

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi E-Government Pada Sektor Pelayanan Publik di Kota Tomohon

Al Putri Abral<sup>1</sup>, Susvia Delta Kusdiane<sup>2</sup>

Universitas Negeri Manado<sup>1</sup>, Universitas Negeri Manado<sup>2</sup>

Korespondensi Email: [alputriabral@unima.ac.id](mailto:alputriabral@unima.ac.id)

### Abstract

Technology has been developing rapidly in recent years. If these technological advancements are properly utilized in the field of public services, they can have a significant impact. One of the benefits is that users of public service no longer need to interact face to face with service officer, which also reduces costs associated with such activities. The Tomohon City Government has two official websites; however, only one is regularly updated. This study identifies several factors that influences the implementation of e-government, namely the role of law, agents of change, human resources, and infrastructure. The conclusion of this research is that the quality of public information services is the key factor in encouraging community participation. More transparent and easily accessible information enables the public to be more prepared and willing to participate in supporting and realizing public service polices.

**Keywords:** Implementation, E-government, Publik Service

### Abstrak

Teknologi saat ini sudah semakin berkembang. Jika perkembangan teknologi tersebut di manfaatkan dengan baik dalam bidang pelayanan public tentu nya akan memiliki dampak yang besar. Salah satunya adalah tidak perlu pengguna layanan publik bertatap muka langsung dengan petugas layanan, dari hal tersebut juga akan mengurangi biaya biaya yang timbul dari aktifitas. Pemerintah Kota Tomohon memiliki dua website resmi, akan tetapi hanya satu yang masih update. Hasil penelitian ini adalah dapat dilihat yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu role of law, agent of change, sumber daya manusia, dan sarana prasarana. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan informasi public menjadi kunci utama untuk mendorong partisipasi Masyarakat. Informasi yang lebih transparan dan mudah diakses menjadikan Masyarakat lebih siap ikut terlibat dalam mendukung dan mewujudkan kebijakan pelayanan publik.

**Kata Kunci:** *Implementasi, E-government, Pelayanan Publik*

## Pendahuluan

Pada era revolusi 4.0 saat sekarang ini, menjadikan Indonesia dituntut untuk mengikuti arus kecanggihan teknologi yang kian semakin pesat. Sehingga hal tersebut juga akan menjadi tantangan dan peluang bagi pemerintah untuk melayani masyarakatnya. Dalam hal pelayanan publik tentunya pemerintah juga harus mengupgrade segala proses pelayanan publik menjadi pelayanan yang bersifat digitalisasi. Selain itu masyarakat memiliki peran penting dalam pelaksanaan e-government karena apabila masyarakat yang telah terbiasa menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya tentu akan memudahkan pelayanan yang diberikan.

Definisi e-government menurut Mulyadi (2015:243) adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan public yang lebih baik dan cara berorientasi pada pelayanan masyarakat. Implementasi e-government dapat menciptakan pelayanan publik secara on line atau berbasis komputerisasi.

Model e-government menurut *United Nations* (UN) Peserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang dikembangkan berdasar rangkain negara-negara anggota memuat beberapa tahapan yang didefinisikan sebagai berikut (Indrayani, 2020:50):

1. *Emerging Presence*. Pada tahap pertama ini website e-government menyediakan informasi yang statis;
2. *Enchaced Presence*. Pada tahap kedua ini kehadiran website ditingkatkan menjadi dua arah masih termasuk kategori yang sederhana;
3. *Transactional Presence*. Pada tahap ini telah tersedia fitur komunikasi dua arah yang interaktif dengan masyarakat; dan
4. *Connection Service*. Pada tahap ini website lebih proaktif didalam memenuhi permintaan dan umpan balik dari masyarakat via perangkat web 2.0. Lembaga pemerintah berfokus pada kebutuhan Masyarakat dan pelayanan focus pada kebutuhan pelanggan.

Untuk menunjang Dalam mencapai keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle dalam Mulyadi (2015: 67) di pengaruhi oleh isi kebijakan (contet of policy) dan lingkungan kebijakan (content of implementation), serta kondisi sumber daya, infrastruktur perlu pemahaman yang komprehensif.

Tomohon merupakan salah satu kota di Provinsi Sulawesi Utara. Tomohon menjadi menarik untuk menjadi lokasi penelitian di karenakan Tomohon menjadi kota yang memiliki persentasi penduduk miskin paling rendah diantara kab/kota lainnya yang ada di Provinsi Sulawesi Utara. Berikut 5 (lima) daerah persentase terendah penduduk miskin menurut kab/kota:

No	Kab/Kota	Persentase
----	----------	------------

1.	Kota Tomohon	4,86
2.	Kota Manado	4,99
3.	Kota Kotamobagu	5,14
4.	Bolaang Mongondow Timur	5,32
5.	Kota Bitung	5,81

Sumber: *sulut.bps.go.id* (2025)

Persentase dari penduduk miskin tersebut tentu akan mempengaruhi dalam implementasi e-government. Karena dengan hal tersebut akan menjadikan akses layanan menjadi lebih cepat dan juga biaya dalam administrasi dan transportasi menjadi lebih murah hingga tidak memerlukan biaya.

Pemerintah Kota Tomohon membentuk konsep Tomohon Smart City yang tertuang pada Peraturan Wali Kota Nomor 31 Tahun 2019 yang bertujuan menciptakan tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governance*) demiterwujudnya Masyarakat Kota Tomohon yang Makmur, Sejahtera, adil, aman dan berdaya saing. Salah satu dalam pengembangan yang ingin diwujudkan adalah pengembangan aplikasi e-Government. Pemerintah Kota Tomohon juga mendukung Peraturan Presiden Republik Indonesia No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) telah membuat berbagai inovasi - inovasi pelayanan publik seperti Aplikasi E-Dukcapil, PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dan lain sebagainya. Pemerintah Kota Tomohon juga memiliki website resmi yang dapat di akses oleh siapapun guna pemberian transparansi kepada masyarakat. Website merupakan sarana yang paling mudah di jangkau dalam pelayanan Masyarakat. Kota Tomohon memiliki link tersendiri dalam pelayanan e-government. Akan tetapi pada link <https://e-gov.tomohon.go.id/> sudah tidak update lagi. Padahal menurut peneliti ini website yang bagus di maksimalkan karena pengguna layanan dapat mengakses seluruh kegiatan yang berbasis online di satu tempat website saja. Selain website tersebut ada website remi yang digunakan pemerintah Kota Tomohon yaitu <https://tomohon.go.id/>. Penelitian yang dilakukan oleh Pengemanan et. al (2025) mengatakan bahwa website pemerintah Kota Tomohon dinilai cukup baik oleh pengguna. Hasil pengujiannya menunjukkan penilaian yang menandakan respon positing dari pengguna. Website juga dinilai mudah di pahami dan dinavigasi oleh pengguna baru maupun lama. Hanya saja masih terdapat kendala error Dimana beberapa tautan yang tidak berfungsi ataupun tampilan kurang optimal.

Selain hal di atas menurut pemerintah Kota Tomohon belum dilakukanya monitoring dan evaluasi SPBE secara rutin dan masih kurangnya manajemen dan teknologi yang tepat guna dan tepat sasaran menjadi permasalahan yang dihadapi dalam mencapai nilai indikator SPBE yang tertuang pada Indikator Kinerja Utama (IKU) Pemerintah Kota Tomohon.

## Metode

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan.

## Hasil dan Pembahasan

Dari berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan dokumen - dokumen yang terkait, peneliti menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi e-government pada sektor publik adalah sebagai berikut:

### 1. Rule of Law

Perlindungan data menjadi penting dalam e-government karena dengan adanya kejelasan mengenai hal tersebut akan membuat publik atau Masyarakat menjadi tenang karena tidak khawatir akan pencurian data pribadi.

Undang-undang nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi telah menjelaskan bahwa perlindungan data pribadi termasuk dalam perlindungan hak asasi manusia, perlindungan yang memadai atas data pribadi akan mampu memberikan kepercayaan Masyarakat untuk menyediakan data pribadi guna berbagai kepentingan Masyarakat.

Menurut siwi et.al (2025) dalam jurnalnya mengatakan pemerintah sebaiknya dapat melindungi privasi dalam keamanan data masyarakat. Masyarakat juga mengharapkan kejelasan informasi mengenai pengelolaan data dan informasi yang akan mereka berikan jika melakukan pelayanan melalui via online.

### 2. Agent of Change

Agent of Change menurut Safrin (2024: 209) adalah Individu atau kelompok yang bertanggung jawab untuk memimpin atau mendorong proses perubahan dalam organisasi.

Dalam Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) Tahun 2024 dikatakan bahwa Pemerintah Kota Tomohon memiliki komitmen untuk membuat program pendukung indikator Reformasi Birokrasi General dan Tematik. Selain itu berkomitmen untuk memperkuat pelaksanaan agen perubahan, pengendalian internal, Pembangunan zona integritas hingga mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.

Ditambahkan juga menurut Lenak et. al (2021) berpendapat bahwa komitmen menjadi faktor dalam penerapan e-government. Karena terkadang dari komitmen yang harusnya sudah berjalan secara digitalisasi tetapi terkadang masih menggunakan cara manual dalam hal pelayanan. Sehingga dikatakan bahwa konsisten dalam penerapan e-government sangat diperlukan.

### 3. Sumber Daya Manusia

Dalam Siangian (2014:4) dikatakan bahwa tanpa manajemen sumber daya manusia yang handal, pengelolaan, penggunaan dan pemanfaatan sumber-sumber lainnya menjadi tidak berdaya guna dan berhasil guna.

Pada penelitian yang telah di lakukan sebelumnya Lenak et. al (2021) menyatakan sumber daya manusia yang berperan dalam pelayanan publik akan menjadi penunjang dalam implementasi e-government. Dampak dari sumber daya manusia yang dikelola dengan baik akan menghasilkan efektif dan efisien suatu pelayanan.

Selain itu siwi et. al (2025) juga menambahkan literasi digital kepada masyarakat juga diperlukan agar e-government menjadi berhasil dalam implementasinya. Karena jika Masyarakat yang tidak paham mengenai pelayanan daring cenderung akan memilih layanan secara langsung atau manual.

#### 4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana menurut peneliti adalah fasilitas yang akan mendukung kegiatan yang ingin di capai yaitu pelaksanaan e-government. Sarana dalam hal ini adalah peralatan yang digunakan sehari-hari dalam berinteraksi dengan pengguna layanan. Prasarana dalam hal ini adalah infrastruktur dasar seperti tempat penyimpanan server, database dan lain sebagainya

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Jacob et. al (2020) sarana dan prasarana menjadi salah satu kelemahan seperti komputer dalam pengoperasian pelayanan yang dimiliki hanya 1 (satu) unit saja.

Dari beberapa faktor di atas peneliti melihat yang dapat dicapai apabila telah e-government telah di implementasi dengan baik adalah Kepuasan dan Kepercayaan masyarakat.

### **Kesimpulan**

Faktor - faktor yang mempengaruhi implementasi e-Government pada sektor pelayanan publik adalah rule of law, agent of change, sumber daya manusia, dan sarana prasarana. Hasil yang akan di capai bila faktor tersebut telah terlaksana dengan baik adalah kepuasan dan kepercayaan Masyarakat.

Selain itu kualitas pada layanan informasi publik dalam e-government sangat penting untuk meningkatkan partisipasi Masyarakat. Masyarakat yang mendapat informasi tentunya akan lebih siap untuk berpartisipasi aktif dalam mewujudkan kebijakan pada layanan publik.

### **Referensi**

- Creswell, John W (2014). *Reserch Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Indrayani, Etin. (2020) *e-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. Solok: LPP Balai Insan Cendekia
- Jacob, Reince Ronny., Mamonto Fitri., Charles Tangkau. (2020) *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon*. Dalam Jurnal Administro Vol 2, 2020
- Lenak, Syalom M.C., Sumampow, Ismail., Waworundeng, Welly (2021) *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Pendidikan Kota Tomohon*. Dalam Jurnal Governance Vol 1, 2021
- Mahdi, Imam., Oktaria Iskandar Zulkarnain. (2013) *Hukum Administrasi Negara*. Bogor: PT IPB Press
- Mulyadi, Deddy (2015) *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pangemanan, Kristina Carlen., Fahlevvi, Mohammad Rezza. (2025) *Pengaruh Evaluasi Kebergunaan Website Resmi Pemerintah Kota Tomon (Tomohon.go.id): Pendekatan Usability Testing Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik*. Dalam Jurnal JITET Vol 13, 2025
- Safrin, Feby Aulia (2024) *Manajemen Perubahan*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia
- Siagian, Sondang P (2014) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siwi, Chyntia Maria., Mantiri, Jeane (2025) *Kebijakan E-Government untuk Membangun Kepercayaan Publik di Pemerintah Kota Manado*. Dalam Jurnal Administro Vol 7, 2025
- <https://sulut.bps.go.id/id/statistics-table/2/OCMy/persentase-penduduk-miskin-menurut-kabupaten-kota.html>
- <https://www.komdigi.go.id/berita/sorotan-media/detail/kpk-salut-kantor-pelayanan-publik-di-tomohon>
- <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-beber-hasil-penilaian-standar-pelayanan-publik-tomohon>
- Undang- Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)
- Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Tomohon Smart City
- Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Tahun Anggaran 2024
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kota Tomohon Tahun 2024