

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGGUNAAN SUBDOMAIN TERINTEGRASI PADA APLIKASI DAN WEBSITE DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA GORONTALO

Intan rizka pratiwi hasan

NPP : 32.0961

Asdaf Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.0961@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Drs. Rotzami, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This research is motivated by the suboptimal implementation of the integrated subdomain policy in the Government of Gorontalo City. Although the policy is formally regulated under Mayor Regulation Number 32 of 2019 concerning the Implementation of E-Government, several local government agencies have yet to adopt the official domain format “gorontalokota.go.id”. This has led to disorganized public information, difficulties in monitoring digital platforms, and reduced public trust in official government sources. **Purpose:** This study aims to analyze and evaluate the implementation of the integrated subdomain policy in the websites and applications of local government agencies in Gorontalo City, as stipulated in Mayor Regulation Number 32 of 2019 about E-Government. **Method:** This research uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques include in-depth interviews, field observations, and documentation. Informants consist of personnel from the Department of Communication and Informatics and technical staff from selected local agencies. The analytical framework is based on the policy implementation theory proposed by Richard Matland. **Results/Findings:** The findings indicate that while the policy has begun to be implemented, its execution remains less than optimal. Key challenges include limited technological infrastructure, reliance on third-party vendors for website management, low technical literacy among implementers, constrained server capacity, and the complexity of migrating from legacy systems to the integrated domain environment. These issues reveal a gap between policy design and the technical as well as institutional capacity required to ensure effective implementation. **Conclusion:** It can be concluded that the implementation of the integrated subdomain policy in Gorontalo City is still far from optimal. To improve effectiveness, the city government should strengthen the capacity of human resources, enhance digital infrastructure, and provide continuous support and supervision through the Department of Communication and Informatics. With these improvements, public service delivery based on e-government can become more efficient, secure, and trustworthy.

Keywords: Integrated Subdomain, E-Government, Public Policy, Local Government, Policy Implementation.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya implementasi kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi di lingkungan Pemerintah Kota Gorontalo. Meskipun telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan *E-government*, masih terdapat Perangkat Daerah yang belum menggunakan subdomain “gorontalokota.go.id”. Hal ini berdampak pada ketidakteraturan informasi, kesulitan pemantauan, serta menurunnya kepercayaan publik terhadap informasi resmi pemerintah. **Tujuan:** tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi implementasi kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi pada website dan aplikasi Perangkat Daerah (Perangkat Daerah) di Kota Gorontalo sesuai dengan Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 32 Tahun 2019 tentang Penerapan *E-government*. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika serta staf teknis Perangkat Daerah. Model analisis menggunakan teori implementasi kebijakan Richard Matland. **Hasil/Temuan:** kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi telah mulai dijalankan, namun implementasinya belum optimal. Beberapa prinsip implementasi berjalan di tengah tantangan yang signifikan. Di antara tantangan tersebut adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, ketergantungan terhadap pihak ketiga dalam pengelolaan website, serta rendahnya literasi teknis di kalangan pelaksana. Selain itu, keterbatasan kapasitas server dan kompleksitas proses migrasi dari sistem lama ke sistem baru menjadi faktor penghambat lainnya. Hal ini memperlihatkan bahwa terdapat gap antara desain kebijakan dan kemampuan teknis/kelembagaan dalam mendukung implementasi yang efektif. **Kesimpulan:** Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa implementasi kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi masih belum optimal. Untuk meningkatkan efektivitas, disarankan agar Pemerintah Kota Gorontalo memperkuat kapasitas sumber daya manusia, melakukan optimalisasi infrastruktur digital, dan meningkatkan pengawasan serta dukungan berkelanjutan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik berbasis *e-government* di daerah ini dapat menjadi lebih efisien dan aman.

Kata Kunci: Subdomain terintegrasi, *E-government*, Kebijakan Publik, Pemerintah Kota Gorontalo, Implementasi Kebijakan.

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memengaruhi semua aspek tata kelola pemerintahan berbasis elektronik. Penggunaan yang meluas menghasilkan banyak data yang dapat dimanfaatkan pemerintah dan pihak lain untuk mengukur, mengevaluasi, dan meningkatkan interoperabilitas layanan publik (Akbar et al., 2022). Untuk mencapai sasaran tersebut, pengembangan dan pemanfaatan *e-government* menjadi salah satu kebijakan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *E-government* dimaknai sebagai pemanfaatan teknologi informasi untuk memperkuat hubungan pemerintah dengan masyarakat, pelaku usaha, maupun antarlembaga pemerintah melalui konsep *G2G*, *G2C*, dan *G2B* (Ibad & Lolita, 2020). Masyarakat dituntut untuk mengetahui dan memahami teknologi. Teknologi dalam kehidupan sehari-hari telah memberikan kemudahan dalam menjalankan aktivitas (Simangunsong & Djaga, 2019). Namun, dalam implementasinya, tantangan masih muncul, terutama di daerah yang belum sepenuhnya siap secara infrastruktur dan sumber daya. Penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi pada aplikasi dan website di lingkungan Pemerintah Kota Gorontalo, yang

diatur oleh Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan *E-government*. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyampaian informasi publik. Namun, data menunjukkan bahwa masih ada beberapa Perangkat Daerah yang belum memanfaatkan subdomain terintegrasi dengan domain utama «gorontalo.go.id», yang berpotensi menyebabkan ketidakteraturan informasi dan mengurangi kepercayaan publik terhadap saluran informasi pemerintah.

Dalam konteks ini, terdapat tantangan nyata dalam implementasi kebijakan tersebut yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Ketidapahaman dan kurangnya pemahaman teknis di tingkat pelaksana menjadi salah satu faktor penghambat, di samping keterbatasan infrastruktur teknologi dan ketergantungan pada pihak ketiga dalam pengelolaan sistem. Kapasitas server yang terbatas dan kendala dalam migrasi dari sistem lama ke sistem integrasi juga menambah kompleksitas permasalahan ini. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kebijakan ini agar dapat menjamin pencapaian tujuan yang diinginkan. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan subdomain terintegrasi dampak ketika tidak patuh terhadap kebijakan tersebut. Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data, dengan model analisis yang mengacu pada teori implementasi kebijakan Richard Matland, yang meliputi indikator ketepatan, pelaksanaan, dan lingkungan kebijakan. Dengan harapan, hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai tantangan yang dihadapi dan mendukung upaya perbaikan dalam implementasi kebijakan layanan publik di Kota Gorontalo.

2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dalam era masyarakat modern yang tidak terlepas dari arus globalisasi, pemerintah dituntut untuk menjalankan tugas-tugasnya secara lebih terbuka, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Hal ini bertujuan untuk memberikan akses informasi yang memadai kepada publik mengenai penyelenggaraan pemerintahan, sehingga dapat mempercepat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Amri et al., 2022). Pemerintahan berbasis elektronik kini dipandang sebagai solusi yang menjanjikan untuk menjawab berbagai tantangan serta memperluas jangkauan layanan publik di Indonesia (Choirunnisa et al., 2023). Salah satu bentuk implementasi *e government* di Provinsi Gorontalo adalah kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi telah ditetapkan melalui Peraturan Wali Kota Gorontalo Nomor 32 Tahun 2019 sebagai bagian dari penyelenggaraan *e-government* yang bertujuan meningkatkan transparansi, efisiensi, dan keamanan informasi publik. Secara konseptual, penggunaan subdomain yang terintegrasi dengan domain utama «gorontalo.go.id» menjadi langkah strategis dalam membangun identitas digital pemerintahan yang terstandar dan terpusat. Namun, efektivitas implementasi kebijakan ini di tingkat Perangkat Daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak membahas implementasi *e-government* secara umum, termasuk hambatan teknis dan non-teknis dalam penerapannya. Akan tetapi, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji implementasi kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi sebagai bagian dari strategi penguatan tata kelola digital di tingkat pemerintah kota, terutama dengan pendekatan berbasis teori implementasi kebijakan seperti yang dikembangkan oleh Richard Matland. Padahal, teori tersebut memberikan kerangka analisis yang komprehensif untuk menilai efektivitas kebijakan dari segi ketepatan kebijakan, pelaksanaan, target, lingkungan, dan proses.

Selain itu, studi yang berfokus pada aspek teknis dan kelembagaan penggunaan subdomain dalam konteks *e-government* masih terbatas. Banyak kajian yang menyoroti *e-government* dari sisi aplikasi layanan publik, tetapi belum mengulas secara mendalam bagaimana keterpaduan struktur domain dan subdomain memengaruhi efektivitas layanan digital pemerintah. Dalam konteks Kota Gorontalo, masih terdapat Perangkat Daerah yang tidak mematuhi kebijakan integrasi subdomain, yang berdampak pada tidak seragamnya penyampaian informasi, potensi risiko keamanan, serta berkurangnya kepercayaan publik. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan kajian empiris mengenai implementasi kebijakan subdomain terintegrasi dalam sistem pemerintahan digital daerah, khususnya di Kota Gorontalo. Penelitian ini tidak hanya menilai keberadaan kebijakan secara normatif, tetapi juga mengevaluasi sejauh mana kebijakan tersebut dijalankan, tantangan yang dihadapi, serta dampak ketidakpatuhan berdasarkan teori implementasi kebijakan.

3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari sejumlah studi sebelumnya yang membahas implementasi kebijakan *e-government*, khususnya terkait pemanfaatan website dan domain/subdomain resmi dalam tata kelola informasi digital pemerintahan. Setiap studi memberikan kontribusi yang berbeda dari segi konteks, pendekatan, serta permasalahan yang diangkat. Salah satu penelitian relevan dilakukan oleh (Alfaridh, 2022) yang menelaah implementasi kebijakan *e-government* melalui website *coblong.bandung.go.id* di Kecamatan Coblong, Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kebijakan *e-government* telah dijalankan, implementasinya belum maksimal akibat kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan minimnya pemahaman dalam mengakses website pemerintah. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan Richard Matland, serupa dengan kerangka teori dalam penelitian ini. Meskipun fokusnya pada aspek penyampaian informasi, studi ini menunjukkan pentingnya literasi digital dan koordinasi dalam mendukung tata kelola digital yang efektif. Studi lain dilakukan (Jhoniarta et al., 2023) yang menganalisis kebijakan *e-government* dalam penerapan sistem pembayaran pajak hotel secara online di Kota Denpasar. Penelitian ini menekankan bahwa meskipun terjadi peningkatan layanan, implementasi kebijakan masih terkendala oleh faktor teknis serta lingkungan kebijakan. Penggunaan teori implementasi Grindle membedakan pendekatan mereka, namun temuan ini memperkuat bahwa kebijakan berbasis teknologi membutuhkan dukungan kelembagaan dan infrastruktur yang memadai agar berjalan optimal.

Selanjutnya, penelitian oleh (Allan & Tirayoh, 2023) mengkaji program *Desa Digital* di Kabupaten Minahasa Utara. Fokus utamanya adalah pada komunikasi, struktur birokrasi, dan ketersediaan sumber daya dalam mendukung digitalisasi layanan desa. Temuan mereka menunjukkan bahwa pelatihan SDM, ketersediaan perangkat, dan keterlibatan masyarakat sangat penting dalam keberhasilan transformasi digital di sektor publik. Walaupun konteksnya berbeda, penelitian ini menegaskan bahwa faktor teknis dan dukungan organisasi sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Penelitian yang juga relevan dilakukan oleh (Pati et al., 2022) dalam Jurnal *Trias Politika* mengenai implementasi inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* melalui aplikasi *Smart In PIRT* di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka. Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut mampu mempercepat penerbitan sertifikat PIRT dan menunjukkan efisiensi pelayanan. Namun, beberapa tujuan belum tercapai karena keterbatasan regulasi. Studi ini menggambarkan bahwa keberhasilan kebijakan *e-government* tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada dukungan regulasi dan pemahaman teknis di tingkat pelaksana.

Sementara itu, (Suparno & Kamuli, 2023) dalam penelitiannya yang berjudul “*Readiness of the Digital Ecosystem/Environment in Gorontalo in Encouraging Public Services to Go Digital in the Era of Society 5.0*” menyoroti kesiapan ekosistem digital di Provinsi Gorontalo. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif berdasarkan data sekunder dan wawancara dengan Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo. Hasilnya menunjukkan bahwa secara infrastruktur dan akses masyarakat, Gorontalo relatif siap menuju digitalisasi layanan. Namun, di tingkat kabupaten/kota, nilai indeks SPBE masih tergolong cukup hingga kurang, menunjukkan perlunya perbaikan pada level implementasi lokal. Studi ini menekankan pentingnya peningkatan kapasitas pelayanan publik digital, termasuk pada aspek regulasi, SDM, dan integrasi sistem untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin cerdas dan digital.

Secara keseluruhan, studi-studi sebelumnya telah mengangkat pentingnya integrasi teknologi informasi, struktur digital yang terstandar, serta implementasi kebijakan *e-government* dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang modern. Namun demikian, belum ditemukan penelitian yang secara eksplisit mengkaji implementasi kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi sebagai strategi penguatan identitas digital dan keamanan informasi publik di tingkat pemerintah kota, khususnya dalam konteks Pemerintah Kota Gorontalo. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji implementasi kebijakan secara mendalam menggunakan teori implementasi kebijakan Richard Matland, serta menyoroti dampak dari ketidakpatuhan terhadap kebijakan.

4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang signifikan dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas implementasi *e-government* maupun kebijakan layanan digital publik. Sebagian besar studi terdahulu lebih menitikberatkan pada pengembangan aplikasi, pemanfaatan platform layanan publik digital, atau tantangan teknis dalam sistem informasi pemerintahan. Namun, belum banyak yang secara spesifik mengkaji implementasi kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi sebagai bagian dari strategi penguatan tata kelola digital pemerintahan daerah. Penelitian ini mengambil pendekatan yang berbeda dengan memusatkan perhatian pada bagaimana kebijakan subdomain yang diatur melalui Peraturan Wali Kota Gorontalo Nomor 32 Tahun 2019 diterjemahkan ke dalam praktik digitalisasi layanan informasi oleh masing-masing Perangkat Daerah. Tidak hanya melihat aspek teknis seperti infrastruktur dan pemanfaatan domain, penelitian ini juga menelusuri dinamika koordinasi kelembagaan, kapasitas SDM, serta kesenjangan antara kebijakan normatif dan realisasi di lapangan.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah yang orisinal dan kontekstual karena mengangkat isu penting namun jarang dibahas, yakni integrasi struktur domain/subdomain dalam sistem pemerintahan digital sebagai bentuk konsolidasi identitas dan kanal informasi publik. Pendekatan ini memperkuat relevansi penelitian terhadap dinamika reformasi birokrasi digital dan kebutuhan akan pelayanan informasi yang konsisten, aman, dan terpercaya di era transformasi digital pemerintahan. Sejalan dengan pandangan (Masrich et al., 2020) pengelolaan sistem pemerintahan memerlukan perubahan mendasar melalui pendekatan *Government Revolution 4.0*, di mana transformasi digital menjadi kunci pencapaian tujuan negara sebagaimana dijamin dalam konstitusi Republik Indonesia.

5. Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. menganalisis dan mengevaluasi implementasi kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi pada website dan aplikasi Perangkat Daerah (Perangkat Daerah) di Kota Gorontalo sesuai dengan Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 32 Tahun 2019 tentang Penerapan *E-government*.

II. METODE

Seluruh penelitian mengikuti kaidah ilmiah, sehingga peneliti harus memiliki landasan teori. Dalam konteks penelitian kualitatif, teori yang digunakan pada tahap proposal bersifat tentatif karena permasalahan penelitian juga masih sementara. Teori ini akan terus berkembang saat peneliti terjun ke lapangan atau mengeksplorasi konteks sosial. Bagi peneliti kualitatif, teori berfungsi sebagai alat bantu untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam tentang konteks sosial yang diteliti (Abdussamad, 2021)

Peneliti menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2013), yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara triangulasi, yaitu gabungan antara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami makna dan keunikan dari suatu fenomena, serta hipotesis yang berkembang dalam konteks yang diteliti. Pendekatan ini digunakan bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kejelasan dalam menyajikan hasil penelitian kualitatif (Tong et al., 2012)

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik dokumentasi, observasi lapangan, dan wawancara mendalam. Sumber data ini kemudian dibuatkan menjadi suatu pedoman dalam melaksanakan penelitian (Cope, 2013). Wawancara dilakukan secara semistruktur untuk memberikan keleluasaan kepada informan dalam menyampaikan informasi secara terbuka sesuai dengan pengalaman dan pemahamannya. Informan dalam penelitian ini dipilih melalui teknik purposive sampling, yakni dengan menentukan subjek yang dianggap paling memahami dan terlibat langsung dalam implementasi kebijakan subdomain terintegrasi, sebagaimana definisi informan menurut Idrus (2009) bahwa informan merupakan seseorang yang dapat memberikan informasi terkait dengan data dari peneliti dalam penelitiannya. Informan dalam penelitian ini terdiri dari aparatur Dinas Komunikasi dan Persandian Kota Gorontalo, termasuk Kepala Dinas, Kepala Bidang Aplikasi Informatika, Pranata Komputer pengelola subdomain, serta staf teknis dari Perangkat Daerah yang telah dan belum menggunakan subdomain «gorontalokota.go.id».

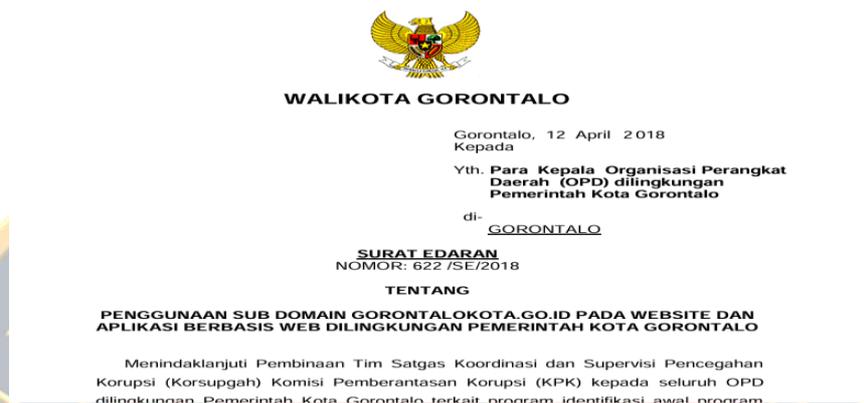
Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman dalam (Fuad & Nugroho, 2023), yang mencakup tiga tahap, yaitu reduksi data, yaitu proses pemilihan dan penyederhanaan data lapangan agar lebih fokus pada pokok masalah; penyajian data, berupa pengorganisasian informasi dalam bentuk naratif, tabel, atau kutipan wawancara; dan penarikan kesimpulan/verifikasi, yaitu tahap akhir untuk menyusun interpretasi berdasarkan keseluruhan data yang telah dikumpulkan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Kebijakan Penggunaan Subdomain Terintegrasi

1. Ketepatan Kebijakan

Ketepatan kebijakan dalam konteks ini ditinjau dari kesesuaian substansi kebijakan dengan kebutuhan dan masalah yang dihadapi Pemerintah Kota Gorontalo dalam penyelenggaraan sistem informasi publik. Kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2019 merupakan respons atas kebutuhan akan standarisasi identitas digital, keamanan informasi, dan peningkatan kepercayaan publik terhadap situs resmi pemerintah.



Sumber: Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Gorontalo

Gambar 3.1 Surat Edaran Walikota Gorontalo Penggunaan Sub Domain GorontaloKota.go.id

Namun dalam praktiknya, implementasi kebijakan ini menunjukkan karakteristik *symbolic implementation*, di mana kebijakan diterima secara formal tetapi kurang dalam penerapan substantif. Beberapa OPD seperti RSUD Aloi Saboe dan Badan Keuangan mengakui keberadaan aturan tersebut, tetapi tetap menggunakan domain non-standar dengan alasan teknis dan keamanan. Tingkat pemahaman yang tidak merata serta minimnya literasi digital di kalangan pegawai turut memperkuat ambiguitas implementasi. Sosialisasi memang pernah dilakukan melalui forum SPBE, namun belum secara spesifik menekankan urgensi integrasi subdomain sebagai bagian dari strategi keamanan digital pemerintah.

2. Ketepatan Pelaksanaan

Pelaksanaan kebijakan secara teknis berada di bawah tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Persandian Kota Gorontalo. Unit ini menyediakan platform layanan daring melalui website Layanan Kominfo yang memungkinkan permohonan subdomain dilakukan secara mandiri oleh OPD. Prosedur ini terbukti cepat kurang dari satu jam jika data sudah lengkap. Namun, kendala utama terletak pada kolaborasi lintas instansi. Masih ada empat OPD yang belum beralih ke subdomain resmi, yakni Dinas PUPR, Dinas Pendidikan, RSUD Aloi Saboe, dan Badan Keuangan, Hambatan yang dihadapi meliputi keterikatan kontrak dengan vendor pihak ketiga, rendahnya SDM TI internal, hingga persepsi bahwa perubahan domain akan menimbulkan beban tambahan dan gangguan pada sistem yang sedang berjalan. Koordinasi dan monitoring masih bersifat reaktif, dengan teguran bersifat lisan atau surat pemberitahuan sebagai langkah korektif utama.

Tidak patuh terhadap kebijakan pemerintah juga dapat berakibat fatal terhadap dinas terkait, selain dari segi administrasi ketidakpatuhan dapat merugikan masyarakat luas. Berikut adalah tabel yang menampilkan risiko ketidakpatuhan dan potensi dampak yang dapat ditimbulkan:

Tabel 4.1

Analisis Risiko Ketidapatuhan

Perangkat Daerah	Risiko Utama	Dampak Potensial
Dinas PUPR	Malware, phishing	Pencurian data, penyebaran virus
Dinas Pendidikan	Hilangnya data	Ketidakpercayaan public
RSUD Aloi Saboe	Keamanan data rendah	Kebocoran data pasien
Badan Keuangan	Serangan siber	Manipulasi data keuangan

Sumber:diolah oleh peneliti (2025)

3. Ketepatan Target

Sasaran utama dari kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi adalah seluruh perangkat daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Gorontalo, agar menggunakan domain resmi “gorontalokota.go.id” sebagai identitas digital yang seragam. Kebijakan ini dimaksudkan untuk meningkatkan konsistensi, akuntabilitas, serta kepercayaan masyarakat terhadap kanal informasi daring pemerintah.

Berdasarkan hasil temuan lapangan, sebagian besar perangkat daerah telah menggunakan subdomain sesuai ketentuan. Namun, masih terdapat sekitar empat OPD (sekitar 11%) yang belum mengadopsi subdomain terintegrasi dan masih menggunakan domain eksternal seperti “.org” atau “.xyz”. Hal ini menimbulkan kebingungan bagi masyarakat, serta menurunkan kepercayaan terhadap keaslian dan keamanan informasi yang disampaikan.

Dari wawancara dengan Kepala Dinas Kominfo Kota Gorontalo, beliau menyampaikan bahwa:

“Masih ada beberapa pihak atau Perangkat Daerah yang belum paham karena permasalahan urgen tentang transformasi digital ada pada literasi digital. Terlihat masih adanya Perangkat Daerah yang tidak memahami penggunaan subdomain “go.id” tersebut”.

Pernyataan ini menegaskan bahwa target kebijakan sudah tepat, namun tingkat pemahaman dan komitmen dari para pelaksana di OPD belum merata. Ada OPD yang tidak memprioritaskan pengelolaan situs web karena dianggap tidak mendesak, atau bahkan menyerahkan sepenuhnya kepada vendor eksternal tanpa pengawasan internal.

4. Ketepatan Lingkungan

Lingkungan pendukung implementasi kebijakan mencakup infrastruktur teknologi informasi, kesiapan perangkat daerah, serta dukungan dari para pemangku kepentingan. Dari sisi infrastruktur, Pemerintah Kota Gorontalo telah membangun jaringan intra yang menghubungkan hampir seluruh OPD dengan kecepatan hingga 100 Mbps. Meskipun demikian, beberapa unit kerja yang berada di wilayah pinggiran masih menghadapi kendala akses internet yang tidak stabil, terutama di luar jam

kerja atau saat penggunaan tinggi. Kapasitas server yang dikelola oleh Dinas Kominfo juga terbatas. Beberapa OPD mengeluhkan ketergantungan pada hosting pusat, yang menurut mereka tidak secepat layanan pihak ketiga. Selain itu, hingga saat ini belum tersedia sistem pemantauan otomatis terhadap status aktif atau tidaknya subdomain masing-masing OPD. Hal ini menyebabkan proses monitoring harus dilakukan secara manual dan tidak jarang lambat dalam mendeteksi ketidaksesuaian implementasi kebijakan. Kondisi ini semakin kompleks ketika mempertimbangkan beragam kebutuhan teknis dan kebijakan internal dari masing-masing OPD.

Sebagai contoh, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak RSUD Aloe Saboe, alasan utama tidak menggunakan subdomain terintegrasi adalah karena sistem mereka tidak berbasis website melainkan aplikasi desktop, serta karena kebijakan internal yang melarang publikasi informasi tertentu terkait pasien. Salah satu informan menyatakan:

“Kami tidak menggunakan subdomain dan tidak berbasis website, melainkan desktop. Alasannya karena banyak data rahasia dan kami punya aturan tersendiri untuk tidak mempublikasikan, terutama mengenai penyakit pasien.”

Alasan ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan subdomain berlaku umum, implementasinya perlu mempertimbangkan konteks spesifik dari OPD yang menangani data sensitif dan memiliki standar perlindungan informasi yang tinggi. Dengan demikian, lingkungan kebijakan harus adaptif terhadap keberagaman struktur, fungsi, dan kebutuhan sistem informasi di setiap perangkat daerah. Lebih lanjut, masih terbatasnya pemahaman pimpinan OPD terhadap pentingnya konsolidasi identitas digital juga menghambat keberhasilan kebijakan ini. Dinas Kominfo menyatakan bahwa kendala terbesar bukan pada aspek biaya atau teknis, melainkan kurangnya komitmen dari pimpinan OPD untuk menjadikan subdomain sebagai bagian dari sistem pelayanan yang terintegrasi. Oleh karena itu, selain perbaikan teknis, diperlukan juga upaya membangun kesadaran kelembagaan terhadap nilai strategis subdomain dalam tata kelola digital pemerintah daerah.

5. Ketepatan Proses

Proses implementasi kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi di Pemerintah Kota Gorontalo dirancang dengan alur yang cukup sederhana dan efisien. Dinas Komunikasi dan Persandian telah menyediakan kanal layanan digital berupa website layanan.kominfo.gorontalo.go.id yang memungkinkan setiap OPD mengajukan permohonan subdomain secara daring. Format dan prosedur permohonan telah diatur dalam Surat Edaran serta disosialisasikan melalui berbagai forum. Salah satu informan dari tim teknis Kominfo menyampaikan bahwa:

“Waktu yang dibutuhkan untuk proses integrasi subdomain untuk satu Perangkat Daerah yakni di bawah 1 jam dengan data yang lengkap.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa dari sisi teknis, proses integrasi telah dibuat sangat efisien. Namun, efektivitas kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan teknis, tetapi juga oleh prosedur administratif dan pola koordinasi antarinstansi. Sayangnya, sebagian OPD tidak memanfaatkan kemudahan tersebut karena minimnya pemahaman teknis atau ketergantungan pada vendor pihak ketiga. Lebih lanjut, belum tersedia sistem informasi atau dashboard pemantauan yang dapat mendeteksi secara otomatis status penggunaan subdomain masing-masing OPD. Proses monitoring dan evaluasi masih dilakukan secara manual oleh Dinas Kominfo, baik melalui

penelusuran daring maupun teguran administratif melalui surat. Hal ini membuat proses evaluasi menjadi lambat dan tidak terstruktur.

3.2 Faktor Penghambat

Saat melakukan observasi dan wawancara dengan sejumlah informan dari Dinas Komunikasi dan Persandian Kota Gorontalo, peneliti menemukan bahwa masih terdapat beberapa perangkat daerah yang belum mematuhi kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Gorontalo Nomor 32 Tahun 2019. Meskipun secara keseluruhan kebijakan telah dijalankan dan sebagian besar OPD telah menggunakan subdomain resmi, namun ketidakpatuhan sebagian OPD memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap upaya standarisasi sistem informasi publik di tingkat pemerintah daerah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 11 Maret 2025, Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Kominfo Kota Gorontalo menyatakan:

“Kami sudah fasilitasi dan permudah proses permohonan subdomain, tapi tetap saja masih ada OPD yang tidak menggunakan. Ini berdampak pada kepercayaan publik juga, karena domain seperti .org atau .xyz membuat masyarakat ragu apakah situs itu resmi milik pemerintah atau bukan.”

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa penggunaan domain non-standar oleh beberapa OPD dapat menimbulkan keraguan di kalangan masyarakat. Ketidakkonsistenan dalam struktur alamat situs resmi pemerintah memperlemah identitas digital Kota Gorontalo sebagai institusi yang terkoordinasi secara baik. Selain itu, informasi yang disajikan di situs dengan domain luar berpotensi tidak terpantau oleh sistem pengawasan dan keamanan informasi yang telah dikembangkan oleh Dinas Kominfo.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap implementasi kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi di lingkungan Pemerintah Kota Gorontalo, ditemukan bahwa pelaksanaan kebijakan ini belum berjalan secara optimal. Meskipun sebagian besar Perangkat Daerah telah mengikuti ketentuan yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan *E-government*, namun masih terdapat empat OPD yang belum menggunakan subdomain “gorontalokota.go.id”. Ketidakpatuhan ini mencerminkan lemahnya internalisasi kebijakan dan masih adanya hambatan pada tingkat teknis maupun kelembagaan.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Jhoniarta et al., 2023) mengenai implementasi kebijakan *e-government* dalam sistem pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan pembayaran Pajak Hotel secara online di Kota Denpasar. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa meskipun terjadi peningkatan dalam pemanfaatan sistem online berdasarkan Perwali Nomor 16 Tahun 2016, pelaksanaannya belum sepenuhnya maksimal dan belum mencapai target kinerja sebagaimana tercantum dalam Rencana Strategis Badan Pendapatan Daerah. Hambatan yang diidentifikasi meliputi kurangnya dukungan SDM, belum meratanya literasi digital, serta faktor koordinasi lintas unit kerja. Sama halnya dengan konteks Gorontalo, temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan *e-government* sangat ditentukan oleh kesiapan organisasi dan kesinambungan pengawasan.

Hasil penelitian juga ini memiliki kemiripan dengan penelitian oleh (Pati et al., 2022) yang meneliti implementasi kebijakan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* melalui aplikasi

SMART IN PIRT di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi *SMART IN PIRT* cukup baik karena tepat sasaran dan berdampak pada peningkatan jumlah penerbitan sertifikat *PIRT*. Meski demikian, mereka juga menemukan beberapa tujuan yang tidak tercapai, yang disebabkan oleh faktor seperti regulasi pusat-daerah yang belum sinkron dan kurangnya integrasi antar sistem. Sama halnya dengan kebijakan subdomain di Gorontalo, keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan regulasi, koordinasi lintas sektor, serta faktor teknis dan kelembagaan. Selain itu temuan ini memiliki hasil yang hampir sama dengan hasil penelitian (Bewinda et al., 2024) yang mengkaji pengelolaan pengaduan publik melalui saluran komunikasi elektronik di DKI Jakarta. Dalam penelitiannya, menyatakan bahwa pengenalan tiga belas saluran pengaduan elektronik telah meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan kecepatan respon terhadap laporan masyarakat. Namun, kendala tetap muncul, seperti masih banyaknya laporan yang belum ditindaklanjuti dan belum optimalnya integrasi sistem dengan layanan publik lainnya. Hal ini juga terjadi di Kota Gorontalo, di mana kebijakan subdomain yang semestinya mendukung keterpaduan sistem justru masih dijalankan secara parsial, tanpa integrasi menyeluruh antarinstansi.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aushap et al., 2023) di Kecamatan Cileunyi, yang menyimpulkan bahwa penerapan *e-government* melalui aplikasi “Sakedap” telah berjalan optimal dan berdampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik—dengan dukungan infrastruktur memadai, peningkatan volume layanan, dan kesesuaian terhadap indikator pelayanan publik seperti efisiensi, kepercayaan, serta kemudahan akses—penelitian ini justru menemukan kondisi yang sebaliknya dalam konteks kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi di Pemerintah Kota Gorontalo.

Secara keseluruhan, temuan dalam penelitian ini dapat memperkaya kajian sebelumnya dan menjadi rujukan bagi penelitian lanjutan terkait tata kelola digital pemerintahan daerah. Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi implementasi kebijakan subdomain terintegrasi di Kota Gorontalo dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting, seperti komitmen pimpinan OPD, kesiapan sumber daya manusia, keterbatasan infrastruktur server, serta ketiadaan sistem monitoring dan evaluasi berbasis teknologi. Selain itu, rendahnya literasi teknis dan ketergantungan pada pihak ketiga juga menjadi kendala signifikan dalam mendorong konsistensi penggunaan domain resmi pemerintah.

Dengan memperkuat kapasitas teknis pengelola subdomain, menyusun mekanisme pengawasan yang sistematis, memperluas sosialisasi kebijakan secara menyeluruh, serta mengembangkan sistem notifikasi dan evaluasi digital yang adaptif, maka kebijakan subdomain terintegrasi dapat diimplementasikan secara lebih menyeluruh dan berkelanjutan. Upaya tersebut akan memperkuat identitas digital pemerintah, meningkatkan kepercayaan publik terhadap informasi resmi, serta menjadi fondasi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan berbasis teknologi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan penggunaan subdomain terintegrasi di lingkungan Pemerintah Kota Gorontalo belum berjalan secara optimal. Meskipun kebijakan ini telah memiliki dasar hukum yang jelas melalui Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2019 dan sebagian besar perangkat daerah telah menggunakan domain resmi “gorontalokota.go.id”, masih terdapat beberapa OPD yang belum patuh terhadap kebijakan tersebut. Pelaksanaan kebijakan menunjukkan bahwa proses teknis pengajuan subdomain telah berjalan dengan efisien dan cepat, namun kendala utama terletak pada rendahnya literasi teknis, minimnya koordinasi lintas OPD, ketergantungan terhadap vendor eksternal, serta belum adanya sistem

monitoring dan evaluasi yang sistematis. Keberhasilan implementasi sangat bergantung pada komitmen pimpinan OPD, ketersediaan SDM teknis, serta kesadaran akan pentingnya identitas digital pemerintah. Selain itu, tidak adanya mekanisme sanksi terhadap OPD yang tidak patuh serta belum adanya sistem notifikasi otomatis maupun feedback dari pengguna turut menjadi tantangan dalam upaya menciptakan tata kelola digital yang konsisten, aman, dan terpercaya. Penelitian ini menegaskan bahwa untuk memperkuat integrasi subdomain dan meningkatkan kredibilitas layanan digital pemerintah daerah, diperlukan upaya menyeluruh dalam aspek regulasi, kelembagaan, teknologi, dan peningkatan kapasitas aparatur.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup analisis yang hanya difokuskan pada implementasi kebijakan subdomain terintegrasi di Pemerintah Kota Gorontalo, sehingga belum dapat menggambarkan dinamika serupa di tingkat kabupaten/kota lain.

Arah Masa Depan Penelitian

Temuan dalam penelitian ini bersifat awal dan kontekstual. Oleh karena itu, disarankan agar dilakukan penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas untuk melihat sejauh mana implementasi kebijakan subdomain terintegrasi dijalankan dalam berbagai konteks pemerintahan daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, Ucapan terima kasih kepada Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Gorontalo dan seluruh pihak yang membantu menyelesaikan penelitian.



VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.)). Syakir Media Press.
- Akbar, P., Nurmandi, A., Irawan, B., & Loilatu, M. J. (2022). Research Trends in E-Government Interoperability: Mapping Themes and Concepts Based on The Sco-pus Database. *EJournal of EDemocracy and Open Government*, 14(2), 83–108. <https://doi.org/10.29379/jedem.v14i2.707>
- Alfaridh, W. (2022). *Implementasi Kebijakan E-Government Melalui Website Cobleng.Bandung.Go.Id Dalam Penyajian Informasi Di Kecamatan Cobleng Kota Bandung*. <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/7752>
- Allan, G., & Tirayoh, T. (2023). *Implementasi Kebijakan Program Desa Digital Dalam Upaya Kemajuan Pelayanan Publik Di Desa Kauditan I Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara*. 3(1), 1–11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/download/48052/42555/110769>
- Amri, U., Adianto, & As'ari, H. (2022). *Kebijakan Inovasi dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Dumai*. 6(2), 12201–12207.
- Aushap, A., Naufal, M. L., Nurjaman, M., & Darmawan, I. (2023). *Pengaruh Penerapan E-Government (SPBE) Melalui Penggunaan Aplikasi “ Sakedap ” Terhadap Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Smart City (Studi Kasus di Kecamatan Cileunyi , Kabupaten Bandung)*. 1(December), 233–243. <https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/download/82/76>
- Bewinda, R. N., Prabowo, H., Indrayani, E., Sarjana, S. P., & Timur, C. (2024). *Revisiting E-Government Services in the Provincial Government of DKI Jakarta: A Case Study on the Management of Public Complaints*. 9(25), 406–420. <https://doi.org/https://doi.org/10.25008/jkiski.v9i2.1123>
- Choirunnisa, L., Hajar, T., Oktaviana, C., Ainur, A., & Rohmah, E. I. (2023). PERAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA UIN Sunan Ampel Surabaya Pendahuluan Dalam era digital yang semakin berkembang pesat , pemerintah di seluruh dunia mencari cara untuk menin. *Sosip Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1).
- Cope, D. G. (2013). Methods and meanings: credibility and trustworthiness of qualitative research. *Oncology Nursing Forum*, 41(1), 89–91. <https://doi.org/https://doi.org/10.1188/14.onf.89-91>
- Fuad, A., & Nugroho, K. S. (2023). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Ibad, S., & Lolita, Y. W. (2020). Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Pada Layanan Smartcity Kabupaten Situbondo). *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 200–206.
- Jhoniarta, P. P. D., Widanti, N. P. T., & Sumada, I. M. (2023). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT PEMBAYARAN PAJAK HOTEL SECARA ONLINE DI KOTA DENPASAR PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA DENPASAR*. 11(2), 113–132. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaltriaspolitika/article/download/4600/pdf>
- Masrich, A., Yahya, A. S., & Nooraini, A. (2020). The Impact of the Government Revolution 4.0 on District Integrated Administration Service (DIAS). *Jurnal Ilmu Sosial*, 19(2), 160–179. <https://doi.org/10.14710/jis.19.2.2020.160>
- Pati, B., Ferdian, K. J., & Rahman, B. (2022). *MPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E- GOVERNMENT : STUDI TERHADAP APLIKASI SMART IN PIRT DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKA*. 6(2), 245–263. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaltriaspolitika/article/download/4600/pdf>
- Simangunsong, F., & Djaga, A. R. (2019). *PROGRAM IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT-BASED VILLAGE PROGRAM IMPLEMENTATION OF E - GOVERNMENT - BASED VILLAGE ADMINISTRATION AND INFORMATION SYSTEM IN*. January. https://www.researchgate.net/publication/330337337_PROGRAM_IMPLEMENTATION_OF_E-GOVERNMENT-BASED_VILLAGE_ADMINISTRATION_AND_INFORMATION_SYSTEM_IN_WEST_SUMBA_REGENCY
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Suparno, S., & Kamuli, S. (2023). READINESS OF THE DIGITAL ECOSYSTEM/ENVIRONMENT IN GORONTALO

IN ENCOURAGING PUBLIC SERVICES TO GO DIGITAL IN THE ERA OF SOCIETY 5.0s. *Public Policy Journal*, 3(3), 113. <https://doi.org/10.37905/ppj.v3i3.1790>

Tong, A., Flemming, K., Mcinnes, E., Oliver, S., & Craig, J. (2012). *Enhancing transparency in reporting the synthesis of qualitative research : ENTREQ. Figure 1*, 1–8.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1188/14.onf.89-91>

