

PELAYANAN PUBLIK *E-GOVERNMENT* DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA KABUPATEN MINAHASA

Oleh :
Andre Gioh¹

ABSTRAK

Sejak berlakunya intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001, tentang telematika, *good government*, dan selanjutnya instruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi nasional *e-government*, pemerintah dituntut harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dan informatika melalui pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government*, di tingkat nasional maupun daerah. Namun hingga saat ini di lapangan masih banyak ditemukan perbedaan yang terjadi antar daerah, akibat sumber daya manusia yang berbeda-beda. *e-government* yang dikembangkan hanya mengindikasikan sekedar pemenuhan kebijakan, tanpa disertai peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, akan mengkaji bagaimana pelayanan publik pasca diterapkannya pelaksanaan *e-governance* pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Minahasa, Provinsi Sulawesi Utara. Pelayanan dimaksud akan dikaji dengan menggunakan konsep pelayanan yang dikemukakan oleh Nuiyanto (2014:18) Pelayanan publik yang bersifat ideal artinya pelayanan publik yang di cirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan aparatur, dengan ciri efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian (transparan), keterbukaan, dan efisiensi. Temuan penelitian menggambarkan dengan penerapan *e-government* di Kabupaten Minahasa telah menyebabkan peningkatan partisipasi masyarakat dalam menggunakan informasi layanan public yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa.

Kata Kunci: Pelayanan publik; E-Government; Dinas Komunikasi Informatika

ABSTRACT

Since the enactment of Presidential Instruction No.6 of 2001, regarding telematics, good governance, and subsequently Presidential Instruction No.3 of 2003, concerning national e-government policies and strategies, the government has been demanded to be able to take advantage of advances in communication and information technology through the development of e-based public services. government, at the national and regional levels. However, to date in the field there are still many differences that occur between regions, due to different human resources. The developed e-government only indicates the fulfillment of policies, without any improvement in service quality. This research, using descriptive qualitative methods, will examine how public services are implemented after the implementation of e-governance at the Communication and Information Office of Minahasa Regency, North Sulawesi Province. The service referred to will be studied using the service concept put forward by Nuiyanto (2014: 18) Public service which is ideal means that public services are characterized by accountability and responsibility from the service providers of the apparatus, with the characteristics of effective, simple, clarity and certainty (transparent). , openness, and efficiency. The research findings illustrate that the application of e-government in Minahasa Regency has led to an increase in community participation in using public service information used by the Minahasa Regency Information Communication Office.

Keywords: Public services; E-Government; Informatics Communication Office

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

PENDAHULUAN

Pada saat sekarang ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin jauh berkembang pesat, sehingga dalam melakukan sesuatu hal akan sangat mudah dilakukan dikarenakan perkembangan teknologi yang semakin maju yang memudahkan manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya. Perkembangan- perkembangan teknologi tersebut banyak digunakan oleh pemerintah pada saat sekarang ini, untuk mengawasi kinerja-kinerja pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam rangka mewujudkan good governance. Salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintah dengan penggunaan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi, yang populer disebut dengan e-government.

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses dan pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. E-Government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi. E-government mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 persisnya pada decade akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi-instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika, yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya dikeluarkannya Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-government*.

Penerapan teknologi dalam pelayanan perizinan ini tentunya selaras dengan tuntutan era globalisasi yang semakin digital, seperti yang dikemukakan oleh Indrajit (2006: 9) tentang 3 faktor pemicu utama timbulnya konsep *e-government*, yaitu: pertama Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi. Kedua, kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan di dunia dalam hitungan detik. Ketiga, meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya.

Adanya penggunaan teknologi melalui *e-Government* pada dasarnya untuk memudahkan segala kegiatan layanan pemerintahan yang digunakan secara praktis dan memangkas waktu dan biaya, maka dari itu apakah nantinya *e-Government* dapat berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan yang di iringi oleh kualitas sumber daya aparatur sipil negara sebagai operator dalam Pelaksanaan *e-Government*. Pada dasarnya e-Government merupakan sebuah solusi bagi pemerintah menggunakan teknologi dalam melaksanakan segala kegiatan pemerintahan baik itu yang berhubungan antar pemerintahan ataupun hubungan dengan masyarakat dalam bentuk layanan yang bersifat publik. E- Government sebagai sebuah inovasi yang dilakukan pemerintah sebagai bentuk tanggap pemerintah terhadap perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang semakin berkembang cepat dijadikan sebagai sebuah sistem yang membantu pemerintah untuk mempermudah kegiatan pemerintah khususnya pelayanan publik.

Dengan adanya sistem elektronik pada kegiatan pemerintahan ini tentunya digunakan untuk meningkatkan efisiensi kerja pemerintahan yang selama ini dianggap kurang maksimal. Terciptanya sistem ini diharapkan dapat memangkas waktu dan biaya sehingga segala kegiatan pemerintah terlaksana dengan maksimal dan memiliki kualitas pekerjaan yang baik juga. Selain itu Harol J. Levitt dan Thomas L. Whisler (dalam Kasiyanto, 2015: 71) dalam artikel mereka "*Management in the 1980's*" sebenarnya peran teknologi informasi dalam dekade sekarang telah berpengaruh pada struktur organisasi, proses manajemen, dan sumber daya manusia. Dalam e-Government diperlukan adanya *support*, *capacity*, dan *value* untuk meningkatkan kualitas layanan publik dalam sistem pemerintahan yang berbasis teknologi.

Dalam penggunaan teknologi pada sebuah organisasi, Charles Perrow (dalam Ann, 2008: 45) mengklasifikasikan teknologi menjadi 4 bagian berdasarkan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengoperasikan teknologi yaitu *routine technology*, *craft technology*, *engineering technology*, dan *non-routine technology*. Perrow (dalam Ann, 2008: 47) mengatakan bahwa teknologi rutin sering mengarah pada hirarki, standarisasi, spesialisasi, formalisasi, pengambilan keputusan tertinggi. Stephen P. Robbins yang mengaitkan teknologi dengan struktur organisasi saja. Robbins menemukan kategori teknologi organisasi dalam dua hal yaitu (1) hubungan yang jelas antara klasifikasi teknologi dan struktur organisasi; dan (2) keefektifan organisasi ada kaitannya dengan kesesuaian antara teknologi dengan struktur organisasi (Robbins, 1990: 178).

Perkembangannya, di lihat dari pelaksanaan aplikasi e-government, data dari Depkominfo (2018) menunjukkan bahwa hingga akhir tahun 2018 lalu Indonesia memiliki: 1128 domain go.id; 590 situs pemerintah pusat dan pemda; 452 situs telah mulai memberikan layanan publik melalui website; 396 situs pemda masih dikelola secara aktif. Beberapa pemerintah daerah (pemda) memperlihatkan kemajuan cukup berarti. Bahkan Pemkab Surabaya sudah mulai memanfaatkan egov untuk proses pengadaan barang dan jasa (e-procurement). Beberapa pemda lain juga berprestasi baik dalam pelaksanaan egov seperti: Pemprov DKI Jakarta, Pemprov DI Yogyakarta, Pemprov Jawa Timur, Pemprov Sulawesi Utara, Pemkab Yogyakarta, Pemkab Bogor, Pemkab Tarakan, Pemkab Kebumen, Pemkab. Kutai Timur, Pemkab. Kutai Kartanegara, Pemkab Bantul, Pemkab Malang. Memperhatikan berbagai kondisi pelaksanaan program e-governance seperti dibahas dalam di atas, maka langkah untuk merevitalisasi e-gov Indonesia sudah tidak bisa ditunda lagi.

Pelayanan publik e-governance sementara dipacu dan digalakan oleh pemerintah kabupaten Minahasa melalui Dinas Informasi dan Komunikasi. Banyaknya dana yang sudah dihabiskan tidak sebanding dengan hasil yang di peroleh. Meskipun pelaksanaan proses revitalisasi juga tidak bisa dilakukan dengan tergesa-gesa dan tanpa konsep yang jelas. Salah satu kendala utama dalam pelaksanaan e-government adalah kurangnya ketersediaan infrastruktur telekomunikasi. Jaringan telepon di beberapa tempat di Minahasa belum begitu lancar. Tidak semua dapat menjalankan penggunaan aplikasi-aplikasi dalam pelayanan e-government. Kendala lainnya adalah masih banyaknya penyelenggara pelayanan publik dari instansi pemerintah kabupaten Minahasa, kecamatan- kecamatan sampai ke desa atau keluarahan yang belum mengakomodir layanan publiknya dengan fasilitas internet. Hal ini belum terkoordinir dengan baik dan masih kuatnya kepentingan di masing-masing bidang. Tak kalah penting lainnya adalah permasalahan dalam kemampuan atau sumber daya manusia pengelola dan penggunaanya yang tidak merata, ada yang sudah menguasai teknologi informasi dan ada yang tidak.

Terkait dengan permasalahan diatas, maka fokus dalam penelitian ini yaitu mengkaji bagaimana pelayanan Publik e-governance di Kabupaten Minahasa, studi kasus di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Minahasa peovinsi Sulawesi Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep E-Government

E-government pada dasarnya sebagai salah satu alat untuk mempermudah kinerja pemerintahan dalam melayani masyarakat dengan menggunakan teknologi sebagai alat untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Cakupan implementasi *e-government* dalam pemerintahan tentulah sangat luas sebanding dengan banyaknya tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk mengatur dan melayani masyarakatnya melalui berbagai jenis transaksi dan interaksi. Ada banyak pendapat mengenai pengertian dari *e-government* ini, salah satunya yaitu definisi *e-government* (dalam Eko Indrajit, 2006: 7) menurut pemerintah New Zealand melihat *e-government* sebagai sebuah fenomena sebagai berikut:

“E-government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater oppurtunities to partcipate in our democratic institutions and processes.”

Konsep *e-government* ini berkembang di atas tiga kecenderungan (Eko Indrajit, 2006: 10), yaitu:

1. Masyarakat bebas memilih bilamana dan darimana yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintahnya untuk melakukan berbagai transaksi atau mekanisme interaksi yang diperlukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (non stop)
2. Untuk menjalankan mekanisme interaksi tersebut masyarakat dapat dan boleh memilih berbagai kanal akses (*multiple channels*), baik yang sifatnya tradisional maupun yang paling modern, baik yang disediakan oleh pemerintah maupun kerjasama antara pemerintah dengan sektor swasta atau institusi non komersial lainnya; dan
3. Seperti layaknya konduktor dalam sebuah orkestra, pemerintah dalam hal ini sebagai kordinator utama yang memungkinkan berbagai hal yang diinginkan masyarakat tersebut terwujud, artinya yang bersangkutan akan membuat sebuah suasana yang kondusif agar tercipta sebuah lingkungan penyelenggaraan pemerintahan seperti yang dicita-citakan rakyatnya tersebut.

B. Pelayanan Publik

• Standar Pelayanan

Penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar pelayanan (Agus Dwiyanto: 2015: 36) dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antar daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Kemampuan daerah yang berbeda dalam membiayai pelayanan membuat input yang berbeda juga antar daerah.

Standar proses pelayanan juga penting untuk diatur. Namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip tata pemerintahan yang baik. Standar proses perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisan, Efisien, dan akuntabel. Standar juga harus mengatur secara proporsional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan. Pada penyelenggaraan layanan publik selama ini, hak-hak warga penggunaan dan kewajiban-kewajiban rezim pelayanan tidak pernah diatur dalam rosedur pelayanan. Prosedur biasanya hanya mengatur kewajiban dari pengguna dan mengabaikan hak-hak mereka. Meskipun demikian, informasi tentang kewajiban pengguna dalam mengakses Layanan, seperti persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dan prosedur apa saja yang harus dilalui oleh pengguna, belum menjadi informasi yang selalu dapat dipastikan mudah untuk diperoleh. Apalagi informasi tentang hak pengguna, seperti apa yang dapat dilakukan oleh pengguna jika kecewa terhadap pelayanan, apa yang dapat mereka tuntutan dari penyelenggara layanan, dan bagaimana caranya, biasanya lebih sulit untuk diperoleh. Selain harus proporsional, hak dan kewajiban dari warga pengguna dan penyelenggara layanan perlu diatur secara jelas pada standar tentang transparansi pelayanan (Agus Dwiyanto, 2015: 38).

Standar output pelayanan tentu sangat penting untuk diatur karena standar tersebut menjamin hak warga dan penduduk Indonesia dimanapun mereka berada untuk memperoleh kualitas dan kuantitas pelayanan tertentu. Standar output harus menjadi *benchmak* bagi setiap penyelenggara layanan untuk menilai apakah mereka sudah dapat memenuhi standar yang telah ditentukan ataukah belum.

Pemerintah dapat menggunakan jarak yang terjadi antara standar output pelayanan dengan kualitas dan kuantitas pelayanan untuk peningkatan kapasitas penyelenggara layanan agar mereka dapat memenuhi standar minimal yang telah ditentukan. Dalam Negara Kesatuan yang memiliki variabilitas antar daerah yang sangat tinggi, penentuan standar ouput harus dilakukan secara hati-hati agar standar tersebut dapat diterapkan secara nasional. Penentuan standar harus memperhatikan tujuan dan nilai yang ingin diwujudkan dalam penyelenggaraan layanan sekaligus kapasitas daerah untuk mewujudkannya.

- **Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima (Sinambela, 2014: 6), yang tercermin dari:

1. **Transparansi**
Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lainnya.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika melihat dari indikator kualitas pelayanan yang prima yang telah dijelaskan di atas tentunya menjadi faktor penting dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik karena masyarakat tentunya akan merasa dihargai dan dilayani dengan adanya indikator pelayanan seperti di atas, seperti halnya transparansi dan kesamaan hak dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik tentunya memberikan rasa percaya dan kenyamanan pada masyarakat.

Kualitas dari sebuah pelayanan akan sangat mempengaruhi sejauh mana tingkat efektivitas pencapaian target pemerintah, maka dari itu ada faktor-faktor penting yang harus diperhatikan dalam kualitas dan efektivitas pelayanan *e-government*. Indrajit (dalam Hardono, 2016: 6) menyebutkan ada beberapa indikator yang digunakan untuk menentukan faktor yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas pelayanan *e-government*, yaitu:

1. **Dukungan Dari Pemerintah.**
Merupakan landasan utama untuk terbentuknya suatu pelayanan baru dari pemerintah. Hal ini menjadi landasan ide pemerintah dalam menyusun sistem pelayanan yang baru.
2. **Sumber Daya Keuangan yang Melimpah.**
3. **Tercapainya gagasan pemerintah tidak lepas dari adanya sumber dana yang mencukupi untuk merealisasikan program pemerintah.**
4. **Ketersediaan SDM.**
Sumber daya pegawai yang handal menjadi penentu sukses atau tidaknya program *e-government*. Oleh karenanya pemerintah harus dapat menjaring sumber daya pegawai yang memiliki etos kerja yang baik.
5. **Perubahan Paradigma dan Perencanaan yang Matang.**
Berkembangnya teknologi dan informasi dari tahun ke tahun membawa dampak perubahan pola pikir masyarakat terhadap suatu obyek pandang.
6. **Dukungan dari Masyarakat.**
Terselenggaranya program *e-government* dari pemerintah tidak akan sukses tanpa adanya dukungan dari masyarakat terhadap *e-government*, dan mau untuk ikut mengembangkan sistem yang berlaku.

- **Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Menurut Zeithaml dan Berry (dalam Muchlis, 2015: 10), bahwa ada lima dimensi pokok dari kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya resiko.
4. *Empathy* (empati) meliputi sikap personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dalam studinya Zeithaml dkk (dalam Muchlis, 2015: 11-13), menyimpulkan terdapat 5 dimensi *SERVQUAL*. Pertama, kehandalan *reliability*, Kedua, ketanggapan (*responsif*), Ketiga, jaminan, Keempat, empati, Kelima, bukti fisik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:8), penelitian kualitatif dimaknai sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, sedangkan penelitian deskriptif kualitatif diuraikan sesuai dengan pendapat responden apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian, kemudian dianalisis sesuai dengan perilaku responden direduksi, ditriangulasi disimpulkan dan diverifikasi. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Publik E- government di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa, yang dikaji dengan menggunakan teori Nuiyanto (2014:18), yang mengatakan bahwa pelayanan publik yang bersifat ideal adalah pelayanan publik yang di cirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggungjawab dari pemberi layanan dengan ciri efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian (transparan), keterbukaan, dan efisiensi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi dokumentasi, dan observasi (pengamatan lapangan). Data yang diperoleh dianalisis dengan tahapan melakukan data reduction, data organization, dan interpretation.

PEMBAHASAN

A. Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa

Pelayanan public setelah diterapkannya e-government di Kabupaten Minahasa, dilihat dari ciri-ciri pelayanan public yang baik menurut Nuiyanto:

- **Transparansi**

Dari sisi transparansi dalam pengimplementasian *E-Government* di Kabupaten Minahasa untuk mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang baik dari temuan penelitian sudah dapat dikatakan sesuai dengan visi dan misinya.

Implementasi e-Government dalam pelayanan publik salah satunya terlihat dalam pengembangan aplikasi Qlue yang terintegrasi dengan Smart City. Aplikasi Qlue bertujuan bilamana ada laporan warga bisa lewat Media Sosial (Medsos) aplikasi. Agustifo Tumundo menjelaskan Pengembangan E-Government lewat aplikasi Qlue merupakan salah satu aplikasi

yang terintegrasi dengan Smart City, dalam bentuk sosial media yang mengajak partisipasi masyarakat untuk melaporkan keluhan dan peduli terhadap lingkungan sekitarnya.

Dengan aplikasi ini, warga Minahasa dapat melaporkan aduan terhadap kondisi lingkungan seperti sampah, banjir, kemacetan, jalan rusak, kebakaran, dan lain-lain. Selain itu, setiap laporan dapat dipantau progressnya untuk memastikan semua keluhan yang disampaikan ditindaklanjuti," kata Tumundo selaku Kepala Dinas komunikasi dan informatika Minahasa.

Selain itu, Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Minahasa saat ini masih menggunakan medsos FB lewat group R3D Call Center sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan keluhan masyarakat. Namun, dengan perkembangan jaman di era digital kita dituntut untuk bisa bersaing.

Karena itu, Diskominfo Minahasa telah bekerja sama dengan PT Qlue Performa Indonesia. Kerja sama ini bertujuan untuk menjawab setiap keluhan masyarakat yang di share pada aplikasi Qlue. Karena sekarang ini sudah era Transparansi adalah suatu cara yang bisa mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pengetahuan dan informasi yang akurat, cepat, uptodate dan terpercaya dalam hal yang mengenai segala sesuatu yang bersangkutan dengan pemerintahan atau sebagainya melalui media-media yang telah disediakan oleh pemerintahan tersebut (Amrih Rahayuningtyas & Setyaningrum, 2018). Transparansi merupakan cara untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat dengan keterbukaan pada segala segi kehidupan pemerintahan yang bisa diakses dan diketahui masyarakat secara luas terkhusus pada bidang yang menyangkut segala hal yang mengenai masalah pemberian jasa pelayanan bagi masyarakat (Kurnia et al., 2017).

Pelaporan yang sudah diterapkan pada pemerintahan Kabupaten Minahasa sudah dengan cara pelaporan yang berbasis pada internet yang dimana sudah dinilai sebagai ketaatan terhadap peraturan yang telah ditetapkan dan diinstruksikan oleh pemerintah pusat namun masih banyak yang harus diperbaiki karena seyogyanya sistem pelaporan ini masih belum signifikan dalam kriteria pelaporan yang berbasis kinerja dan transparansi pada sistem pemerintahan dan untuk mengurangi segala kekurangan yang telah mengakar melanda sistem pemerintahan di Negara kesatuan republik Indonesia yaitu Korupsi, Kolusi dan nepotisme (KKN).

Pelayanan Publik. Dalam hal pelayanan publik, pemerintahan Kabupaten Minahasa menyediakan beberapa layanan sebagai berikut: fasilitas layanan teknologi informasi dan komunikasi yang terjangkau untuk masyarakat, penyediaan informasi yang cepat untuk masyarakat, dan peningkatan kualitas ekonomi masyarakat melalui berbagai aplikasi dalam sistem e-government. Lebih lanjut, terkait implementasi *e-government* ini, pemerintah Kabupaten Minahasa menerapkan konsep *open government* dalam ketatapemerintahannya. Konsep layanan pemerintahan untuk masyarakat mengedepankan asas keterbukaan. Dengan konsep transparansi ini, pemerintah Kabupaten Minahasa menyediakan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dimana Masyarakat bisa memantau berbagai aktivitas terkait pelayanan publik. Pelayanan ini terkait dengan seluruh kegiatan yang dilakukan pemerintah Kabupaten Minahasa melalui SKPD-SKPD didalamnya. Termasuk dalam komponen *open government* ini adalah *open communication* dimana pemerintah Kabupaten Minahasa termasuk Kabupaten Minahasa menyediakan wadah sebagai jalur komunikasi khusus dengan warga. Hal ini memungkinkan warga Kabupaten Minahasa dapat berkomunikasi langsung dengan walikota dan jajarannya. Jalur komunikasi ini dilakukan melalui portal khusus ataupun media sosial seperti *twitter*.

- **Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan keharusan atau pertanggung jawaban dan menerangkan bagi semua instansi dan organisasi pemerintahan dalam segala program yang telah dijalankan dan dilaksanakannya dengan segala keputusan serta tindakan yang telah diambil dan disepakati bersama untuk mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan dan diinginkan dengan kata lain sukses atau gagal semua hasil harus dipertanggung jawabkan (Iii & Pengertian, 2003). Akuntabilitas merupakan cara utama untuk membentuk tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang transparansi dalam semua aspek pemerintahannya karena akuntabilitas adalah sarana untuk mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan di

Indonesia. Definisi lain akuntabilitas adalah kejujuran yang diwajibkan pada pemerintahan sebagai pihak yang memegang kekuasaan terhadap program-program, arahan dan pengambilan keputusan untuk melaporkan hasil kerjanya kepada atasan maupun masyarakat melalui media-media yang telah disediakan dalam pemerintahan yang berbasis *Electronic Government* dalam hal ini pertanggung jawaban Sangat berpengaruh besar pada kinerja birokrat pemerintahan (Putra, 2013).

E-Government adalah tata kelola pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi dan khususnya internet sebagai salah satu alat pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada warga Negara, lembaga swasta dan lembaga pemerintahan lain yang saling berinteraksi. Penerapan *E-Government* ini berfaktor Karena pemerintahan ingin menyesuaikan diri terhadap zaman dan era modern dan lagi terdapat banyaknya masalah yang mengakar dan mendarah daging pada badan pemerintahan di Indonesia yaitu Banyaknya kasus korupsi, Kolusi dan nepotisme yang melanda pemerintahan di Indonesia yang mana muncul karena sifat monopoli pemerintah yang ingin memegang kekuasaan seluruh pemerintahan dengan mengendalikan segala potensi yang ada di Negara ini. Adanya banyak penyalahgunaan wewenang (Diskresi) oleh pejabat-pejabat pemerintahan dan pejabat publik dengan begitu terbuka lebarnya korupsi dan pungutan liar dalam penurusan perizinan yang dimana terjadi karena prosedur yang panjang dan sangat kompleks. Minimnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan dan pertanggung jawaban pejabat pemerintahan terlihat pada cara pengambilan keputusan dan tindakan-tindakan yang dimana dipercayai dengan menerapkan teknologi komunikasi dan informasi kedalam bidang pemerintahan untuk meningkatkan keterbukaan pemerintahan dan partisipasi masyarakat.

Penerapan atau pengimplementasian *E-Government* di Kabupaten Minahasa mulai berjalan kearah lebih baik, yaitu telah mentaati regulasi atau peraturan yang diinstruksikan dari pemerintah pusat untuk memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi kedalam proses tata kelola pemerintahan daerah di seluruh Indonesia. Dalam penerapan ini Kabupaten Minahasa telah mencapai nilai Baik pada disetiap indikator yang menjadi dasar penilaian terhadap rencana, proses, jalan dan hasil yang telah dicapai sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan yaitu efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas. Namun, karena Indonesia masih baru mengeluarkan instruksi penerapan *electronic* dalam sistem pemerintahan, maka masih terdapat banyak hal yang harus di perbaiki dalam penerapan ini, terlebih lagi untuk sarana dan prasarana yang akan mendukung jalannya penerapan tersebut dan lagi masih banyak birokrat yang masih membutuhkan pendampingan dalam pengelolaan pemerintahan yang berbasis *electronic* ini sehingga pemerintah Indonesia bisa menyesuaikan diri terhadap kemajuan zaman di era globalisasi.

Lebih lanjut, menurut hasil kajian, terdapat beberapa faktor yang mendukung penerapan *e-government* oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa, diantaranya:

- a. Kondisi politis (*political environment*) yang bertipe *top down*. Kebijakan penerapan *e-government* berasal dari pimpinan atau pemerintah yang dalam hal ini adalah Bupati. Kebijakan tersebut kemudian diimplementasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Minahasa yang melibatkan kerja sama berbagai SKPD terkait.
- b. Kepemimpinan (*leadership*) dalam penerapan *e-government* di Kabupaten Minahasa sudah cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan kemampuan para pimpinan tiap SKPD terkait yang saling berkoordinasi, demikian juga dengan staf-staf SKPD Semuanya terjadi komunikasi dan koordinasi yang baik antara pimpinan dan staf maupun antar SKPD terkait dalam implementasi sistem ini.
- c. Perencanaan (*planning*) yang baik dalam penerapan *e-government* Kabupaten Minahasa. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya dukungan dalam bentuk pengembangan sistem dari sistem manual menuju sistem berbasis online, dan kecakapan dari seluruh pegawai dalam melayani masyarakat. Semua SKPD yang terkait bersama-sama merencanakan perbaikan sistem dan pelayanan dengan jalan melakukan rapat koordinasi setiap minggu bahkan setiap dibutuhkan.
- d. Pihak-pihak yang terlibat (*stakeholders*) dalam penerapan *e-government* Kabupaten Minahasa sudah memiliki komitmen yang tinggi untuk menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik. Stakeholders di sini meliputi semua pihak

baik pimpinan maupun staf di semua SKPD yang terlibat yang setidaknya terdiri atas delapan SKPD. Demikian juga kerj sama antara SKPD dan masyarakat.

- e. Partisipasi masyarakat (*participation*) termasuk pula investor yang memanfaatkan sistem pelayanan melalui *e-government* semakin membaik dengan semakin banyaknya masyarakat yang tahu dan memanfaatkan sistem tersebut.
- f. Transparansi (*transparency/visibility*) dalam penerapan *e-government* Kabupaten Minahasa sudah mampu diwujudkan untuk dimuat dalam portal informasi dan komunikasi yang dapat diakses 24 jam.

Penerapan dan pengembangan *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa mendapat apresiasi dari pemerintah pusat. Bahkan pengembangan sistem *e-government* tersebut dijadikan sebagai pembanding sistem pemerintahan elektronik nasional. Selain itu, majunya perkembangan dalam menerapkan sistem tata kelola pelayanan berbasis teknologi yang diterapkan Pemerintah Kabupaten Minahasa akan diadopsi pemerintah daerah se-Indonesia. Kondisi politis, kepemimpinan, perencanaan, partisipasi masyarakat, dan transparansi adalah faktor-faktor yang mendorong keberhasilan implementasi *e-government* oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa. Saat ini telah banyak instansi pemerintah di Indonesia, baik pemerintah pusat maupun daerah yang mengembangkan pelayanan publik dengan sistem *e-government* melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs web. Lebih lanjut, terdapat sejumlah kriteria yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia (Kemenkominfo).

Implementasi *e-government* sebagai suatu inovasi di kalangan organisasi pemerintah mensyaratkan adanya manajemen perubahan (*change management*) yang tepat agar implementasinya dapat berjalan dengan sukses. Hal ini dikarenakan dengan menerapkan *e-government* berarti juga melakukan serangkaian perubahan budaya (*cultural change*) dari pendekatan tradisional ke manajemen serta dari era sebelum teknologi informasi dan komunikasi menuju era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat canggih (Riley, 2002).

Lebih lanjut, terdapat tiga jenis tantangan dalam penerapan *e-government*, yakni yang bersifat *tangible*, *intangible* dan *very intangible* (Huseini dalam Muluk, 2001). Tantangan yang termasuk *tangible* diantaranya adalah keterbatasan sarana dan prasarana fisik jaringan telekomunikasi dan listrik. Sedangkan tantangan yang bersifat *intangible* misalnya tantangan keuangan atau finansial untuk mendanai implementasi *e-government* dan keterbatasan sumber daya manusia untuk pengelolaannya. Sementara yang tergolong tantangan yang bersifat *very intangible* adalah keberanian pejabat pemerintah daerah untuk menerapkan *e-government* berikut penerapan berbagai tindakan sebagai konsekuensi yang harus dilakukan.

- **Efisiensi**

Efisiensi adalah keseimbangan atau kesinambungan antara pengeluaran (output) atau hasil kerja dengan penggunaan pembiayaannya yang sehemat-hemat mungkin dengan kata lain serendah-rendahnya (Sumenge, 2013). Efisiensi merupakan pengukuran atau perkiraan pembiayaan yang digunakan untuk pembiayaan pada sektor pembangunan dalam segala sektor pemerintahan yang penggunaan utamanya adalah untuk memenuhi dan menutupi segala yang dibutuhkan oleh masyarakat (sudirjo, n.d.). Efisiensi mengandung makna yaitu penerapan *Electronic Government* adalah bertujuan untuk pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan dengan signifikan pada kecepatan, ketepatan dan kesederhanaan layanan publik (Kurnia, Rauta, & Siswanto, 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.

Keuntungan-keuntungan dari pelaksanaan dan penerapan *E-Government* adalah meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat Kabupaten Minahasa, tanpa membebani sektor pemerintahan dengan biaya yang besar bagi sektor pemerintahan karena efisiennya pengelolaan yang didapat sehingga berdampak pada pertumbuhan rasa percaya masyarakat.

Untuk penerapan sistem teknologi komunikasi dan informasi pada pemerintahan Kabupaten Minahasa sudah berjalan dengan baik namun masih terkendala pada kurangnya fasilitas untuk mendukung pelaksanaan secara optimal agar pemerintahan dengan tata kelola yang baik sesuai harapan pemerintah Kabupaten Minahasa bisa tercapai. dari data diatas dapat terlihat kemudahan-kemudahan pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan pemerintah.

- **Efektifitas**

Efektivitas adalah kesinambungan atau keseimbangan dari pengeluaran yang dianggarkan dengan hasil yang merupakan tujuan ataupun sasaran yang telah disepakati bersama untuk pencapaian akhir target (Sumenge, 2013). Efektivitas adalah pengukuran untuk mengetahui capaian sejauh mana yang dikeluarkan untuk mendapatkan sasaran yang telah disepakati yang dimana efektif berarti berpengaruh atau berakibat dalam pelaksanaan untuk pencapaian sasaran dengan cara yang optimal (Bungkaes, 2013). Efektivitas merupakan ukuran dari hubungan antara pemasukan yang didapatkan dengan apa yang seharusnya dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut secara efektif atau berkeselamatan (Adelina, 2011) dan dapat peneliti simpulkan bahwa efektivitas adalah cara, tahap, atau sarana penilaian untuk mengukur seberapa berkeselamatan antara hasil yang didapat dengan modal yang dikeluarkan untuk mencapai sasaran pada suatu program-program kerja pemerintahan atau rencana-rencana yang telah di tetapkan. Dan efektivitas adalah salah satu indikator penilaian dalam penentuan kesuksesan atau kegagalan sebuah rencana atau program yang dilaksanakan (Yoduke Ryfal, 2015).

Adapun pencapaian terhadap nilai indikator efektivitas penerapan *E- Government* di Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara adalah penyediaan terhadap sarana dan prasarana oprasional yang mendukung untuk terjalannya pengelolaan pemerintahan yang baik atau *Good Government* yang telah dijelaskan pada visi dan misi yang tercantum pada website Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Minahasa. Berdasarkan data diatas dapat terlihat telah diadakan pemenuhan untuk prasarana sebagai penunjang proses penerapan *E-Government* di Kabupaten Minahasa. pemerintahan yang berkapasitas dan berlandas terhadap kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Minahasa berusaha untuk berjalan dengan efektif.

Kepala Dinas Infokom Agustifo Tumundo mengatakan “,Pelaksanaan *e- Government* di Minahasa masih dalam proses penyempurnaan, beberapa aplikasi mulai diterapkan. Mengingat infrastruktur jaringan terutama fiber optic sementara diupayakan agar bisa samai ke semua pelosok desa di Minahasa. Namun untuk sementara ini *e-government*, minimal telah memberi manfaat dalam pelayanan publik, menjadi lebih efektif”.

Untuk mencapai tujuan yang telah disepakati dalam visi dan misi Kabupaten Minahasa maka di instruksikan untuk peningkatan kualitas bagi sumber daya manusia dalam birokrasi untuk mengasikkan pelayanan yang baik dan efisien dan dengan begitu bisa mencegah atau memberantas adanya praktik Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) pada sektor pemerintahan daerah Kabupaten Minahasa. Dan selain itu, dengan diberlakukan atau diterapkan *Electronic Egovernment* sudah membantu memprtmudah pegawai pemerintah dalam mengambil keputusan yang mendapatkan hasil keputusan yang cepat dan akurat karena penerapan *E-Government* memiliki fungsi untuk pengolahan data dari birokrasi pemerintahan menjadi informasi yang akurat yang dapat di pertanggung jawabkan dalam penggunaannya pada kalangan masyarakat yang membutuhkan.

Manajemen internal dan pemerintahan. Dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah Kabupaten Minahasa memberikan beberapa konsep yang menjadi kunci dalam penerapan *e- government* yaitu penyediaan fasilitas pengelolaan data, penyediaan fasilitas monitoring untuk pimpinan, fasilitas teknologi komunikasi dengan seluruh SKPD.

Minahasa merupakan salah satu kabupaten yang sangat gencar dalam mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam mengimplementasikan *e-government*. Pengembangan *e-government* oleh pemerintah Kabupaten Minahasa.

Fungsi, aksesibilitas, dan kegunaan. Isi informasi situs web pemerintah daerah berorientasi pada keperluan masyarakat, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang

diinginkan oleh masyarakat. Pada kriteria ini ditekankan adanya anti diskriminasi bagi pengguna, artinya bahwa situs web pemerintah daerah dapat dibuka tanpa membedakan fasilitas dan kemampuan komputer yang dimiliki oleh pengguna. Desain situs web pemerintah daerah adalah profesional, menarik, dan berguna. Berita atau artikel yang ditujukan kepada masyarakat sebaiknya disajikan secara jelas dan mudah dimengerti.

Bekerja sama. Situs web pemerintah daerah harus saling bekerjasama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah. Semua dokumen pemerintah yang penting harus memiliki URL (*Uniform Resource Locator*) yang tetap, sehingga mesin pencari (*search engine*) dapat menghubungkan kepada informasi yang diinginkan secara langsung.

Isi yang efektif. Masyarakat sebagai pengguna harus mengetahui bahwa informasi tertentu akan tersedia pada situs-situs pemerintah daerah manapun. Pengguna memiliki hak untuk mengharapkan isi dari suatu situs web pemerintah daerah adalah data yang terbaru dan tepat, serta mengharapkan berita dan materi baru selalu diketengahkan.

Komunikasi dua arah. Komunikasi yang disediakan pada situs web pemerintah daerah dalam bentuk dua arah (interaktif). Situs web pemerintah daerah harus memberikan kesempatan bagi pengguna untuk menghubungi pihak-pihak berwenang, menjelaskan pandangan mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri. Setiap perubahan, walaupun untuk sesuatu yang lebih baik, berpotensi menimbulkan berbagai reaksi. Apalagi jika perubahan yang diterapkan di sektor pemerintah tentu jauh memiliki tantangan yang lebih kompleks. Oleh karenanya, perubahan atau pembaharuan di sektor pemerintah ini jelas sangat membutuhkan upaya yang keras dan konsisten (Astuti, 2005).

B. Peran E-Government Dalam Mewujudkan Good Governance

Upaya memperbaiki penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia bukanlah hal baru, beberapa kegiatan telah pernah dilakukan antara lain Program Pelayanan Prima yang diprakarsai oleh Kementerian PAN. Istilah Good Governance sendiri muncul bersamaan dengan program-program yang didukung lembaga luar, namun tidak berarti kegiatan yang dilaksanakan bukan kegiatan yang merupakan aspirasi masyarakat, Keinginan masyarakat untuk memperoleh pemerintahan yang baik (Good Governance) sudah ada sejak dahulu.

Pada hakekatnya tujuan tata pemerintahan yang baik (good governance) adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan/pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat madani, lembaga-lembaga masyarakat, dan pihak swasta). Paradigma tata pemerintahan yang baik menekankan arti penting kesejajaran hubungan antara institusi negara, pasar, dan masyarakat. Semua pelaku harus saling mengetahui apa yang dilakukan oleh pelaku lainnya serta membuka ruang dialog agar para pelaku saling memahami perbedaan-perbedaan di antara mereka. Melalui proses tersebut diharapkan akan tumbuh konsensus dan sinergi dalam penerapan program-program tata pemerintahan yang baik di masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai belahan dunia dapat saling berkomunikasi kepada siapapun yang dikehendakinya. Buah dari kemajuan pesat teknologi informasi ini dapat mempengaruhi bagaimana pemerintahan di masa modern ini harus bersikap secara benar dan efektif mereposisi peranannya dalam melayani masyarakatnya.

Secara umum pengimplementasian e-government diyakini akan memperbaiki kinerja pengelolaan pemerintahan di Indonesia. Maraknya korupsi di Indonesia dan rendahnya kepercayaan investor asing terhadap pemerintah Indonesia menunjukkan rendahnya kualitas manajemen pemerintahan Indonesia. Karena itu, diperlukan suatu manajemen pemerintah yang sangat menonjolkan unsur transparansi, sebagai salah satu faktor penting untuk menghilangkan KKN (kolusi, kompsi, nepotisme) di pemerintahan. Rendahnya transparansi ini menyebabkan sukarnya mekanisme pengawasan berjalan dengan lancar.

Salah satu solusi dan alternatif yang menjanjikan untuk menciptakan transparansi adalah sistem pengelolaan pemerintahan secara elektronik atau electronic government (e-government). Pengelolaan lembaga/instansi secara elektronik baik untuk swasta maupun

pemerintahan selain meningkatkan transparansi, juga bisa meningkatkan efisiensi (menurunkan biaya dan meningkatkan efektivitas/meningkatkan daya hasil). Saat ini cukup banyak negara yang sudah menerapkan e-government. Di antaranya adalah Singapura, Australia, AS, Jerman, Inggris, Malaysia, Taiwan, dan Selandia Baru.

Manfaat E-Government berperan dalam mewujudkan good governance pada pemerintah kabupaten Minahasa dimana manfaat-manfaat dari diterapkannya e-government sebagai berikut:

- a. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pelayanan dan tanpa bertemu secara face to face. Adanya peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum (public) sehingga adanya keterbukaan (transparency) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.
- b. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh.
- c. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat mengakses serta ditampilkan secara online.
- d. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing.

Berbagai masalah yang dihadapi dalam menerapkan e-government, di antaranya adalah masih kurangnya infrastruktur yang ada, masalah sumber daya manusia dan lain-lain. Namun demikian, karena penerapan e-government sudah menjadi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih baik dan juga karena tuntutan penerapan otonomi daerah, maka pemerintah (pusat atau daerah) harus segera menerapkannya dengan segala keterbatasan yang ada.

Menurut Rasyid (2000), dalam rangka penerapan good governance dan e-government, terdapat empat prinsip dasar yang perlu diperhatikan yaitu: kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, dan profesionalitas untuk peningkatan layanan dan pemberdayaan masyarakat.

Bahwa peningkatan pelayanan kepada masyarakat kabupaten Minahasa harus terus menerus diusahakan perubahan peran dengan cara optimalisasi standar pelayanan dengan prinsip cepat, tepat, memuaskan, transparan dan non diskriminatif serta menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas, dan pertimbangan efisiensi.

Implementasi e-government yang diyakini mampu mengurangi peluang penyalahgunaan wewenang dan mengurangi biaya operasional pemerintah sudah semakin mendesak untuk segera diterapkan. Namun demikian, sebagaimana diuraikan di atas, berbagai persoalan baik teknis maupun kemampuan sumber daya manusia (SDM) masih menghambat. Karena e-government lebih mendasar dari sekedar komputerisasi dan otomatisasi layanan. Penerapannya amat ditentukan seberapa serius pemerintah mengurangi birokrasi yang selama ini identik dengan uang.

Dengan diterapkannya sistem *e-government* yang sangat mudah diakses dan transparan dapat mengarahkan keadaan *good and open government*. Cita-cita *good and open government* di Indonesia hanya bisa terwujud apabila semua lapisan ikut bekerja. Tak hanya pemerintah yang memfasilitasinya lewat *e-government* dan smart city, namun kita sebagai masyarakat juga harus ikut berpartisipasi bekerja dan berperan aktif mendukung cita-cita ini. Tak hanya itu para pelaku industri, dan lembaga pemerintah non-kementerian yang bergerak di bidang riset juga diharapkan dapat bekerja sama untuk mewujudkan cita-cita ini.

Langkah pertama yang penting untuk dilakukan adalah membangkitkan kesadaran dan kebutuhan dari setiap SKPD bahwa dalam menjalankan tupoksi diperlukan suatu aplikasi yang dapat mempermudah dan meningkatkan kinerja serta kualitas output layanannya. Kesamaan pandangan bahwa aplikasi menjadi salah satu bagian dari kebutuhan kerja di setiap SKPD menjadi modal yang sangat penting dalam menghindari ketimpangan sistem yang sangat mungkin terjadi. Bisa dibayangkan jika ada satu SKPD yang memiliki aplikasi membutuhkan data dan Informasi dari SKPD lain yang semua datanya masih di atas kertas, maka yang terjadi adalah ketimpangan dalam sistem yang secara keseluruhan berdampak buruk terhadap kinerja sistem. Proses sosialisasi ini betul-betul sudah terlaksana di tahun pertama.

Penerapan reformasi birokrasi diarahkan pada pengembangan aplikasi yang termasuk kelompok aplikasi layanan pemerintahan (G2G) diutamakan pada aplikasi yang mendukung terjadinya perubahan cara dan budaya kerja para aparatur dalam menjalankan tugas melayani masyarakat. Penerapan aplikasi G2G dilaksanakan secara bertahap dengan peningkatan 20% persen pertahun. Pengembangan portal kabupaten akan dilakukan setiap tahun sehingga dapat dilakukan penyesuaian terhadap fitur-fitur yang telah dikembangkan oleh masing-masing SKPD.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bahwa:

1. Dalam tahap ini bahwa pelayanan public e-government tidak hanya memberikan pelayanan public tetapi juga membangun hubungan antara pemerintah dan masyarakat, keberhasilan pemerintah dalam menarik perhatian masyarakat akan produk maupun jasa yang ditawarkan oleh pemerintah dilihat dari seberapa besar partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan informasi publik, hal ini dibuktikan dengan peningkatan yang terjadi pada masyarakat dalam memanfaatkan layanan informasi publik baik secara elektronik maupun manual, meskipun di dalam pelayanan publik e-government ini seharusnya segala kegiatan pelayanan oleh pemerintah telah dilakukan secara elektronik namun kedudukan antara pemerintah layanan informasi publik berbasis elektronik dan secara manual.
2. E-government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi, pengelolaan data yang cepat dan informasi yang tepat, e-government diperlukan untuk efisiensi, efektifitas transparansi dan akuntabilitas, pengimplementasi di instansi-instansi, pemerintah dimulai sejak dikeluarkan kebijakan pada tahun 2001 melalui instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang telematika yang menyatakan bahwa aparatur pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi.
3. Selanjutnya dikeluarkannya instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang kebijakan dan strategi Nasional, pengembangan e-government yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e-government.
4. Pada tahap planning atau perencanaan didalam penerapan e-government Kabupaten Mianhasa perencanaan berbentuk rencana induk penyelenggaraan e-government yang selaras dengan rencana pembangunan daerah rencana induk penyelenggaraan e-government disusun oleh perangkat daerah yang melindungi urusan pemerintah dibidang komunikasi dan informatika dan ditetapkan dengan keputusan keputusan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal 2015 *Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai disiplin Ilmu*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Cunliffe, Ann L, 2008, *Organization Theory*, SAGE Publications Ltd, London. Dwiyanto, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif, dan Kolaboratif (Edisi Kedua)*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hardono, Wisnu, 2016, *Analisis Kualitas dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015*, UMY, Indonesia.
- Indrajit, 2006, *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM, Jakarta.
- Kasiyanto, 2015, *Agensi Perkembangan Teknologi Informasi*, PRENAMEDIA GROUP, Jakarta.
- Moleong Lexi J. 2017 . *Metodologi Penelitian* : Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muchlis, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Wonosari (Studi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Wonosari)*, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Skripsi.
- Robbins, Stephen P, 1990, *Organization Theory: Structure, Design, and Applications*, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono. 2014 Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.

Sumber – Sumber Lainnya:

- Inpres Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Telematika, Yang menyatakan bahwa Pemerintah Harus Menggunakan Teknologi
- Inpres Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pembangunan E-government.