

**Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government
Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon**

**Syalom M.C. Lenak¹
Ismail Sumampow²
Welly Waworundeng³**

ABSTRAK

Dalam pemerintahan di kenal *e-government* yang merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. *E-government* biasa dikenal e-gov, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. *E-government* adalah Suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-government* juga sebuah reformasi atau paradigma baru dari pelaksanaan pemerintahan yang mengacu kepada keterbukaan informasi public yang memberi tanggung jawab kepada pemerintahan untuk memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berlangsung. Dinas Pendidikan Kota Tomohon merupakan salah satu SKPD yang berada dalam lingkup Pemerintah Kota Tomohon yang mewujudkan penerapan E-Government dalam setiap pelayanannya kepada masyarakat. Penerapan e-government dapat memudahkan pekerjaan sebuah instansi dan juga perorangan, namun pada penerapannya memiliki tantangan tersendiri baik dari internal institusi maupun segi eksternal institusi. Dimana SKPD harus menyiapkan tenaga yang handal dalam mengoperasikan setiap aplikasi terutama di setiap sekolah-sekolah dan juga bagaimana memberikan pengertian dan sosialisasi kepada masyarakat dan pengguna lainnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menjawab setiap pertanyaan yang timbul dalam penelitian. Secara keseluruhan dalam penelitian ini terlihat bahwa Dinas pendidikan kota Tomohon masih kurang dalam memproduksi program-program *e-government* melalui media social.

Kata Kunci : Efektivitas, E-Government, Pendidikan

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi beberapa tahun terakhir ditandai dengan semakin luasnya jaringan internet di seluruh dunia. Pengguna internet di dunia mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Internet berkembang semakin pesat karena mampu memfasilitasi komunikasi yang cepat atas berbagai jenis informasi dan mudah digunakan. Tuntutan atas pemerintahan yang semakin transparan dan akuntabel mendorong pemerintah mulai memanfaatkan teknologi internet sebagai salah satu media yang saat ini berkembang sangat pesat.

E-government atau *electronic government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan publik, bagaimana juga penerapan *electronic government* di lingkungan kota Tomohon Kepala dinas komunikasi dan informatika kota Tomohon pada dasarnya sudah menerapkan *e-government* walaupun memang masih banyak lagi yang harus perlu dilengkapi. *E-government* yang diterapkan di kota Tomohon masih berseifat *government to government*, demikian halnya aplikasi yang dibuat oleh perang daerah, Pemerintah kota Tomohon telah mempunyai website sendiri dengan nama *tomohon.go.id* yang jadinya masyarakat dapat mengakses informasi- informasi yang ada melalui website tersebut.

E-government saat ini digunakan karena kebutuhan masyarakat dalam hal mempermudah akses agar terciptanya pelayanan publik yang baik secara merata dan menyeluruh. Namun kendala yang harus dihadapi oleh pemerintah adalah kurangnya pengetahuan masyarakat akan teknologi yang masih dibawah rata-rata karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat. Indonesia sudah mengalami kemajuan

secara teknologi namun kemampuan dan pengetahuan masyarakat terhadap dunia media sosial dan cara menjalankannya masih sangat kurang. Dengan adanya *e-government* ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat.

Munculnya penerapan *e-government* di dinas pendidikan kota tomohon membawa dampak yang besar bagi dinas tersebut, terdapat juga hambatan dan masalah yang dihadapi masyarakat maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat meyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi dan perlu juga solusi yang datang dari masyarakat sendiri dan pemerintah. Seperti yang terjadi di dinas pendidikan kota tomohon di dinas tersebut masih banyak sumber daya manusia yang belum memahami akan proses penerapan *e-government*. Pelayanan publik berbasis *electronik government* yang sudah diterapkan di Dinas Pendidikan Kota Tomohon pada tahun lalu untuk penerimaan peserta didik baru dinas Pendidikan sendiri sudah melakukan pendaftarannya sudah melalui online dan dibuat satu website untuk penerima peserta didik baru yaitu *ppdb.tomohon.go.id* dari website tersebut siswa-siswa yang ingin masuk harus mendaftar lewat website tersebut dan sudah tidak lagi harus pergi kesekolah untuk mendaftar tapi sudah melalui online dan bisa mendaftar dirumah melalui website yang sudah disediakan, tapi disini peneliti melihat masih banyak yang belum memahami dan bingung akan cara-cara memakai dan mendaftar lewat website tersebut karena kurangnya sosialisasi, pelatihan-pelatihan yang lebih dari Dinas

Pendidikan Kota Tomohon akan penerepan *e-government* tersebut.

E-government di dinas Pendidikan ini juga sudah diterapkan tapi belum berkembang untuk seluruh sekolah yang ada di kota Tomohon tapi hanya beberapa sekolah yang ada di Kota Tomohon yang menerapkan *e-government* yaitu: SMP N 1 TOMOHON, SMP N 2 TOMOHON, SMP N 3 TOMOHON, SMP N 4 TOMOHON, sehingga belum berkembangnya penerapan *electronic government* dari dinas pendidikan kota Tomohon karena hanya beberapa sekolah saja yang diterapkan dan belum mencakup semua sekolah yang ada di kota Tomohon. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik melalui penerapan *e-government* di dinas pendidikan Kota Tomohon.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Efektivitas

Kurniawan(2005:109) menjelaskan jika efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Pengertian tersebut mengartikan bahwa efektivitas merupakan tahap dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Berbeda dengan pendapat Susanto, yang memberikan definisi tentang Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi. Jadi dapat diartikan jika efektivitas sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut

dikatakan telah berjalan dengan efektif. Menurut Bastian (2010:10) efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya istilah efektivitas adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran, alat-alat dan lain-lain yang telah ditentukan. Effendy (2010:14) menjelaskan efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Jadi dapat diartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Memperhatikan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi sebagai akibat dari apa yang dikehendaki. Misalkan saja jika seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendakinya, maka perbuatan orang itu dikatakan efektif jika hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang dikehendakinya dan telah direncanakan sebelumnya.

Menurut pendapat Gibson Ivancevich Donnelly (2003:34) menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut :

1. Produksi adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan
2. Efisiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output

- dengan input
3. Kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat
 4. Keadaptasian adalah tingkat dimana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal
 5. Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat

Konsep Pelayanan Publik

Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama dalam teori ilmu administrasi negara, yaitu fungsi pengaturan dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negarakesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut. Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan

keamanan, dan lain sebagainya Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012 : 9).

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Moenir (2008: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar

Konsep *Electronic Government*

Menurut World Bank, *E-government* didefinisikan sebagai “penggunaan/ pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya”. Lebih lanjut, menurut World Bank, *e-government* harus diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui akses yang luas terhadap informasi yang tersedia. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *e-government* memiliki cakupan atau ruang lingkup yang cukup luas, bukan saja meliputi seluruh unit dalam suatu organisasi pemerintah tetapi juga mencakup mitra kerjanya (*stakeholders*) yang terdiri dari berikut ini.

- Karyawan/Pegawai Lembaga Pemerintah tersebut
- Anggota Masyarakat
- Pelaku Bisnis
- Lembaga Pemerintah lainnya
- Pemasok/pembekal alat-alat kantor dan sebagainya

E-Government bukanlah suatu konsep yang begitu saja dapat diimplementasikan atau diterapkan (Hartono 2010:8). Penerapan *e-government* memerlukan perubahan baik dari segi proses bisnis (*Business Process Reengineering*) maupun struktur organisasi. Banyak penulis dan lembaga konsultan mencoba mendesain model/bentuk organisasi yang baru itu namun sampai sekarangpun masih belum ditemukan suatu bentuk baku yang dapat dipakai di seluruh organisasi pemerintah yang ada. Hal itu disebabkan oleh keunikan masing-masing organisasi baik ditinjau dari segi struktur, *core business*, maupun *stakeholder-nya*. Bentuk/model *e-government* yang diusulkan oleh *People Soft Consulting Division* yang ditampilkan pada tulisan ini adalah model *E-Government* skala Nasional dan dalam model ini suatu pemerintahan yang ingin

mentransformasikan dirinya kepada suatu bentuk *e-government* harus memiliki komponen seperti berikut.

- Kepemimpinan Eksekutif (*Executive Leadership*).
- Keikutsertaan Otoritas Legislatif dan Otoritas lain berdasarkan Yurisdiksi.
- Penasehat Teknologi Informasi (IT Advisor).
- Pengelola pada tingkat lembaga/organisasi (*Enterprise Level Governance Boards*).
- Pengawas dan pengendali teknis (*Technical Oversight Boards*).

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Strauss dan Cobin (dalam Tresiana, 2013:14) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara pengukuran. Bungin dan Creswell metode kualitatif deskriptif merupakan jenis metode kualitatif yang paling banyak dipengaruhi oleh pandangan kuantitatif.

Guna mempertajam dan membatasi penelitian, maka peneliti kualitatif menentukan fokus penelitian. Spradley dalam Sugiono (2014:208) menyatakan bahwa fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait. Menurut Moleong (2007:94) melalui fokus penelitian, peneliti akan tahu persis data mana dan data tentang apa yang perlu dikumpulkan dan data mana pula yang walaupun mungkin menarik, karena tidak relevan tidak perlu dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan. Dalam penelitian ini fokusnya Menurut pendapat Gibson Ivancevich Donnelly (2003:34) yang menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut:

1. Produksi
2. Efisiensi
3. Kepuasan
4. Keadaptasian
5. Pengembangan

Informan dalam penelitian ini adalah

- Kepala Dinas Pendidikan Kota Tomohon
- Kepala Dinas Teknologi dan Informasi
- Pegawai ASN Dinas pendidikan pendidikan Kota Tomohon (satu)
- Pelajar dan
- Masyarakat

Analisis data adalah proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan. Menyusun berarti dapat menggolongkan ke dalam pola, tema atau kategori. Teknik analisis data yang digunakan meliputi 3 tahap, yaitu reduksi data (penyederhanaan), display data (disajikan), dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Pembahasan

Dalam hasil penelitian ini penulis memperoleh dari penelitian yang dilakukan langsung di lapangan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi untuk mendeskripsikan permasalahan yang sedang diteliti. Terdapat dua macam data yang diperoleh yaitu data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber yang sudah ditentukan dan yang kedua yaitu data sekunder yang merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis yang berfungsi memperkuat dan menunjang data primer.

1. Produksi

Dinas pendidikan bekerja sama dengan dinas kominfo untuk membuat suatu pelayanan yang diproduksi dan diterapkan di media sosial oleh staff dinas pendidikan yang menghasilkan penyediaan informasi di media sosial tentang penyediaan data kependidikan berupa video liputan, gambar, poster, infografis dan lain sebagainya. Untuk inovasi tahun lalu telah dihasilkan website untuk pelaksanaan penerimaan peserta didik baru melalui ppdb.tomohon.go.id secara online karena juga bertepatan dengan pandemic jadi pemerintah membuat kebijakan untuk penerimaan peserta didik baru itu diadakan secara online karena situasi dan kondisi yang diharuskan dan itu sudah melalui surat edaran atau kebijakan dari

pemerintah kota Tomohon, oleh karena itu dinas pendidikan bekerja sama dengan dinas kominfo karena dari dinas pendidikan itu tidak bisa berjalan untuk pembuatan website dan untuk publikasi di media sosial itu langsung dari dinas pendidikan sendiri. Hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk dinas pendidikan tersebut untuk lebih mengembangkan setiap produk-produk yang ada nantinya agar setiap pelajar lebih memahami dan lebih mudah mengetahui produksi yang dihasilkan dari dinas pendidikan tomohon.

2. Efisiensi

Mengenai efisiensi terkait system pelayanan public melalui penerapan *electronic government* di dinas pendidikan kota tomohon masih kurang efektif karena pelayanan pemerintah di dinas pendidikan terpusat dibagian sekretariat dinas yang di dalamnya ada staff, staff yang dimaksudkan sebagai sumber daya yang mana sumber daya tersebut atau pengelola akan pemahaman mengenai *e-government* sehingga hal tersebut membuat *e-government* tidak efisiensi. Dan juga sumber daya manusianya perlu ditekankan dan diberikan pemahaman yang lebih terkait penerapan *e-government* karena juga sumber daya manusia menjadi salah satu pokok penunjang berjalannya *e-government* yang di terapkan oleh dinas pendidikan kota tomohon, serta perlu ditingkatkan lagi cara kerja dari system pelayanan public dari dinas pendidikan lebih banyak lagi mengadakan sosialisasi, pelatihan-pelatihan, serta juga penyuluhan terkait pentingnya penerapan *e-government* khususnya di dinas pendidikan yang ada di kota Tomohon.

Ada juga faktor penghambat sehingga penerapan akan *e-government* tersebut kurang efektif yaitu mengenai Komitmen yang dalam arti dari pimpinan yang berarti walikota mengharuskan, tapi kadang-kadang kecenderungan yang ada masih suka berjalan manual karena banyak kendala yang akan dihadapi dan itu juga yang membuat tidak konsistensi, secara

dengan peralatan-peralatan elektronik dan jaringan internet disetiap sekolah kurang efektif untuk menunjang *e-government*.

3. Kepuasan

Penerapan *e-government* Mencakup banyak sekali respon (tingkat kepuasan) yang diberikan dan nilai dari masyarakat dan pelajar, kepuasan tersebut yang dinilai mulai dari sumber daya manusia yang masih banyak belum puas akan penerapan *e-government*, yang pertama mengenai operator karena masih banyak operator dari dinas maupun operator disetiap sekolah belum maksimal, juga peralatan-peralatan electronic yang masih kurang memadai. Kepuasan tersebut bukan hanya tentang operator tapi juga kepuasan muncul dari kurangnya sosialisasi yang ada karena untuk penerapan *e-government* perlunya banyaknya sosialisasi disetiap sekolah juga bisa melalui media sosial, dan yang menjadi salah satu faktor masalah yaitu mengenai jaringan yang disediakan disetiap sekolah karena untuk menunjang akan penerapan *e-government* tentunya harus dengan jaringan yang bagus. Juga dalam penerapan *e-government* ini memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan transparansi, kontrol, mengurangi biaya administrasi dan memperdayakan masyarakat yang ada dan itulah hal-hal yang perlu diperbaiki kualitas-kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan dari setiap masyarakat dan pelajar melalui penerapan *e-government*.

4. Keadaptasian

Dinas pendidikan bekerja sama dengan dinas kominfo untuk mengadakan *e-government* untuk membuat satu website untuk penerimaan pendaftaran peserta didik baru yang akan mendaftar di sekolah yang ingin mereka mendaftar websitenya yaitu ppdb.tomohon.go.id. Dalam hal ini sebelum menjalankannya operasional yang terkait penerimaan peserta didik baru dinas kominfo mengadakan pelatihan kepada kepala dinas pendidikan terdapat juga operator di bagian sekretariat, staff

internasional office, guru-guru, dan operator yang ada disetiap sekolah. Untuk pelatihan itu sendiri memakan waktu 1 minggu namun nyatanya banyak yang masih belum memahami dan mengerti sehingga masih sulit untuk dinas terkait untuk beradaptasi dengan website tersebut tapi untuk pendaftaran peserta didik baru itu bisa berlangsung meskipun masih terdapat masalah-masalah yang dihadapi oleh dinas pendidikan dan operator yang ada disetiap sekolah. Untuk bisa terus beradaptasi dinas pendidikan terus mendorong dengan lebih perbanyak melakukan pelatihan-pelatihan, sosialisasi, pengenalan lebih melalui media sosial yang ada untuk terus meningkatkan pemahaman akan *electronic government* agar masyarakat dan seluruh staff dan operator yang terkait bisa lebih mengerti dan memahami agar kedepannya mereka bisa beradaptasi dengan *e-government* yang ada.

5. Pengembangan

Pengembangan yang bisa dilihat dari dinas pendidikan kota Tomohon mulai dari hasil produksi yang ada misalnya tentang penerimaan pendidik baru melalui website yang diterbitkan yaitu ppdb.tomohon.go.id. Dengan diterbitkannya produksi website dari dinas terkait walaupun belum efektif dan masih banyak masalah-masalah dari sumber dayanya yang ada namun semuanya sudah terlakukan dan tingkat kepuasannya masih perlu banyak sekali dari dinas pendidikan Kota Tomohon untuk lebih banyak lagi membuat pelatihan-pelatihan, sosialisasi-sosialisasi, pengenalan-pengenalan lebih di media sosial tentang penggunaan *e-government* yang khususnya dari dinas pendidikan guna untuk meningkatkan pemahaman dan kepuasan mengenai *e-government* agar masyarakat bisa beradaptasi dengan penggunaan *e-government* ini. Hal tersebut menghasilkan suatu pengembangan yang terjadi dari sebelumnya siswa yang ingin mendaftar disekolah yang mereka idolakan harus pergi ke sekolah untuk mendaftarkan diri

tapi sekarang tidak lagi perlu pergi ke sekolah untuk mendaftar yang harus lagi membuang uang transportasi tapi sekarang hanya perlu mendaftar dirumah saja dan mendaftar melalui website yang sudah disediakan oleh dinas pendidikan kota Tomohon. Perkembangan ini bisa dilihat dari beberapa sekolah yang ada di Kota Tomohon yang menerapkan *e-government*, terdapat beberapa sekolah yaitu :

1. SMP NEGERI 1 TOMOHON
2. SMP NEGERI 2 TOMOHON
3. SMP NEGERI 3 TOMOHON
4. SMP NEGERI 4 TOMOHON

Itulah beberapa sekolah yang sudah menerapkan *electronic government* hal tersebut membuat dinas pendidikan kota Tomohon untuk selalu terus mengembangkannya bukan hanya untuk 4 sekolah di atas melainkan bisa mencakup lebih banyak lagi sekolah-sekolah yang ada di Kota Tomohon agar Sekolah-sekolah khususnya yang ada di kota Tomohon itu bisa berkembang dan bisa menjadi contoh kedepan. Perkembangan tersebut mencakup juga fasilitas yang harus juga berkembang yang mana dinas pendidikan memiliki ruang meeting di ruang international office yang dilengkapi dengan computer, kamera, dan peralatan media lainnya, serta jaringan internet yang memadai, didukung staff yang mampu di bidang IT, dan hal yang sama juga telah difasilitasi disetiap sekolah di Kota Tomohon. Dengan adanya pelayanan public *e-government* semuanya dapat dijalankan dengan lebih baik dan mudah.

Penutup

Kesimpulan

1. Dinas pendidikan kota Tomohon masih kurang dalam *memproduksi* program-program *e-government* melalui media sosial.
2. Penggerakan sumber daya dari dinas pendidikan Kota Tomohon masih belum *efektif* karena masih banyak sumber daya manusia dari masyarakat, operator setiap

sekolah dan operator dari dinas terkait yang belum memahami dan mengerti tentang adanya penerapan *e-government*.

3. Dinas pendidikan Kota Tomohon masih kurang menyediakan sarana prasarana yang ada guna untuk meningkatkan *kepuasan* dari penerapan *e-government*.
4. Kurangnya *Keadaptasian* dari sumber daya di dinas dan operator disetiap sekolah terhadap *e-government* yang sudah diterapkan.
5. Dinas Pendidikan Kota Tomohon masih kurang *mengembangkan* pelatihan-pelatihan, sosialisasi-sosialisasi, dan pengenalan yang lebih dimedia sosial.

Saran

1. Dinas pendidikan Kota Tomohon harus meningkatkan serta memproduksi lebih banyak lagi program-program *e-government* melalui media sosial yang ada berupa liputan, gambar poster, infografis.
2. Harus ditingkatkan lagi pemahaman dari sumber daya akan penerapan *e-government* di Dinas Pendidikan Kota Tomohon agar lebih efektif.
3. Diharapkan kepada dinas Pendidikan Kota Tomohon untuk bisa menyediakan sarana-prasarana yang ada guna menunjang *kepuasan* penerapan *e-government* di Dinas Pendidikan kota Tomohon.
4. Perlunya peningkatan keadaptasian oleh sumber daya dari dinas dan operator disetiap sekolah terhadap *e-government* yang sudah diterapkan.
5. Dinas pendidikan Kota Tomohon harus lebih *mengembangkan* pelatihan-pelatihan, sosialisasi-sosialisasi, dan pengenalan lebih di media sosial yang ada mengenai penerapan *e-government*

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik, cet. III, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2008).
- Agung Kurniawan.2013. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Pembaruan Augustine
- Eva.2005.*Konsep E-government: Tantangan peningkatan pelayanan pada masyarakat*.SNATI:Yogyakarta
- Bastian,Indra. 2010. Akuntansi Sektor Publik: Sektor Publik: Suatu Pengantar. Edisi Ketiga. Penerbit Erlangga:Jakarta
- Budi Winarno. 2012. Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus. Yogyakarta: CAPS.
- Dwiyanto Agus. 2010. Manajemen Pelayanan Publik : Perduli, Inklusif, danKolaboratif. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. Ilmu Teori dan filsafat komunikasi. Bandung. Citra Aditya Bakti
- Gibson,James L.John M. Ivancevich, dan James H.Donnelly.2003. *OrganizationBehavior, structure and process,8ed*. Boston:Richard D.Irwin
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, D.U. 2010. Electronic Government pemberdayaan Pemerintahan. Jurnal teknologi informasi(6).
- Irsan. 2012. Kualitas Pelayanan Publik. Lampung. Bandar Lampung
- Kurniawan 2005. Transformasi pelayanan Publik. Yogyakarta, Teori Efektifitasdalam kinerja.
- Moenir, A.S.2010. Manajaemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumiaksara
- Moelong Lexi J, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya,
- Nazir, Moh, 2009 Metodologi Penelitian Kuntitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: “Metode Penelitian”, Ghalia Indonesia, Prenadamedia,Jakarta.
- NES Tude, N Pioh, W Waworundeng – JURNAL Eksekutif, 2020
- Peraturan menteri. 2011. Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi. Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Poltak Sinambela.2013. Reformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta.
- Richard M.Streers. 2010. Efektivitas organisasi. Jakarta. PPM Erlangga
- RV Lumi, N Pioh, W Waworundeng – JURNAL EKSEKUTIF, 2019
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.A.Muri Yusuf. 2014.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. STIA-LAN Press, Jakarta
- Sumber-sumber lainnya
- Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasionalpengembangan e-*government*
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Peraturan Walikota Tomohon Nomor 19 Tahun 2016