

PROSPEK DAN TANTANGAN IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DI PROVINSI SULAWESI UTARA TERHADAP PENINGKATAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK

Ferly Yitro Mamoto^{1*}, Fiorentine Diva², Flouresita Kalista Theresa Udampo³, Yaulie Deo
Y. Rindengan⁴, Ade Yusupa⁵

Program Studi Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Sam Ratulangi, Kota Manado,
Indonesia

Email: ferlymamoto026@student.unsrat.ac.id^{1*}, fiorentinediva026@student.unsrat.ac.id²,
flouresitaudampo026@student.unsrat.ac.id³, Rindengan@unsrat.ac.id⁴, ade@unsrat.ac.id⁵

ABSTRAK

Globalisasi dan kemajuan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prospek dan tantangan implementasi *e-government* terhadap peningkatan digitalisasi pelayanan publik di daerah tersebut. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis dokumen terkait kebijakan serta sistem layanan digital pemerintah daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* telah mengalami kemajuan, ditandai dengan tersedianya berbagai layanan daring dan sistem informasi digital. Namun, optimalisasi digitalisasi pelayanan publik masih terhambat oleh keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, kurangnya kompetensi SDM, serta kurang terintegrasinya sistem antar-OPD. Pembahasan penelitian mengaitkan temuan tersebut dengan teori *Good Governance* dan *Smart Governance* yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, integrasi data, dan kolaborasi lintas lembaga. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun menghadapi sejumlah kendala, Sulawesi Utara memiliki prospek yang positif dalam memperkuat *e-government*, asalkan pemerintah daerah meningkatkan kapasitas SDM, memperluas infrastruktur digital, serta memperkuat koordinasi antar instansi. Studi ini diharapkan menjadi rujukan dalam merumuskan strategi digitalisasi pelayanan publik yang efektif, berkelanjutan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: *E-Government*, Digitalisasi, Pelayanan Publik, Sulawesi Utara.

ABSTRACT

Globalization and advancements in information technology have significantly transformed public service delivery, including in

Article History

Received: November 2025

Reviewed: November 2025

Published: November 2025

Plagiarism Checker No
234

Prefix DOI:

[10.8734/CAUSA.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/CAUSA.v1i2.365)

Copyright : Author

Publish by : CAUSA



This work is licensed
under a [Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

North Sulawesi Province. This study aims to analyze the prospects and challenges of implementing e-government in enhancing the digitalization of public services in the region. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, field observations, and document analysis related to local government digital service systems and policies. The results indicate that e-government implementation has progressed, as reflected in the availability of various online services and digital information systems. However, the optimization of public service digitalization remains constrained by limited technological infrastructure, low digital literacy, inadequate human resource competencies, and insufficient system integration across government agencies. The discussion connects these findings with the theories of Good Governance and Smart Governance, emphasizing transparency, accountability, data integration, and interagency collaboration. The study concludes that despite existing challenges, North Sulawesi has promising prospects for strengthening e-government, provided that local governments improve human resource capacity, expand digital infrastructure, and enhance institutional coordination. This research is expected to serve as a reference for developing effective, sustainable, and citizen-responsive public service digitalization strategies.

Keywords: *E-Government, Digitalization, Public Service, North Sulawesi.*

PENDAHULUAN

Dinamika pelayanan publik di banyak negara, termasuk Indonesia, nyata ada karena keberadaan globalisasi. Peningkatan akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi, yang mendorong modernisasi sistem birokrasi, merupakan salah satu keuntungan utama globalisasi dalam industri jasa (Ariesmansyah et al., 2024). Pemerintah dapat belajar dari dan menerapkan praktik terbaik negara lain dalam mengelola pelayanan yang cepat, terbuka, dan akuntabel berkat globalisasi (Pakudu & Sos, 2024). Seiring dengan diperkenalkannya norma-norma pelayanan global yang responsif dan efisien kepada masyarakat, globalisasi juga mendorong persaingan yang sehat antar instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Sari & SH). Selain itu, globalisasi memperluas peluang kolaborasi dan kemitraan dengan berbagai pihak, termasuk sektor swasta dan organisasi internasional, yang dapat mendukung pengembangan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada akhirnya, globalisasi mendorong terbentuknya pemerintahan yang adaptif, terbuka terhadap perubahan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital (Setiawan & Arti).

E-government menggambarkan bagaimana teknologi informasi dan komunikasi digunakan dalam berbagai prosedur tata kelola pemerintahan. Digitalisasi layanan, pengelolaan data, komunikasi antarlembaga, serta interaksi pemerintah-ke-warga negara, pemerintah-ke-bisnis, dan pemerintah-ke-pemerintah, semuanya tercakup dalam gagasan ini (Hibatullah, 2024). Menciptakan sistem pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, responsif, dan

berorientasi pada warga negara merupakan tujuan utama *e-government*. Selain menawarkan layanan daring, adopsi *e-government* juga mencakup peningkatan keamanan informasi, penguatan infrastruktur digital, integrasi data lintas lembaga, dan perubahan etos kerja pegawai negeri sipil (Ramadhani, 2024). Oleh karena itu, *e-government* merupakan alat krusial untuk membangun pemerintahan kontemporer yang mampu mengatasi kesulitan yang ditimbulkan oleh globalisasi dan semakin beragamnya tuntutan pelayanan publik.

Proses peralihan dari mekanisme layanan manual ke berbasis teknologi digital dikenal sebagai digitalisasi layanan publik. Penyederhanaan proses, otomatisasi tugas administratif, dan pemanfaatan platform digital seperti portal layanan, aplikasi seluler, dan sistem yang terhubung antar lembaga merupakan bagian dari pergeseran ini (Fadri & Fil, 2024). Masyarakat kini dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja tanpa harus pergi ke gedung pemerintah berkat digitalisasi. Digitalisasi tidak hanya mempercepat layanan tetapi juga meningkatkan akurasi data, mengurangi kemungkinan kesalahan manusia, dan memangkas birokrasi (Helmi et al., 2024). Pemerintah dapat meningkatkan efisiensi keuangan, mempercepat pengambilan keputusan berbasis data, dan menjangkau lebih banyak wilayah pedesaan dengan layanan melalui digitalisasi (Akbar et al., 2025). Tujuan akhir dari digitalisasi layanan publik adalah menghasilkan layanan yang lebih sederhana, lebih terjangkau, lebih cepat, dan lebih mudah diukur (Afrizal & Megananda, 2025).

Pemerintah seluruh dunia sedang bergerak menuju tata kelola berbasis digital karena pesatnya globalisasi dan terobosan teknologi. Indonesia telah memfokuskan kebijakan nasionalnya untuk memperkuat adopsi *e-government* dan digitalisasi layanan publik sebagai bagian dari dinamika global ini (Ariesmansyah et al., 2024). Pemerintah daerah, termasuk Provinsi Sulawesi Utara, didorong untuk mengembangkan berbagai inovasi layanan berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, dan memperluas jangkauan layanan kepada publik.

Namun nyatanya, masih banyak kendala yang sulit diatasi dalam implementasi *e-government* di Provinsi Sulawesi Utara. Meskipun sejumlah layanan digital telah tersedia, termasuk perizinan daring, sistem informasi kependudukan, dan aplikasi layanan publik lainnya, penggunaannya masih belum optimal. Distribusi infrastruktur teknologi yang belum merata di wilayah ini, rendahnya literasi digital masyarakat dan pejabat, serta buruknya integrasi sistem antarlembaga pemerintah merupakan indikator nyata dari kesulitan-kesulitan ini. Selain itu, beberapa layanan masih bersifat semi-digital atau manual, yang menghambat efisiensi birokrasi.

Namun, kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat, akurat, dan nyaman semakin meningkat. Pemerintah daerah berada di bawah tekanan untuk mempercepat proses transformasi digital. Digitalisasi layanan publik juga terhambat oleh kurangnya kesiapan sumber daya manusia, keterbatasan dana, dan kurangnya koordinasi antar lembaga. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang mendalam untuk memahami potensi penerapan *e-government* di Provinsi Sulawesi Utara dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan mengidentifikasi kendala yang harus diatasi guna mencapai layanan publik yang lebih modern, efisien, dan berkelanjutan.

Dengan mengkaji kemungkinan dan peluang penciptaan sistem pemerintahan berbasis teknologi untuk mendukung pelayanan publik yang efisien, studi ini berupaya mengkaji prospek penerapan *e-government* guna meningkatkan digitalisasi pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Utara. Selain itu, studi ini juga berupaya mengidentifikasi berbagai kesulitan dan hambatan

yang dihadapi pemerintah daerah, seperti terkait infrastruktur, sumber daya manusia, dan integrasi sistem, yang menghambat implementasi *e-government* secara optimal. Selain memberikan pemahaman mendalam tentang tingkat digitalisasi pelayanan publik di wilayah ini saat ini, analisis ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi strategis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan standar pelayanan publik secara lebih berkelanjutan, transparan, dan peka terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

METODE PENELITIAN

Memahami sepenuhnya peluang dan kesulitan penerapan *e-government* di Provinsi Sulawesi Utara, terutama terkait peningkatan digitalisasi layanan publik, penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih karena menggunakan data naratif yang dapat sepenuhnya merepresentasikan situasi dunia nyata, sehingga memungkinkan peneliti untuk melihat fenomena tersebut dari sudut pandang para pemangku kepentingan (Nurhayati et al., 2024).

Analisis tematik digunakan untuk mengkaji data yang terkumpul. Reduksi data merupakan langkah awal dalam analisis. Selanjutnya, informasi dikelompokkan ke dalam kategori-kategori utama, seperti potensi pengembangan *e-government*, kendala teknis dan non-teknis, serta dampak implementasi *e-government* terhadap digitalisasi layanan publik. Untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang keberhasilan penerapan *e-government* di Provinsi Sulawesi Utara, para peneliti kemudian menganalisis hubungan antar tema. Triangulasi sumber dan metode menjaga validitas data, menjamin hasil yang solid dari sudut pandang ilmiah (Nurhayati et al., 2024).

Studi ini dilakukan di sejumlah instansi pemerintah daerah di Provinsi Sulawesi Utara, khususnya yang bertanggung jawab atas layanan publik digital. Tingkat pemanfaatan *e-government* di setiap instansi dipertimbangkan dalam pemilihan lokasi. Jangka waktu studi, yang mencakup observasi, wawancara, dan analisis dokumen, dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengumpulan data (Ratnaningtyas et al., 2023).

HASIL PEMBAHASAN

Temuan studi menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Provinsi Sulawesi Utara telah mengalami kemajuan yang signifikan, terutama dalam hal ketersediaan layanan digital seperti sistem informasi berbasis daring, aplikasi layanan administrasi, dan situs web pemerintah daerah di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Namun, permasalahan yang terus berlanjut terkait teknologi, sumber daya manusia, dan literasi digital telah menghambat optimalisasi digitalisasi layanan publik secara menyeluruh. Hal ini ditunjukkan dengan temuan bahwa, meskipun terdapat platform digital pemerintah seperti Sistem Informasi Administrasi Pemerintah Daerah (SIAPDA) dan aplikasi layanan pengaduan masyarakat, beberapa layanan publik masih dikelola secara tradisional.

Dari hasil wawancara, Informan (Kepala Bidang E-Government Diskominfo Sulawesi Utara) menyatakan bahwa *“infrastruktur sudah jauh lebih baik dibanding lima tahun lalu, tetapi integrasi antar-OPD masih menjadi tantangan besar karena setiap instansi memiliki sistem yang berbeda-beda.”* Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah berupaya meningkatkan kapasitas teknologi informasi, koordinasi lintas sektor masih perlu diperkuat agar tercipta interoperabilitas sistem sebagaimana prinsip *e-government* yang efektif.

Pada aspek pemanfaatan oleh masyarakat, penelitian menemukan bahwa tingkat penggunaan layanan digital masih bervariasi antara kabupaten/kota. Daerah perkotaan seperti Manado dan Bitung menunjukkan angka penggunaan lebih tinggi dibanding wilayah seperti Kepulauan Sangihe dan Talaud. Informan lain (Pegawai Pelayanan Publik Kabupaten) mengungkapkan bahwa *“masyarakat di sini sudah mulai terbiasa mengurus dokumen secara online, tetapi ketika jaringan internet terganggu, mereka tetap datang langsung ke kantor.”* Temuan ini memperlihatkan bahwa ketergantungan pada infrastruktur jaringan masih menjadi faktor yang mempengaruhi keberlanjutan layanan digital.

Pada sisi internal pemerintah, kompetensi aparatur juga menjadi faktor penting. Beberapa pegawai telah mampu mengoperasikan sistem digital dengan baik, namun tidak sedikit yang masih membutuhkan pelatihan lanjutan. Informan (Staf IT di salah satu OPD) mengatakan bahwa *“kami sebenarnya sudah punya sistem pelayanan digital, hanya saja belum semua pegawai paham bagaimana memaksimalkan fitur-fitur yang ada.”* Hal ini menunjukkan bahwa implementasi teknologi tanpa kesiapan SDM dapat menghambat efektivitas transformasi digital. Selain itu, aspek regulasi dan kebijakan juga memengaruhi proses implementasi *e-government*. Penelitian mencatat bahwa Sulawesi Utara telah memiliki sejumlah Peraturan Gubernur dan SOP terkait digitalisasi layanan, tetapi penerapannya belum merata hingga tingkat kecamatan dan kelurahan.

Namun, Sulawesi Utara memiliki peluang yang menjanjikan bagi pertumbuhan *e-government*. Pemerintah provinsi bermaksud untuk mendorong terciptanya layanan digital yang berpusat pada pengguna dan meningkatkan penggunaan pusat data terintegrasi. Selain itu, terdapat peluang untuk membangun layanan berbasis aplikasi seluler yang lebih mudah diakses karena populasi pengguna internet yang terus meningkat di wilayah ini. Aspek lain yang mempercepat *e-government* adalah semakin akrabnya masyarakat dengan teknologi digital.

Melihat kerangka teori *Good Governance*, digitalisasi pelayanan publik seharusnya mendorong tiga prinsip utama: transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi (Suriadi, 2025). Penelitian menemukan bahwa transparansi sudah meningkat melalui penyediaan informasi publik secara daring. Namun, akuntabilitas dan partisipasi masih menghadapi tantangan karena belum semua layanan menyediakan fitur pelacakan layanan (*tracking system*) atau kanal evaluasi pengguna secara *real-time* (Mappisabbi et al., 2024).

Prospek *e-government* di Sulawesi Utara juga dapat dibahas dari teori *Smart Governance*, yang menekankan integrasi data, kolaborasi lintas lembaga, dan pemanfaatan teknologi untuk mendukung pengambilan keputusan. Pemerintah provinsi sedang mengembangkan data *center* terintegrasi, yang menjadi langkah positif menuju konsep *one data* dalam tata kelola digital. Jika langkah ini berjalan baik, maka Sulawesi Utara berpotensi mempercepat perpindahan menuju layanan digital yang lebih cerdas, prediktif, dan mempermudah pengawasan.

Secara keseluruhan menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Sulawesi Utara telah sesuai dengan teori perkembangan digital, tetapi masih menghadapi tantangan pada aspek adopsi masyarakat, kesiapan SDM, integrasi sistem, dan konsistensi kebijakan. Dengan memperkuat infrastruktur, pelatihan aparatur, serta meningkatkan literasi digital publik, pemerintah dapat mempercepat transisi menuju *e-government* yang lebih matang dan berkelanjutan sebagaimana digariskan dalam berbagai teori tata kelola digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan studi, implementasi *e-government* di Provinsi Sulawesi Utara telah mencapai kemajuan pesat, terutama dalam hal penyediaan berbagai layanan digital yang memfasilitasi penyederhanaan prosedur administratif dan mendorong keterbukaan layanan publik. Namun, sejumlah tantangan, termasuk infrastruktur teknologi yang belum memadai, rendahnya literasi digital publik, kecakapan staf yang belum merata, dan buruknya integrasi sistem antar instansi pemerintah daerah (OPD), telah menjadikan transformasi digital ini kurang ideal. Ketimpangan akses yang memerlukan perhatian strategis juga ditunjukkan oleh disparitas tingkat pemanfaatan layanan digital antara wilayah perkotaan dan kepulauan.

Dari sudut pandang teori tata kelola pemerintahan yang baik, digitalisasi layanan pemerintahan di Sulawesi Utara telah meningkatkan keterbukaan, meskipun partisipasi dan akuntabilitas masih perlu ditingkatkan. Sejalan dengan itu, upaya pemerintah untuk menciptakan pusat data terintegrasi dalam lingkup tata kelola pemerintahan yang cerdas menunjukkan komitmen terhadap tata kelola pemerintahan yang lebih cerdas; namun, sinkronisasi kelembagaan tetap diperlukan untuk pelaksanaannya. Dengan mempertimbangkan semua hal, provinsi ini memiliki prospek yang menjanjikan untuk memperkuat *e-government*, terutama dengan meningkatnya penggunaan internet dan kesiapan publik terhadap teknologi digital. Penguatan kapasitas sumber daya manusia, pembangunan infrastruktur, integrasi sistem, alokasi dana yang memadai, dan penetapan komitmen kebijakan yang jelas di semua tingkat pemerintahan, semuanya diperlukan untuk mencapai transformasi digital yang matang dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, S. H., & Megananda, T. B. (2025). Transformasi Digital: Meningkatkan Keberlanjutan Umkm Melalui Digitalisasi Keuangan. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(2), 2914-2922.
- Akbar, A., Sa'diya, H., Masruroh, I., & Wildan, M. A. (2025). Menuju Ekonomi Desa Berbasis Digital: Pentingnya Digitalisasi Data Penduduk Dan Pertumbuhan UMKM. *Jurnal Analisis dan Manajemen Strategis*, 6(2).
- Ariesmansyah, A., Indrianie, M., Arifin, R. K., & Lastari, R. (2024). *Dinamika Digital Governance: Antara Teori dan Praktek di Era 4.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61, 61-62.
- Helmi, S., Ip, M., Nofriadi, S., Ip, M., Hasan, E., Muliawati, S., ... & Attaqwadinur, I. (2024). *Digitalisasi Tata Kelola Pemerintahan Gampong Dalam Mewujudkan Percepatan Pelayanan dan Pembangunan Melalui Sistem Informasi Gampong (Sigap)*. CV. Green Publisher Indonesia.
- Hibatullah, M. N. R. (2024). Transformasi Administrasi Publik di Era Digital: Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Inovatif dan Transparan. *Distingsi: Journal of Digital Society*, 2(4), 11-21.
- Mappisabbi, F., Haris, A., & Zuhri, W. (2024). Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(2), 174-184.
- Nurhayati, N., Apriyanto, A., Ahsan, J., & Hidayah, N. (2024). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Pakudu, R., & Sos, S. (2024). *Sinergi Birokrasi: Membangun Pelayanan Publik Yang Efektif*. MEGA PRESS NUSANTARA.

- Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Jember. *Interelasi Humaniora*, 1(2), 62-79.
- Ratnaningtyas, E. M., Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B. T. A., Aminy, M. H., Saputra, N., & Jahja, A. S. (2023). Metodologi penelitian kualitatif. No. Januari. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Sari, A. R., & SH, M. S. (2024). *Reformasi pelayanan publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Setiawan, I., & Arti, N. D. B. (2024). Hubungan inovasi pemerintahan terhadap restrukturisasi pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 16(2), 234-248.
- Suriadi, H. (2025). Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia: Kajian teoretis atas prinsip, tantangan dan strategi implementasi. *Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Pendidikan*, 1(1), 42-54.