

Analisis Implementasi Kebijakan E-Government untuk Membangun Kepercayaan Publik di Pemerintah Kota Manado

Chyntia Maria Siwi¹, Jeane Mantiri²

¹²Universitas Terbuka, Indonesia

¹ mariasiwi@gmail.com, ² jeanemantiri@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Policy Implementation
E-Government
Public Trust
Manado City Government

This study aims to analyze the implementation of e-government policies in an effort to build public trust in the Manado City Government environment. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies. Data analysis with 3 main components, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that although the Manado City Government has developed a number of digital services such as online licensing, digital population administration, and public complaint portals, their implementation is still uneven across agencies. In addition, low digital literacy among the community and weak data security systems are significant challenges that hinder public trust in the e-government system. Factors such as suboptimal service integration, unequal access to information, and unclear personal data protection also strengthen negative public perceptions. Therefore, efforts are needed to increase digital literacy, transparency of data management, and strengthening infrastructure and human resource capacity to ensure that e-government can function effectively and be trusted by the public.

INTISARI

Kata kunci:
Implementasi Kebijakan
E-Government
Kepercayaan Publik
Pemerintah Kota Manado

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan e-government dalam upaya membangun kepercayaan publik di lingkungan Pemerintah Kota Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Analisis data dengan 3 komponen utama yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Pemerintah Kota Manado telah mengembangkan sejumlah layanan digital seperti perizinan online, administrasi kependudukan digital, dan portal pengaduan masyarakat, pelaksanaannya masih belum merata di seluruh instansi. Selain itu, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat dan lemahnya sistem keamanan data menjadi tantangan signifikan yang menghambat kepercayaan publik terhadap sistem e-government. Faktor-faktor seperti integrasi layanan yang belum optimal, ketimpangan akses informasi, dan ketidakjelasan perlindungan data pribadi turut memperkuat persepsi negatif masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya peningkatan literasi digital, transparansi pengelolaan data, serta penguatan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia untuk memastikan e-government dapat berfungsi secara efektif dan dipercaya oleh publik.

Diterima : 11-06-2025
Dipublish : 19-06-2025

Copyright © 2025 (Chyntia Maria Siwi). All Right Reserved

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah di berbagai belahan dunia untuk mengadopsi sistem e-government sebagai sarana meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Di Indonesia, implementasi kebijakan e-government menjadi salah satu strategi utama dalam reformasi birokrasi untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta membangun tata kelola pemerintahan yang lebih responsif dan terbuka.

Pemerintah Kota Manado merupakan salah satu daerah yang turut mengembangkan layanan berbasis digital melalui berbagai platform, seperti sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan, layanan perizinan online, serta kanal pengaduan masyarakat secara elektronik. Kebijakan ini bertujuan untuk mempercepat pelayanan, mengurangi praktik birokrasi yang berbelit, serta membangun kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintahan daerah.

Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan e-government di Kota Manado masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa kendala yang sering muncul meliputi keterbatasan infrastruktur digital, ketimpangan literasi teknologi antara aparatur dan masyarakat, kurangnya sosialisasi, serta isu keamanan dan perlindungan data pribadi. Hal ini dapat memengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap keandalan serta komitmen pemerintah dalam memberikan layanan publik yang berkualitas.

Kepercayaan publik merupakan fondasi penting dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif. Masyarakat akan lebih terbuka untuk berinteraksi dan berpartisipasi jika mereka merasa bahwa pemerintah bersikap transparan, responsif, dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi e-government tidak hanya bergantung pada aspek teknis dan kebijakan, tetapi juga pada sejauh mana sistem tersebut mampu membangun kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, penting untuk melakukan analisis terhadap implementasi kebijakan e-government di Pemerintah Kota Manado dalam rangka membangun dan memperkuat kepercayaan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas kebijakan yang dijalankan, kendala yang dihadapi, serta potensi penguatan kepercayaan publik melalui optimalisasi layanan digital pemerintahan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan terperinci mengenai kondisi saat ini. Menurut Abdussamad dan Sik, penelitian deskriptif membantu peneliti untuk memahami fenomena yang terjadi dalam konteks tertentu tanpa

melakukan intervensi [1]. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan e-government dalam membangun kepercayaan publik di lingkup Pemerintah Kota Manado. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali fenomena secara holistik melalui interaksi langsung dengan informan serta analisis terhadap konteks sosial yang melingkupinya.

Menurut Creswell & Poth, penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi makna, pemahaman, dan interpretasi dari pengalaman sosial secara kontekstual dan mendalam. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada hasil kebijakan, tetapi juga pada proses pelaksanaan dan respons masyarakat terhadap kebijakan e-government [2].

Lokasi penelitian dilakukan di lingkungan Pemerintah Kota Manado, khususnya pada instansi-instansi yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis e-government, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta unit-unit pelayanan publik lainnya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pegawai dan masyarakat yang menggunakan layanan untuk mendapatkan informasi langsung mengenai pengalaman mereka. Menurut Abdussamad dan Sik, wawancara adalah metode yang efektif untuk menggali informasi mendalam tentang pandangan dan persepsi individu. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik berikut: (a) wawancara mendalam (*In-Depth Interview*); (b) observasi partisipatif; dan (c) studi dokumentasi [1].

Pengumpulan data juga dilakukan melalui telaah dokumen, seperti kebijakan, laporan pelaksanaan program, situs resmi pemerintah, serta regulasi yang terkait dengan e-government. Bowen menjelaskan bahwa dokumentasi merupakan sumber data yang kaya untuk memahami konteks kebijakan dan menelusuri dinamika implementasinya [3].

Dalam penelitian ini, teknik analisis data kualitatif mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldana, yang menyatakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus-menerus sejak awal hingga akhir penelitian. Proses ini terdiri atas tiga komponen utama, yaitu: (a) Reduksi Data (*Data Reduction*); (b) Penyajian Data (*Data Display*); dan (c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*) [4].

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menghasilkan tiga temuan utama yang dianalisis berdasarkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi, dengan pendekatan kualitatif serta teori implementasi kebijakan publik dan kepercayaan publik dalam pelayanan digital.

3.1 Implementasi E-Government Belum Merata di Semua Lini Pelayanan

Implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan [5]. Mazmanian dan Sabatier menulis bahwa dalam memahami implementasi kebijakan berarti berusaha memahami apa yang terjadi sesudah sesuatu program dilaksanakan atau dirumuskan [6].

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara dengan sejumlah pegawai dinas dan masyarakat, diketahui bahwa Pemerintah Kota Manado telah melakukan berbagai upaya digitalisasi pelayanan publik, seperti melalui aplikasi perizinan daring, sistem administrasi kependudukan online, serta portal pengaduan masyarakat. Namun, penerapannya masih belum merata di seluruh instansi.

Beberapa unit pelayanan publik masih mengandalkan proses manual, dan ini menimbulkan ketimpangan persepsi di kalangan masyarakat. Sebagian merasa puas karena kemudahan akses informasi, namun sebagian lain mengeluhkan sistem yang tidak konsisten.

Hal ini sejalan dengan pendapat Al-Farsi et al, yang menyatakan bahwa salah satu hambatan utama dalam implementasi e-government di negara berkembang adalah kurangnya integrasi antar instansi dan disparitas infrastruktur digital di tingkat lokal [7].

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan sejumlah pegawai dinas dan masyarakat di Kota Manado, diketahui bahwa Pemerintah Kota telah menunjukkan komitmen dalam mengimplementasikan kebijakan e-government. Komitmen ini tercermin dalam beberapa bentuk layanan digital yang telah tersedia, seperti aplikasi perizinan daring, sistem administrasi kependudukan berbasis online, serta portal pengaduan masyarakat yang dapat diakses melalui laman resmi pemerintah kota.

Namun demikian, realisasi e-government di Kota Manado belum berjalan secara merata di seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD). Masih terdapat sejumlah unit pelayanan publik yang belum sepenuhnya mengadopsi teknologi digital dan masih mengandalkan proses manual, terutama dalam layanan yang bersifat administratif. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum terintegrasi secara menyeluruh ke dalam sistem birokrasi daerah.

Ketimpangan ini kemudian memunculkan persepsi yang beragam di kalangan masyarakat. Sebagian masyarakat, khususnya yang melek teknologi, menyambut baik kemudahan akses informasi dan layanan publik secara daring. Mereka menganggap kebijakan ini sebagai bentuk modernisasi birokrasi dan peningkatan efisiensi pelayanan. Sebaliknya, sebagian masyarakat lainnya justru merasa bingung dan kecewa karena sistem digital yang tidak konsisten antar instansi. Kondisi ini berdampak pada kurangnya kepercayaan publik terhadap efektivitas kebijakan e-government. Ketika sistem pelayanan tidak dapat memberikan pengalaman yang seragam, masyarakat cenderung ragu terhadap profesionalisme dan kesiapan pemerintah dalam menyelenggarakan layanan berbasis teknologi. Hal ini menjadi tantangan serius dalam upaya membangun kepercayaan publik melalui media digital.

Fenomena ini sejalan dengan pendapat Al-Farsi et al. yang menyatakan bahwa salah satu hambatan utama dalam implementasi e-government di negara berkembang adalah kurangnya integrasi antarinstansi serta disparitas infrastruktur digital di tingkat lokal. Tanpa adanya koordinasi yang kuat dan pembangunan sistem yang menyeluruh, e-government berisiko hanya menjadi simbol modernisasi yang tidak menyentuh kebutuhan riil masyarakat [7].

3.2 Rendahnya Literasi Digital Menjadi Kendala dalam Pembangunan Kepercayaan Publik

Temuan dari observasi dan wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa sebagian warga, terutama yang berusia lanjut atau tinggal di daerah pinggiran, mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital karena keterbatasan literasi teknologi. Hal ini menyebabkan rendahnya pemanfaatan layanan e-government, yang berdampak pada minimnya kepercayaan terhadap efektivitas kebijakan tersebut.

Wirtz et al, menyatakan bahwa literasi digital masyarakat merupakan faktor krusial dalam keberhasilan adopsi e-government. Ketika masyarakat tidak memiliki kompetensi digital dasar, mereka cenderung menghindari layanan daring dan lebih memilih tatap muka, meskipun layanan digital tersedia [8]. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital harus menjadi bagian integral dari strategi implementasi e-government, terutama melalui program pelatihan masyarakat yang inklusif.

Wirtz et al, menyatakan bahwa literasi digital masyarakat merupakan faktor krusial dalam keberhasilan adopsi e-government. Ketika masyarakat tidak memiliki kompetensi digital dasar, mereka cenderung menghindari layanan daring dan lebih memilih layanan tatap muka, meskipun sistem online telah tersedia. Fenomena

ini juga terjadi di Kota Manado, di mana sebagian masyarakat, terutama yang berusia lanjut dan berlatar pendidikan rendah, merasa kesulitan dalam memahami dan menggunakan layanan berbasis digital [8].

Hasil wawancara dengan warga di kecamatan pinggiran menunjukkan bahwa keterbatasan dalam menggunakan perangkat teknologi seperti komputer dan smartphone menjadi kendala utama. Selain itu, masih banyak masyarakat yang tidak memahami istilah-istilah dalam aplikasi pemerintah atau tidak mengetahui alur layanan digital yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan digital (*digital divide*) yang belum sepenuhnya teratasi di lingkungan pemerintahan kota.

Hal ini diperkuat oleh pendapat Zhao et al., yang menekankan bahwa kesenjangan digital berdampak langsung terhadap kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Menurut mereka, keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat untuk mengakses dan memanfaatkannya secara efektif [9]. Oleh karena itu, strategi digital pemerintah harus selalu mempertimbangkan aspek pemberdayaan masyarakat, terutama dalam hal edukasi dan pelatihan.

Program literasi digital yang menasar kelompok rentan—seperti lansia, ibu rumah tangga, dan pelaku usaha kecil—merupakan langkah konkret yang perlu diperkuat. Pemerintah Kota Manado perlu menggandeng komunitas lokal, perguruan tinggi, serta lembaga non-pemerintah untuk menyelenggarakan pelatihan yang mudah diakses dan berbasis kebutuhan riil. Pendekatan partisipatif ini diyakini mampu mendorong peningkatan pemahaman masyarakat serta memperkuat rasa percaya terhadap layanan yang diberikan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Cordella & Paletti, literasi digital bukan hanya soal kemampuan teknis, melainkan juga terkait dengan digital confidence atau keyakinan masyarakat bahwa sistem digital aman, mudah digunakan, dan bermanfaat [10]. Dalam konteks ini, kebijakan e-government harus dilengkapi dengan kampanye komunikasi publik yang intensif dan inklusif. Hanya dengan cara inilah, kepercayaan publik terhadap sistem layanan digital pemerintah dapat dibangun secara berkelanjutan.

3.3 Keamanan dan Transparansi Data Menjadi Sorotan Publik

Dalam beberapa wawancara, warga menyatakan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi mereka dalam sistem layanan digital pemerintah. Ketidakjelasan informasi mengenai siapa yang mengelola data dan bagaimana perlindungannya, menimbulkan keraguan terhadap komitmen pemerintah dalam menjaga privasi.

Menurut Bannister & Connolly, kepercayaan publik terhadap e-government bergantung pada persepsi keamanan dan akuntabilitas sistem. Jika warga merasa bahwa data mereka dikelola secara tidak transparan atau rentan terhadap penyalahgunaan, maka kepercayaan terhadap pemerintah akan menurun [11].

Dalam konteks Manado, meskipun sudah ada upaya membangun sistem terintegrasi, aspek edukasi publik tentang perlindungan data belum maksimal.

Wawancara dengan warga Manado menunjukkan kekhawatiran signifikan terkait keamanan data pribadi dalam sistem layanan digital pemerintah. Banyak informan merasa tidak mendapat kejelasan mengenai siapa yang bertanggung jawab atas data mereka dan bagaimana data tersebut dikelola. Kondisi ini sejalan dengan temuan dari ITGID yang mencatat bahwa kebanyakan sistem keamanan di Dukcapil masih lemah dan rentan terhadap peretasan, sehingga data pribadi mudah bocor [12].

Menurut Times Indonesia, sektor administrasi pemerintahan di Indonesia mencatat tingkat data exposure tertinggi, yaitu mencapai 39,78 %, mengindikasikan masih lemahnya kesadaran keamanan data di institusi publik. Ditambah lagi, BSSN dalam lanskap keamanan siber menemukan bahwa pelanggaran data publik banyak disebabkan oleh kesalahan pengelolaan dan kurang terampilnya SDM dalam aspek keamanan digital [13].

Praktik terbaik dalam e-government menuntut pendekatan secure by design dan audit reguler—seperti yang diusulkan Ombudsman RI—untuk meningkatkan akuntabilitas sistem, serta penyelenggaraan audit oleh pihak ketiga dan laporan publik berkala sebagai bentuk transparansi. Selain itu, kebijakan enkripsi end-to-end dan penerapan firewall, IDS, serta pelatihan untuk ASN dan masyarakat amat krusial agar layanan digital pemerintah benar-benar dapat dipercaya [14].

Pendapat pakar seperti Teguh Aprianto dalam BBC Indonesia menyebut bahwa “infrastruktur keamanan digital pemerintah dikenal sangat buruk,” dan menegaskan bahwa pelanggaran seperti di eHAC menunjukkan pengelolaan data yang ceroboh serta minimnya jaminan dari pihak pemerintah. Hal ini diperkuat oleh pengalaman kasus ransomware di Pusat Data Nasional Kominfo, di mana data imigrasi bahkan NIK dan NPWP sempat terancam, memperlihatkan lemahnya mitigasi insiden dan backup data.

Lebih lanjut, laporan Seputar Birokrasi menekankan bahwa pelatihan keamanan siber berkala untuk pegawai, audit keamanan rutin, dan standardisasi terhadap UU PDP sangat penting dalam membangun sistem e-government yang aman. Tanpa langkah ini, kepercayaan publik terhadap sistem digital pemerintah tidak akan pulih, dan tujuan reformasi layanan publik melalui e-government akan sulit tercapai.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan e-government di Pemerintah Kota Manado telah mengalami kemajuan melalui digitalisasi beberapa layanan publik seperti perizinan online, administrasi kependudukan, dan kanal pengaduan digital. Namun, implementasinya masih belum merata di seluruh instansi, sehingga menimbulkan ketimpangan pengalaman pelayanan di masyarakat.

Faktor literasi digital menjadi tantangan utama dalam adopsi e-government. Masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi digital cenderung enggan memanfaatkan layanan daring, sehingga perlu intervensi kebijakan untuk peningkatan kompetensi digital secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Keamanan data pribadi juga menjadi kekhawatiran masyarakat. Kurangnya edukasi mengenai perlindungan data, serta lemahnya sistem pengamanan digital pemerintah menyebabkan kepercayaan publik terhadap e-government belum terbentuk dengan kuat. Ketidakjelasan pengelolaan dan akuntabilitas data menjadi hambatan serius dalam proses digitalisasi birokrasi yang ideal.

Secara umum, keberhasilan implementasi e-government tidak cukup hanya dengan membangun sistem berbasis teknologi, melainkan harus diiringi dengan keterlibatan publik, penguatan kapasitas SDM, edukasi literasi digital, dan perlindungan data yang transparan dan akuntabel.

Referensi

- [1] Abdussamad and H. Sik, *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2021.
- [2] J. W. Creswell and C. N. Poth, *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, 4th editio. Sage Publications, 2018.
- [3] G. A. Bowen, "Document Analysis As A Qualitative Research Method," *Qual. Res. J.*, vol. 9, no. 2, pp. 27–40, 2009, doi: <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>.
- [4] J. Miles, M.B; Huberman, A.M; Saldana, *Qualitative data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publication. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press*. 2014.
- [5] M. I. R. Rantung, J. Mantiri, M. M. Pontoh, and E. H. Polii, "Implementasi Kebijakan Pengawasan Sungai Oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Minahasa," *Acad. Educ. J.*, vol. 15, no. 1, pp. 543–552, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.ucy.ac.id/index.php/fkip/article/view/2251/2090>
- [6] M. I. R. Rantung, "Implementasi Kebijakan Persyaratan Kualitas Air Minum Isi Ulang di Kecamatan Tondano Selatan," *J. Adm. J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara*, vol. 1, no. 1, pp. 45–49, 2019, [Online]. Available: <https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/1661>
- [7] H. Al-Farsi, M. H. Naqvi, and S. Ali, "Barriers To E-Government Implementation In Developing Countries : A Case Study Of Oman," *Electron. J. Inf. Syst. Dev. Ctries.*, vol. 87, no. 1, 2021, doi: <https://doi.org/10.1002/isd2.12174>.
- [8] B. W. Wirtz, P. Daiser, and B. Binkowska, "E-government: Strategy Process Instruments.," *Int. J. Public Adm.*, vol. 41, no. 1, pp. 24–38, 2018, doi: <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1242620>.
- [9] J. Zhao, S. Zhao, and Y. Wang, "Bridging The Digital Divide in E-government : A Perspective From Citizen Capability and Trust," *Gov. Inf. Q.*, vol. 38, no. 4, 2021, doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101604>.
- [10] A. Cordella and A. Paletti, "Government As A Platform, Orchestration And Public Value Creation: The Italian Case," *Gov. Inf. Q.*, vol. 36, no. 4, 2019, doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101409>.
- [11] F. Bannister and R. Connolly, "The Future of E-government : A Reflection On Trends And Issues," *Gov. Inf. Q.*, vol. 37, no. 3, 2020, doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101512>.
- [12] IT Governance Indonesia, "Ancaman Kebocoran Data di Instansi Pemerintah," *IT Governance Indonesia*, 2023. <https://itgid.or.id>
- [13] Times Indonesia, "Kebocoran Data Pemerintah Tertinggi di Sektor Administrasi Publik," *Times Indonesia*, 2023. <https://timesindonesia.co.id>
- [14] Primadoc, "Sistemm Keamanan Informasi Layanan Publik di Era Digital," *Primadoc*, 2023. <https://primadoc.id>



© 2025 by the authors. Licensee Administro Journal

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).