

## **IPTEKS E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MANADO**

Angelica Simbala<sup>1</sup>, Berkania Manengkey<sup>2</sup>, Sonny Pangerapan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Bahu, Kota Manado, 95115, Indonesia

E-mail : angelsimbala97@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Dinas Komunikasi dan Informatika” Kota Manado is a government institution engaged in communication and informatics, which in the government of Kota Manado, “Dinas Komunikasi dan Informatika” is one of institution who operates E-Government system. E-Government itself is implementation of electronic-based system used to effective and efficiently enhance public service quality. The use of technology by E-Government enhance relationship between government and mutuals (people, entrepreneur, or other instances). The function of E-Government is to improve quality of public services, with the use of technology information. And can help process communication of the government to create a clean, transparent government, and to answer demands of change effectively. E-Government have 3 (three) types of relation, which is Government to Citizen, Government to Business, Government to Government. “Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado” have applied these 3 types of relation, where there are 13 applications developed to apply E-Government system in Kota Manado. This research is done with hope “Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado” can always continuously improve and inovate with the existing application, and have to do application upgrade from time to time. “Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado” have to do socialization regarding applications around people not just with social media, but directly go into every district in Kota Manado.*

*Keywords : E-Government, Public service, Technology Information*

### **1. PENDAHULUAN**

Teknologi dan informasi adalah salah satu bentuk dari kemajuan dan perkembangan di era globalisasi seperti saat ini. Dalam perkembangannya teknologi dan informasi sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari karena sangat memudahkan bahkan menguntungkan bagi pemakai baik dalam mencari informasi dan menerima informasi. Selain memberikan dampak yang baik, kemajuan teknologi dan informasi juga memberikan dampak yang tidak baik bagi pemakai. Dengan perkembangan yang pesat dalam segala aspek, Teknologi dan Informasi yang berlaku saat ini juga semakin modern.

Dari beberapa teknologi dan informasi yang ada, yang lebih meningkat perkembangannya sekarang ialah teknologi basis web yang lebih dikenal dengan sebutan internet. Dalam berbagai bidang pekerjaan yang ada teknologi sebagai bagian dari aktifitas pekerjaan. Dalam bidang pemerintahan, teknologi dan informasi menjadi salah satu faktor kebutuhan utama, dimana pemerintah harus memberikan dan menyediakan informasi kepada masyarakat sebagai pelayanan pemerintah ke masyarakat. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah menerapkan sistem *E-Government*.

Dinas komunikasi dan informatika kota manado adalah lembaga pemerintahan yang bergerak dibidang komunikasi dan informatika, yang dimana dalam pemerintahan kota manado, Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan dinas yang menjalankan tugas dengan menggunakan *system E-government*. *E-government* sendiri merupakan

---

kepemerintahan yang berbasis elektronik yang memiliki tujuan dalam peningkatan kualitas dalam pelayanan publik secara lebih terintegrasi. Jadi inti dari *E-Government* adalah peningkatan hubungan masyarakat dan pemerintah yang menggunakan teknologi informasi.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

**Layanan Publik** Menurut UU No. 25 Tahun 2009 berisi tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan mengenai pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang menyangkut hal-hal yang dilakukan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi apa yang menjadi keperluan masyarakat yang berkaitan dengan UU yang ditetapkan.

**Pengembangan Layanan Publik** Untuk memenuhi segala kebutuhan dan hak-hak masyarakat menyangkut pelayanan publik maka, dilakukanlah upaya pengembangan kinerja pelayanan publik dengan berpedoman pada unsur-unsur pokok yaitu SDM yang memberikan pelayanan, proses pelayanannya, dan lembaga yang menyelenggarakan pelayanan.

**Pengertian E-Government** Menurut Kurniawan, Teguh. (2006) didefinisikan sebagai rangkaian konsep untuk semua tindakan yang diberlakukan dalam sektor pemerintahan (ditingkat Pemerintahan Pusat maupun Pemerintahan Daerah) dalam upaya meningkatkan proses pelayanan publik yang lebih terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam pengertian E-Government secara umum merupakan suatu sistem dalam manajemen informasi dan pelayanan masyarakat yang memanfaatkan internet diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan penggunaan internet, sehingga akan muncul berbagai pengembangan layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang dimana diharapkan masyarakat dapat melakukan aktifitas secara mudah seperti registrasi perizinan dan layanan publik lainnya.

**Pengembangan E-Government** Di Indonesia, pemerintah telah banyak melakukan pengembangan terhadap sistem E-Government. Tetapi, sistem E-Government yang digunakan masih hanya sebatas penyedia informasi statik, sehingga dalam penggunaannya masih belum maksimal dan memadai. Untuk menghasilkan peningkatan pengembangan E-Government yang baik, pemerintah Indonesia harus mampu menyempurnakan pengembangan E-Government dari beberapa segi antara lain SDM, Aplikasi, Infrastruktur, Regulasi dan Sosialisasi dalam lingkup Internal pemerintah maupun masyarakat.

**Tingkatan E-Government** Secara umum, E-Government dibagi kedalam 4 tingkatan, yang terdiri dari

1. Informasi oleh pemerintah dipublikasikan melalui web
2. Pemerintah dan masyarakat saling berinteraksi melalui e-mail
3. Masyarakat dan pemerintah saling melakukan transaksi secara timbal balik
4. Masyarakat dan pemerintah saling melakukan transaksi secara online dengan sistem yang telah terintegrasi.

**Pemanfaatan E-Government** Menurut Al Goore dan Tony Blair tertuang dibuku Indrajit (2002) menyebutkan bahwa pemanfaatan konsep e-Government bagi suatu negara, yaitu:

- a. Memperbaharui kualitas pelayanan dalam pemerintahan
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas pemerintahan
- c. Mengurangi biaya administrasi menyangkut pengeluaran oleh pemerintah dalam pemenuhan keperluan aktifitas setiap hari.
- d. Memantapkan hubungan antara masyarakat dan pihak yang menjadi mitra dalam pemerintahan untuk tahapan pengambilan keputusan yang menyeluruh dan demokratis.

**Peran E-Government untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado**  
Dalam Dinas KOMINFO Kota Manado, system E-Government sangat berperan baik. Dilihat dari 13 aplikasi yang dibuat dan dikembangkan oleh Dinas KOMINFO Kota Manado yang

mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi, memberikan kritik dan saran kepada pemerintah, begitu juga dengan pemerintah itu sendiri dapat memberikan informasi secara efektif, efisien dan interaktif.

### **3. METODE DAN TEKNIK PENERAPAN IPTEKS**

#### **3.1. Metode Penerapan Ipteks**

Metode IPTEKS yang diterapkan yaitu pengimplementasian metode relasi E-Government menurut Indrajit (2002:41).

#### **3.2. Teknik Penerapan Ipteks**

Teknik IPTEKS yang diterapkan yaitu relasi E-Government menurut Indrajit yang terdiri atas 3 tipe relasi yaitu tipe Government to Citizen, tipe Government to Business, tipe Government to Government.

### **4. PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Objek Penerapan Ipteks**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dibidang Komunikasi dan Informatika yang berada di lingkungan pemerintah Kota Manado. Yang beralamatkan di Jl. Balaikota No. 01 Lt. 1 Tikala Ares Manado - Sulawesi Utara. Dengan dikeluarkan PP No. 41 Tahun 2007 yang berisi tentang Organisasi Perangkat Daerah serta memperhatikan keperluan pelayanan menyangkut masyarakat khususnya dalam bidang pembangunan, bidang pengembangan atau peningkatan dan bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), maka pada Tahun 2008 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado yang disingkat (DISKOMINFO) terbentuk sesuai Peraturan daerah No. 4 Tahun 2008 berisi tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Manado. Visi yaitu "Terwujudnya masyarakat yang informative menuju masyarakat kota model ekowisata yang sejahtera". Misi yaitu "Mewujudkan sarana komunikasi dan informatika yang efektif bagi masyarakat melalui tata pemerintahan yang baik".

#### **4.2. Pembahasan**

Penerapan relasi E-Government yang terdiri dari 3 tipe relasi sebagai berikut : Government to Citizen, salah satu aplikasi E-Government yang paling banyak digunakan, aplikasi ini digunakan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan informasi dan interaksi dalam hubungan pemerintah dan masyarakat. Selain itu Government to Citizen merupakan aplikasi layanan publik dan informasi dari pemerintah ke masyarakat. Government to Citizen salah satu tipe relasi yang mendekatkan masyarakat dengan pemerintah melalui beragam akses saluran-saluran, agar supaya dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik pemerintah lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.

Penerapan dalam Dinas Komunikasi dan Informatika yang menggunakan tipe G2C yaitu aplikasi siTasya(sistem informasi pemantauan masyarakat) yakni layanan CCTV berbasis IT yang dapat diakses melalui android, dan QLUE Manado yakni layanan pengaduan publik berbasis android dan juga Pantau Pangan yang memberikan informasi harga pangan yang terlengkap dan terupdate setiap harinya di 2 Pasar di Manado, yaitu Pasar Bersehati dan Pasar Karombasan, dimana Masyarakat bisa dengan mudah mengakses informasi ini di Website Pantau Pangan ([taupang.manadokota.go.id](http://taupang.manadokota.go.id)). Government to Business, merupakan transaksi-transaksi dalam bentuk elektronik dimana segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam kalangan bisnis disediakan oleh pemerintah untuk dapat bertransaksi. Government to Business bermanfaat bagi para perusahaan wajib pajak yang dapat menghitung dan membayar pajak secara online sehingga menjadi mudah. Penerapan dalam Dinas Komunikasi dan Informatika yang menggunakan tipe G2B yaitu aplikasi Ponter Manado (pajak online terpadu) yakni suatu aplikasi pembayaran pajak secara online dimana terdapat 2 menu yaitu pembayaran fiskal dan pendaftaran NPWPD baru dan pembayaran pajak hotel dan restoran.

---

Government to Government, merupakan media komunikasi yang digunakan untuk saling bertukar informasi secara online yang dilakukan oleh dinas maupun lembaga pemerintahan lewat sistem berbasis data yang telah disempurnakan lewat pembaharuan sistem. Penerapan dalam Dinas Komunikasi dan Informatika yang menggunakan tipe G2G yaitu aplikasi siGITA (sistem informasi gabungan aplikasi perangkat daerah) yaitu suatu aplikasi gabungan dari beberapa perangkat daerah yang dikembangkan di Dinas PUBR yang juga dapat membaca data kependudukan dan pencatatan sipil serta aplikasi diperangkat daerah lain seperti perpajakan dan penanaman modal dan PTSP.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan dengan apa yang telah diteliti, disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado sudah menerapkan sistem E-Government yang sangat baik, karena telah mengembangkan aplikasi-aplikasi yang sangat bermanfaat yang sudah sesuai dengan tipe-tipe relasi E-Government yaitu G2C, G2B, dan G2G. Aplikasi-aplikasi yang telah dikembangkan dan diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado terdiri dari 13 aplikasi yaitu Qlue Manado, e-Gol, Tau Pang, siTasya, SmartLight, RICCA, siGita, 360, ekon, ePuskesmas, PONTER, ZPAN, RETE.

### **5.2. Saran**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado diharapkan dapat terus mengembangkan dan terus berinovasi dengan aplikasi yang sudah ada, dan harus melakukan pembaharuan aplikasi secara berkala. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado harus melakukan sosialisasi tentang aplikasi-aplikasi yang ada ke masyarakat bukan hanya lewat media sosial, tetapi harus secara langsung ke setiap kelurahan yang ada di Kota Manado.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfisyahrin, M. 2018. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Indrajit, E. R. 2002. Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, E. R. 2006. Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi Yogyakarta: Andi.
- Inpres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government
- Kurniawan, T. 2006. Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi “Hambatan dan Tantangan dalam Mewujudkan Good Governance melalui penerapan E-Government di Indonesia”. Bandung : Penerbit Informatika. ISBN 979-3338-71-7.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- PP No.41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Perda No. 4 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Manado.
- Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Simangunsong, J. 2010. Pengembangan E-Government di Indonesia. Skripsi. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Surjadi, H. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta: Refika Aditama.
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.