



## Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Maluku

Mesra Rita Murni Gea<sup>1)</sup>; Muhamad. A. Rahawarin<sup>2)</sup>; Ivonny Y<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Pattimura

Email: <sup>1)</sup> [Mesrarita66@gmail.com](mailto:Mesrarita66@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received 25 Februari 2023]

Revised [15 Mei 2023]

Accepted [20 Juni 2023]

### KEYWORDS

Innovation, E-Government

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Maluku. Analisis data yang digunakan untuk menjawab masalah dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil ini menunjukkan bahwa Pelayanan E-gov telah dimanfaatkan oleh pemerintah Maluku melalui situs (website) yang ada di Maluku yaitu Government to Government (G2G) yaitu Situs pemerintahan provinsi Maluku yang dikelola oleh dinas komunikasi dan informatika yakni Layanan E-PPID Maluku SIMANTAP Online. Pelayanan E-gov sangat diperlukan faktor-faktor kritis untuk menjamin keberhasilan suatu inovasi antara lain; faktor pendukung dari Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik berbasis e-government tersebut adalah: Sarana dan Prasarana yang menunjang Pelayanan berbasis Elektronik, Respon masyarakat yang positif dengan menyambut adanya pelayanan berbasis elektronik, Dukungan dari pemerintah setempat, dan pimpinan itu sendiri yang mendukung inovasi program aplikasi, Sumber Daya Manusia (SDM). Sedangkan faktor penghambat yang dialami selama pelaksanaan inovasi pelayanan berbasis e-government ini adalah 'anggaran'.

### ABSTRACT

The research aims to determine Digital-Based Public Service Innovations in the Communication and Informatics Office in Maluku. The data analysis used to answer the problems in this study is a qualitative descriptive analysis. Qualitative analysis with a descriptive approach. These results indicate that the Maluku government has utilized the E-government service through a website in by the communication and informatics service, namely the Maluku SIMANTAP Online E-PPID Service. E-gov services really need critical factors to ensure the success of an innovation, including; Supporting factors for the implementation of e-government-based public service innovations are: Facilities and infrastructure that support electronic-based services, positive community response by welcoming electronic-based services, support from the local government, and the leaders themselves who support application program innovations, sources Human Resources (HR). While the inhibiting factor experienced during the implementation of this e-government-based service innovation was the 'budget'.

## PENDAHULUAN

E-government di Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat sejak pertama kali diterapkan. Menyadari bahwa Indonesia masih merupakan negara berkembang, dalam implementasi E-government sebenarnya masih menemui berbagai macam kendala (Kurniawan & Atmojo, 2020). Keberadaan e-government menghadirkan tantangan tersendiri, khususnya bagi pemerintah daerah dalam penyediaan layanan publik yang responsif. Keberadaan e-government menghadirkan tantangan tersendiri khususnya bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif. Tantangan pemerintah daerah dalam memberikan layanan yang responsif memunculkan inovasi layanan berbasis elektronik. Menurut (Said, 2015) ia mendefinisikan inovasi sebagai perubahan yang direncanakan dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam pekerjaan instansi.

Bahwa untuk mewujudkan implementasi Keterbukaan Informasi Publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik adalah sebagai bagian dari pemenuhan akan hak masyarakat untuk tahu. Komisi Informasi Pusat RI telah mengumumkan hasil Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) tahun 2022. IKIP secara nasional berada pada point 74,43. Provinsi Jawa Barat berada pada urutan pertama dengan IKIP tertinggi yaitu 81.93 sedangkan untuk menempati urutan ke 13 dengan IKIP sebesar 75.61 dengan demikian Indeks Keterbukaan Informasi Publik di tahun 2022 dikategorikan "sedang".

Sejalan dengan itu, ketersediaan informasi/data yang akurat, mutakhir, terpadu dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses dan dibagipakaikan antar Instansi Publik dan Instansi Daerah maupun sektor-sektor lainnya, terutama investor yang ingin masuk dan berinvestasi di Maluku turut berdampak pada pengambilan pemilik modal. Masih rendahnya investor yang menanam modal dan berusaha di Maluku salah satu di picu oleh factor ketersediaan data/informasi. Misalnya ada investor

yang ingin berinvestasi di bidang perikanan namun belum tersedia data secara sektoral yang menginformasikan “spot” jumlah dan jenis ikan yang tersedia.

## LANDASAN TEORI

Sejauh ini Dinas Komunikasi Informatika di Maluku telah menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) dengan baik, tetapi ada juga yang masih lemah dalam penerapan, dikarenakan belum didukung akses komunikasi dan informasi yang memadai maupun peralatan penunjang lainnya. Selain itu, adanya faktor penghambat dan penentu keberhasilan penerapan e-government dapat mempengaruhi pelaksanaan program Inovasi e-government. Dalam mewujudkan inovasi e-government di khususnya dalam layanan informasi publik, maka perlu adanya dukungan penuh dari pemerintah serta masyarakat, dukungan semangat pada keterbukaan informasi dan teknologi yang memadai.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika. Penulis memilih lokasi penelitian dengan pertimbangan bahwa lokasi penelitian ini relevan dengan persoalan yang akan diteliti. Mengingat pula lokasi ini tempat dimana masyarakat mendapatkan pelayanan publik oleh sebab itu alasan saya mengambil lokasi yang sesuai dengan judul yang akan diteliti.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, adalah penelitian untuk menjawab sebuah permasalahan secara mendalam konteks dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif dilapangan. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan. (Sugiyono, 2012). Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Adapun data yang dikumpulkan pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan responden di daerah penelitian dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah dipersiapkan terlebih dahulu, sedangkan data sekunder merupakan data pelengkap yang diperoleh dari lembaga atau instansi dan dinas yang terkait dengan penelitian ini serta literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini (Subagyo, 1997 dalam Sinaga, 2010).

Dalam penelitian ini, penentuan informan untuk mendapatkan sumber informasi yang kongkrit adalah 2 orang kepala bidang, dan 3 orang staf pegawai dinas komunikasi & informatika Provinsi Maluku.

Analisis data yang digunakan untuk menjawab masalah dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti (Sugiyono, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Implementasi Keterbukaan Informasi Publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik adalah sebagai bagian dari pemenuhan akan hak masyarakat untuk tahu. Komisi informasi Pusat RI telah mengumumkan hasil indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) tahun 2022, IKIP secara nasional berada pada point 74,43. Provinsi Jawa Barat berada pada urutan pertama dengan IKIP tertinggi yaitu 81.93 sedangkan untuk menempati urutan ke 13 dengan sebesar 75.61 dengan Demikian Indeks Keterbukaan Informasi Publik di Tahun 2022 dikategori “sedang”.

Selain itu, dilihat dari sisi SDM Diskominfo, Total Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Dinas Komunikasi dan Informatika sebanyak 41 orang dengan rincian menurut Jenis Kelamin yaitu laki-laki sebanyak 13 Orang dan PNS berjenis kelamin Perempuan sebanyak 28 orang. Jumlah PNS Dinas Komunikasi dan Informatika menurut Tingkat Pendidikan yaitu Tingkat pendidikan SLTA sebanyak 11 orang, Tingkat pendidikan Diploma III sebanyak 1 orang, Tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 19 Orang, dan Tingkat pendidikan Pasca Sarjana (S2) sebanyak 10 Orang. Jumlah PNS Dinas Komunikasi dan Informatika menurut Jurusan adalah Jurusan Sosial/Pemerintahan sebanyak 13 orang pegawai, Jurusan Hukum sebanyak 2 orang pegawai, Jurusan Ekonomi sebanyak 1 orang pegawai, Jurusan



Teknik sebanyak 2 orang pegawai, Jurusan Komputer sebanyak 9 orang, Jurusan Perikanan sebanyak 1 orang dan lain-lain sebanyak 13 orang pegawai.

### **Pembahasan**

Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Informatika di dalam penerapan e-government di Maluku, juga bukanlah suatu hal yang sangat mudah dilakukan. apalagi istilah e-government yang masih cukup awam di kalangan masyarakat. sejalan dengan pemetaan dan fokus pengembangan e-government tersebut, pemerintah mengembangkan suatu sistem pengadaan barang dan jasa publik yang dikelola secara elektronik berbasis web. pertimbangan yang mendasari kebijakan ini adalah kurang efisiennya sistem pengadaan barang dan jasa secara manual seperti yang selama ini terjadi di banyak daerah.

Namun kebanyakan masyarakat lebih suka metode pelayanan tradisional yang berupa tatap muka langsung, kontak melalui surat. Sistem elektronik untuk publik tersebut dibuka dengan keinginan yang kuat untuk menciptakan sistem yang efisien, transparan, akurat, tepat waktu, dan menghemat anggaran public.

Berikut ini merupakan beberapa aplikasi pelayanan public yang telah diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi di Provinsi Maluku.

#### **Layanan E-PPID Maluku**

Layanan ini merupakan sarana layanan online publik untuk mengajukan permohonan informasi dan menyampaikan pengaduan masyarakat sebagai salah satu wujud pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Badan Pemeriksa Keuangan RI.

Berdasarkan ketentuan pasal 21 Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, menyatakan bahwa badan publik harus menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Karena itu pada tahun 2011 melalui Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor 430/K/X-XIII.2/11/2011, PPID BPK dibentuk. Sejalan dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi di lingkungan BPK, PPID BPK mengalami perubahan melalui Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor 272/K/X-XIII.2/6/2015 yang berlaku hingga saat ini.

Selanjutnya berkaitan dengan Layanan Informasi ini berdasarkan hasil studi/penelitian, secara umum ada beberapa kendala/hambatan berkaitan dengan Institusi layanan informasi publik, seperti:

- 1) Masih lemahnya budaya pendokumentasian informasi terhadap aktivitas dan output kinerja sebagian besar badan publik.
- 2) Masih lemahnya penghargaan dan perlakuan terhadap informasi bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat.
- 3) Masih lemahnya sistem administrasi organisasi disebagian besar badan publik yang mengakibatkan kurang tertatanya aliran informasi di lingkungan badan publik itu sendiri.
- 4) Masih lemahnya sistem manajemen informasi di lingkungan badan publik sehingga mekanisme "retrieving" terhadap informasi untuk pelayanan publik sering mengalami kesulitan.
- 5) Masih adanya "gap" yang cukup besar terhadap kualitas layanan informasi diantara badan publik sehingga sulit untuk menentukan suatu standar baku bagi kualitas mekanisme layanan informasi.
- 6) Masih tersistematiknya proses penanganan layanan informasi masyarakat, baik ditingkat pusat, tingkat daerah, maupun Antara pusat dan daerah (Aklaf Idrus, 2002).

Dalam hal penyediaan dan pelayanan Informasi Publik peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Provinsi Maluku telah mempunyai pedoman, sehingga standarisasi pelayanan bisa dilakukan dimana berkaitan dengan hal tersebut PPID sudah mempunyai rujukan Pedoman Pelayanan Informasi Publik yang dituan gkan dalam Peraturan Walikota Nomor 50 Tahun 2010. Mekanisme terhadap pelayanan informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat juga sudah dibakukan untuk memudahkan masyarakat. Salah satu keunggulan dari Pemerintah Provinsi Maluku menyangkut Pelayanan Informasi ini adalah dengan digunakannya Teknologi Informasi dengan secara online yang cukup memadai sebagai sarana pelayanan untuk memudahkan danmempercepat akses informasi sesuai kebutuhan. Walaupun memang masih ada beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan tersebut akan tetapi secara umum aspek kepentingan masyarakat tetap menjadi prioritas.

### **Aplikasi SIMANTAP Online**

Dalam perencanaan meningkatkan pelayanan publik di Provinsi Maluku maka dibutuhkannya indikator waktu pencapaian agar diketahui tujuan dari membuat program yang akan digunakan yakni Aplikasi SIMANTAP Dari wawancara yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa alasan membangun sistem pelayanan SIMANTAP terlebih dahulu strategi organisasi karena yang menjadi target

program adalah pencapaian tujuan strategi. Adapun program yang digunakan yaitu pelayanan langsung, pelayanan online yang mana dalam hal ini perencanaan yakni alasan membangun sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

Website SIMANTAP Online dengan jelas sudah menginformasikan mengenai jenis perizinan apa saja yang diakses di aplikasi tersebut. Selain itu, aplikasi SIMANTAP di Dinas KOMINFO pada kegiatan sehari-harinya berlangsung sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini menandakan bahwa Tinjauan Lapangan terhadap proses atau aktivitas sudah berjalan maupun pelaksanaannya untuk membuat suatu perizinan harus melalui tahapan untuk ditindaklanjuti dan untuk surat izin keluar pada prosedurnya sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pelaksanaan aplikasi SIMANTAP lengkap dan sangat memadai, karena sudah dilengkapi komputer terhadap setiap pegawai dan penyediaan terhadap tim teknis dalam melakukan observasi hal ini diharapkan mampu mempercepat dalam proses pelayanan

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan sebelum adanya aplikasi Online ini, masyarakat cukup kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan khususnya bagi masyarakat yang bertempat tinggal cukup jauh dari pusat kota, dimana kantor perizinan berada. Selain itu, pelayanan online ini juga bertujuan untuk mencegah akan adanya pemungutan liar, hal ini disampaikan berdasarkan pengalaman masyarakat sekitar yang pernah mengalami hal tersebut. Sistem ini diterapkan guna membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan pelayanan pajak, retribusi, maupun Pemabayaran PBB secara online tanpa harus ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) juga dengan adanya pandemi Covid-19, SIMANTAP membantu dalam meningkatkan protokol kesehatan. Adapun masyarakat yang nyaman dengan kebiasaan lama dan malas untuk menerima sebuah perubahan sehingga merupakan salah satu faktor penyebab SIMANTAP kurang dikenal di kalangan masyarakat. Hal ini diluar dari kurangnya sosialisasi dari pemerintah, baik dari Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Maluku maupun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Penulis melakukan wawancara untuk mengetahui faktor penghambat penerapan Aplikasi SIMANTAP Online. Diperoleh bahwa penghambat atau kendala dalam penggunaan SIMANTAP Online adalah kurang maksimalnya koordinasi antara Dinas KOMINFO maupun DPMPTSP. Berdasarkan wawancara yang dilakukan baik dengan pengelola aplikasi SIMANTAP pada DPMPTSP serta pengguna layanan yang menyebutkan dimana tampilan halaman pada website dinilai kurang menarik untuk dikunjungi. Halaman website terlihat kurang kreatif dan membosankan sehingga pada Dinas PTSP mengajukan untuk meng-Upgrade halaman menjadi lebih menarik. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran dari masyarakat tentang keberadaan e-government, khususnya dalam hal ini aplikasi SIMANTAP. Dimana berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Komunikasi Informatika Provinsi Maluku, Beliau mengatakan dimana menurutnya;

Masyarakat terlihat malas untuk menerima suatu perubahan sehingga menjadi kurang peduli dengan adanya suatu perubahan dimana e-government merupakan salah satu perubahan yang kurang diperhatikan masyarakat dengan aplikasi SIMANTAP sebagai salah satunya.

## **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat**

### **Faktor Pendukung**

Inovasi Pelayanan Publik bukanlah suatu hal yang hanya dilaksanakan berdasarkan niat saja apalagi bisa terjadi dengan begitu saja. Oleh karena itu sangat diperlukan faktor-faktor kritis untuk menjamin keberhasilan suatu inovasi, salah satunya merupakan faktor pendukung. faktor pendukung dari Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik berbasis e-government tersebut adalah:

- 1) Sarana dan Prasarana yang menunjang Pelayanan berbasis Elektronik. Pada komponen ini dijelaskan bahwa adanya staff IT, Ruang Server, kemudian server yang memadai, dan juga perangkat keras yang memadai serta dukungan pemanfaatan software hardware untuk meringkas prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual
- 2) Respon masyarakat yang positif dengan menyambut adanya pelayanan berbasis elektronik sehingga hal ini sangat membantu dalam proses masyarakat untuk mengakses data/informasi secara cepat dan akurat.
- 3) Dukungan dari pemerintah setempat, dan pimpinan itu sendiri yang mendukung inovasi program aplikasi.
- 4) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor terpenting dalam sebuah organisasi. Tanpa adanya komponen ini, sebuah organisasi tidak dapat berjalan dengan baik. SDM akan berfungsi sebagai perencana dan pelaksana dalam proses perubahan input menjadi output sesuai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kualitas sumber daya manusia dapat diukur dari tingkat pendidikannya, oleh karena itu dari kategori tingkat pendidikan PNS di Dinas Komunikasi dan Informatika yang mendominasi adalah PNS dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 19 orang PNS atau mencapai 46.34 % dari



jumlah keseluruhan pegawai sebanyak 41 orang. Hal ini menjadi Sumber daya organisasi utama yang berkontribusi terhadap keunggulan kompetitif berkelanjutan sebagai pemasok kegiatan dan pengetahuan yang memberikan kontribusi paling penting dalam organisasi. SDM yang memadai, Berkaitan dengan pengadaan SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan sebuah tahap yang sangat penting untuk menentukan keberlangsungan aktifitas yang akan dilakukan dalam Pemerintahan karena kesiapan SDM menjadi point yang sangat penting. Sehingga tingkat kompetensi keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan e-government. Semakin tinggi tingkat pengetahuan informasi teknologi SDM di suatu pemerintahan maka akan semakin tinggi pula mereka menerapkan konsep e-government. Dalam rangka mengembangkan kapasitas dan kemampuan SDM Dikominfo melakukan pelatihan, Kegiatan ini secara rutin dalam 1 (Satu) bulan dilakukan 2 (dua) Kali, tetapi juga terkadang dilakukan secara kondisional.

Dimana berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Komunikasi Informatika Provinsi Maluku, Beliau mengatakan dimana menurutnya;

Sejauh ini sarana dan prasarana menunjang e-government sudah cukup baik dan respons masyarakat juga baik tetapi mungkin Bahasa atau penyampaian informasi masih kurang dipahami oleh masyarakat wawancara dengan Staf Layanan Komunikasi Informatika Provinsi Maluku, Beliau mengatakan dimana menurutnya;

Kalau kualitas SDM, saya rasa di Diskoimfo sudah banyak yang PNS namun ada beberapa yang masih honor. Selain itu juga kalau dilihat dari sisi sarana & prasarana cukup memadai tetapi perlu ada yang perlu diperbaiki terutama di bagian ruang server.

### **Faktor Penghambat**

Selama proses pelaksanaan inovasi pada suatu organisasi sektor publik, ada kalanya memiliki hambatan-hambatan yang menghalangi dalam mencapai tujuan inovasi pelayanan publik berbasis e-government. faktor penghambat yang dialami selama pelaksanaan inovasi pelayanan berbasis e-government ini adalah 'anggaran' karena terbatasnya anggaran yang dimiliki tidak ada dana operasional khusus yang ditetapkan untuk dilakukannya pelayanan publik e-government ini. Organisasi tidak dapat berjalan selama tidak adanya faktor pendorong seperti keuangan. SDM tentunya akan membutuhkan sumber dana, dan pengadaan fisik pun demikian.

karena itu, organisasi perlu memiliki modal dan aset yang mumpuni untuk menjalankan fungsinya. Sumber daya keuangan Dinas Komunikasi dan Informatika berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang dialokasikan untuk membiayai Program dan Kegiatan yang menunjang pelaksanaan Statistik Sektorial dengan Program Penyelenggaraan Statistik Sektorial. Anggaran yang digunakan untuk melakukan sosialisasi dan lain-lain kebanyakan menggunakan dari uang kas yang tersisa. Namun untuk biaya perawatan dan pengembangan aplikasi-aplikasi tersebut masih belum terintegrasi dengan baik. Salah satu biaya yang diajukan untuk pengembangan dan perawatan aplikasi seperti pembayaran server yang dilakukan setiap tahun masih belum terlaksanakan dengan baik.

Selanjutnya jika dilihat dari masyarakat itu sendiri masih banyak masyarakat yang masih belum terlalu paham terkait teknologi yang berkembang, kemudian tidak mempunyai smartphone dan jaringan yang tidak stabil. Sehingga mereka dalam kepengurusan berkas masih lebih memilih secara manual. Hal ini tentunya memang selalu menjadi faktor penghambat dalam pelayanan berbasis aplikasi atau e-government, dikarenakan memang Negara Indonesia sendiri masih menjadi Negara berkembang dimana masyarakat nya masih banyak berada dikalangan menengah kebawah, inilah yang menyebabkan sebagian masyarakat masih ada yang tidak memiliki smartphone dan masih kurangnya edukasi terkait perkembangan teknologi yang ada pada saat ini, sehingga masyarakat terkadang masih memilih melakukan kegiatan administrasi secara manual, karena mereka menganggap hal ini lebih mudah dibandingkan harus menggunakan inovasi pelayanan berbasis elektronik tersebut.

Dimana berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Komunikasi Informatika Provinsi Maluku, Beliau mengatakan dimana menurutnya;

Terlibatnya peran pemerintah untuk system pelayanan berbasis elektronik ini sudah baik dengan adanya kerja sama dan sebagainya hanya saja kita masih kekurangan anggaran dalam peningkatan infrastruktur.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa Pelayanan E-gov telah dimanfaatkan oleh pemerintah Maluku melalui situs (website) yang ada di Maluku yaitu Governmnet to Government (G2G) yaitu Situs pemerintahan provinsi Maluku yang dikelola oleh dinas komunikasi dan

informatika yakni Layanan E-PPID Maluku, SIMANTAP Online. Sedangkan pelayanan E-gov sangat diperlukan faktor-faktor kritis untuk menjamin keberhasilan suatu inovasi antara lain; faktor pendukung dari Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik berbasis e-government tersebut adalah: Sarana dan Prasarana yang menunjang Pelayanan berbasis Elektronik, Respon masyarakat yang positif dengan menyambut adanya pelayanan berbasis elektronik, Dukungan dari pemerintah setempat, dan pimpinan itu sendiri yang mendukung inovasi program aplikasi, Sumber Daya Manusia (SDM). Sedangkan faktor penghambat yang dialami selama pelaksanaan inovasi pelayanan berbasis e-government ini adalah anggaran.

### **Saran**

1. Penerapan sistem pelayanan secara digital dapat terus dilanjutkan dengan perbaikan terhadap segala kekurangan yang ada pada aplikasi serta Perbaikan terhadap format dan laporan sehingga sesuai dengan kebutuhan dinas komunikasi dan informatika di Provinsi Maluku.
2. Bagi Pemerintah Provinsi Maluku, diharapkan lebih memberikan dukungan, baik dukungan berupa finansial, penambahan sumber daya manusia sebagai pengelola layanan, serta dukungan infrastruktur yang lebih mendukung dalam peningkatan pengelolaan aspirasi di Diskominfo Provinsi Maluku.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aprianty, D.R, 2016. Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id* Vol 4 Nomor 4: 1589-1602.
- Republik Indonesia, (2003). Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.
- Sharul. I, 2020. Pengembangan Dan Implementasi Layanan E-government Di Kabupaten Situbondo. *Jurnal Ilmu administrasi*. ISSN: 2622-1276
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&d*. Alfabeta, Bandung.
- Yani. D. L, 2019. Pengembangan E-government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi. A* Vol. XVI No.2 : 1829 - 8974