum dihadapi negara berkembang dalam mengadopsi dan mengimplementasikan sistem pemerintahan digital secara efektif. E-government, yang mencakup pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan publik, transparansi, dan partisipasi warga, masih terbatas di Nigeria karena infrastruktur digital yang belum merata, rendahnya literasi digital, dan keterbatasan akses internet, terutama di daerah pedesaan. Akibatnya, saat pandemi COVID-19, penyampaian informasi kesehatan yang idealnya dilakukan secara digital melalui situs resmi, aplikasi, atau media sosial pemerintah—tidak dapat menjangkau seluruh populasi secara merata. Hal ini menggambarkan bahwa *e-government* di negara berkembang masih berada pada tahap awal, yaitu tahap publikasi informasi (*information stage*), di mana pemerintah lebih banyak menyampaikan informasi satu arah tanpa interaksi digital yang luas dari masyarakat.

Tabel 1.1 Analisis Perbandingan komunikasi pemerintahan di negara berkembang

Aspek	Indonesia	Nigeria	Bangladesh
Kanal utama	Media sosial	Media tradisional, tokoh masyarakat	Radio komunitas
Tantangan	Disinformasi, digital divide	Infrastruktur komunikasi	Keterbatasan teknologi
Strategi	Personalisasi pejabat	Keterlibatan lokal	Media berbasis budaya lokal
Efektivitas	Tinggi di kota, rendah di desa	Meningkat jika kolaboratif	Efektif untuk literasi dasar

Tabel 1.2 Analisis Perbandingan komunikasi pemerintahan di negara maju

Aspek	Amerika Serikat	Jerman	Jepang
Pendekatan	Terpusat & personal	Institusional	Teknis & preventif
Kanal utama	Juru bicara, media sosial	Website resmi, forum publik	J-Alert, media darurat
Fokus	Isu dan opini publik	Transparansi kebijakan	Respons cepat dan keselamatan
Tantangan	Polarisasi politik	Kompleksitas kebijakan	Bahasa dan akses inklusif

Literasi digital juga menjadi penghambat signifikan. Negara maju mencatatkan tingkat literasi digital di atas 90%, sementara Indonesia masih berkutat di angka 65% secara nasional. Rendahnya kemampuan dasar masyarakat dalam menggunakan teknologi digital menjadikan layanan e-government tidak maksimal, karena tidak dapat dimanfaatkan secara optimal oleh warga negara yang menjadi targetnya. Bila ditinjau dari perspektif Difusi Inovasi (Rogers, 1995), negara seperti Indonesia dan Pakistan masih berada dalam kategori “late majority” yang cenderung mengadopsi inovasi ketika tekanan sistem atau kewajiban administratif memaksa, bukan berdasarkan kesadaran fungsional. Sebaliknya, AS dan Jepang berperan sebagai “early adopters” karena memiliki kapasitas dan orientasi strategis yang memungkinkan eksperimen kebijakan digital lebih awal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketimpangan adopsi *e-government* bukan hanya persoalan teknologi, tetapi juga cerminan struktur sosial, politik, dan ekonomi yang memengaruhi kesiapan digital suatu negara. Perlu upaya lintas sektor dan lintas skala dari pusat hingga lokal untuk membangun infrastruktur dan kapasitas digital secara merata.

Celah antara Kebijakan dan Implementasi

Celah antara kebijakan dan implementasi menjadi problem struktural dalam sistem e-government di negara berkembang. Studi kasus Indonesia menunjukkan adanya jeda waktu yang cukup panjang rata-rata 2 hingga 3 tahun antara pengesahan kebijakan digital dengan pelaksanaannya di tingkat daerah. Ini menunjukkan adanya resistensi birokrasi yang bersumber dari budaya kerja, ketidaksiapan SDM, serta sistem kontrol vertikal yang kaku.

Sebagai contoh, banyak proyek digital berskala nasional seperti *Smart City* dan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) gagal diterapkan secara efektif di kota-kota kecil. Hal ini terjadi karena proyek tersebut tidak memperhatikan konteks lokal, seperti kapasitas fiskal dan kapabilitas teknis pemerintah daerah. Model “one-size-fits-all” menjadi jebakan implementatif

yang sering berakhir sebagai proyek simbolik belaka. Teori Komunikasi Organisasi (Mumby, 2012) menunjukkan bahwa komunikasi internal yang masih terpusat dan hierarkis berdampak pada lambannya respons terhadap perubahan. Informasi tidak mengalir secara horizontal antarunit kerja, dan inovasi lokal tidak diberi ruang untuk berkembang karena tekanan atas-bawah yang dominan. Akibatnya, proses digitalisasi hanya terjadi pada permukaan, bukan transformasi sistemik.

Sebaliknya, negara maju cenderung memiliki sistem komunikasi birokratis yang adaptif dan kolaboratif. Pembuatan kebijakan seringkali melibatkan partisipasi lintas sektor serta pelibatan aktor teknis sejak perencanaan hingga evaluasi. Hal ini mempercepat adaptasi dan mengurangi gesekan saat eksekusi karena aktor pelaksana telah memahami dan menyetujui proses sejak awal. Celah implementasi juga dipengaruhi oleh lemahnya mekanisme evaluasi dan monitoring. Di negara berkembang, sistem pengawasan internal sering bersifat administratif dan tidak substantif. Tanpa umpan balik yang dinamis dan mekanisme koreksi berbasis data, kebijakan e-government rawan stagnasi. Diperlukan penguatan sistem audit digital yang responsif dan berbasis indikator kinerja nyata untuk mengatasi hal ini.

KESIMPULAN

Komunikasi pemerintahan dalam penerapan *e-government* sangat dipengaruhi oleh karakteristik sumber daya yang tersedia. Teori ketergantungan sumberdaya memberi wawasan penting tentang bagaimana pemerintah dapat mengelola ketergantungan ini untuk memastikan keberhasilan adopsi *e-government*. Negara berkembang membutuhkan strategi khusus untuk mengatasi keterbatasan sumberdaya agar dapat mengejar ketertinggalan dalam transformasi digital pemerintahan.

Negara maju cenderung memiliki struktur komunikasi yang lebih terbuka, responsif, dan terintegrasi dengan platform digital yang canggih. Sebaliknya, negara berkembang menghadapi masalah keterbatasan infrastruktur, hambatan bahasa, dan kurangnya literasi digital yang berdampak pada komunikasi yang kurang efektif. Ketergantungan pada sumber daya kritis menjadi penghambat utama bagi negara berkembang. Keterbatasan pendanaan, talenta TI, dan dukungan politik menghambat pengembangan komunikasi *e-government*. Negara maju dengan sumber daya yang melimpah mampu mengelola ketergantungan ini melalui kolaborasi lintas sektor dan inovasi teknologi yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Department of Economic and Social Affairs. (2024). *E-Government Survey 2024 Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development With the addendum on Artificial Intelligence*. <https://publicadministration.un.org/en/>
- Felipe, G. (2024). *2023 OECD Digital Government Index OECD Public Governance Policy Papers*.
- Machmudi, M. I. Al. (2024, January 31). *Hampir 70 Pengguna Internet di Indonesia ada di Daerah Urban*. MediaIndonesia.Com. <https://mediaindonesia.com/teknologi/648089/hampir-70-pengguna-internet-di-indonesia-ada-di-daerah-urban>
- Mumby, D. K. (2012). *Organizational Communication: A Critical Approach*. SAGE Publications.
- Okeke, C., Onwujekwe, O., Etiaba, E., Ezenwaka, U., & Kreling, B. (2022). *Essential health care service disruption due to COVID-19: Lessons for sustainability in Nigeria*. <http://apps.who.int/bookorders>.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (1978). *The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective*. University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership. <https://ssrn.com/abstract=1496213>
- Regional Office for Africa. (2021). *Nigeria leverages lessons learnt from Ebola response in fight against COVID-19 pandemic*. <https://www.afro.who.int/news/nigeria-leverages-lessons-learnt-ebola-response-fight-against-covid-19-pandemic>
- Rogers, E. M. . (1995). *Diffusion of innovations*. Free Press.