Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan
Volume 6, No 3, July 2025, pp. 895-905
P-ISSN: 2721-2491 E-ISSN: 2721-2491
DOI: http://doi.org/10.54543/syntaximperatif.v6i3.722
Published By: CV. Rifainstitut

Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan E-Govermnet di Kota Ternate

Mohammad Ridha Bafagih[1*], Evi Satispi[2]

[1,2] Magister Ilmu Administrasi, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received December 27, 2022
Revised January 05, 2023
Accepted February 10, 2023
Available online February 25, 2023

Kata Kunci:
Implementasi Kebijakan
Implementasi E-Government, Kota Ternate

Keywords:
Implementation of E-Government Implementation Policy, Ternate City

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Copyright ©2025 by Mohammad Ridha Bafagih, Evi Satispi. Published by CV. Rifainstitut

ABSTRAK

Pelaksanaan kerangka kerja pemerintah berbasis elektronik (SPBE) di Kota Ternate masih belum berjalan dengan baik dan efektif. Penggunaan e-government harus sejalan dengan kontrol yang ada, oleh karena itu dalam Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Program Aksi dan Strategi Nasional Peningkatan e-government yang juga didukung oleh perintah terkait seperti UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Penggunaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, e-government bertujuan untuk memastikan integrasi organisasi elektronik laporan dan informasi dan merencanakan sistem dalam membangun sistem manfaat terbuka yang jelas. e-government adalah upaya untuk membuat sistem pemerintahan yang lebih bersih dan lebih mudah serta dapat menjawab keinginan masyarakat dengan tepat dan layak. Selanjutnya, pemanfaatan e-government diantisipasi untuk melanjutkan sehingga tidak ada lagi penghalang dalam organisasi dan organisasi terbuka. alasan untuk mempertimbangkan ini adalah untuk memutuskan dan menganalisis pemanfaatan e-government tindakan di Kota Ternate. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Edward III. Prosedur yang digunakan dalam penelitian ini dapat berupa teknik yang jelas dan pendekatan subyektif. Strategi pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara perseptual dan dokumentasi. Strategi pemeriksaan data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

ABSTRACT

The implementation of the electronic-based government framework (SPBE) in Ternate City is still not running well and effectively. The use of e-government must be in line with existing controls, therefore in Presidential Instruction no. 3 of 2003 concerning the Action Program and National Strategy for Improving e-government which is also supported by related orders such as Law no. 14 of 2008 concerning Openness of Public Information and Government Regulation no. 61 of 2010 concerning the Use of the Public Information Openness Law, e-government aims to ensure the integration of electronic organizations of reports and information and planning systems in building a clear system of open benefits. e-government is an effort to create a cleaner and easier government system that can respond to the wishes of the community appropriately and appropriately. Furthermore, the use of e-government is anticipated to continue so that there are no more barriers in organizations and organizations are open. the reason to consider this is to decide and analyze the utilization of e-government actions in Ternate City. The hypothesis used in this research is Edward III's theory. The procedures used in this research can include clear techniques and subjective approaches. The data collection strategy in this research is perceptual interviews and documentation. The data inspection strategy used is data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification.

1. PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan inovasi telah mendorong transformasi di berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem pemerintahan (Hamdillah, 2023). Pergeseran dari model pemerintahan konvensional ke pemerintahan berbasis elektronik (e-Government) menjadi suatu keharusan dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan transparansi, efisiensi, dan efektivitas pelayanan public (Nurhakim, 2014). Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas administrasi publik agar lebih terbuka, responsif, dan mudah diakses oleh Masyarakat (Pratiwi, Nahruddin, Aina, & Arifin, 2023). Oleh karena itu, penerapan e-

* Mohammad Ridha Bafagih
E-mail addresses: moh.ridhabafagih@gmail.com (Mohammad Ridha Bafagih)

Government di berbagai daerah di Indonesia menjadi langkah strategis dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan terintegrasi (Rachmad et al., 2024).

Dalam beberapa tahun terakhir, banyak daerah di Indonesia telah mulai menerapkan konsep e-Government, meskipun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Sistem pemerintahan konvensional yang masih mengandalkan proses manual sering kali menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efektif kepada Masyarakat (Katharina, 2021). Perubahan menuju e-Government menawarkan solusi terhadap permasalahan ini dengan menghadirkan sistem yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien dalam pengelolaan informasi serta pelayanan publik (Fadri & Fil, 2024). Namun, di beberapa daerah, termasuk di Kota Ternate, implementasi e-Government belum sepenuhnya optimal karena adanya berbagai kendala teknis, regulasi, serta keterbatasan sumber daya manusia.

Konsep e-Government mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Taufiq, Yuliani, & Hermawandi, 2019). Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dituntut untuk mengadopsi inovasi teknologi dalam berbagai aspek administrasi dan pelayanan. Beberapa aplikasi e-Government yang telah diterapkan di Indonesia, seperti SIMAYA (Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perkantoran), MANTRA (Manajemen Integrasi Informasi dan Administrasi Perdagangan), dan PNSBox (sistem keamanan data bagi pegawai negeri sipil), merupakan contoh bagaimana digitalisasi dapat meningkatkan efektivitas birokrasi (Putra, 2024).

Dalam konteks Kota Ternate, implementasi kebijakan e-Government telah diatur melalui berbagai regulasi, termasuk Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional (Nomor, 3AD) Pengembangan e-Government serta Peraturan Walikota Ternate Nomor 33 Tahun 2021 tentang e-Government. Meskipun berbagai kebijakan telah disusun, pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di Kota Ternate masih mengalami berbagai hambatan. Salah satu tantangan utama adalah belum adanya regulasi turunan yang lebih spesifik dalam mendukung pelaksanaan SPBE, sehingga penerapannya belum berjalan secara ideal. Selain itu, kurangnya koordinasi antar instansi pemerintah dalam penggunaan aplikasi e-Government menyebabkan ketidakterpaduan sistem yang menghambat efektivitas layanan public (Rizky, Pratiwi, Chairunnisa, Aiko, & Ariesmansyah, 2025).

Penerapan e-Government yang efektif tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, regulasi yang mendukung, serta integrasi sistem antar lembaga pemerintah (Syuhada, Julian, Iriani, Chairani, & Austin, 2024). Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Ternate menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya pelatihan bagi aparatur pemerintahan, hingga kurangnya koordinasi dalam pengelolaan data dan layanan berbasis elektronik. Dengan demikian, perlu dilakukan evaluasi terhadap implementasi kebijakan penyelenggaraan e-Government di Kota Ternate guna mengidentifikasi permasalahan yang masih dihadapi serta mencari solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan penyelenggaraan e-Government di Kota Ternate, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas e-Government dalam tata kelola pemerintahan daerah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam Pelaksanaan Peraturan Penggunaan E-Government di Kota Ternate. Pendekatan ini menekankan pada pemahaman fenomena secara subjektif melalui pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi, dan studi

dokumentasi (Waruwu, 2024). Lokasi penelitian ini adalah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara, dengan subjek penelitian meliputi pejabat dan pegawai yang terlibat dalam implementasi e-government. Pemilihan lokasi dan subjek ini didasarkan pada peran mereka dalam kebijakan e-government di Kota Ternate.

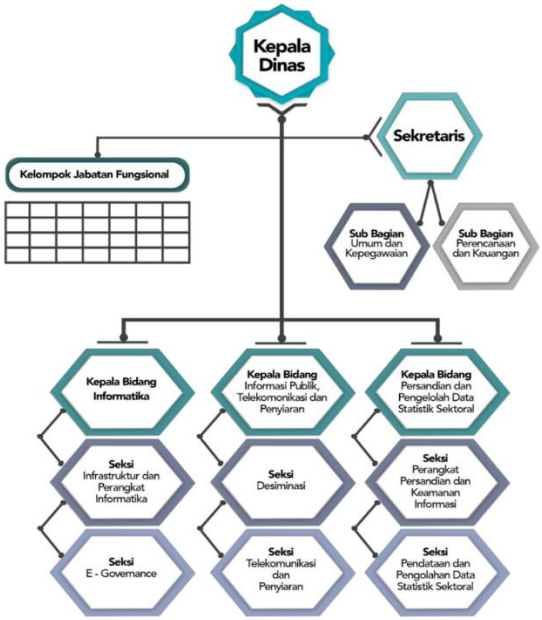
Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara mendalam serta observasi terhadap pelaksanaan kebijakan e-government di Kota Ternate. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumen kebijakan, laporan pemerintah, jurnal akademik, serta sumber lain yang relevan. Analisis data dilakukan secara induktif, dengan tujuan memahami realitas di lapangan dan menarik kesimpulan berdasarkan temuan yang diperoleh. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai efektivitas implementasi e-government serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Kota Ternate berada di antara 3° Lintang Utara dan 3° Lintang Selatan dan 124-129° Bujur Timur. Kota Ternate berbatasan dengan Laut Maluku di sebelah utara, selatan dan barat, serta Selat Halmahera di sebelah timur. Sebagai kota kepulauan, Kota Ternate terdiri dari 8 (delapan) pulau: Pulau Tifure sebagai pulau terbesar, Pulau Hiri, Pulau Palau Moti, Pulau Mayau, dan Pulau Tifure merupakan lima pulau yang berpenghuni, sedangkan tiga pulau lainnya seperti Pulau Mano dan Pulau Gurida merupakan pulau-pulau kecil yang tidak berpenghuni.

Kota Ternate memiliki luas wilayah 5.795,4 km2, yang terdiri dari wilayah perairan seluas 5.544,55 km2 dan wilayah daratan seluas 250,85 km2. Secara formal, pemerintahan Kota Ternate dibagi menjadi 7 (tujuh) kecamatan dan 77 (tujuh puluh tujuh) kelurahan yang masing-masing membawahi 14 kelurahan.



Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Ternate

Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan E-Government di Kota Ternate

Transformasi digital dalam administrasi publik telah menjadi fokus utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, implementasi e-Government di berbagai daerah di Indonesia mulai diterapkan secara bertahap, termasuk di Kota Ternate.

Pemerintah Kota Ternate menetapkan Peraturan Wali Kota Ternate Nomor 33 Tahun 2021 sebagai dasar hukum penyelenggaraan e-Government. Regulasi ini merupakan upaya untuk menciptakan pelayanan publik berbasis digital yang mampu menjangkau masyarakat secara luas dan efisien, terlebih di tengah tantangan global seperti pandemi COVID-19 yang menuntut pelayanan non-tatap muka.

Implementasi e-Government di Kota Ternate telah mencakup sejumlah layanan digital seperti:

- Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
- Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIPT)
- Sistem Informasi Manajemen Aset Daerah (SIMAD)
- Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIMPATI)

Namun demikian, dalam proses pelaksanaannya, ditemukan bahwa e-Government di Kota Ternate belum sepenuhnya terimplementasi secara menyeluruh dan masih dalam tahap pengembangan. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Ternate, Damish Basahir Koter, menyampaikan:

"Kami akan menerapkan sistem e-Government di semua instansi birokrasi yang ada di Kota Ternate. Kami akan menyampaikan kepada seluruh instansi untuk menggunakan aplikasi yang tersedia dan akan merekomendasikan ke BSRW untuk mengecek kelayakannya." (Wawancara, 2024)

Lebih lanjut, ia juga menjelaskan bahwa salah satu aplikasi nasional bernama SINDA, yang dikelola oleh Kementerian Keuangan, baru diterapkan di dua Organisasi Perangkat Daerah (OPD), yakni Dukcapil dan Bappeda. Hal ini menandakan bahwa adopsi e-Government belum merata di seluruh birokrasi.

Upaya lain untuk meningkatkan keterbukaan pemerintah juga dilakukan melalui media sosial dan kanal digital. Kabid Informasi Publik, Supriyanto R. Harry, menyatakan:

"Penyelenggaraan sistem e-Government sekarang ini sudah lebih baik dibanding awal peluncurannya, meski masih banyak fasilitas yang belum memadai. Kami tetap berupaya agar sistem ini terus berjalan. Setiap kegiatan Wali Kota kami liput dan unggah di YouTube, Facebook, Instagram, dan website daerah, agar aktivitas pemerintahan dapat diakses oleh publik."
(Wawancara, 2024)

Meskipun telah menunjukkan progres, sejumlah hambatan masih dihadapi. Berdasarkan wawancara dengan beberapa warga Kota Ternate, terungkap adanya keterbatasan dalam pelaksanaan sistem pelayanan elektronik. Warga bernama Bapak Darman menyebutkan:

"Sistem e-Government sudah ada, tapi belum dilaksanakan dengan baik. Pelayanan berbasis elektronik belum maksimal dan hanya sebagian instansi, seperti Dukcapil, yang menerapkannya."

Sementara itu, Bapak Gibran menyampaikan:

"Pelayanan elektronik saat ini masih minim dan memprihatinkan. Dinas Kominfo perlu mengevaluasi birokrasi yang belum menjalankan sistem e-Government."

Senada dengan itu, Bapak Ilex juga mengungkapkan:

"Sistem e-Government belum efektif. Banyak masyarakat yang mengeluh karena layanan elektronik sering terlambat, dan masyarakat sendiri belum paham tentang sistem ini."

Observasi yang dilakukan di lapangan turut memperkuat pernyataan ini. Menurut pengamatan Bapak Dhani:

"Secara umum, sistem e-Government belum efektif dan efisien. Masih banyak birokrasi yang belum menerapkannya, dan pelayanan elektronik pun belum berjalan optimal."

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi e-Government di Kota Ternate berada pada tahap awal pengembangan. Upaya penerapan sudah dilakukan melalui kebijakan, pelatihan, serta penyediaan aplikasi layanan, namun belum seluruhnya berhasil diterapkan secara efektif di berbagai instansi. Diperlukan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk mengatasi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kesiapan SDM birokrasi. Penguatan sistem dan evaluasi berkelanjutan menjadi kunci keberhasilan dalam transformasi digital pemerintahan di Kota Ternate.

Faktor-Faktor Yang Menghambat Implementasi Kebijakan E-Government Di Kota Ternate

Kata hambatan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai hal, keadaan, atau sebab yang meruntuhkan (mengharapkan, menahan, mengantisipasi). Untuk saat ini, definisi hambatan adalah sesuatu yang dapat melemahkan kemajuan atau pencapaian sesuatu. Penghalang adalah sesuatu yang menyebabkan tantangan dalam belajar dan menghadapi pembelajaran, sependapat dengan Moru bahwa penghalang adalah sesuatu yang mengharapkan pembelajaran pengganti. Definisi penghalang sesuai dengan referensi Kamus Besar Bahasa Indonesia "penghalang dapat berupa penghambat atau pencegah.Penghalang memiliki arti yang sangat penting dalam setiap tugas atau pekerjaan. Sebuah penugasan atau pekerjaan tidak akan terlaksana jika ada penghalang yang mengganggu pekerjaan tersebut. Penghalang adalah kondisi yang dapat menyebabkan eksekusi menjadi terganggu dan tidak terlaksana dengan baik.

Dalam perenungan ini, komponen penahan dari pegangan pelaksanaan E-government dikarakteristikkan sebagai hal-hal, kondisi yang dapat merusak, membatasi, dan memotong persiapan pelaksanaan E-government di Kota Ternate.Setiap kebijakan dalam implementasinya tentu terdapat tantangan tersendiri. Salah satunya kebijakan E-Government yang diterapkan di Kota Ternate masi terdapat kendada atau hambatan-hambatan dalam pelaksanaanya. Seperti dikatakan oleh Ibu Nina Apriana Abbas S.Kom selaku penguji perangkat Telekomunikasi bahwa:

"Namun, seperti halnya dengan implementasi e-government di tempat lain, masih ada tantangan yang perlu diatasi seperti insfrastruktur teknologi yang memadai, ketersedian sumber daya manusia yang terampil, dan keamanan data. Oleh itu pemerintah , Kota Ternate perlu terus berupaya untuk mengatasi tantangan tersebut agar penerapan e-government di kota ternate dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat." (hasil wawancara Nina Apriana Abbas S.Kom)

"Ada beberapa instansi yang sudah menerapkan sistem E-Government dan ada juga beberapa instansi yang belum melaporkan pada kita di dinas kominfo. Kami hanya mengetahui beberapa dinas seprti BKD, BTSP, dan paling banyak susah kalau kita meminta data pada OPD-OPD yang ada agar mengurangi aplikasi tapi OPD-OPD yang lain tidak mau memberi data-data tersebu"t (hasil wawancara Kabid Kominfo M Tauhid Salam S.Kom).

Dalam data yang lain yang penulis peroleh ada beberapa faktor yang dapat menjadi penghambat dalam penerapan pelayanan e-government di Kota Ternate, di antaranya:

1. Ketersediaan infrastruktur teknologi
2. Kurangnya infrastruktur teknologi yang memadai seperti jaringan internet serta hardware dan software yang handal dapat menjadi kendala dalam implementasi layanan

e-government. Jika infrastruktur teknologi yang diperlukan tidak tersedia atau tidak memadai, akan sulit untuk menyediakan layanan e-government yang efektif.

3. Infrastruktur digital sendiri sering diartikan sebagai pondasi yang berfungsi untuk mendukung sebuah sistem komputasi. Namun lebih dari itu, pengembangan infrastruktur digital merupakan pengembangan infrastruktur berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, peningkatan efektivitas, dan efisiensi waktu dalam menjalankan berbagai aktivitas dan ekonomi digital.
4. Kriteria infrastruktur merupakan landasan dalam membuat E-Government. Hal ini sering dibuktikan dengan pertimbangan kriteria-kriteria tersebut dalam beberapa pemeringkatan E-Government di dunia, seperti yang dilakukan oleh Joined together Country, Waseda, EIU, dan PeGI. Dalam pemeringkatan E-Government yang dilakukan oleh The Economist Insights Unit (EIU). EIU memberikan bobot 20 persen dari keseluruhan evaluasi.
5. Keterbatasan sumber daya manusia.

Hal yang paling penting dalam pemanfaatan E-gov adalah sumber daya manusia (SDM) yang akan menjalankan E-gov. Seperti diketahui bahwa kualitas SDM di daerah-daerah di Indonesia berbeda-beda, namun secara umum kecenderungan SDM yang kompeten dalam mengaktualisasikan E-gov diperkirakan akan terkendala, karena E-gov sangat terkait dengan kemampuan dalam mengaplikasikan teknologi informasi (komputer) dan web. Ketidakmampuan yang disebutkan di atas merusak kelancaran pemanfaatan E-gov di dalam daerah dan memberikan rekomendasi untuk organisasi masyarakat, secara garis besar, pemerintah tidak dapat melayani masyarakat secara online.

Aset manusia yang terbatas dalam inovasi data dan komunikasi (TIK) dapat menjadi penghalang dalam penggunaan administrasi e-government. Aset manusia yang berbakat dan berpengalaman diperlukan untuk mengawasi kerangka kerja e-government, menjamin keamanan dan keamanan informasi, dan memberikan dukungan khusus yang dibutuhkan oleh klien.

Selain itu, keterbatasan SDM ini juga berdampak pada penguatan masyarakat, di mana individu-individu hanya berpusat pada pekerjaan tanpa ada upaya untuk mengembangkan imajinasi dan pengembangan agar standar hidup mereka meningkat karena keterbatasan data dari pemerintah. Pada saat itu kekurangan aset manusia di pemerintah daerah dalam mengaktualisasikan E-gov berdampak pada peningkatan langkah, sebagai contoh penggunaan pilihan yang rumit untuk memperoleh latihan tertentu, pada saat itu kemajuan pariwisata teritorial, dan sebagainya harus dilakukan secara online melalui situs pemerintah, tetapi karena aset manusia tidak dapat mengawasi situs dengan tepat untuk yang terbaik, sehingga latihan yang berlebihan tidak dapat dilakukan secara sah.

Budi Raharjo (Master Telematika dari ITB), pernah menjelaskan bahwa inovasi data dapat menjadi bidang yang modern. Pemerintah jarang sekali memiliki aset manusia yang solid di bidang ini. Sumber daya manusia yang solid dan mau menghafal bidang-bidang modern biasanya ada di bidang perdagangan dan industri. Jadi, pembatasan pemerintah di bidang ini sering disalahgunakan oleh individu perdagangan yang curang dengan menawarkan pengaturan yang tidak sesuai dengan kebutuhan atau mahal.

Masalah aksesibilitas aset manusia yang memiliki pedoman kompetensi di bidang TIK lebih merepotkan daripada masalah inovasi. Di sejumlah tempat kerja pemerintah terdekat, ada 3-5 orang pegawai yang memiliki keterampilan TIK, beberapa di antaranya pada dasarnya tidak memiliki gelar di bidang Informatika atau Desain Elektro. Hal ini terjadi karena mungkin 10-20 tahun yang lalu pemerintah daerah jarang atau bahkan tidak pernah memilih pegawai yang tidak memiliki latar belakang TIK karena pada saat itu belum ada gambaran masa depan tentang pemanfaatan inovasi data dan komunikasi.

Sehingga penerapan e-government pada aspek sumber daya manusia yang belum mumpuni harus ditingkatkan lagi. Peningkatan SDM pegawai untuk implementasi e-

government perlu penanganan yang serius dan dilakukan bersama oleh pemerintah, perguruan tinggi, dan swasta serta pihak terkait lainnya.

6. Perubahan Perilaku Masyarakat

Perubahan perilaku masyarakat dalam hal penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat menjadi kendala dalam penyelenggaraan layanan e-government. Beberapa warga mungkin belum familiar dengan penggunaan teknologi atau kurang percaya diri dalam menggunakan layanan e-government. Oleh karena itu sosialisasi dan pelatihan yang memadai perlu dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan layanan e-government.

7. Keamanan Data

Keamanan dan privasi data merupakan faktor kunci dalam implementasi layanan e-government. Jika data yang disimpan dan diproses oleh sistem e-government tidak aman, maka warga negara dapat tidak mempercayai sistem e-government dan kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, upaya menjamin keamanan dan privasi data harus menjadi prioritas dalam penyelenggaraan layanan e-government.

Kebijakan e-government sangat penting untuk memberikan pelayanan yang efisien kepada masyarakat. Namun, yang jauh lebih penting adalah seberapa besar keamanan data publik tersebut terjamin. Masyarakat perlu memiliki kepercayaan terhadap data yang dimuat secara digital.

Keamanan informasi dan perlindungan terbuka merupakan hal yang harus diperhatikan dan diperhatikan dengan sungguh-sungguh dalam menyelenggarakan birokrasi berbasis digital yang menggunakan web. Karena salah satu penunjuk kualitas manfaat adalah kapasitas dan kualitas yang tak tergoyahkan dalam memberikan administrasi yang solid.

Pengembangan dan peningkatan komponen pendukung untuk pelaksanaan kerangka kerja e-government harus disusun dengan mempertimbangkan berbagai sudut pandang dengan melihat kebenaran dan kemungkinan yang akan terjadi. Data yang dimiliki oleh pemerintah mengenai orang-orang di masyarakat harus dijamin keamanan dan kerahasiaannya agar tidak jatuh ke tangan orang yang tidak dapat dipercaya dan disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak berwenang yang dapat memberikan dampak yang sangat buruk. Pemerintah harus menjamin bahwa informasi pribadi masyarakat tetap aman dan tidak bocor ke pihak-pihak yang tidak seharusnya tahu. Penyalahgunaan informasi individu dapat menyebabkan kerugian yang luar biasa bagi pemerintah dan pemilik informasi.

Administrasi terbuka tidak dapat berjalan tanpa adanya kepercayaan terbuka, dalam pelaksanaan kerangka kerja e-government kepercayaan terbuka memiliki 8 faktor, khususnya:

1. Kepercayaan terhadap informasi yang disimpan bahwa informasi yang dikumpulkan dan disimpan akan terjamin keamanannya dari potensi bahaya penyalahgunaan informasi, perubahan informasi, dan pemanfaatan informasi oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan.
2. Kepercayaan terhadap administrasi akan tanggap dalam menyelesaikan masalah.
3. Kepercayaan terhadap kualitas data bahwa data yang diberikan adalah data yang substansial dan lengkap sehingga dapat diandalkan.
4. Kepercayaan terhadap sistem teknologi data e-government yang menggunakan operasi yang sesuai.
5. Kepercayaan dalam kerangka kerja pertukaran sehubungan dengan keamanan dan jaminan informasi serta kecermatan dan kerahasiaan.
6. Kepercayaan pada organisasi pemerintah yang memberikan administrasi e-government yang akan bertindak secara terbuka.
7. Kepercayaan dalam mendidik administrasi e-government yang mendukung seperti penggunaan hukum, pengaturan dan arahan.
8. Kepercayaan dalam inovasi yang diberikan

Data yang diklaim oleh pemerintah harus dipastikan keamanan dan kerahasiaannya agar tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan. Ada banyak sekali potensi gangguan keamanan yang bisa melumpuhkan dan membahayakan administrasi e-government. Sebagian besar masalah keamanan dapat diklasifikasikan dalam empat kategori besar:

Keamanan Infrastruktur

Kerangka kerja data pemerintah menyumbangkan sistem pusat untuk interaksi yang bermanfaat antara beragam tempat kerja dan komponen. Membangun dan menjaga tingkat keamanan organisasi yang tinggi adalah kunci untuk memastikan keterbukaan perhitungan sistem yang menjadi dasar semua organisasi informasi lainnya. Selain itu, hal ini juga memastikan ketepatan informasi yang diarahkan oleh pemerintah.

Keamanan Aplikasi

Pemerintah lebih sering menjadi advokat untuk mewujudkan keamanan aplikasi yang ketat. Bagaimanapun, mengingat prasyarat yang lebih luas dari organisasi e-Government, kerentanan harus dinilai kembali untuk mengkoordinasikan dampak ancaman potensial dengan langkah-langkah keamanan yang sesuai.

Administrasi bukti yang dapat dikenali

Dengan meningkatnya jumlah pertukaran elektronik tatap muka, pemerintah harus mengatasi tantangan dalam mengawasi data dan aplikasi yang dapat diidentifikasi yang tersebar di berbagai kerangka kerja komputasi internal dan eksternal. Dalam pengembangannya, mereka harus melayani sejumlah klien terbuka yang meminta komponen yang tidak rumit, tanpa mengorbankan keamanan, yang secara tidak sengaja mengizinkan akses ke data sensitif.

Konfirmasi Informasi

Pemerintah harus bisa menjadi pengawas atas sejumlah besar informasi orang yang bergantung pada mereka. Program komputer, situs web, dan organisasi harus memberikan konfirmasi yang baik terhadap akses yang tidak sah dan harus menjamin bahwa mereka berkinerja baik dalam hal keamanan data dan keamanan. Pembagian informasi antar kantor juga harus dilakukan dengan baik untuk menjaga jarak strategis dari pelanggaran pemanfaatan informasi yang jauh dari sumbernya.

8. Anggaran Dan Biaya

Penerapan pelayanan e-government membutuhkan biaya yang signifikan untuk mengembangkan, mengelola, dan memelihara infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia yang dibutuhkan. Kurangnya anggaran atau biaya yang tidak memadai dapat menjadi penghambat dalam penerapan pelayanan e-government yang efektif. Oleh karena itu, perlu ada perencanaan anggaran yang cermat dan strategi pengelolaan biaya yang efektif untuk memastikan keberlanjutan Penerapan e-government di kota ternate.

Implementasi e-government di Kota Ternate

Dilakukan dengan mengajukan ranperda terkait SPBE ke bagian hukum setda kota ternate. Kebijakan internal Arsitektur SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah telah ditetapkan. Kondisi: Kebijakan internal Arsitektur SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah tersebut belum memuat secara lengkap pengaturan mengenai referensi Arsitektur dan domain Arsitektur SPBE (Proses Bisnis, Data dan Informasi, Infrastruktur SPBE, Aplikasi SPBE, Keamanan SPBE, dan Layanan SPBE).

Kriteria tingkat 2 telah terpenuhi dan kebijakan internal Arsitektur SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah telah memuat secara lengkap pengaturan mengenai referensi Arsitektur dan domain Arsitektur SPBE (Proses Bisnis, Data dan Informasi, Infrastruktur SPBE, Aplikasi SPBE, Keamanan SPBE, dan Layanan SPBE).

Kriteria tingkat 3 telah terpenuhi, kebijakan internal Arsitektur SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah telah mengatur integrasi SPBE antar Instansi Pusat, antar Pemerintah Daerah, dan/atau antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, dan kebijakan internal Arsitektur

SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah telah direviu dan dievaluasi secara periodik. Kriteria tingkat 4 telah terpenuhi serta hasil reviu dan evaluasi kebijakan internal Arsitektur Instansi Pusat/Pemerintah Daerah

kebijakan/pelaksanan langsung

Konsep kebijakan internal terkait Manajemen Data di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah belum atau telah tersedia. Belum tersedia disebabkan keterbatasan anggaran dan infrastruktur jaringan yang menghubungkan antar OPD dalam lingkup Kebijakan internal Manajemen Data di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah telah ditetapkan.

Kebijakan internal Manajemen Data di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah tersebut hanya mengatur sebagian dari rangkaian proses pengelolaan arsitektur data, data induk, data referensi, basis data, kualitas data dan interoperabilitas data.

Kriteria tingkat 2 telah terpenuhi dan kebijakan internal Manajemen Data di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah telah mengatur seluruh rangkaian proses pengelolaan arsitektur data, data induk, data referensi, basis data, kualitas data dan interoperabilitas data. Kriteria tingkat 4 telah terpenuhi serta hasil reviu dan evaluasi kebijakan internal Manajemen Data di Instansi Pusat/Pemerintah.

Perecanaan

Analisis Kebutuhan: Identifikasi kebutuhan dan masalah yang ingin dipecahkan dengan mengadakan sistem e-government. Libatkan seluruh pihak terkait, termasuk warga, pejabat, dan pihak-pihak terkait lainnya. Penyusunan Rencana: Buat rencana strategis implementasi e-government yang mencakup tujuan, sasaran, ruang lingkup, dan anggaran yang dibutuhkan.

Pembentukan Tim: Bentuk tim kerja yang terdiri dari ahli teknologi informasi, staf pemerintahan, dan wakil dari pihak eksternal yang akan membantu dalam implementasi proyek.

Pemilihan Sistem: Lakukan riset dan evaluasi berbagai sistem e-government yang sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan sumber daya di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Ternate.

Penyusunan Kebijakan: Tetapkan kebijakan dan regulasi yang berkaitan dengan penggunaan dan pengelolaan sistem e-government.

Persiapan Infrastruktur: Pastikan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang cukup baik untuk mendukung sistem e-government, termasuk konektivitas internet, perangkat keras, dan perangkat lunak.

Pelaksanaan:

Pengembangan Sistem: Lakukan pengembangan atau penerapan sistem e-government sesuai dengan rencana yang telah disusun, pastikan sistem tersebut mudah digunakan dan aman.

Uji Coba: Lakukan uji coba internal untuk memastikan sistem berfungsi dengan baik sebelum diluncurkan secara penuh.

Sosialisasi: Sosialisasikan sistem e-government kepada masyarakat dan pemangku kepentingan terkait. Berikan pelatihan kepada staf pemerintahan dan warga tentang cara menggunakan sistem e-government.

Implementasi Bertahap: Lakukan implementasi sistem secara bertahap, misalnya mulai dari satu bagian atau layanan tertentu terlebih dahulu sebelum meluas ke seluruh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian.

Monitoring dan Pengawasan: Pantau dan awasi pelaksanaan sistem e-government secara berkala untuk memastikan kinerjanya sesuai dengan harapan.

Evaluasi

Pengumpulan Data : Kumpulkan data mengenai efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna terhadap sistem e-government.

Analisis Kinerja : Evaluasi hasil implementasi e-government, apakah telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau ada perluasan dan perbaikan yang diperlukan.

Umpan Balik Pengguna: Dapatkan umpan balik dari pengguna, baik dari sisi pemerintahan maupun masyarakat, untuk mengetahui masalah yang dihadapi dan harapan untuk peningkatan kedepannya.

Perbaikan dan Pengembangan: Berdasarkan hasil evaluasi dan umpan balik, lakukan perbaikan dan pengembangan terhadap sistem e-government yang telah ada.

Penyebaran Informasi: Sampaikan hasil evaluasi kepada seluruh pemangku kepentingan dan masyarakat untuk memastikan transparansi dan partisipasi yang lebih baik dalam pengelolaan e-government.

Rencana Aksi: Tetapkan rencana aksi untuk memperbaiki masalah yang ditemukan dan memastikan kesinambungan serta peningkatan kualitas e-government di masa depan.

Penting untuk diingat bahwa implementasi e-government adalah proses yang berkesinambungan. Evaluasi dan perbaikan secara berkala adalah kunci untuk menciptakan dan mempertahankan sistem e-government yang berhasil dan bermanfaat bagi seluruh masyarakat Kota Ternate.

4. KESIMPULAN

Penerapan E-Government (pelayanan berbasis online) tentunya sangat dinantikan oleh masyarakat tanpa perlu datang mengantre dalam pengurusan administrasi di kantor Kota Ternate. Efektif dan efisien dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Demikian pula implementasi E-Government tidak hanya mempermudah pelayanan tetapi dapat menjadi bagian dimana masyarakat dapat memperoleh akses informasi yang kredibel dan transparansi yang besar sehingga masyarakat dapat mengetahui kinerja pemerintah.

Adanya kebijakan E-Government dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam hal percepatan proses dan kemudahan akses interaksi masyarakat; Meningkatkan transparansi pemerintah dengan meningkatkan akses informasi publik; Meningkatkan akuntabilitas pemerintah dengan menyediakan lebih banyak layanan dan informasi, serta menyediakan saluran akses baru bagi publik; Mengurangi waktu, uang, dan sumber daya lainnya, baik di pihak pemerintah maupun mereka yang terlibat dengan mempersingkat proses penyampaian layanan.

Menetapkan rencana aksi untuk memperbaiki masalah yang ditemukan dan memastikan kesinambungan dan peningkatan kualitas e-government di masa mendatang. Penting untuk diingat bahwa implementasi e-government merupakan proses yang berkesinambungan. Evaluasi dan perbaikan secara berkala menjadi kunci terciptanya dan terpeliharanya sistem e-government yang sukses dan bermanfaat bagi seluruh masyarakat Kota Ternate.

5. REFERENSI

Fadri, Zainal, & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, *61*, 61–62.

Hamdillah, Hamdun. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, *6*(2), 91–102.

Katharina, Riris. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Nomor, Instruksi Presiden. (3AD). Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. *Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia*.

Nurhakim, Mochamad Ridwan Satya. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*, *11*(3), 403–422.

Pratiwi, Oky Nur, Nahruddin, Zulfan, Aina, Asri Nur, & Arifin, Indar. (2023). Responsivitas Pemerintah Melalui Elektronik Government (E-Gov) Di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, *29*(1), 61–81.

Putra, Wiradharma Sampurna. (2024). Penerapan Penyimpanan Protokol Notaris dengan Metode Cloud Computing System. *Unes Journal of Swara Justisia*, *8*(1), 113–132.

Rachmad, Yoesoep Edhie, Ilham, Rozali, Indrayani, Novi, Manurung, Halomoan Edy, Judijanto, Loso, Laksono, Rudy Dwi, & Sa'dianoor, Sa'dianoor. (2024). *Layanan Dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep Dan Penerapan*. PT. Green Pustaka Indonesia.

Rizky, Andryan Muhammad, Pratiwi, Melita Putri, Chairunnisa, Alika, Aiko, Iftitah Azzahra, & Ariesmansyah, Andre. (2025). E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *5*(1), 2070–2089.

Syuhada, Farhan Fasha, Julian, Christofer, Iriani, Atrika, Chairani, Annisa Larasati, & Austin, Trecy. (2024). Transformasi E-Government Melalui Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (Sipd) Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Sikap (Solusi Ilmiah Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, *12*(02), 7–14.

Taufiq, Otong Husni, Yuliani, Dini, & Hermawandi, Dadan. (2019). Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-Government Menuju Good Governance. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, *6*(1), 145–152.

Waruwu, Marinu. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, *5*(2), 198–211.