

ANALISIS KESIAPAN *E-GOVERNMENT* DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA GORONTALO

SITTY NUR ARDILLA HALUTI

NPP. 32.0970

Asal Pendaftaran Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: dillahaluti@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Ruth Roselin Erniwaty Nainggolan, SP., M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This study addresses several issues. First, the implementation of E-Government readiness in Indonesia still faces challenges, including limited accessibility, infrastructure gaps, and the quality of public services. Second, one of the regions facing problems in E-Government readiness is Gorontalo City, as reflected in its relatively low SPBE index score of 2.59, categorized as "Fair." Third, the management of domains and subdomains has not been effective in key regional government agencies, such as the Regional Finance Agency and Aloe Saboe Regional General Hospital in Gorontalo City.. **Purpose:** This study aims to analyze the readiness of E-Government in Gorontalo City to support the improvement of the SPBE index score in Gorontalo City, Gorontalo Province. **Method:** The method used in this study is qualitative with a descriptive approach to the implementation of the system. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. Data analysis is conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. This study uses the E-Government readiness theory according to Indrajit (2005). **Result:** The findings indicate that the readiness of E-Government in Gorontalo City is generally adequate. However, there are significant challenges at the implementation level, particularly in managing integrated information systems across OPDs, as well as a lack of coordination and technical competencies. This study recommends improving human resources, establishing standardized domain management, and strengthening regulations and coordination to support the optimization of E-Government in Gorontalo City. **Conclusion:** The readiness for E-Government implementation at the Communication and Informatics Office and Cipher Agency of Gorontalo City is fairly good, particularly in terms of infrastructure and regulations. However, challenges remain, such as the limited number of skilled human resources, lack of coordination among OPDs, and suboptimal budget utilization. A shift toward a digital work paradigm is beginning to emerge, but it requires continuous coaching, training, and strengthening of a technology-based work culture.

Keywords: E-Government; Gorontalo City; Public Services; SPBE; Digital Transformation.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini memiliki beberapa permasalahan yaitu pertama implementasi kesiapan *E-Government* di Indonesia yang masih menghadapi kendala yaitu mencakup keterbatasan pada aksesibilitas, infrastruktur, dan kualitas pelayanan publik. Kedua, salah satu daerah yang memiliki permasalahan pada kesiapan *E-Government* yaitu Kota Gorontalo yang dapat dilihat pada nilai indeks SPBE Kota Gorontalo masih tergolong rendah dengan skor 2,59 dengan predikat "Cukup". Ketiga, pengelolaan *domain* dan *subdomain* yang belum berjalan efektif pada organisasi perangkat daerah yang vital seperti Badan Keuangan dan RSUD. Aloi Saboe Kota Gorontalo. **Tujuan:** Menganalisis kesiapan *E-Government* di Kota Gorontalo agar bisa meningkatkan nilai indeks SPBE di Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo. **Metode:** Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif terhadap penerapan Sistem Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verivication*. Penelitian ini menggunakan teori Kesiapan *E-Government* menurut Indrajit tahun 2005. **Hasil/Temuan:** Menunjukkan bahwa kesiapan *E-Government* di Kota Gorontalo tergolong siap. Namun masih terdapat sejumlah kendala signifikan pada tataran pelaksana, khususnya dalam pengelolaan sistem informasi yang terintegrasi antar OPD serta kurangnya koordinasi dan kompetensi teknis. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan SDM, penyusunan standar pengelolaan domain, serta penguatan regulasi dan koordinasi untuk mendukung optimalisasi *E-Government* di Kota Gorontalo. **Kesimpulan:** Kesiapan implementasi *E-Government* di Dinas Kominfo dan Persandian Kota Gorontalo cukup baik, terutama dari sisi infrastruktur dan regulasi. Namun, masih terdapat tantangan seperti keterbatasan SDM terampil, kurangnya koordinasi antar OPD, serta pemanfaatan anggaran yang belum optimal. Perubahan paradigma kerja menuju digital mulai terlihat, tetapi memerlukan pembinaan, pelatihan, dan penguatan budaya kerja berbasis teknologi secara berkelanjutan.

Kata kunci: *E-Government*; Kota Gorontalo; Pelayanan Publik; SPBE; Transformasi Digital.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan adanya perkembangan teknologi saat ini yang melibatkan manusia hidup berdampingan dengan teknologi khususnya di *era Society 5.0*. Hal tersebut tentunya mempengaruhi kehidupan masyarakat termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keberhasilan suatu pemerintahan dicerminkan oleh kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang transparan, akuntabel serta memiliki inovasi dan daya saing yang didukung dengan penggunaan teknologi digital. *E-Government* menjadi salah satu solusi dan upaya pemerintah untuk memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik (Rozikin et al., 2022).

Di Indonesia, konotasi *E-Government* diidentikan dengan penggunaan teknologi dalam pelayanan masyarakat (Indrayani, 2020). Adapun penerapan *E-Government* telah menjadi fokus utama dalam upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik (Noviyanti et al., 2021). Saat

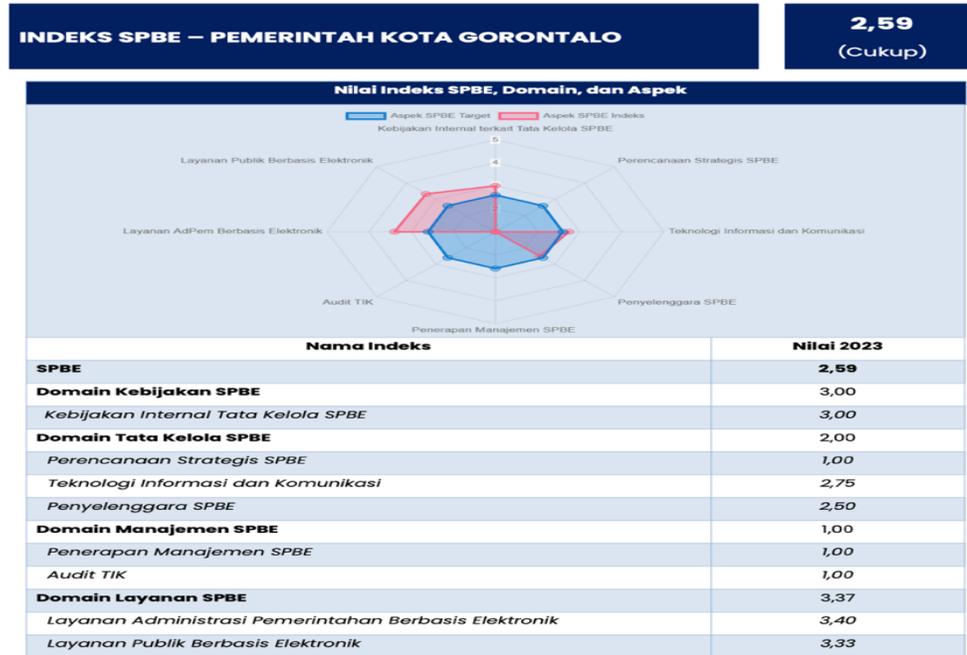
ini perkembangan penelitian mengenai *E-Government* semakin mendapatkan perhatian (Nurdin, 2023). Namun, keberhasilan implementasi *E-Government* tidak terlepas dari kesiapan berbagai elemen yang mendukungnya, seperti dukungan, kapasitas, dan nilai, yang merupakan komponen penting dalam penelitian (Fahik et al., 2024). Akan tetapi, penerapan *E-Government* belum dilaksanakan secara merata dan mencapai tingkat yang lebih rendah daripada rata-rata di Asia Tenggara (Ordiyasa, 2015). Ketidappahaman pemerintah tentang *e-readyness* dan pengambilan keputusan tanpa mempertimbangkan bukti adalah penyebab kegagalan ini. Penerapan *E-Government* di Indonesia menjadi salah satu prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi administrasi pemerintahan (Malodia et al., 2021). *E-government* dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Ini dapat dicapai melalui penggunaan TIK untuk meningkatkan interaksi pemerintah dan masyarakat (Darmawan & Nugroho, 2020). Indonesia sudah menerapkan *E-Government* sejak diberlakukannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang mengatur tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adapun definisi dari SPBE Menurut Perpres Nomor 95 Tahun 2018 yakni Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintah yang memberikan layanan kepada pengguna SPBE dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (Sijabat, 2020).

Salah satu tujuan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) adalah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan terpercaya (Sihotang & Hidayanto, 2023). Untuk mencapai tujuan ini, sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional harus diawasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kesiapan *E-Government* di Indonesia adalah kualitas infrastruktur dan aksesibilitas layanan (Sadar, 2023). Menurut penelitian oleh Ahmad dkk. tahun 2022 menyebutkan bahwa kendala utama yang dihadapi dalam implementasi *E-Government* mencakup aksesibilitas, infrastruktur, dan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan dalam penerapan *E-Government*, masih terdapat kesenjangan yang perlu diperbaiki untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan tersebut (Ahmad et al., 2022).

Menurut Ma'aruf dkk tahun 2022 menekankan pentingnya pengukuran e-readiness sebagai alat untuk mengidentifikasi masalah yang ada dalam implementasi *E-Government*. Mereka menyebutkan bahwa *E-Readiness* mencakup elemen-elemen seperti infrastruktur, akses, aplikasi dan layanan, serta ekonomi. Dengan memahami tingkat kesiapan ini, pemerintah dapat merancang strategi yang lebih baik untuk mengatasi kendala yang ada (Ma'aruf et al., 2022).

Salah satu daerah di Indonesia yang berupa dalam mengimplementasikan *E-Government* yaitu Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tahun 2023 Pemerintah Kota Gorontalo berada pada kategori "**Cukup**" dengan nilai indeks **2,59**. Nilai ini menunjukkan bahwa implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) masih memerlukan banyak perbaikan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang optimal dalam pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan digital. Berikut merupakan gambar indeks SPBE Kota Gorontalo tahun 2023:

Gambar 1
Indeks SPBE Tahun 2023 Pemerintah Kota Gorontalo



Sumber: Laporan Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2023 Pemerintah Kota Gorontalo

Hasil evaluasi tersebut menunjukkan bahwa diperlukan banyak perbaikan terkait dengan kesiapan *E-Government* di Kota Gorontalo. Meskipun *E-Government* telah menjadi agenda nasional yang didorong oleh berbagai kebijakan pemerintah, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan, terutama di tingkat Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Salah satu tantangan utama yang sering ditemui dalam penerapan *E-Government* di OPD adalah masalah pengelolaan *domain* dan *subdomain* yang belum berjalan efektif. *Domain* dan *subdomain* merupakan elemen penting dalam struktur sistem *E-Government*, yang seharusnya memungkinkan integrasi antar instansi dan memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik secara daring.

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Tujuan *E-Government* adalah untuk mengintegrasikan, sinkronisasi, dan bersinergi dengan TIK untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik dan benar berbasis TIK, mengoptimalkan pelayanan publik dan non-pelayanan publik, menjamin bahwa perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan semuanya terkait dan konsisten. serta meningkatkan peran masyarakat dalam pelaksanaan *E-Government*.

Namun tujuan yang diharapkan belum terlaksana dengan sempurna. Adapun permasalahan terkait penerapan *domain* dan *subdomain* yang ada di organisasi perangkat daerah Kota Gorontalo diantaranya di Badan Keuangan Kota Gorontalo dan RSUD. Aloe Saboe Kota Gorontalo yakni, tidak adanya standar pengelolaan yang jelas Setiap OPD sering kali mengelola *domain* dan *subdomain* secara

terpisah tanpa adanya standar yang seragam. Hal ini mengakibatkan inefisiensi dan tumpang tindih layanan yang disediakan oleh masing-masing OPD. Kurangnya koordinasi ini menghambat terciptanya sistem *E-Government* yang terintegrasi dan berfungsi secara optimal. Fragmentasi Sistem Informasi Banyak OPD yang memiliki sistem informasi yang berdiri sendiri, tidak terintegrasi dengan OPD lainnya. Fragmentasi ini menyebabkan kesulitan dalam berbagi data dan informasi antar instansi pemerintah. Akibatnya, pelayanan publik yang diberikan menjadi kurang efisien dan memakan waktu lebih lama. Serta keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten penerapan *domain* dan *subdomain* yang efektif memerlukan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan pengetahuan teknis yang memadai dalam pengelolaan teknologi informasi. Namun, masih banyak OPD yang kekurangan SDM dengan kemampuan tersebut, sehingga menghambat implementasi *E-Government* yang optimal. Salah satu contoh penerapan *domain* dan *subdomain* yang belum sesuai oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sebagai berikut:

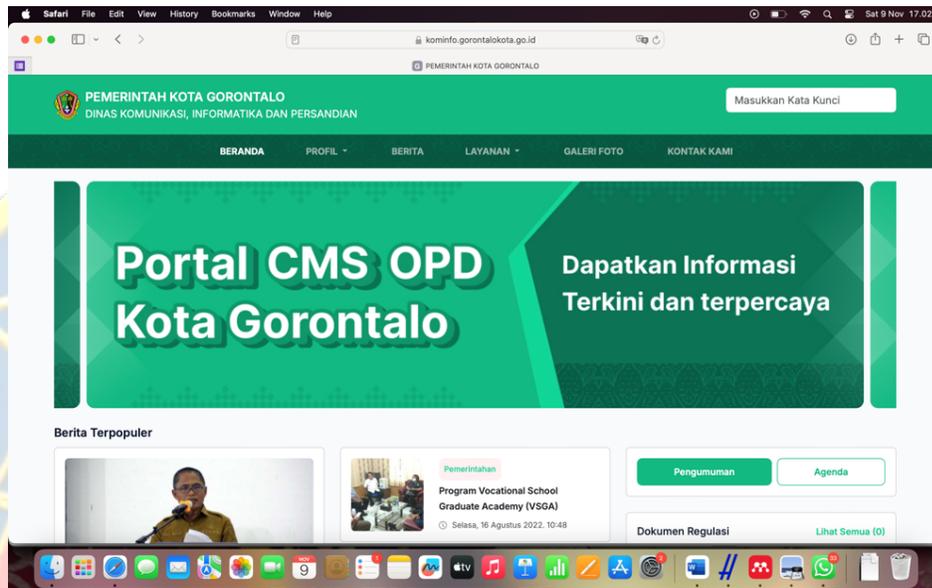
Gambar 2.
Bukti Penerapan Kebijakan Domain Dan Subdomain Pada Bappeda Kota Gorontalo Yang Belum Sesuai Ketentuan



Sumber: <http://skbgorontalo.blogspot.com/> (diakses pada 20 November 2024)

Penerapan *domain* dan *subdomain* yang semestinya berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan *E-Government* sebagai berikut :

Gambar 3.
Website Portal Kota Gorontalo Yang Menggunakan Subdomain Yang Sesuai



Sumber : <https://gorontaloikota.go.id/>

Selain kesiapan internal dari pemerintah, kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan *E-Government* juga berperan penting. Kemauan dan kemampuan dari masyarakat untuk menggunakan layanan elektronik juga mempengaruhi kesuksesan *E-Government*.

Penelitian ini relevan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan *Society 5.0*, di mana teknologi dan data memainkan peran penting dalam pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Dengan memahami permasalahan yang ada di tingkat OPD dan mencari solusi melalui analisis kesiapan penerapan *E-Government*, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperbaiki sistem pemerintahan yang lebih modern, responsif dan terhubung. Dengan itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kesiapan *E-Government* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo**”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesiapan *E-Government* di Kota Gorontalo agar bisa meningkatkan nilai indeks SPBE di kota Gorontalo Provinsi Gorontalo.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kesiapan *E-Government* di Kota Gorontalo. Pertama, hasil evaluasi mengenai SPBE yang berada pada kategori "Cukup" dengan nilai indeks 2,59 sehingga membutuhkan banyak perbaikan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang optimal dalam pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan digital. Kedua yaitu permasalahan terkait penerapan *domain* dan *subdomain* yang ada di organisasi perangkat daerah Kota Gorontalo. Ketiga, yaitu kesiapan internal dari pemerintah serta kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan *E-Government*.

Fokus penelitian yaitu menganalisis kesiapan *E-Government* di Kota Gorontalo agar bisa meningkatkan nilai indeks SPBE di kota Gorontalo Provinsi Gorontalo. Fokus penelitian ini dipilih karena berdasarkan kajian literatur, belum ada penelitian yang membahas secara spesifik tentang kesiapan *E-Government* di Kota Gorontalo. Selain itu, kajian mengenai kesiapan *E-Government* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (DKIP) Kota Gorontalo menjadi penting untuk dikaji karena merupakan *leading sector* Organisasi Perangkat Daerah dalam hal teknis penerapan *E-Government*. Dengan kondisi tersebut, analisis terhadap sejauh mana kesiapan *E-Government* menjadi sangat relevan, mengingat *E-Government* merupakan komponen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penulis terinspirasi oleh beberapa penelitian yang telah dilakukan. Penelitian pertama yaitu oleh Dionisia Mariani Randang, William Djani, Laurensius Say Rani yang berjudul Analisis Kesiapan Pemerintah Kabupaten Manggarai Dalam Penerapan *E-Government* (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa Teknologi telah masuk ke dalam birokrasi pemerintahan Kabupaten Manggarai dengan penerapan *E-Government*. Dalam pelaksanaannya, pemerintah Kabupaten Manggarai masih belum mencapai hasil yang optimal. Dengan mempertimbangkan Elemen Sukses menurut Darcy, hasil penelitian di lapangan telah digunakan untuk memeriksa alasan mengapa Pemerintah Kabupaten Manggarai belum siap untuk menerapkan *E-Government* (Randang, et al, 2020). Penelitian kedua yaitu oleh Rifdan yang berjudul Analisis Penerapan *E-Government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar tahun 2024, Penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *E-Government* di Kecamatan Tallo, Kota Makassar, telah terbukti meningkatkan efisiensi administrasi, aksesibilitas layanan publik, serta transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Keberhasilan ini sangat ditentukan oleh empat faktor utama; Kesiapan infrastruktur teknologi, Komitmen pemerintah, Partisipasi aktif Masyarakat, pengembangan SDM (Rifdan, 2024). Penelitian ketiga yaitu oleh Nikita Siregar tahun 2024, Penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* dengan model *Government to Citizens* (G2C) melalui aplikasi PERKEBBAS dinilai cukup berhasil, tetapi masih terdapat tantangan yang perlu diselesaikan, terutama terkait dengan sosialisasi langsung dan pemerataan infrastruktur teknologi untuk mendukung prinsip *good governance* (Siregar, 2024). Penelitian keempat, yaitu oleh Hemy Dwi Pratiwi, Widhy Hayuhardika, Nugraha Putra, Admaja Dwi Herlambang dengan judul Evaluasi penerapan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja pada tahun 2020, Penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* untuk Dinas Kominfo menggunakan SPBE didapatkan nilai 2,8 yang berarti Baik (Pratiwi et al., 2020). Penelitian yang kelima, oleh Suwito Eko Pramono pada tahun 2022, dengan judul Kajian kesiapan (*e-readiness*) kecamatan dalam penerapan *E-Government* Kota Semarang, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan *E-Government* dengan *framework* STOPE untuk penerapan *E-Government* di kecamatan di kota Semarang menunjukkan bahwa tiga kecamatan terkait sangat siap untuk penelitian tersebut, dan tiga belas kecamatan lainnya memperoleh penilaian siap (Pramono, 2022).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan penelitian sebelumnya dalam beberapa aspek utama. Secara substansi, penelitian ini tidak hanya mengukur kesiapan *E-Government* dari sisi umum seperti yang dilakukan oleh Randang (2020), Rifdan (2024), dan Pratiwi et al. (2020), tetapi secara spesifik mengangkat persoalan integrasi pengelolaan *domain* dan *subdomain* antar-OPD di Kota Gorontalo sebagai tantangan utama penerapan *E-Government* yang belum banyak dikaji dalam konteks lokal. Selain itu, pendekatan penelitian ini menekankan analisis kesiapan berdasarkan indikator Indrajit (2005) dan temuan lapangan terkini tahun 2024, khususnya pasca diterbitkannya regulasi teknis seperti Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2019 dan Nomor 18 Tahun 2022 yang belum dijadikan dasar evaluasi dalam penelitian terdahulu.

Berbeda dengan penelitian oleh Pramono (2022) yang berfokus pada kecamatan di Kota Semarang dengan *framework* STOPE, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berbasis *purposive sampling* dan menyoar Dinas Kominfo Kota Gorontalo dengan melibatkan informan teknis dan struktural. Temuan penelitian ini mengungkapkan ketidakterpaduan sistem antar-OPD, keterbatasan kompetensi teknis SDM, serta lemahnya standarisasi *domain/subdomain* yang sebelumnya belum diidentifikasi secara mendalam dalam penelitian lain.

Dengan demikian, penelitian ini memperkaya literatur dengan memberikan kontribusi berbasis konteks lokal, isu teknis kontemporer, serta regulasi daerah, menjadikannya lebih relevan dan aplikatif bagi pengembangan SPBE secara praktis dan strategis di tingkat pemerintah kota.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan mengetahui Kesiapan *E-Government* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo merupakan *leading sector* dan dinas teknis terkait kesiapan *E-Government* di Kota Gorontalo sehingga relevan dalam mengkaji objek penelitian yaitu *E-Government* di Kota Gorontalo.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, mengeksplorasi, dan memahami makna yang dihasilkan oleh individu atau kelompok dari suatu masalah sosial dan kemanusiaan (Creswell, 2009). Pendekatan deskriptif merupakan pendekatan yang memiliki ciri khas, antara lain melakukan observasi langsung di lapangan, berperan sebagai pengamat, mengelompokkan subjek, mengamati fenomena, mencatat hasil observasi dalam buku catatan, tidak melakukan manipulasi terhadap variabel, dan berfokus pada pengamatan yang bersifat ilmiah (Wekke, 2019). Untuk mengidentifikasi kesiapan *E-Government* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo, penulis menggunakan konsep dari Indrajit tahun 2005 yang terdiri dari 6 dimensi yaitu Infrastruktur Telekomunikasi, Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah, Kesiapan SDM di Pemerintah, Ketersediaan Dana dan Anggaran, Perangkat Hukum, dan Perubahan Paradigma (Indrajit, 2005).

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi Informatika, dan Persandian, Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan, Kepala Bidang Aplikasi Informatika, Pranata Komputer Ahli Muda, Kepala Bidang Aset Keuangan Kota Gorontalo, Wakil Direktur RSUD. Aloe Saboe Kota Gorontalo dan Pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo. Data-data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Sugiyono tahun 2013 *data reduction, data display dan conclusion drawing/verivication* (Sugiyono, 2013).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mengidentifikasi kesiapan penerapan *E-Government* Kota Gorontalo dengan menggunakan teori dari Indrajit tahun 2005 yang terdiri dari 6 dimensi yaitu Infrastruktur Telekomunikasi, Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah, Kesiapan SDM di Pemerintah, Ketersediaan Dana dan Anggaran, Perangkat Hukum, dan Perubahan Paradigma. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Infrastruktur Telekomunikasi

Infrastruktur telekomunikasi merupakan komponen utama yang mendukung layanan telekomunikasi di Kota Gorontalo. Dalam menentukan kesiapan *E-Government* tentunya dilihat dari infrastruktur telekomunikasi yang memadai dalam proses pelaksanaannya. Indikator yang diteliti dalam dimensi ini terdiri dari komputer, jaringan dan infrastruktur.

1. Komputer

Hasil observasi peneliti pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo terdapat 10 (sepuluh) buah komputer yang dimiliki saat ini untuk proses pelayanan *E-Government* dengan nama program *Asimkel* dengan nilai baik dari segi kualitas dan kuantitas sehingga dapat membantu proses pelayanan *E-Government* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo dapat berjalan dengan efektif, efisien dan transparan. Berikut merupakan infrastruktur komputer yang digunakan dalam penerapan *E-Government* tahun 2024:

Gambar 4.
Komputer yang digunakan untuk Penerapan E-Government 2024



Sumber: *Dokumentasi Penulis Januari 2025*

Selain itu, Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada 14 Januari 2025 :

Dari segi spesifikasi dan jumlahnya kebutuhan komputer di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo sudah mencukupi meskipun ada beberapa yang harus dilakukan pembaruan, kami terus berupaya untuk meningkatkan kapasitas server dan sistem agar dapat menunjang *E-Government* dengan optimal.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi perangkat komputer yang ada di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo saat ini telah memadai untuk mendukung kesiapan *E-Government* yang dapat mengoptimalkan pelayanan publik berbasis elektronik. Selain itu, setiap pegawai juga sudah memiliki desktop atau laptop masing-masing yang digunakan guna mendukung proses penerapan *E-Government*.

2. Jaringan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Aplikasi Informatika Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada tanggal 14 Januari 2025, penulis mendapatkan informasi bahwa:

Dalam pengelolaan jaringan kami memiliki jaringan internet yang terhubung dengan berbagai instansi dan unit pemerintahan yang saat ini sudah mulai di operasikan untuk sistem pemerintahan. Terdapat beberapa komponen utama yang mendukung layanan telekomunikasi di Kota Gorontalo. Selain itu, Penyelenggaraan Sistem Jaringan Intra Pemerintah Daerah dengan adanya Jumlah perangkat daerah yang terkoneksi di jaringan intra pemerintah/menggunakan akses internet yang diamankan dan disediakan oleh dinas ini

Hal tersebut, didukung melalui hasil observasi pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo yaitu sebagai berikut:

Gambar 5.
Server dan Jaringan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo



Sumber: Dokumentasi Peneliti Januari 2025

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat diketahui bahwa perangkat jaringan yang ada telah mendukung kesiapan *E-Government* yang dapat mengoptimalkan penghubung layanan instansi pusat maupun antarinstansi. Dinas Komunikas Informatika dan Persandian Kota Gorontalo menunjukkan komitmen

dengan menerapkan semua komponen jaringan yang telah tersebar di seluruh wilayah Kota Gorontalo. Perlu diketahui bahwa semua perangkat daerah di Kota Gorontalo telah tersambung dengan jaringan fiber optik secara 100%, dengan rincian Organisasi Perangkat Daerah sebanyak 37 Unit dan Kelurahan sebanyak 50 unit.

3. Infrastruktur

Secara Umum, Infrastruktur telekomunikasi di Kota Gorontalo sudah siap dalam menerapkan *E-Government*. Semua OPD di Kota Gorontalo memiliki *website* resmi, tetapi beberapa masih mengalami kendala dalam integrasi sistem. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada tanggal 14 Januari 2025:

sejauh ini infrastruktur yang kami miliki berjalan dengan baik dan lancar. Dengan sarana seperti komputer dan jaringan yang mendukung serta untuk mobilisasi semua OPD memiliki situs *website* resmi, tetapi beberapa masih menghadapi masalah dalam integrasi sistem. Selain itu, beberapa perangkat keras, seperti server dan sistem penyimpanan data, perlu diperbarui agar dapat berfungsi dengan sistem informasi yang lebih canggih

Selain itu, berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo mempunyai ruangan *podcast* yang mendukung penerapan *E-Government* terutama dalam bidang penyerbarluasan informasi melalui media teknologi. Berikut merupakan gambar ruangan *podcast* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo:

Gambar 6.
Ruang Podcast Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo



Sumber: Dokumentasi Penulis Januari 2025

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa infrastruktur telekomunikasi sudah mendukung penerapan *E-Government* dengan tersedia perangkat komputer,

komponen jaringan internet dan *website* resmi yang dimiliki oleh setiap instansi yang terintegrasi yang dikendalikan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo. Meskipun demikian, tetap harus melakukan beberapa pembaruan sistem agar pengoperasian layanan digital berbasis elektronik dapat berjalan dengan lebih maksimal.

3.2. Tingkat Konektivitas dan Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Pemerintah

Faktor penting dalam persiapan *E-Government* adalah tingkat konektivitas pemerintah dan penggunaan teknologi informasi. Dalam konteks ini, konektivitas mengacu pada kemampuan pemerintah untuk mengakses dan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan layanan publik. Adapun indikator pada Tingkat Konektivitas dan Penggunaan Teknologi Informasi oleh Pemerintah yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Gorontalo menunjukkan kinerja yang sangat baik. Pada tahun 2024, Indeks SPBE mencapai realisasi sebesar 2,82 dari target yang ditetapkan 3,0 poin. Pencapaian ini menghasilkan capaian indikator kinerja sebesar 94% yang termasuk dalam kategori "Sangat Berhasil". Hasil ini menggambarkan komitmen pemerintah dalam mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang efektif, meskipun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan guna mencapai target yang ditetapkan secara penuh. Keberhasilan dari pelaksanaan SPBE oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo dibuktikan dengan tercapainya target indikator kerja indeks SPBE dan terbangunnya infrastruktur jaringan intra pemerintah di Kota Gorontalo dan terselenggaranya *Smart City* di Kota Gorontalo. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada tanggal 14 Januari 2025:

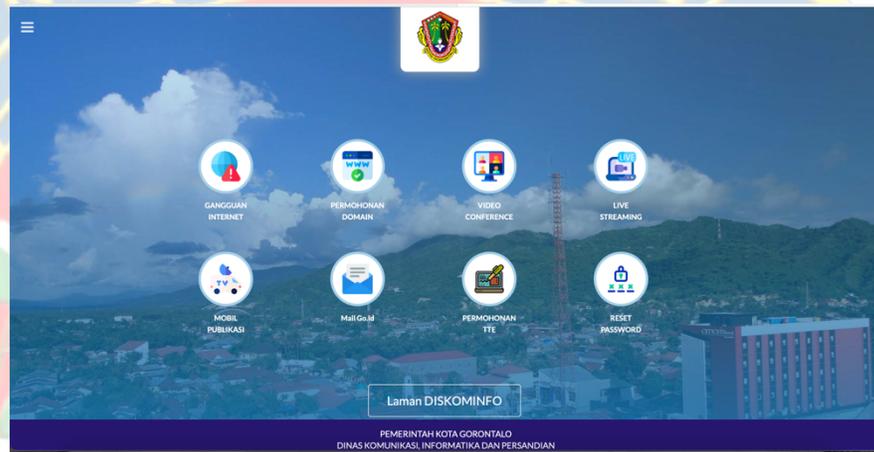
Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo sebagai lumbung informasi. Terjadi peningkatan fungsi koordinasi baik ditingkat provinsi maupun pusat. Dengan adanya sarana dan prasarana yang tersedia dapat mendukung proses pelayanan, diantaranya dengan tersedianya internet dan *hotspot* secara gratis di tiap titik dan tersedianya *website* Kota Gorontalo sebagai salah satu penyedia informasi tentang daerah Kota Gorontalo.

Selain itu, wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Informatika dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada tanggal 14 Januari 2025, menjelaskan bahwa:

Dalam indeks kepuasan masyarakat khususnya unsur pelayanan juga menjelaskan bahwa nilai interval tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Gorontalo berada pada angka 3,28 – 4,00.

Lebih lanjut, wawancara-wawancara tersebut sesuai dengan hasil observasi penulis. Berdasarkan hasil observasi pada *website* layanan Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik digital sudah sangat siap dalam penerapan *E-Government*. Dengan adanya *website* yang merupakan bentuk inovasi pemerintah untuk pelayanan publik berbasis digital. Berikut merupakan tampilan website Layanan Pemerintah Kota Gorontalo:

Gambar 7.
Website Layanan Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo



Sumber: <https://layanan.kominfo.gorontalokota.go.id> (diakses pada tanggal 15 Januari 2025)

2. Pemberdayaan

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo mengadakan kerja sama dengan Balai Sertifikasi Elektronik Badan Siber dan Sandi Negara dalam hal pemanfaatan sertifikat elektronik pada sistem elektronik di lingkungan Pemerintah Kota Gorontalo. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada tanggal 14 Januari 2025, menjelaskan bahwa:

Dalam tingkat konektivitas penggunaan Teknologi Informasi oleh Pemerintah kami melakukan penyediaan pusat data dan melakukan standarisasi metadata statistik sektoral, implementasi Tanda Tangan Elektronik(TTE) dan integrasi sistem digital antar OPD melalui *website* Portal Kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo telah mengambil langkah strategis dalam mendukung transformasi digital pemerintahan dengan menjalin kerja sama bukan hanya antar instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Gorontalo melainkan hingga ke tingkat nasional.

3. Pembangunan

Dalam konteks pembangunan di Kota Gorontalo menunjukkan bahwa terdapat program *Smart City* yang akan diimplementasikan di Kota Gorontalo. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kematangan *E-Government* di Kota Gorontalo terkait kesiapan untuk implementasi *Smart City* yang lebih komprehensif. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada tanggal 14 Januari 2025, beliau menjelaskan bahwa :

Kota Gorontalo memperoleh urutan ke-3 dari 10 kota di Indonesia yang terpilih dalam program gerakan menuju kota cerdas (*smart city*) periode 2023 yang tentunya akan menjadi acuan baru bagi pemerintah dalam sektor pembangunan daerah.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa Kota Gorontalo memiliki nilai final **2,46** sehingga dapat disimpulkan Kota Gorontalo sudah siap dalam penyelenggaraan *E-Government*. Dilihat dari peningkatan infrastruktur, melalui evaluasi implementasi Smart City pada tahun 2024.

3.3. Kesiapan Sumber Daya

Pada dimensi kesiapan sumber daya terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kesiapan sumber daya. Berikut merupakan indikator-indikator kesiapan sumber daya:

1. Tingkat Keahlian

Tingkat keahlian khususnya keahlian strategis berfokus pada perencanaan, kebijakan dan tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di tingkat pemerintahan. Berdasarkan hasil evaluasi tingkat kematangan evaluasi SPBE tahun 2024 berkaitan dengan tingkat keahlian dapat dilihat pada tabel berikut:

Gambar 8.

Nilai Tingkat Kematangan Evaluasi SPBE 2024

Perolehan Nilai Tingkat Kematangan Indikator		
Target nilai tingkat kematangan untuk setiap indikator adalah minimal 3 (tiga)		
No	Indikator	Nilai Tingkat Kematangan 2024
1	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Arsitektur SPBE Instansi	3
2	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Peta Rencana SPBE Instansi	3
3	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Manajemen Data	4
4	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Pembangunan Aplikasi SPBE	3
5	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Layanan Pusat Data	3
6	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Layanan Jaringan Intra Instansi	3
7	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Penggunaan Sistem Penghubung	3
8	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Manajemen Keamanan Informasi	3
9	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Audit TIK	3
10	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Tim Koordinasi SPBE Instansi	3

Sumber : Laporan hasil evaluasi tahap II Implementasi kota cerdas (*smart city*) tahun 2024.

Berdasarkan gambar 8 dapat diketahui bahwa hasil evaluasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Laporan Hasil Evaluasi SPBE 2024 menyatakan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo dinilai telah memenuhi standar tingkat kematangan dengan beberapa keunggulan. Selaras dengan hal tersebut, hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada tanggal 14 Januari 2024 menunjukkan bahwa:

Selain evaluasi SPBE upaya yang kami lakukan dalam meningkatkan keahlian SDM dengan melakukan *Launching Cyber Security Incident Response Team (CSRIT)* yang merupakan tim yang bertugas menangani insiden keamanan siber. Sejumlah 1.225 orang ASN telah mengikuti diklat transformasi digital, bimbingan pembuatan data dukung indeks Keamanan Informasi (KAMI) versi 5.0, OPD di Kota Gorontalo sudah menyediakan standar data dan meta data statistik sektoral, rapat *Virtual National Cyber Exercise (NCE)* sebagai peningkatan kapasitas untuk mendalami kemampuan SDM keamanan siber.

Berdasarkan hasil wawancara Secara keseluruhan, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo memiliki kesiapan yang baik dalam mendukung *E-Government*, dengan fokus pada tata kelola digital, keamanan siber, transformasi data, dan pelayanan publik berbasis elektronik. Dengan keahlian yang dimiliki, dinas ini dapat terus meningkatkan kualitas layanan pemerintahan digital yang lebih aman, efisien, dan terintegrasi.

2. Tingkat Kompetensi

Berdasarkan hasil wawancara bersama narasumber yaitu Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada tanggal 14 Januari 2025, ditemukan bahwa:

Belum semua jabatan pelaksana terpenuhi sesuai kebutuhan. Kami masih mengalami kendala dalam hal kuantitas maupun kualitas sumber daya manusia yang bertanggung jawab di beberapa bidang, khususnya di bagian teknis yang menangani infrastruktur *e-Government* dan keamanan informasi.

Selain itu, berdasarkan hasil analisis dokumen pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah DKIP tahun 2024 mendukung hasil wawancara Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo. Berikut merupakan beberapa kelas jabatan yang belum terpenuhi pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo, yaitu:

Tabel 1.
Kelas Jabatan Pelaksana yang Belum Terpenuhi

No.	Bidang/Jurusan	PNS	Tenaga Penunjang	Tenaga Kontrak
1	Pengadministrasi Kepegawaian	-	-	-
2	Pengelola bahan perencanaan DKIP	-	-	-
3	Pranata hubungan masyarakat terampil	-	-	-
4	Pranata siaran tampil	-	-	-
5	Analisis humas	-	-	-
6	pengelola	-	-	-
7	Statistisi Pelaksana Lanjutan/Mahir	-	-	-
8	Pengelola Data Statistik	-	-	-
9	Analisis Persandian	-	-	-
10	Pranata Komputer Mahir	-	-	-
11	Teknisi Jaringan Instalasi	-	-	-
12	Pengelola Instalasi Teknologi Informasi	-	-	-
Jumlah	12	0	0	0

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah DKIP, 2024

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis dokumen tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *E-Government* masih menghadapi kendala dalam pemenuhan sumber daya manusia (SDM) yang sesuai dengan kebutuhan. Kekurangan SDM ini dapat berdampak pada keterlambatan dalam pengembangan serta pemeliharaan sistem digital yang mendukung layanan pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis seperti rekrutmen tenaga ahli, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, serta optimalisasi sumber daya yang ada agar implementasi *E-Government* dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

3.4. Ketersediaan Anggaran

Pada dimensi ketersediaan anggaran terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur ketersediaan anggaran. Berikut merupakan indikator-indikator ketersediaan anggaran:

1. Pemeliharaan

Ketersediaan anggaran sistem *E-Government* yang mencukupi bukan tentang besaran dana akan tetapi juga tentang perencanaan strategis dan alokasi dana yang tepat untuk keberlanjutan layanan *E-Government*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Pengembangan Sistem Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada tanggal 14 Januari 2025:

Anggaran kami disusun sesuai dengan siklus anggaran pemerintah daerah. Kami mulai menyusun rencana untuk tahun berikutnya setiap bulan Juli hingga Agustus. Kami menilai seluruh infrastruktur dan aplikasi yang digunakan untuk memastikan pemeliharaan *E-Government*. Kami membagi pemeliharaan menjadi tiga kategori: pemeliharaan rutin, perbaikan mendesak, dan perbaikan sistem.

Selaras dengan hasil wawancara tersebut, hasil analisa dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah DKIP tahun 2024 menemukan bahwa terdapat 2 sasaran strategis pada DKIP ditahun 2024 yang hasil realisasi program belum mencapai sasaran sesuai dengan yang ditargetkan. Sehingga diperlukan optimalisasi dalam pelaksanaan program pada DKIP ditahun-tahun seterusnya.

2. Pengembangan

Pada tahun anggaran berjalan, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo melaksanakan Program Aplikasi Informatika dengan sasaran strategis berupa peningkatan penyelenggaraan *E-Government*. Indikator kinerja dari program ini diukur melalui persentase penyelenggaraan *E-Government*, yang direpresentasikan melalui capaian realisasi anggaran terhadap target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan laporan keuangan DKIP, dari total anggaran yang direncanakan sebesar Rp5.149.911.000,00, Dinas mampu merealisasikan Rp5.097.223.575,00, atau setara dengan hampir 99% dari target yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program berjalan secara efektif dan efisien, dengan tingkat penyerapan anggaran yang sangat tinggi.

Capaian ini mencerminkan keseriusan Pemerintah Kota Gorontalo dalam mendorong transformasi digital melalui pengembangan sistem aplikasi dan layanan berbasis elektronik, meskipun tetap terdapat sedikit deviasi anggaran yang dapat disebabkan oleh efisiensi biaya pengadaan atau penyesuaian dalam pelaksanaan teknis kegiatan.

3. Operasional

Pemerintah dapat menerapkan sistem *E-Government* secara efektif, dengan kebutuhan anggaran yang cukup dapat mengurangi biaya operasional. Dengan digitalisasi layanan publik, kebutuhan akan dokumen fisik berkurang. Akan tetapi beralih pada pemeliharaan infrastruktur Teknologi Informasi (TI), pelatihan sumber daya manusia, dan keamanan informasi. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada 14 Januari 2025, beliau menjelaskan bahwa:

Dalam mendukung operasional *E-Government* membutuhkan anggaran yang cukup. Anggaran ini dialokasikan untuk program penyelenggaraan statistik sektoral dan penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi. Hasil realisasi program Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo juga menunjukkan bahwa anggaran telah mencapai tahap 97 persen lebih atau sudah terealisasi dengan baik ditahun 2024.

Berikut peneliti jelaskan realisasi program Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo Tahun 2024 dalam tabel berikut:

Tabel 2.
Realisasi Program Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo Tahun 2024

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi
1	Program Penyelenggaraan statistik sektoral	Presentase peningkatan penyelenggaraan statistik sektoral	73.592.000,00	72.070.860,00
2	Program penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi	presentase peningkatan perangkat daerah yang telah menggunakan layanan persandian dalam rangka pengamanan informasi; milik daerah	55.117.000,00	54.237.240,00

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah DKIP, 2024.

3.5. Perangkat Hukum

Pada dimensi perangkat hukum terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk menjelaskan dimensi perangkat hukum. Berikut merupakan indikator-indikator perangkat hukum:

1. Peraturan Presiden

Peraturan Presiden dalam *E-Government* untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Terselenggaranya *E-Government* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo didasari oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

2. Peraturan Gubernur

Peraturan Gubernur dalam *E-Government*. Sebagai pedoman bagi perangkat daerah dalam melaksanakan dan mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik agar terlaksana integrasi dan sinkronisasi TIK di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi. Terselenggaranya *E-Government* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo didasari oleh Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

3. Peraturan Walikota

Peraturan Walikota bertujuan mengatur penyelenggaraan sistem elektronik (*E-Government*) merupakan bagian dari urusan komunikasi dan informatika termasuk yang merupakan salah satu upaya dalam penyelenggaraan pemerintahan efektif, efisien, transparan dan akuntabel sejalan dengan pelaksanaan program reformasi birokrasi dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Terselenggaranya *E-Government* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo didasari oleh Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan *E-Government* dan Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

3.6. Perubahan Paradigma

Pada dimensi perubahan paradigma terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk menjelaskan perubahan paradigma. Berikut merupakan indikator-indikator perubahan paradigma:

1. Cara Berpikir

Kesiapan *E-Government* tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi tetapi juga pada perubahan cara berpikir (*mindset*) dalam birokrasi pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada 14 Januari 2024, ditemukan bahwa:

Sebelumnya, banyak pegawai yang masih berpikir bahwa pekerjaan mereka hanya bisa dilakukan dengan cara konvensional, seperti menggunakan dokumen fisik, tanda tangan manual, dan proses administrasi yang panjang. Sekarang dengan sistem digital bisa mempercepat banyak proses. Jadi, perubahan pola pikir yang

kami dorong adalah bagaimana pegawai memahami bahwa teknologi ini dibuat untuk mempermudah pekerjaan, bukan sekedar tambahan alat kerja. Dan lebih berfokus pada pelayanan prima yang cepat, mudah dan responsif dan transparansi dan aksesibilitas informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa *E-Government* menuntut budaya keterbukaan dan kemudahan akses informasi bagi pemerintah dan masyarakat. Selain itu, pemerintah harus berpikir bahwa teknologi adalah alat utama dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan.

2. Cara Kerja

Cara kerja dalam penyelenggaraan *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan akurasi dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada 14 Januari 2024 menemukan bahwa:

Sebelumnya layanan pemerintahan berbasis kertas (*paper-based*) yang sekarang harus beralih ke era digitalisasi. Penggunaan tanda-tangan elektronik, portal dan *website* atau aplikasi yang dimiliki oleh setiap OPD yang saling terintegrasi dan harus adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, hasil Hasil wawancara peneliti dengan Pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada 14 Januari 2024, juga menerangkan bahwa “pelayanan yang diberikan masih beragam. Ada yang sudah sangat adaptif, terutama generasi muda. Namun ada juga yang masih merasa canggung atau ragu. Perlu pendekatan edukatif dan pelatihan berkelanjutan”.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan dengan adanya digitalisasi ini, diharapkan pemerintahan dapat lebih modern, efisien, dan transparan, serta mampu meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan. Pelayanan publik lebih modern, efisien, dan transparan, serta mampu meningkatkan kualitas layanan publik dapat memberikan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap stabilisasi tata kelola pemerintahan.

3. Bersikap

Perubahan menuju *E-Government* tidak hanya tentang penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan sikap pegawai dalam melayani masyarakat. Dalam sistem digital, pegawai harus lebih proaktif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan cepat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada 14 Januari 2024, menemukan bahwa :

Tantangan utama dalam kesiapan *E-Government* adalah resistensi terhadap perubahan. Masih ada pegawai yang merasa nyaman dengan sistem lama dan menganggap bahwa digitalisasi hanya menambah beban kerja. Sikap seperti ini yang harus diubah dengan pendekatan edukatif dan pelatihan yang berkelanjutan.

Kami juga melihat ada perbedaan dalam tingkat kesiapan. Pegawai yang lebih muda cenderung lebih cepat beradaptasi, sementara yang lebih senior membutuhkan waktu lebih lama. Oleh karena itu, kami menerapkan strategi pendampingan dan pelatihan personalisasi, agar semua pegawai bisa menyesuaikan diri dengan sistem baru.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tantangan utama adalah resistensi terhadap perubahan, terutama dari pegawai yang terbiasa dengan sistem konvensional. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pendekatan edukatif, pelatihan berkelanjutan, dan strategi pendampingan yang disesuaikan dengan tingkat kesiapan masing-masing pegawai. Upaya ini bertujuan untuk memastikan seluruh aparatur, baik muda maupun senior, mampu beradaptasi dan mendukung implementasi sistem pemerintahan digital secara optimal.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan *E-Government* memberikan banyak manfaat terhadap pelayanan publik di Kota Gorontalo. Peneliti menemukan temuan penting yakni Infrastruktur Telekomunikasi di Kota Gorontalo sudah tergolong memadai dan siap untuk penyelenggaraan *E-Government* yang ditunjukkan dengan tingkat konektivitas dan penggunaan TI oleh Pemerintah bahwa layanan publik sebagian besar sudah dilaksanakan berbasis digital. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rifdan tahun 2024 yang menjelaskan bahwa Penerapan *E-Government* di Kecamatan Tallo, Kota Makassar, telah terbukti meningkatkan efisiensi administrasi, aksesibilitas layanan publik, serta transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Keberhasilan ini sangat ditentukan oleh empat faktor utama; Kesiapan infrastruktur teknologi, Komitmen pemerintah, Partisipasi aktif Masyarakat, pengembangan SDM (Rifdan, 2024).

Layaknya pada program pemerintah lainnya, dalam pelaksanaan *E-Government* di Kota Gorontalo juga menghadapi beberapa hambatan seperti kuantitas dan kualitas ASN yang belum mencukupi di lingkungan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo serta belum meratanya penggunaan teknologi informasi. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dionisia Mariani Randang, William Djani, Laurensius Say Rani tahun 2020 yang menemukan bahwa walaupun teknologi telah masuk ke dalam birokrasi pemerintahan Kabupaten Manggarai dengan penerapan *E-Government* namun dalam pelaksanaannya, pemerintah Kabupaten Manggarai masih belum mencapai hasil yang optimal. Hal tersebut disebabkan oleh belum meratanya infrastruktur teknologi di Kabupaten Manggarai termasuk pada kesiapan ASN dalam penggunaan *E-Government* (Randang et al., 2020). Selain itu, temuan tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nikita Siregar tahun 2024 yang menemukan bahwa penerapan *E-Government* dengan model *Government to Citizens* (G2C) memiliki kendala utama yaitu pada pemerataan infrastruktur komunikasi (Siregar, 2024).

Temuan penelitian lainnya yaitu ketersediaan anggaran untuk implementasi *E-Government* telah dialokasikan secara rutin melalui APBD. namun, penggunaan anggaran masih perlu evaluasi dan peningkatan dari segi efisiensi, perencanaan strategis, dan pengawasan dalam pengelolaan proyek-proyek digital. Selain itu, dukungan regulasi serta perubahan paradigma aparatur

pemerintah memberikan dampak positif terhadap kesiapan dalam implementasi *E-Government* di Kota Gorontalo. Hasil temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian oleh Hemy Dwi Pratiwi, Widhy Hayuhardika, Nugraha Putra, Admaja Dwi Herlambang tahun 2020 yang menemukan bahwa evaluasi dalam kesiapan penerapan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar menjadi proses penting dalam mengidentifikasi kesiapan seluruh organisasi pemerintah dalam mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik termasuk dalam pelayanan publik (Hayuhardika et al., 2020). Selain itu, Suwito Eko Pramono tahun 2022 menjeskan bahwa dalam rangka kesiapan *E-Government* diperlukan kesiapan infrastruktur diseluruh daerah termasuk pada tingkat kecamatan. Pelaksanaan *E-Government* secara luas dapat memanfaatkan kewenangan pemerintah khususnya dalam penerbitan regulai daerah sehingga proses implementasi *E-Government* diseluruh wilayah dapat terealisasi secara masif.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Pemerintah Kota Gorontalo memiliki kesiapan yang cukup baik dalam mendukung pelaksanaan *E-Government*. Hal tersebut ditandai dengan tersedianya infrastruktur telekomunikasi yang mendukung, seperti jaringan internet dan perangkat komputer yang telah digunakan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian. Sebagian besar layanan publik juga telah beralih ke sistem digital, yang menunjukkan keseriusan pemerintah dalam mendorong transformasi digital. Dukungan regulasi dalam bentuk Peraturan Presiden, Peraturan Gubernur, dan Peraturan Walikota juga memberikan dasar hukum yang kuat untuk pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Selain itu, pemerintah daerah telah mengalokasikan anggaran rutin melalui APBD untuk mendukung kegiatan digitalisasi.

Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi *E-Government*. Pertama, belum semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) memanfaatkan teknologi informasi secara merata. Kedua, koordinasi antarinstansi, terutama dalam hal integrasi domain/subdomain, belum berjalan maksimal. Ketiga, masih ada perbedaan kompetensi SDM, di mana sebagian pegawai belum siap menghadapi perubahan ke arah digital. Keempat, penggunaan anggaran belum sepenuhnya efisien dan strategis. Terakhir, masih terdapat resistensi dari sebagian pegawai terhadap perubahan sistem kerja menuju digitalisasi.

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan beberapa langkah strategis. Pemerintah harus terus meningkatkan pemerataan infrastruktur dan penggunaan TI di semua OPD. Pelatihan teknis dan pendampingan personal bagi pegawai, khususnya yang masih belum terbiasa dengan sistem digital, perlu dilakukan secara berkelanjutan. Integrasi sistem dan koordinasi lintas instansi harus diperkuat melalui kebijakan dan forum kerja sama. Pengelolaan anggaran perlu diarahkan secara lebih terencana dan akuntabel. Selain itu, pembinaan sikap dan budaya kerja yang adaptif terhadap teknologi perlu diperkuat untuk mengurangi resistensi dan mendorong transformasi digital yang menyeluruh.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu wilayah yaitu Kota Gorontalo di Provinsi Gorontalo sebagai model studi kasus yang dipilih. Selain itu, belum melakukan pengukuran secara kuantitatif terhadap kesiapan pelaksanaan *E-Government* di Kota Gorontalo.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa dengan melakukan penelitian pada seluruh wilayah Kabupaten/Kota di Provinsi Gorontalo berkaitan dengan kesiapan *E-Government* sehingga dapat menemukan hasil yang lebih mendalam. Selain itu, penggunaan analisis kuantitatif sehingga dapat mengukur secara numerik tingkat kesiapan *E-Government*, efektivitas penggunaan TI, atau indeks kepuasan publik terhadap layanan digital.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing, Dr. Ruth Roselin Erniwaty Nainggolan, SP., M.Si atas bimbingan dan arahnya selama proses penelitian. Terima kasih kepada Pemerintah Kota Gorontalo, serta seluruh pihak yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Z. H., Alfayn, M. A. N., & Istiqoh, A. E. (2022). Analisis Upaya Strategis dalam Memaksimalkan Penerapan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Desa. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1432. <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2143>
- Creswell, John W. (2009). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed Research Design)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dionisia Mariani, R., Walliam, D., & Laurensius Say, R. (2020). Analisis Kesiapan Pemerintah Kabupaten Manggarai dalam Penerapan *e-Government*. *Jurnal Administrasi Dan Demokrasi*, 1. <https://doi.org/10.35508/jad.v1i1.3568>
- Fahik, A. K., Akadira, T., & Jumiati, I. E. (2024). Kesiapan Elemen Support, Capacity Dan Value Untuk Pengembangan *E-Government* Pada Aplikasi “Miton” Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 6(3), 1036–1045. <https://doi.org/10.34007/jehss.v6i3.1994>
- Indrajit, Z. (2005). *Electronic Government In Action*. https://www.academia.edu/30156351/Electronic_Government_in_Action
- Indrayani, E. (2020). *E-Government : Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. In Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan cendekia. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1368/>
- Ma’ruf, M. F., T, T., Kurniawan, B., & Eprilianto, D. F. (2022). Study of E-Readiness: Integration of SDGS Indicators in Village Development Planning in Malo District, Bojonegoro Regency. *SHS Web of Conferences*, 149, 02033. <http://dx.doi.org/10.1051/shsconf/202214902033>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of *e-Government*: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121102. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>

- Nainggolan, R. R. E. (2024). Analisis penggunaan website dan media sosial pemerintah untuk pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 1-21. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4221>
- Noviyanti, N.M., Raka, A.A., & Larantika, A.A. (2021). Implementasi E-Government dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.22225/pi.6.2.2021.85-96>
- Nurdin, I., & Salam, A. (2023). Bibliometric Analysis: Research Trends in E-Government Implementation. *International Journal of Artificial Intelligence* <https://mail.ijair.id/index.php/ijair/index>
- Ordiyasa, I. W. (2015). Kegagalan Penerapan E-Government Di Negara-Negara Berkembang. *Semnasteknomedia Online*, 3(1). <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/viewFile/1033/995>
- Pramono, S. E. (2022). Kajian Kesiapan (E-Readiness) Kecamatan Dalam Penerapan E-Government Kota Semarang. *Jurnal Riptek*, 15(2). <https://doi.org/10.35475/ripte.v15i2.131>
- Pratiwi, H. D., Putra, W. H. N., & Herlambang, A. D. (2020). Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(11), 4116–4124. Diambil dari <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/8249>
- Roziqin, A., Kismartini, Fajrina, A. N., Salahudin, & Sulistyaningsih, T. (2022). The development of Indonesian e-Government: A bibliometric analysis. *COLLNET Journal of Scientometrics and Information Management*, 16(1), 49–74. <https://doi.org/10.1080/09737766.2021.2007036>
- Sadar. (2023). *E-Government (Konsep, Implementasi, dan Evaluasi E-Government Di Indonesia)*. ISBN, 978-623-459-763-9. Jawa Barat: Widina Media Utama
- Sihotang, D. M., & Hidayanto, A. N. (2023). The e-government adoption ecosystem from the perspective of stakeholder theory: A case study on the village information systems in Indonesia. *Information Development*. <https://doi.org/10.1177/02666669231192879>
- Sijabat, R. (2020). Analysis of e-government services: A study of the adoption of electronic tax filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 23(3). <https://doi.org/10.22146/jsp.52770>
- Siregar, Nikita Willy. (2023). Analisis E-Government dengan Model Government To Citizens dalam Penerapan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online (Perkebbas) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Repository Institusi Universitas Sumatera Utara*. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/84926>
- Wekke, I. 2019. *Metode Penelitian Ekonomi Syariah*. https://www.researchgate.net/publication/344211215_Metode_Penelitian_Ekonomi_Syariah