



## Manajemen E-Government Dalam Meningkatkan Minat Wisata di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara

Intan Pratiwi

Program Magister Perencanaan Pembangunan Wilayah dan Pedesaan, Universitas Sumatera Utara  
Email: [intan.pratiwi508@gmail.com](mailto:intan.pratiwi508@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan E-government dalam meningkatkan minat wisata yang ada di Kota Ternate. Dengan adanya E-government dinilai mampu memudahkan masyarakat dalam mengakses segala macam informasi yang ada di suatu daerah termasuk pariwisatanya. Penerapan E-government bertujuan membangun hubungan baik antara perintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pemerintah dan pemerintah dengan swasta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Pengelolaan E-government dalam meningkatkan minat wisata di Kota Ternate masih belum baik, hal ini dilihat dengan hasil temuan yakni (1) Tidak ada bidang khusus yang menangani website; (2) Tidak ada sumberdaya manusia yang kompeten di bidang pengelolaan website; (3) Adanya Ego sektoral yang masih kuat antar lembaga; (4) Pengarahan yang kurang dari atasan atau pihak yang berwenang; (5) Tidak ada reward dan punishment; dan (6). Kurangnya pengawasan untuk pengelolaan website tersebut. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menyarankan untuk menambah bidang khusus yang menangani masalah E-Government agar lebih terfokus pada website informasi Wisata, kemudian menempatkan SDM yang berkompeten dibidang E-government, serta mengurangi ego sektoral pada masing-masing instansi, dan memberikan pengawasan terhadap kinerja pegawai.

**Kata Kunci:** *Manajemen, E-Government, Website, Objek Wisata*

### Abstract

This study aims to find out how the management of E-government in increasing tourism interest in the City of Ternate. With the existence of E-government it is considered capable of facilitating the public in accessing all kinds of information in an area including tourism. The application of E-government aims to build good relations between the government and the community, the government and the government and the government and the private sector. The method used in this research is descriptive qualitative method. E-government management in increasing tourism interest in the City of Ternate is still not good. This can be seen from the findings, namely (1) there is no specific field that handles websites; (2) There are no competent human resources in website management; (3) There is still a strong sectoral ego between institutions; (4) Lack of direction from superiors or authorities; (5) There are no rewards and punishments; and (6). Lack of supervision for the management of the website. Based on the results of this study, the researcher suggests adding special fields that deal with E-Government issues so that they are more focused on tourist information websites, then placing competent human resources in the field of E-government, as well as reducing sectoral egos at each agency, and providing oversight of performance employee.

**Keywords:** *Management, E-Government, Website, Tourism Object*

## PENDAHULUAN

Globalisasi merupakan fenomena dimana setiap Negara baik langsung maupun tidak langsung menginginkan sebuah perubahan yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan waktu-waktu sebelumnya. Hal tersebut terlihat pada kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang begitu pesat sehingga sangat memungkinkan untuk menerapkan cara-cara yang efektif dan efisien dalam memproduksi, mendistribusikan, dan mengkonsumsi barang dan jasa dalam sektor pemerintahan yang sangat erat kaitannya dengan layanan publik. Dengan berkembangnya teknologi seperti ini telah mengubah pola pikir dan persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah.

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan yang besar terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam menjalankan atau melaksanakan tugas pemerintahannya, dan juga memberi kemudahan dalam mendapatkan informasi khususnya informasi tentang pemerintahan, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata kepemerintahan baik atau yang lazim disebut dengan good governance.

Bila merujuk pada pendapat Bhatta yang merumuskan adanya empat unsur mendasar dari good governance yakni akuntabilitas (accountability), transparansi (Transparency), keterbukaan (Openness) dan aturan hukum (rules of law) maka menjadi sangat penting untuk menelaah unsur-unsur tersebut untuk dijadikan indikator mengukur kualitas penerapan good governance.

Good government di tandai dengan keterbukaan informasi public yang dapat diakses oleh masyarakat untuk melihat program kerja pemerintah dalam berbagai sektor salah satunya sector pariwisata. Saat ini Indonesia sedang genjar-genjarnya mempromosikan keindahan pariwisata yang ada di nusantara untuk menarik wisatawan datang ke tempat wisata tersebut. Salah satunya adalah dengan adanya E-government. Dengan E-government pemerintah dapat mempromosikan objek wisata yang ada di daerahnya menggunakan website.

E-government dinilai mampu memudahkan masyarakat dalam mengakses segala macam informasi yang ada di suatu daerah termasuk keindahan pariwisatanya. Masyarakat juga dapat mengawasi jalannya pemerintahan dan menghapus anggapan masyarakat bahwa selama ini pemerintah sangat tertutup dalam pemberian informasi publik. Penerapan E-government juga bertujuan membangun hubungan baik antara perintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pemerintah dan pemerintah dengan swasta. Hal ini diperlukan mengingat masyarakat terus mengalami perubahan, Sehingga pemerintah perlu menyesuaikan fungsinya dalam negara agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan aman.

Menurut World Bank E-goverment dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan (seperti dalam wide area networks, internet dan komunikasi berjalan) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya.

E-Government juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Adapun konsep dari E-Government adalah menciptakan interaksi yang ramah nyaman, transparan dan murah antara pemerintah, masyarakat dan swasta.

E-Government ini membawa banyak manfaat antara lain: (1). Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan. (2). Peningkatan hubungan antar pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) diharapkan hubungan antara berbagai pihak akan menjadi lebih baik. Keterbukaan ini

menghilangkan sikap sling curiga dan kekesalan dari semua pihak. (3). Pemberdayakan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh data-data tentang sekolah (jumlah kelas, daya tampung murid, passing grade, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang baik untuk anaknya. (4). Pelaksanaan pemerintah yang lebih efisien. Sebagai contoh koordinasi pemerintah dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing tidak perlu lagi bertatap muka secara langsung. [2]

Di Indonesia kebijakan E-goverment diatur dalam Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-goverment dan setelah itu berturut turut muncul KepmenPAN No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik selanjutnya muncul Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang diatas mengharapkan adanya perubahan dalam pemberian informasi publik dari pemerintah kepada masyarakat dengan efektif dan efisien menggunakan media E-Governmet, termasuk mempromosikan pariwisata yang ada di daerahnya sehingga pengembangan wilayah daidaerah tersebut dapat terealisasi.

Sebuah daerah dengan pariwisata bahari dan pariwisata sejarah yang mumpuni adalah Kota Ternate. Kota Ternate atau yang disebut juga Kota Rempah adalah sebuah kota yang berada di bawah kaki gunung api Gamalama di Pulau Ternate. Kota Ternate terdiri atas 8 (delapan) pulau, yakni: Pulau Ternate sebagai pulau yang utama, Pulau Hiri, Pulau Moti, Pulau Mayau, dan Pulau Tifure merupakan lima pulau yang berpenduduk, sedangkan terdapat tiga pulau lain seperti Pulau Maka, Pulau Mano dan Pulau Gurida merupakan pulau berukuran kecil yang tidak berpenghuni.

Kota ini merupakan salah satu daerah di Indonesia yang memiliki berbagai warisan sejarah budaya dimana banyak bangunan peninggalan Portugis, Belanda dan Spanyol. Keindahan bahari di pulau ini juga tidak kalah indah dibanding dengan pulau-pulau lain. Di pulau ini juga terdapat pariwisata rempah. Untuk pariwisata di bidang sejarah Ternate mempunyai beberapa bangunan bersejarah yakni: (1) Benteng Orange, (2) Museum Kedaton Sultan Ternate, (3) Benteng Tolukko, (4) Benteng Kalamata, dan (5) Benteng Kastela. Sedangkan untuk wisata bahari di Kota Ternate Terdapat beberapa tempat yakni: (1) Pantai Palajawa, (2) Pantai Sulamadaha, (3) Pantai Jikomalamo, dan (4). Pantai Kastela. Kota Ternate juga memiliki 3 danau yakni Danau Tolire Besar, Danau Tolire Kecil, dan Danau Ngade. Ternate juga merupakan Kota dengan penghasil rempah-rempah yang mana cengkeh merupakan komoditas utamanya kemudian menyusul pala dan kopra.

Wisata bahari dan sejarah yang ada di Kota Ternate belum terekspose dengan baik melalui website pemerintah Kota Ternate. Pemeritahan Kota Ternate tidak optimal dalam menjalankan E-government ini terlihat dari website-website pemerintahan daerah yang tidak aktif. Di website dinas kepariwisataan sendiri tidak menampilkan informasi apapun, bahkan jika diakses melalui [www.ternatekota.go.id/opd](http://www.ternatekota.go.id/opd) pada bagian kepariwisataan tidak dapat di buka. Di halaman depan website juga tidak terlihat adanya promosi wisata.

Dari 28 badan dan dinas yang dapat terakses hanya 3 dinas saja yakni: Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Meskipun begitu pengunjung website ini cukup banyak dan terus meningkat.

Dengan banyaknya pengunjung yang mengunjungi website tersebut, alangkah lebih baik jika pemerintah kota Ternate khususnya pada bagian Dinas pariwisata mempromosikan wisata yang ada di daerah tersebut melalui website. E-government yang dikelola dalam menyampaikan informasi seharusnya sudah menjadi rujukan utama bagi masyarakat untuk mengetahui destinasi wisata yang akan dikunjungi beserta dengan informasinya, seperti; Aksebilitas, Atraksi, Amenitas dan Ancillary.

Maka peneliti berusaha untuk mengetahui bagaimana pengelolaan E-government yang ada di Kota Ternate sehingga E-governmet tersebut bisa mencapai fungsinya dalam mempromosikan tempat wisata yang ada di Kota Ternate.

Seharusnya dengan objek-objek wisata yang sangat banyak dan cukup indah, serta didukung dengan adanya website pariwisata Pemeritahan Kota Ternate, wisatawan baik lokal maupun manca Negara sekalipun bisa dengan mudah dan leluasa mengakses informasi wisata, dengan keterbukaan informasi yang ada pengembangan wilayah akan cepat terjadi. Oleh karena itu Pemeritahan Kota Ternate harus mengoptimalkan pengelolaan *E-Government* sebagai media penyampaian informasi ke Publik dalam mempromosikan pariwisata di Kota Ternate.

Jika masalah tersebut tidak segera diperbaiki maka tujuan pemerintah untuk percepatan pengembangan wilayah melalui Pariwisata dengan mengoptimalkan website dengan adanya E-goverment dinilai tidak berhasil. Dalam cakupan yang lebih jauh lagi Good Goverment dan Good Governance tidak akan tercapai. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Manajemen E-Government Dalam Meningkatkan Minat Wisata Di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara”

## **LANDASAN TEORI**

### **1. Manajemen**

Menurut Yayat [3] “Istilah Manajemen Berasal dari kata kerja to manage berarti *control*. Dalam bahasa Indonesia dapat diartikan mengendalikan, menangani atau mengelola. Selanjutnya manajemen mempunyai arti antara lain (1) Sebagai pengelolaan; (2) Perlakuan secara terampil untuk menangani suatu berupa skillful treatment; (3) Gabungan dari dua pengertian tersebut, yaitu yang berhubungan dengan pengelolaan suatu perusahaan, rumah tangga atau suatu bentuk kerja sama dalam mencapai satu tujuan tertentu.

Senada dengan apa yang diutarakan oleh [4] “Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari (1) *Planning* (perencanaan) adalah Kegiatan melakukan sebelumnya sasaran yang ingin dicapai dan memikirkan cara serta sarana-sarana pencapaiannya; (2) *Organizing* (pengorganisasian) Yaitu pengurusan semua sumber dan tenaga kerja yang ada dengan landasan konsepsi yang tepat dan penentuan masing-masing (persyaratan tugas, tata kerja, tanggung jawab dan antar relasi fungsi-fungsi) sehingga merupakan suatu totalitas sistem, dimana bagian yang satu menunjang dan bergantung pada bagian yang lain; (3) *Actuating* Yaitu penyerahan yang nyata kegiatan penggerakan pengendalian semua sumber dalam usaha penciptaan sasaran. Penyatuan semua usaha dan pekerjaan kerja sama, sehingga dapat dicapai dengan lancar dan efisien; dan (4) *Control* yaitu pengawasan dimana perlu dilaksanakan agar para pengikut dapat bekerja sama dengan baik kearah pencapaian sasaran-sasaran dan tujuan umum organisasi. Pengawasan dilakukan untuk mengukur hasil pekerjaan dan menghindari penyimpangan-penyimpangan jika perlu segera melakukan tindakan-tindakan korektif terhadap penyimpangan-penyimpangan tersebut”.

### **2. Electronic Government**

*E-Government* dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintah (seperti dalam wide area network, internet dan komunikasi berjalan) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, para pebisnis dan berbagai element pemerintah lainnya) [2]

Pengembangan *E-Government* dapat diklasifikasikan berdasarkan tingkat kompleksitas pengembangan dan fasilitas yang disediakan untuk melayani masyarakat. Beberapa institusi dan pakar telah mengemukakan pendapat tentang level pengembangan *E-Government*, namun pada intinya level pengembangan *E-Government* terdiri dari 4 level yakni :

- A. Level informasi : diaman *E-Government* hanya digunakan untuk sarana publikasi informasi pemerintah secara online, misalnya profil daerah, peraturan, dokumen dan formulir.
- B. Level interaksi : dimana *E-Government* sudah menyediakan sarana untuk interaksi dua arah antara pejabat pemerintah dengan masyarakat sebagai pengguna pelayan publik, misalnya dalam bentuk sarana untuk menampung keluhan, forum diskusi, atau hotline nomor telepon atau email pejabat.
- C. Level transaksi : dimana *E-Government* sudah menyediakan sarana untuk bertransaksi bagi masyarakat dalam menggunakan layanan publik, yakni transaksi yang melahirkan kesepakatan (deal) yang dapat disertai dengan pembayaran sebagai akibat dinikmatinya layanan publik yang telah digunakan. Misalnya transaksi untuk pembayaran pajak atau retribusi.
- D. Level integrasi : dimana semua pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah disamping disediakan secara konvensional juga disediakan secara online melalui *E-Government*.

Sedangkan hamabatan pengembangan *E-Government* jika ditinjau dari presfektif birokrasi sebagai penyelenggaraan layanan publik melalui electronic adalah sebagai berikut [5]

- A. Peopleware. Sumber daya manusia yakni kemampuan para pejabat birokrasi maupun staf dalam menggunakan internet yang masih sangat terbatas. Hal ini terbukti dari masih sangat tergantungnya birokrasi dalam pengembangan *E-Government* terhadap pihak luar. Operasionalisasi *E-Government* juga tidak berjalan lancar ditandai dengan sarana interaksi yang disediakan tidak ada aktifitas yang berarti.
- B. Hardware, yakni berkaitan dengan teknologi dan infrastruktur terbatasnya hardware dan software serta masih sedikitnya intansi pemerintah yang terhubung pada jaringan baik lokal (LAN) maupun global (internet) menyebabkan perkembangan *E-Government* tidak berjalan lancar.
- C. Organoware, hambatan birokrasi seringkali instansi pemerintah dalam mengoperasionalkan *E-Government* menemui kendala dalam aspek organisasi. Kendala ini ditandai dengan tidak fleksibelnya struktur organisasi dan tata kerja (SOT) birokrasi yang dapat mewadahi perkembangan baru model pelayanan publik melalui *E-Government*. Para admin *E-Government* dibeberapa daerah yang selalu memonitor pengaduan masyarakat tidak mempunyai wewenang dan kemampuan untuk langsung berinteraksi dengan masyarakat misalnya dalam memberikan jawaban. Sedangkan untuk meminta pejabat atau pegawai yang terkait untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan masyarakat, para admin tersebut tidak mempunyai wewenang. Hambatan birokrasi lainnya adalah belum adanya regulasi yang menginzinkan transaksi melalui media electronic dapat dianggap sah. Walaupun sudah ada Undang-Undang IT namun belum ada Juklak dan Juknis. Disamping SOT dan regulasi, hambatan organoware berikutnya adalah terbatasnya dana yang tersedia untuk pengembangan dan operasional *E-Government* di daerah. Pemerintah pusat hanya menyediakan kerangka kebijakan dan panduan tidak disertai dengan alokasi dana sehingga harus ditanggung oleh daerah yang bersangkutan..

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sugiyono [6] berpendapat bahwa penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan pada kondisi alamiah yaitu perkara yang menjadi pokok kajian berkembang dengan apa adanya, tidak direkayasa dan dengan adanya peneliti tidak mempengaruhi kondisi pada objek tersebut dan peneliti menjadi alat penelitian dalam penelitiannya sendiri (instrumen kunci). Peneliti sendiri itulah yang menetapkan fokus penelitian, mengumpulkan data, dan mengolah hasil data yang didapatkan sampai pada membuat kesimpulan atas temuannya.

Pada penelitian kualitatif belum mempunyai masalah yang cukup jelas, tetapi peneliti dapat langsung memasuki lapangan penelitian. Setelah memasuki lapangan penelitian langkah awal peneliti yaitu akan melihat segala sesuatu yang ada di tempat tersebut masih bersifat umum. Baru pada proses selanjutnya yang disebut sebagai tahap reduksi atau fokus, yaitu peneliti memilih data yang dianggap penting dan berguna. Tahap berikutnya pada penelitian kualitatif adalah tahap seleksi. Dalam tahap ketiga ini peneliti menguraikan fokus untuk menjadi lebih rinci. Setelah itu dilakukan analisis secara mendalam terhadap data serta informasi yang diperoleh, kemudian peneliti menemukan gagasan pokok dengan cara menyusun data yang diperoleh menjadi sebuah pengetahuan, hipotesis atau ilmu yang baru.

Dalam penelitian ini upaya-upaya yang akan dilakukan oleh peneliti selaku instrumen utama dalam pengumpulan data dari fokus penelitian diantaranya mengamati pengelolaan E-government dalam meningkatkan minat wisata yang ada di Kota Ternate. Selain itu peneliti juga mengumpulkan data dokumen yang mendukung dan berhubungan dengan E-government di Kota Ternate

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Promosi pariwisata menjadi satu hal yang penting untuk menjadikan objek wisata tersebut dikenal banyak orang. E-government adalah salah satu cara untuk dapat mempromosikan objek wisata tersebut. Saat ini pengelolaan E-government dalam mempromosikan objek wisata di Kota Ternate masih perlu pemberian. Konsep pengelolaan E-government dalam penelitian ini menggunakan Konsep fungsi Manajemen dari [4] yang mengemukakan terdapat 4 (empat) Fungsi Manajemen yakni : Planning (Perecanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pengarahan atau penggerakan, serta controlling (pengawasan) teori ini sesuai untuk menganalisis manajemen e-government dalam meningkatkan wisata di Kota Ternte. Adapun hasil penelitian penulis sebagai berikut :

### **1. *Planning ( Perencanaan )***

Planning atau perencanaan adalah fungsi utama dari manajemen, karena fungsi-fungsi selanjutnya ditentukan ketika sudah ada rencana dan sasaran yang akan dituju dan fungsi-fungsi tersebut harus lebih dulu direncanakan. Perencanaan merupakan awal mula suatu kegiatan, tanpa direncanakan kegiatan tersebut tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Perencanaan ini juga dibagi tiga yakni (1). Perencanaan jangka Panjang. (2). Perencanaan jangka menengah. (3). Perencanaan Jangka Pendek. Namun pada penelitian ini hanya berfokus pada Rencana Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2021-2026 dan rencana strategis daerah (Renstra) 2021-2026. Dalam pengelolaan E-government serta meningkatkan minat wisatawan mengunjungi Objek Wisata yang ada di Kota Ternate, dalam hal ini diwakili oleh Dinas Pariwisata Kota Ternate Memiliki Perencanaan untuk Pengelolaan E-Government ini, dapat dijabarkan dalam tabel

Renstra (Rencana Strategis) sebagai berikut :

Jenis Perencanaan
Rencana Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2021-2016  “Terpromosikannya Kota Ternate sebagai pusat destinasi wisata budaya, wisata sejarah dan wisata bahari.”
<b>Rencana Strategis (2021-2026)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan promosi melalui <i>E-Promotion</i>.</li> <li>2. Meningkatnya promosi melalui media cetak</li> <li>3. Penguatan materi promosi melalui evant promotion</li> <li>4. Penguatan materi festival dalam daerah</li> <li>5. Meningkatnya kerjasama promosi dengan lembaga promisi</li> </ol>

Dari tabel diatas dan hasil wawancara dapat telihat bahwa promosi menggunakan E-promotion salah satunya adalah dengan website sudah menjadi rencana Dinas Pariwisata Kota Ternate. Namun satu tahun terakhir ini web tersebut tidak aktif lagi dikarenakan adanya kendala anggaran.

Dinas Pariwisata sudah menganggap penting adanya website ini untuk mempromosikan wisata yang ada di daerahnya apalagi saat ini destinasi Wisata yang ada di Kota Ternate cukup banyak dan sangat bagus.

Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian mengatakan bahwa

Dari pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa saat ini untuk promosi melalui website sudah ada dalam renstra. Namun pada kenyataanya tidak ada anggaran untuk membuat promosi di website, sehingga website yang ada pada Dinas Pariwisata tidak aktif lagi karena tidak di perpanjang. Alternatif yang dilakukan oleh dinas pariwisata untuk mengatasi masalah ini adalah dengan memanfaatkan media sosial sebagai ajang promosi dan jika ada event yang besar mereka bekerjasama dengan dinas Informasi komunikasi dan persandian untuk mempromosikan di laman website pemerintah kota.

## 2. *Organizing (Pengorganisasian)*

Pengorganisasian merupakan pembagian tugas kerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki setiap karyawan (SDM). Menurut manulang Pengorganisasian adalah pengelompokan aktivitas yang akan dilakukan atau pendistribusian tugas dan fungsi kepada setiap individu yang ada dalam organisasi [8]. Pembagian kerja pada dinas pariwisata Kota Ternate dibagi menjadi beberapa bagian (1) Secretariat, (2) Bidang Pengembangan Destinasi Pariwisata, (3) Bidang Pengembangan Industri Pariwisata, (4) Bidang Pemasaran, (5) Bidang Ekonomi Kreatif/

Dari pembahian kerja pada dinas Pariwisata sendiri tidak ada bidang khusus yang menangani E-government atau pengelolaan website di Dinas Pariwisata Kota Ternate. Pembagian tugas yang dilakukan hanya pembagian tugas biasa tanpa menjurus kepembagian tugas yang spesifik.

Dari wawancara yang dilakukan dapat menarik kesimpulan bahwa memang tidak ada bidang khusus yang menangani masalah website ini ditambah lagi dengan tidak adanya sumberdaya yang kompeten dibidangnya juga tidak adanya penganggaran di tahun ini untuk memperpanjang domain website untuk mengelolanya, jadi website ini benar-benar terhenti dengan adanya permasalahan yang ada.

Temuan peneliti di lapangan ada dua website untuk dinas pariwisata yang pertama yang dikelola oleh dinas pariwisata sendiri yang sekarang sudah tidak aktif dan tidak bisa dibuka dan yang kedua yang di kelola oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ternate yang saat ini isinya juga kosong.

Dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian e-government dalam hal ini pengelolaan website sebagai media promosi objek wisata di Kota Ternate belum berjalan dengan baik. Dimulai dari tidak ada bidang khusus yang menangani website ini, juga kemudian tidak ada pegawai atau petugas yang mahir dalam pengelolaan website ini, juga adanya dua website dinas pariwisata dengan beda pengelola. Sehingga website ini tidak berjalan sebagaimana mestinya.

### **3. *Actuating* (Pengarahan atau Penggerakan)**

*Actuating* adalah proses untuk menumbuhkan semangat kepada para anggota kelompok atau organisasi agar mereka dapat bekerja keras dan giat agar tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya tercapai. Menurut G.Terry Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerjasama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian. Hal ini biasanya dilakukan oleh top manager atau middle manager seperti Kepala Dinas dan Kepala Bagian.

Pada rangka pengelolaan E-government untuk meningkatkan minat wisata di Kota Ternate pengarahan dan penggerakan pada setiap anggota dianggap perlu dikarenakan agar karyawan dapat mempunyai prestasi kerja menggunakan potensi yang ada pada dirinya dan dapat rencana organisasi dapat tercapai. Yakni dalam hal ini promosi pariwisata menggunakan website.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa belum terciptanya fungsi *actuating* (Pengarahan atau Penggerakan) pada pengelolaan *E-government* di Dinas Pariwisata Kota Ternate. Tidak ada reward dan punishment juga tidak ada aturan yang tertulis mengenai pengelolaan website ini.

### **4. *Controlling* (Pengawasan)**

Pengawasan merupakan evaluasi dari setiap kegiatan baik yang sudah dicapai maupun belum dicapai. Pengawasan dan perencanaan ibarat dua sisi mata uang dari koin yang sama yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya. Pengawasan ada karena adanya rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dalam Perencanaan jika tidak ada evaluasi kita tidak dapat mengetahui sejauh mana perencanaan itu sudah berjalan, apakah sudah mencapai tujuannya atau belum. Dalam pengelolaan E-government bentuk pengawasan sangatlah diperlukan sebagai bahan evaluasi apakah E-government udah mencapai tujuan yang seharusnya. Adapun hasil penelitian mengenai pengawasan E-government dalam meningkatkan minat wisata di Kota Ternate Peraturan untuk melaksanakan E-government pada pemerintah kota Ternate juga tidak ada. Jadi tidak ada pedoman dan pengawasan untuk melaksanakan E-government.

Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada pengawasan terhadap website yang dikelola Dinas Pariwisata baik pengawasan secara berkala atau pengawasan secara melekat. Juga pengawasan pada website ini belum dianggap begitu penting mengingat banyaknya kegiatan yang ada pada Dinas Pariwisata dan juga tidak ada peraturan yang mengatur mengenai masalah ini.

## **SIMPULAN**

Pengelolaan E-government dalam meningkatkan minat wisata di Kota Ternate belum baik, hal ini ditandai dengan adanya temuan masalah yakni (1) Tidak ada bidang khusus yang menangani website, (2) Tidak ada sumberdaya manusia yang kompeten di bidang pengelolaan website, (3) Adanya Ego sektoral yang masih kuat antar lembaga, (4) Pengarahan yang kurang dari atasan atau pihak yang berwenang, (5) Tidak ada reward dan punishment, dan (6) Kurangnya pengawasan untuk pengelolaan website tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Mihradi, R Muhammad. 2011. Kebebasan Informasi Aspek Hukum Hak Asasi. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Indrajit, Ricardus Eko. 2006. Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi Komunikasi. Jogja : Penerbit And
- Djatmiko, Yayat Hayati. 2004. Perilaku organisasi. Bandung : Alfabeta
- Kartini, Kartono.2006. Pemimpin dan kepemimpinan. Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Taufiqurokhman. 2008. Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan. Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Cooper, Malcolm, and A. T. Le. "Vietnam's image as a tourism destination in Japan: an analysis of Japanese travel guidebooks and brochures, and attribute Importance-Performance." Ritsumeikan Journal of Asia Pacific Studies 25 (2008): 37-54.