

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENDUKUNG  
TRANSPARANSI DAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK  
(STUDI KASUS WEBSITE RESMI PEMERINTAH KOTA MANADO)**

***IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF  
TRANSPARENCY AND PUBLIC DISCLOSURE  
(CASE STUDY IN OFFICIAL WEBSITE OF GOVERNMENT OF MANADO CITY)***

**Sofany Russo Rumimpunu<sup>(1)</sup>, Johny R. E. Tampi<sup>(2)</sup>, Very Y. Londa<sup>(2)</sup>**

1) Peneliti Independen

2) Staf Pengajar dan Peneliti pada PS Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi, Manado

\*Penulis untuk korespondensi: sofannyrr@gmail.com

---

Naskah diterima melalui Website Jurnal Ilmiah <a href="mailto:agrisosioekonomi@unsrat.ac.id">agrisosioekonomi@unsrat.ac.id</a>	:	Kamis, 8 Juli 2021
Disetujui diterbitkan	:	Rabu, 28 Juli 2021

---

**ABSTRACT**

*The development of e-government in Manado city is one of the programs implemented by the Manado city government to facilitate services to the public and private parties using advances in information technology. This research aims to explain the implementation of E-government in supporting transparency and openness of public information in Manado City. The research was conducted by descriptive method with qualitative approach, data obtained through observation, interview and secondary data. The focus of this research used Charles Jones's theory of application or application. The results showed that the implementation of e-government in Manado city is still not going well because the Department of Communication and Informatics is still experiencing constraints on its implementation such as lack of employees, little funds, facilities and infrastructure that have not been supported, lack of community participation, lack of commitment from the government so as to have an impact on transparency and openness of public information.*

*Keywords : e-government; transparency; public information disclosure*

**ABSTRAK**

Pengembangan *e-government* di Kota Manado merupakan salah satu program yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Manado untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat maupun pihak swasta dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan implementasi *e-government* dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik di Kota Manado. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, data diperoleh melalui observasi, wawancara dan data sekunder. Fokus penelitian ini menggunakan teori aplikasi atau aplikasi Charles Jones. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Kota Manado masih belum berjalan dengan baik karena Dinas Komunikasi dan Informatika masih mengalami kendala dalam pelaksanaannya seperti kurangnya pegawai, dana yang sedikit, sarana dan prasarana yang belum mendukung, kurangnya partisipasi masyarakat, kurangnya komitmen dari pemerintah sehingga berdampak pada transparansi dan keterbukaan informasi publik.

Kata kunci : *e-government*; transparansi; keterbukaan informasi publik

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Diterbitkannya Inpres No. 3 Tahun 2003 tersebut mengharuskan instansi pemerintah ditingkat pusat dan daerah memiliki *website* sebagai sistem yang akan menaungi *e-government* itu sendiri. Munculnya bentuk dukungan terhadap Inpres tersebut juga terlihat dari Cetak Biru (*Blueprint*) Sistem Aplikasi *e-government* bagi Pemerintah Daerah yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika dan akan dimanfaatkan oleh instansi pemerintah sebagai panduan baku dalam mengembangkan *e-government*. Ketersediaan *website* pemerintah pusat maupun daerah dianggap sebagai bukti nyata keseriusan pemerintah dalam menyelenggarakan *e-government*.

Melalui *website* yang merupakan salah satu inovasi dalam penyebaran informasi, pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui seluruh kegiatan ataupun kebijakan pemerintah. Masyarakat dapat terlibat langsung dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan publik dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian database bersama.

Diluncurkannya *website* resmi ini bertujuan untuk semakin membuka lajur informasi kepada masyarakat dan sekaligus menjadi jembatan ketika masyarakat ingin berkomunikasi dengan pemerintah. Melalui *website* ini pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang semakin baik dan sistem informasi yang terintegrasi. Apabila dalam penerapan *e-government* tersebut berjalan dengan lancar dan baik, maka akan sangat menunjang transparansi dan keterbukaan informasi oleh pemerintah kepada publik terlebih khusus masyarakat Kota Manado. Komunikasi yang terjadi dua arah artinya terdapat komunikasi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat ataupun dengan pihak-pihak yang bekepentingan. Permasalahan yang muncul dimasyarakat adalah belum semua lapisan masyarakat memanfaatkan *e-government* karena kendala yang sering ditemui adalah

masyarakat masih kurang pemahamannya dalam pemanfaat teknologi juga media internet.

Berangkat dari penjelasan di atas adapun masalah yang peneliti liat dari perkembangan *website* pemerintah Kota Manado yaitu pada proses penerapan *e-government* di Kota Manado yang terlihat adalah pemerintah masih belum transparan dalam hal keuangan salah satunya yang peneliti temui pada *website* ini pemberian informasi terkait APBD data yang termuat di *website* hanya menunjukkan sampai tahun 2018. Selanjutnya pada tahun 2020 ini ketika pandemi mulai terjadi di Indonesia, Kota Manado pun menjadi salah satu yang terkena pandemi dan ada satu permasalahan yang peneliti liat yaitu pada pemberian bantuan yang telah dicanangkan oleh pemerintah untuk disalurkan kepada masyarakat masih belum terlihat transparan. Dalam penyaluran bantuan tersebut muncul pertanyaan berapa besar anggaran yang ditargetkan oleh pemerintah kemudian seberapa besar yang telah disalurkan dan belum tersalurkan masih kepada masyarakat. Menurut peneliti pemerintah masih belum menjalankan fungsi *website* dengan baik karena pandangan peneliti pemerintah dapat mengupdate hal tersebut di *website* yang telah di buat sehingga masyarakat dapat dengan jelas mengetahui perkembangan penyaluran bantuan sementara itu yang peneliti dapati bentuk laporan yang dibuat pemerintah baru sebatas dokumentasi tetapi untuk rincian anggaran masih belum sepenuhnya di sampaikan kepada publik.

Selanjutnya peneliti melihat pada *website* tidak terdapat ruang untuk masyarakat yang bisa digunakan untuk menyampaikan masalah dan keluhan. Dalam hal ini pemerintah hanya memberikan layanan komunikasi via telepon atau *email* dan penulis merasa bahwa hal ini masih belum mencerminkan bahwa pemerintah dapat bersikap transparan terhadap tanggapan serta keluhan dari masyarakat. Kecepatan dalam penyampaian keluhan dari masyarakat ke pemerintah masih cenderung tertutup sehingga masyarakat juga cenderung enggan untuk memberikan saran ataupun tanggapan. Dari segi layanan publik seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, atau Akta Kelahiran yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, dinilai masih sangat terbatas karena masyarakat harus melakukannya dengan cara yang lama dan pada

sisi ini dilihat adanya ketidaksesuaian antara informasi yang dimuat pada halaman tersebut dengan praktek yang terjadi dilapangan.

Kurangnya pemanfaatan *website* juga dinilai penulis sebagai salah alasan kenapa masyarakat masih kurang mengetahui informasi langsung pada *website* pemerintah Kota Manado. Informasi yang termuat pada *website* lebih mengarah pada informasi yang bersifat positif, pemerintah tidak mencoba untuk memberitahukan kepada masyarakat persoalan-persoalan yang sementara berkembang yang selanjutnya pemerintah sebenarnya bisa memberikan penjelasan lebih mendetail dan tentunya hal tersebut dapat membangkitkan ketertarikan masyarakat untuk ikut memanfaatkan *website* yang telah dibuat. Saat ini masyarakat lebih memilih mengunjungi *website non-government* untuk mencari tahu informasi ataupun sebuah kebenaran akan informasi. Padahal pada fungsinya *e-government* haruslah memberikan kemudahan kepada masyarakat salah satunya dengan terpenuhinya kebutuhan akan sebuah informasi.

Pada *website* pemerintah Kota Manado jika dilihat dari segi operasional, *website* tidak menampilkan jumlah pengunjung sehingga hal ini menjadi salah satu kekurangan. Adapun beberapa dinas dan badan yang terkait belum secara optimal terintegrasi dengan *website* pemerintah Kota Manado sehingga masyarakat yang akan mengunjungi *website* tidak bisa mendapatkan informasi yang lengkap tentang dinas maupun badan tersebut.

Penerapan *e-government* oleh pemerintah Kota Manado sebagai sarana untuk memberikan informasi dan menunjang adanya transparansi, dan keterbukaan informasi publik guna mewujudkan *good governance*. Pada kenyataannya masih terdapat kekurangan pada beberapa bagian, permasalahan-permasalahan serta fakta yang terdapat membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana penerapan *e-government* dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik di Kota Manado.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat ditetapkan yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan *E-government* dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik di Kota Manado?

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penerapan *E-government* dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik di Kota Manado.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu :

1. Secara teoritis, penelitian dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi bagi pengembangan disiplin ilmu pengetahuan serta pemecahan masalah dalam kajian manajemen sumberdaya, khususnya yang berkaitan dengan *e-government* dalam praktek transparansi dan keterbukaan informasi publik.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini kiranya dapat memberikan sumbangan atau informasi serta kontribusi kepada Pemerintah Kota Manado dalam penerapan *e-government* guna mendukung transparansi dan penyajian informasi publik.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subyek itu sendiri. Menurut Sugiyono (2014) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan data informasi yang berdasarkan dengan kenyataan (fakta) yang diperoleh di lapangan.

### **Desain Penelitian**

Pengamatan terhadap praktek *e-government* sudah dilakukan oleh peneliti sejak tahun 2019 sehingga menimbulkan gagasan untuk menuangkannya dalam judul penelitian tesis. Sementara untuk penelitian dilakukan mulai dari bulan April 2020 sampai dengan bulan Februari 2021. Penelitian ini mengambil lokasi di Pemerintahan Kota Manado dengan melakukan pengamatan pada *website* Pemerintah Kota Manado.

### **Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada aplikasi atau penerapan berdasarkan pendapat Jones (1996) yang menyebutkan aplikasi ialah penerapan secara rutin dari segala keputusan dan peraturan-peraturan dengan melakukan kegiatan-kegiatan untuk tercapainya tujuan kebijakan. Pada aplikasi atau penerapan ini akan dilihat bagaimana pemerintah mencoba memanfaatkan *webiste* sesuai dengan kebijakan dan bagaimana pandangan masyarakat serta keterlibatan masyarakat dalam pemanfaatan *website* tersebut berdasarkan fokus penelitian di bawah ini :

1. Implementor sebagai pelaksana kebijakan
2. Pembayaran atau pelaporan keuangan
3. Efektivitas
4. Efisiensi

### **Informan Penelitian**

Informan berfungsi untuk membantu menjangring sebanyak-banyaknya data dan informasi yang akan bermanfaat bagi bahan analisis. Pemilihan informan (*key informant*) pada penelitian difokuskan pada representasi atas masalah yang diteliti (Bungin, 2003). Informan dalam penelitian ini yakni dari unsur pemerintah sebagai pelaksana yaitu :

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Manado,
2. Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Manado,
3. Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado, dan
4. Unsur masyarakat 3 orang.

### **Data dan Sumber Data**

Adapun sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer pada penelitian ini dilihat langsung pada *website* Pemerintah Kota Manado untuk evaluasi dan mendapatkan aktivitas dan informasi yang disajikan di dalam *website*. Dan data sekunder, data yang diperoleh dari dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan fokus yang diteliti di Pemerintah Kota Manado.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2014) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Prosedur pengumpulan data dapat juga diartikan sebagai suatu usaha untuk mengumpulkan data. Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi (Pengamatan)
2. Wawancara
3. Dokumentasi

### **Teknik Analisis Data**

Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Berikut langkah-langkah analisis data menurut model *Miles and Huberman* :

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data (*Data Reduction*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

### **Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini pengecekan data dilakukan dengan cara triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Pada penelitian ini peneliti akan mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber seperti wawancara, observasi dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan program *e-government* pada *website* resmi pemerintah Kota Manado guna menunjang transparansi dan keterbukaan informasi di Kota Manado berdasarkan hasil penelitian melalui pengamatan, wawancara terhadap informan, serta didukung dengan data-data yang relevan maka pembahasan akan mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Jones (1996) yaitu tentang pengaplikasian.

### **Implementor Sebagai Pelaksana Kegiatan**

Aplikasi ialah penerapan secara rutin dari segala keputusan dan peraturan-peraturan dengan melakukan kegiatan-kegiatan untuk tercapainya tujuan kebijakan. Jones (1996) menyatakan bahwa *Application simply refers to doing the job. It includes "providing goods and services" as well as other programmatic objectives (for examples, regulation and defense)*. Menurut Shinta (2015) dalam jurnalnya mengatakan penerapan seringkali merupakan suatu proses dinamis dimana para pelaksananya ataupun para petugas diarahkan oleh pedoman program maupun patokan-patokannya, ataupun secara khusus diarahkan oleh kondisi yang aktual.

Dalam menunjang keberhasilan penerapan E-government di Kota Manado tidak terlepas dari beberapa komponen-komponen penting, salah satu komponen penting tersebut adalah sumberdaya manusia, peran sumberdaya manusia terhadap teknologi informasi merupakan sebuah faktor krusial, dimana manusia merupakan pelaksana atau implementator *e-government*. Sumber daya manusia mempunyai kedudukan dan peran yang sangat penting sebagai pelaku dalam mencapai suatu tujuan pembangunan nasional.

Sumberdaya manusia yang tidak memadai baik dari segi jumlah dan dari segi kemampuan akan berakibat pada tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah pegawai pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan kemampuan para pelaksana.

Kesiapan sumberdaya manusia di pemerintahan yang nantinya akan menjadi pemegang peran utama di dalam inisiatif *e-government* pada dasarnya adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian para pegawai akan sangat mempengaruhi performa penerapan *e-government*. Semakin tinggi tingkat pengetahuan terhadap informasi dan teknologi dari sumberdaya manusia di pemerintah, maka akan semakin siap untuk menerapkan dan menjalankan konsep *e-government*. Seperti yang

Indrajit (2004) katakan bahwa sumberdaya manusia yang belum memenuhi kualifikasi baik dari segi kualitas maupun kuantitas akan menjadi salah satu faktor yang menghambat penerapan *e-government* karena pada dasarnya untuk membangun sebuah sistem *e-government* sangat dibutuhkan keterampilan menjalankan teknologi, pengelolaan *website*, selanjutnya berkomunikasi yang cepat, efektif dan simpatik baik dalam penyajian informasi maupun dalam menjawab masukan-masukan yang diberikan oleh masyarakat.

Pada penelitian terdahulu oleh Citra (2011) tentang Implementasi *e-government* mengatakan bahwa sumberdaya manusia adalah indikator yang memberikan pengaruh besar terhadap pelaksanaan *e-government* dan memiliki sub indikator yang harus terpenuhi yaitu memiliki staf yang cukup dan memiliki keahlian, selanjutnya harus memiliki informasi yang memadai dan relevan dan berikutnya adanya kewenangan untuk menjalankan kebijakan.

Pada Dinas Komunikasi Informasi dan Teknologi Kota Manado terlihat bahwa sumberdaya manusia yang tersedia untuk menunjang terlaksananya *e-government* masih belum terpenuhi. Hal ini dikatakan oleh salah satu informan ketika dilakukan wawancara. Dimana sumberdaya manusia yang memiliki background relevan tentang pendidikan teknologi informasi hanya berjumlah 12 orang dan terbagi atas aparatur sipil negara berjumlah 4 dan tenaga harian lepas (thl) yang berjumlah 8 orang. Hal ini tentunya menjadi salah satu penyebab utama kenapa dalam pelaksanaan *e-government* masih belum maksimal karena jumlah pegawai yang tersedia masih sangat sedikit pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Masalah kekurangan pegawai yang dengan latar belakang pendidikan teknologi informasi menyebabkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado perlu melakukan pembenahan besar-besaran agar pelaksanaan *e-government* tetap dapat berlanjut. Peneliti juga menilai kekurangan jumlah pegawai menjadi salah satu penyebab terjadinya keterlambatan merespon akan tanggapan dari masyarakat pada *website* pemerintah Kota Manado dan tidak

hanya hal itu tetapi hal lain yang terdampak adalah pada pemberian pelayanan yang menjadi fokus utama dari terbentuknya *e-government*.

Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan karena jika mana penambahan pegawai tidak berdasarkan pada kompetensi yang relevan dengan teknologi informasi. Dalam pelaksanaan sebuah aturan diperlukan implementor yang mempunyai keahlian dan kemampuan dalam mengimplementasikan kebijakan. Pada penerapan *e-government* tidak hanya bergantung pada staf atau implementor yang memiliki background pendidikan relevan dengan teknologi informasi tetapi haruslah beriringan dengan pengetahuan dan keterampilan.

Edwards III berpendapat bahwa pembahasan mengenai pegawai tidak terbatas hanya dengan membicarakan besaran saja atau seberapa banyak pelaksana kebijakan. Karena keberhasilan implementasi dari sebuah kebijakan juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan (kualitas) dari pegawai atau pelaksana kebijakan.

Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado belum semua pegawai memiliki kemampuan untuk menjalankan konsep *e-government* hal ini menyebabkan ketika pada pengaplikasian *e-government* terlebih pada *website* pemerintah Kota Manado cenderung hanya dilakukan oleh staf yang memiliki keahlian tersebut. Hal ini tentunya akan berdampak pada responsivitas yang diberikan kepada masyarakat. Jika hanya mengandalkan para pelaksana yang memiliki pengetahuan dibidang informasi dan teknologi maka ketika terjadinya penurunan performa hal tersebut akan berdampak pada pelaksanaan *e-government* secara langsung.

Hal seperti kurangnya pengetahuan tidak hanya menjadi faktor penghambat di Dinas Komunikasi dan Informatika, menurut salah satu narasumber hal seperti ini juga dialami oleh beberapa perangkat daerah di Kota Manado dan hal seperti ini pada akhirnya berdampak pada keterlambatan pengintegrasian data dari setiap perangkat daerah yang ada di Kota Manado sehingga informasi yang tersedia pada *website* Kota Manado menjadi belum maksimal. Pengetahuan dan kemampuan yang kurang dari

para pelaksana berdampak pada keterlambatan penyediaan informasi kepada publik dan akan menyebabkan tujuan dari *e-government* untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat serta terciptanya keterbukaan informasi dan transparansi kepada masyarakat tidak tercapai. Tidak tercapainya pemberian pelayanan yang cepat kepada masyarakat akan berdampak juga pada kembalinya bentuk pelayanan manual dari pemerintah kepada masyarakat.

### **Pembayaran atau Pelaporan Keuangan**

Sumberdaya lain yang juga penting dalam sebuah pelaksanaan kebijakan adalah sumberdaya fasilitas. Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi.

Fasilitas juga dinilai sebagai faktor penting menentukan baik atau tidaknya hubungan pemerintah kepada pemerintah daerah. Fasilitas merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Hal ini juga diakui oleh peneliti Prasetyo (2014) saat melakukan penelitian terkait analisis pengembangan *e-government* di Kota Semarang yang turut menyatakan bahwa finansial akan sangat berpengaruh pada proses pengembangan *e-government* hal tersebut dapat muncul dari kepedulian kepala daerah.

Sekecil apapun inisiatif *e-government* yang akan diterapkan membutuhkan sejumlah sumber daya yang sangat besar. Dalam menerapkan *e-government*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado mendapat sumber pendanaan dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Pemerintah merancang semua kegiatan berdasarkan rencana strategis yang sudah diterapkan sebelumnya.

Pada Dinas Komunikasi dan Informatika hubungan antara kepala daerah dan perangkat daerah akan terlihat dari bagaimana kepala daerah menaruh perhatian salah satunya dengan memberikan fasilitas. Tentunya fasilitas yang disediakan akan dianggarkan pada APBD. Pada Dinas Komunikasi dan Informatika fasilitas

sebagai penunjang *e-government* terlihat sudah tersedia akan tetapi masih kurang untuk menunjang dalam mendukung pelaksanaan, hal ini terlihat dari ketersediaan jaringan yang belum stabil dan biaya untuk pemenuhan koneksi jaringan yang sangat mahal.

Tentunya hal ini diperkuat dari hasil wawancara peneliti dan narasumber dimana dikatakan bahwa dana yang dianggarkan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika masih terbatas dan belum bisa menjangkau setiap kebutuhan untuk pemenuhan *e-government*. Karena pada dasarnya dana yang terdapat pada APBD tidak hanya berfokus pada kebutuhan Dinas Komunikasi dan Informatika.

Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar penerapan kebijakan akan terlaksana sesuai dengan keputusan awal. Demikian sebaliknya, jika para pelaksana bersikap negatif atau menolak terhadap implementasi kebijakan karena konflik kepentingan maka implementasi kebijakan akan menghadapi kendala yang serius.

### **Efektivitas**

Jones (1996) mengutip pendapat Edwards III sebagai berikut, syarat pertama untuk implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus tahu apa yang seharusnya mereka lakukan jika kebijakan harus dilaksanakan dengan baik, arahan pelaksanaan tidak hanya harus diterima, tetapi mereka juga harus jelas.

Efektivitas dapat dikatakan sebagai sebuah kesinambungan atau keseimbangan antara pengeluaran yang dianggarkan dengan hasil yang merupakan tujuan ataupun sasaran yang telah disepakati bersama sejak awal. Dalam setiap organisasi efektivitas merupakan unsur utama dari setiap pokok aktivitas untuk pencapaian tujuan sekaligus sebagai pengukuran untuk mengetahui capaian sejauh mana yang dikeluarkan untuk mendapatkan sasaran yang telah disepakati. Efektif berarti dapat berpengaruh atau berakibat dalam pelaksanaan untuk pencapaian sasaran dengan cara yang optimal.

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Gibson (1996) berpendapat mengenai efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan pencapaian dari individu, kelompok dan organisasi. Makin dekat pencapaian mereka terhadap prestasi yang diharapkan atau standar yang telah ditetapkan, maka makin lebih efektif dalam menilai. Dengan begini peneliti dapat menyimpulkan efektivitas adalah cara, tahap, atau sarana penilaian untuk mengukur seberapa besar pencapaian sebuah tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, fikiran alat dan lain-lain yang telah dikeluarkan atau digunakan.

Adapun pencapaian terhadap nilai efektivitas pada penerapan *e-government* di Kota Manado adalah penyediaan terhadap sarana dan prasarana operasional yang mendukung untuk terjalannya pengelolaan pemerintahan yang baik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado menyebabkan penyediaan informasi mengalami keterlambatan. Pemerintah yang tadi menargetkan penyediaan informasi dapat berlangsung setiap saat nyatanya hal tersebut hanya terjadi pada saat tertentu atau pada saat kondisi yang dianggap penting untuk dimuat. Tahapan yang begitu panjang juga menjadi salah satu penyebab kenapa informasi yang ada di *wesbite* pemerintah Kota Manado sangat diperhartikan karena berhubungan dengan citra baik dari pemerintah itu sendiri. Jika mana informasi yang termuat tidak sesuai maka informasi tersebut haruslah diperbaiki kembali sebelum benar-benar termuat.

Transparansi dan hak untuk mengakses informasi pemerintah saat ini telah diakui dunia sebagai unsur yang penting untuk partisipasi yang demokratis, kepercayaan kepada pemerintah, pencegahan korupsi, pembuatan keputusan, akurasi informasi publik, dan penyediaan informasi untuk masyarakat, pengusaha, serta

jurnalis. Menurut Kanter dan Purnama (2015) Secara umum informasi yang dipublikasikan di *website* sudah cukup menunjukkan usaha pemerintah untuk transparan dalam pengelolaan anggaran. Perihal ketersediaan informasi juga terjadi pada pelaporan keuangan APBD yang dinilai peneliti bahwa ketersediaan informasi tersebut sudah dipenuhi oleh pemerintah dengan dimuatnya pada *website* pemerintah Kota Manado akan tetapi peneliti melihat bahwa masih sulit untuk didapatkan pada *website* pemerintah Kota Manado. Ketersediaan informasi ini ada pada sub-domain [bappeda.manadokota.go.id](http://bappeda.manadokota.go.id). dan untuk mengakses dokumen tersebut harus melalui langkah-langkah yang dianggap cenderung menyulitkan bagi pencari informasi.

Pemerintah juga menargetkan bahwa setiap satuan perangkat daerah haruslah berkolaborasi dan menyatukan komitmen demi menunjang terlaksananya *e-government*, akan tetapi menurut hasil wawancara belum semua satuan perangkat daerah memiliki komitmen yang sama, hal ini dibuktikan dengan rencana pengintegrasian data yang masih sulit dilakukan. Selain terkendala sumberdaya manusia yang tidak mendukung tetapi tidak adanya bentuk dukungan dari segi komitmen menjadi salah satu hal yang membuat *e-government* terkendala dalam pelaksanaannya. Perubahan sudut pandang yang disebabkan oleh pergeseran pemerintahan manual ke pemerintahan berbasis elektronik menjadi salah satu penyebab mengapa di beberapa satuan perangkat daerah sulit untuk menerima perubahan tersebut. Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah Menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Pada tahap terintegrasi berarti seluruh informasi yang dibutuhkan sudah berada pada satu tempat dan akan sangat mudah untuk ditemukan atau dicari, seperti halnya pada *website* pemerintah Kota Manado jika seluruh data dari satuan perangkat daerah terintegrasi maka akan termuat pada *website* pemerintah Kota Manado. Hal ini akan memudahkan kepada para pencari informasi untuk mengakses dan memanfaatkan informasi tersebut dengan begitu proses transparansi dan keterbukaan informasi publik juga berjalan. Hal ini juga disepakati oleh peneliti

Yogiswara, dkk (2014) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa ego sektoral dapat mempengaruhi serta menentukan jalannya *e-government* dari sebuah pemerintahan menurut peneliti hal tersebut perlu ditindak lanjuti dengan aturan yang tegas.

Selanjutnya terkait pemanfaatan *website* oleh masyarakat ataupun *stakeholder* sebagai penerima pelayanan. Keberhasilan sebuah penerapan kebijakan akan terlihat ketika target dari kebijakan tersebut memanfaatkannya dan menjadikannya sebagai bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Sistem *e-government* membantu dalam pengambilan keputusan secara transparan. Dalam kasus penerapan *e-government* pemerintah menawarkan kesempatan kepada masyarakat untuk secara langsung berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Ide dan masukan mereka biasanya ditampung di forum atau komunitas *online*. Seluruh layanan publik yang akan digunakan harus dikembangkan secara hati-hati dan terbuka untuk publik. Masyarakat harus mampu mengakses informasi tentang kinerja pemerintah melalui *website* pemerintah sebagai wujud transparansi kerja terhadap masyarakat.

Transparansi kerja dari pemerintah tentu dapat meminimalisir terjadi korupsi di tubuh pemerintah itu sendiri. Hal lain yang juga perlu diperhatikan adalah perlunya informasi kontak dari instansi pemerintah yang bisa dihubungi oleh warganya. Jika melihat pada pelaksanaan *website* pemerintah Kota Manado pemerintah sudah menyelenggarakan *e-government* dengan begitu baik akan tetapi partisipasi masyarakat untuk mengakses dan mempergunakan *website* masih sangat kurang. Seperti layanan permintaan informasi di *website* resmi ditampilkan berupa layanan *e-mail* atau tertulis "Hubungi Kami". Terlayannya permintaan informasi lewat layanan ini menurut peneliti sulit dinilai secara objektif karena oleh pengunjung, hanya terlihat sebagai kotak saran atau keluhan. Dalam wawancara dengan pihak Dinas Kominfo, disebutkan bahwa meskipun memiliki lingkup aplikasi yang luas, layanan ini lebih banyak dimanfaatkan masyarakat untuk melaporkan permasalahan yang terjadi di Kota Manado, seperti masalah sampah, selokan tersumbat, dan lain-lain. Meskipun demikian, dapat dilihat bahwa *website* ikut mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan walaupun alur informasi masih bersifat satu arah. Terlihat satu arah hal ini dikarenakan pihak pengelola dalam hal ini

Dinas Komunikasi dan Informatika tidak mempublikasikan keluhan yang masuk, dan yang sudah terlayani, sehingga tidak dapat dimonitor oleh masyarakat dan pada akhirnya kurangnya keterlibatan masyarakat untuk mendorong partisipasi yang lebih besar lagi. Menurut peneliti Kanter dan Purnama (2015) pada penelitian terdahulu berpendapat bahwa partisipasi masyarakat disini bukan hanya dibatasi ketika *website* telah beroperasi akan tetapi juga pada saat pengembangan *website* itu sendiri. Keterlibatan pengguna (dalam hal ini masyarakat, bisnis, dan intra-pemerintah) dalam proses pembangunan teknologi komunikasi dan informasi sudah merupakan standar internasional.

Ketersediaan fasilitas sebagai penunjang dalam menikmati *e-government* seperti mengakses *website* haruslah didukung dengan maksimal oleh pemerintah. Fasilitas yang menunjang tidak hanya ditujukan oleh pemerintah sebagai pelaksana *e-government* tetapi harus juga ditujukan untuk masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah Kota Manado saat ini sudah menyediakan sarana penunjang agar masyarakat dapat memanfaatkan sarana tersebut dalam mengakses baik itu untuk kepentingan pribadi ataupun untuk mengakses *website* pemerintah Kota Manado. Sarana yang diberikan pemerintah adalah layanan internet atau *wifi* dan layanan ini bisa dipergunakan oleh masyarakat umum secara gratis. Akan tetapi hal tersebut masih belum maksimal dalam penerapannya. Seperti yang diketahui bahwa pemasangan *wifi* ini hanya diperuntukan pada beberapa titik saja dan belum menyebar keseluruh pelosok Kota Manado. Terbatasnya titik penyebaran layanan internet ini tentunya menimbulkan masalah dimasyarakat, salah satunya muncul alasan bahwa masyarakat tidak bisa mengakses *website* pemerintah Kota Manado karena keterbatasan jaringan. Peneliti melihat bahwa kesiapan pemerintah untuk bertransformasi ke pemerintahan digital masih sangat kurang. Kurangnya akses internet memberikan dampak serius jika pemerintah tidak menindaklanjuti secepatnya, karena masyarakat yang tidak mempunyai akses akan semakin tertinggal informasi. Sesungguhnya sasaran *e-government* adalah masyarakat maka dari itu pemerintah harus memperhatikan sarana prasana pendukung *e-government* di lingkup masyarakat.

### Efisien

Menurut Shinta (2015) dalam aplikasi kebijakan, pelaksanaan harus juga memperhatikan aspek efisiensi. Mengenai hal ini, Jones (1996) berpendapat bahwa pada aplikasi atau penerapan sebuah kebijakan publik merupakan suatu proses aktif dan selalu berubah. Aplikasi ini adalah suatu varian dengan konsep administrasi serta ilmu manajemen yang menekankan pada terciptanya tujuan kebijakan yang efektif dan efisien serta dilaksanakan oleh suatu pelayanan sipil yang objektif.

Efisiensi dapat dikatakan sebagai keseimbangan atau kesinambungan antara pengeluaran atau *output* dengan penggunaan pembiayaannya yang sehemat mungkin atau dengan kata lain serendah-rendahnya. Efisiensi merupakan pengukuran atau perkiraan pembiayaan yang digunakan untuk pembiayaan pada sektor pembangunan pada setiap sektor pemerintahan yang penggunaan utamanya adalah untuk memenuhi dan menutupi segala yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Efisiensi lebih menitik beratkan pada tingkat daya guna yaitu penggunaan dana yang seminimal mungkin untuk mencapai hasil yang maksimal. Halim, dkk (2014) berpendapat bahwa efisiensi layaknya sebuah rasio yang menunjukkan seberapa besar efisiensi dari suatu pelaksanaan kegiatan dengan melakukan perbandingan antara *output* dan *input*. Jika lebih besar *output* dibanding *input*, maka semakin tinggi pula tingkat efisiensi suatu organisasi.

Pada penerapan *e-government* efisiensi mengandung makna yang bertujuan untuk pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan dengan signifikan pada kecepatan, ketepatan dan kesederhanaan layanan publik (Kurnia, dkk. 2017). Dapat disimpulkan bahwa efisiensi adalah keseimbangan pendapatan dan pengadaan serta kesinambungan antara pembiayaan yang dikeluarkan sedikit-dikitnya untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan menumbuhkan kualitas pelayanan dan pembangunan yang akan diperuntukan bagi seluruh rakyat di Indonesia.

Efisiensi pada *e-government* dapat berbentuk informasi layanan masyarakat, layanan umum, layanan bisnis, layanan oleh badan pelayanan perijinan terpadu yang bermanfaat untuk mengefisienkan waktu dan biaya masyarakat dalam mengakses layanan publik. Selanjutnya dapat juga sebagai penyedia layanan informasi lokasi, layanan publik seperti Tempat Ibadah,

Informasi Travel, Rumah Sakit, Hotel, Bank, Tempat Belajar dan kantor. Hal ini diharapkan dapat mengefisienkan waktu dan biaya masyarakat dalam mengakses layanan publik. Sejumlah layanan yang ada tentunya akan meningkatkan kecepatan, ketepatan dan kemudahan.

*Electronic government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*information, communication and technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta stafnya. ICT merupakan salah satu alat yang dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja dari layanan administrasi publik. Jika layanan tersebut dikembangkan dan dioperasikan secara tepat, maka tentu saja dapat menghemat pengeluaran pemerintah. Salah satu hal yang mudah untuk diperhatikan adalah meminimalisir penggunaan kertas dalam proses administrasi yang dilakukan oleh masyarakat. Dengan penerapan ICT, proses yang ada di internal organisasi pemerintahan akan berlangsung lebih efisien, dan juga terdapat kemudahan akses dalam berbagi dan mengintegrasikan data antar departemen. Kemudahan dalam mengakses informasi tersebut ternyata mempengaruhi pemerintah dalam proses pengambilan keputusan karena dapat lebih cepat dan tepat.

Pada model pelayanan publik tradisional, masyarakat harus melakukan beberapa prosedur panjang, memakan banyak waktu dan kurang transparan. Misalnya saja untuk mendapatkan izin mendirikan sebuah bisnis, warga harus mengisi sebuah formulir aplikasi dan harus mengunjungi beberapa kantor yang berbeda. Hal tersebut tentu dirasa tidak efisien dari sisi waktu. Belum lagi jika ternyata kantor yang dikunjungi jauh dari jangkauan rumah warga tersebut. Sehingga akan muncul permasalahan kedua, tidak efisien dari sisi biaya. Hal tersebut tentu menimbulkan perasaan tidak puas dari masyarakat. Dari latar belakang permasalahan tersebut itulah sistem *e-government* perlu untuk diterapkan. *E-government* menyediakan layanan publik secara online, sehingga diharapkan kerumitan dalam urusan birokrasi dapat diminimalisir, tingkat aksesibilitas yang tinggi serta dapat menciptakan transaksi yang cepat dan mudah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitokdana

(2015) pada penelitiannya mengatakan bahwa dari segi efisien *website* pemerintah haruslah memberikan layanan yang dilakukan secara online, dengan lebih cepat, mudah dan murah. Pada penelitiannya peneliti membandingkan bentuk pelayanan dari Kota Surabaya dan kota lainnya dan mendapati bahwa kota lainnya walaupun mendapat informasi melalui Situs Web mereka tetap melakukan transaksi secara manual di kantor pemerintahan, cara ini tentu membuang waktu, tenaga dan biaya lebih besar.

Pada penerapan *e-government* di Kota Manado terlihat bahwa dalam segi efisien yang pertama adalah ketersediaan sumberdaya manusia untuk memproses segala bentuk kegiatan pada *website* pemerintah Kota Manado masih sangat kurang. Pada wawancara yang dilakukan dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika dikatakan bahwa untuk menjalankan *website* pemerintah Kota Manado diperlukan sumberdaya yang banyak karena jika sedikit maka *website* tidak akan optimal dalam proses penerapannya. Masalah diatas berdampak pada ketersediaan baik dari konten seperti video, berita, promosi ataupun ketersediaan informasi menjadi kurang terpenuhi. *Content Development* atau pengembangan isi dari sebuah *website* perlu dilakukan, pada *website* pemerintah Kota Manado masih ditemui kesulitan dalam mengakses sebuah web dimana seringkali web tersebut didapati *error* dan tidak bisa ditampilkan. Ketersediaan informasi dan berita harus diperhatikan guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pembaharuan informasi juga diperlukan untuk melihat bahwa *website* pemerintah Kota Manado tidak hanya menjadi sebuah pajangan semata dan tentunya hal ini akan bergantung pada ketersediaan sumberdaya manusia. Ketika informasi yang disediakan semakin diperbaharui maka akan mengurangi kecenderungan masyarakat untuk datang ketempat langsung, praktek KKN pun semakin terhindarkan dan pemerintah semakin menghemat pengeluaran anggaran dan tentunya memudahkan masyarakat karena bisa dilakukan dari mana saja.

Penggunaan anggaran tentunya poin selanjutnya yang dapat mendukung *e-government* dari pemerintah Kota Manado dan bisa berjalan seefisien mungkin. Jika penggunaan anggaran tepat sasaran maka akan menunjang pelaksanaan e-

*government* dan pengembangan *website* pemerintah Kota Manado. Pada hasil wawancara terlihat bahwa sejauh ini sarana prasarana Dinas Komunikasi dan Informatika sudah terpenuhi seperti ketersediaan komputer dan jaringan. Namun keterbatasan anggaran tentu membuat Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi ekstra kerja keras agar supaya mendapatkan dana tambahan dan tidak bergantung hanya dari dana APBD.

Pada pelaksanaannya *website* pemerintah Kota Manado baru sebatas pada pemuatan informasi tentunya hal ini dinilai peneliti belum memberikan sebuah dampak besar karena *website* pemerintah seharusnya menjadi tempat untuk membangun komunikasi dua arah yaitu pemerintah kepada masyarakat dan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu yang belum terlihat pada *website* pemerintah Kota Manado adalah penyediaan kolom komentar pada setiap postingan berita. Hal ini dinilai oleh peneliti sangatlah penting karena dengan begitu *website* pemerintah Kota Manado telah memberikan ruang kepada masyarakat untuk berkomunikasi dan tentunya dari segi transparansi ini sangatlah baik.

Penggunaan *website* sebagai media untuk membangun kerja sama juga dinilai sebagai salah satu bentuk pemanfaatan *website* yang baik. Dengan adanya para pemberi kerja ataupun pihak-pihak luar yang ingin berinvestasi dapat menggunakan *website* sebagai media penyaluran informasi dan masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut dapat dengan mudah mendapatkannya. Hal ini masih belum nampak jelas pada *website* pemerintah Kota Manado. Pada dasarnya untuk mendapatkan informasi seperti ini harus mengakses subdomain dari [disnaker.manadokota.go.id](http://disnaker.manadokota.go.id) hal ini menjadikan masyarakat sebagai pencari informasi harus membuka beberapa link terlebih dahulu baru bisa mendapatkan informasi yang diinginkan.

Sistem evaluasi keberhasilan dan kesuksesan dari *website* pemerintah Kota Manado dalam penyelenggaraan *e-government* belumlah nampak. Peneliti melihat bahwa pada *website* pemerintah Kota Manado tidak diberlakukannya perhitungan jumlah pengunjung yang datang untuk mengunjungi *website*. Pada dasarnya hal seperti ini sangatlah dibutuhkan dan dapat dijadikan sebagai salah satu bentuk penilaian sekaligus evaluasi langsung oleh pemerintah terhadap eksistensi

dari *website*. Jika jumlah pengunjung hanya sedikit maka pemerintah haruslah mengevaluasi penyebab kurangnya pengunjung pada *website* tersebut. Pemerintah juga dapat mengkategorikan pengunjung berdasarkan seberapa banyak kata kunci yang diketikkan pada kolom pencarian atau seberapa banyak pengunjung mengklik sebuah tautan, link ataupun mendownload data yang ada di *website* pemerintah Kota Manado. Sehingga pemerintah dapat lebih mengetahui kebutuhan dari seluruh masyarakat Kota Manado.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik belum berjalan dengan baik :

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado masih kekurangan sumberdaya manusia yang memiliki pengetahuan, kemampuan serta kompetensi dibidang sistem informasi.
2. Sumberdaya finansial yang belum bisa mengcover kebutuhan pengembangan *website* dan kegiatan *e-government* pada pemerintah Kota Manado terkhususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika.
3. Ketersediaan informasi masih sangat kurang pada *website* dan belum terupdate menjadikan kurangnya partisipasi masyarakat untuk menggunakan *website*.
4. Belum adanya komitmen yang kuat dari pemerintah untuk menunjang pelaksanaan *e-government* menyebabkan belum keseluruhan informasi terintegrasi.
5. Ketersediaan jaringan sarana untuk masyarakat umum yang belum menjangkau seluruh daerah di Kota Manado.
6. *Website* belum menjadi tempat untuk membangun komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.
7. Evaluasi keberhasilan dan kesuksesan pada *website* pemerintah Kota Manado belum nampak secara signifikan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada maka dapat diberikan saran sebagai berikut guna perbaikan atas permasalahan yang ada, maka penelitian ini menyarankan:

1. Pemerintah perlu menambah pegawai yang mengerti tentang sistem informasi dan memperbanyak pelatihan terhadap pegawai yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika dan di perangkat daerah lainnya.
2. Pemerintah dapat mengalokasikan anggaran APBD untuk penyediaan infrastruktur, sarana dan prasarana penunjang *e-government* untuk optimalisasi *website* pemerintah Kota Manado.
3. Pemerintah harus melakukan sosialisasi secara besar-besaran dan berkelanjutan agar masyarakat dapat berpartisipasi dan meningkatkan keterbaruan data pada *website* pemerintah Kota Manado.
4. Pemerintah membuat regulasi yang mengatur lebih lanjut tentang pelaksanaan *e-government* dan mengatur sanksi untuk perangkat daerah yang tidak mendukung pelaksanaan *e-government*.
5. Penyediaan layanan komentar pada berita yang termuat, selanjutnya menyediakan kolom diskusi dan keluhan yang bisa disaksikan secara langsung oleh masyarakat.
6. Evaluasi bisa dilakukan dengan pemerintah menyediakan tampilan terkait seberapa banyak pengunjung pada *website* pemerintah Kota Manado yang dibagi atas harian, mingguan dan bulanan. Selanjutnya memperlihatkan informasi seperti apa yang banyak dicari oleh masyarakat melalui kolom pencarian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2003). Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Citra, A. (2011). Implementasi E-government Melalui Bursa Kerja Online Pada Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Skripsi Fisip. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Halim, Abdul, dan Muhammad Syam Kusufi. 2014. Teori, Konsep, dan Aplikasi Akuntansi Sektor Publik. Edisi 2. Salemba Empat: Jakarta

- Indrajit, R. E. (2004). Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital). Yogyakarta: ANDI.
- Jones O. C. (1996). Pengantar Kebijakan Publik [penerjemah] Ricky Ismawanto I. Jakarta: PT. Grafindo Persada
- Kanter, H. C. Purnama. A. (2015). Peran Website Pemerintah Kota Manado Dalam Mendukung Terwujudnya Good Governance. Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol. 19 (3). Manado: Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI)
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2017). E-government Dalam Penyelenggaraan. Masalah Hukum, 46(2), 170–181.
- Prasetyo, A. A. (2014). Analisis Pengembangan E-government di Kota Semarang (Studi Website Resmi Kota Semarang). Journal of Public Policy And Management Review Vol. 3 No. 4. Semarang: Fisip Universitas Diponegoro
- Shinta. N. M. (2015). Implementasi Kebijakan Program Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (Larasita) Di Kabupaten Luwu Timur. Skripsi FISIP Ilmu Pemerintahan. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Sitokdana, M. N. N. (2015). Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. Pascasarjana Teknik Elektro. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Website:

[www.manadokota.go.id](http://www.manadokota.go.id)

- Yogiswara, P. K., Piers A. N., Winaya, I. K. (2014). Peranan E-government Dalam Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung). Jurnal Citizen Charter Vol. 1 No. 2. Bali: Fisip Universitas Udayana.