

**Pemanfaatan Teknologi Dan Informasi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Statistik Dan Persandian di Kabupaten Minahasa Tenggara**

**Alan Aldo Powa<sup>1</sup>**  
**Johannis E. Kaawoan<sup>2</sup>**  
**Fanley N. Pangemanan<sup>3</sup>**

**ABSTRAK**

Tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah. Salah satu solusi yang diperlukan adalah keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan sistem informasi on-line antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik. Oleh sebab itu pemanfaatan akan teknologi dan informasi bagi kebutuhan masyarakat sangat penting dijalankan dengan maksimal. Penelitian ini berlokasi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Statistik Dan Persandian di Kabupaten Minahasa Tenggara. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan teknologi informasi di Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, penelitian ini berfokus pada peran yang dikaji berdasarkan pendapat dari Sutarman (2009:17) bahwa untuk mengkaji efesisiensi dan efektifitas pemanfaatan teknologi informasi pada lingkup instansi pemerintah, perlu dikaji berdasarkan aspek-aspek internal dan eksternal. Dari hasil penelitian didapati bahwa terdapat beberapa hambatan dalam pemanfaatan teknologi dan informasi tersebut seperti terbatasnya sumberdaya manusia, sarana prasarana dan dukungan dari pemerintah kabupaten.

**Kata Kunci : Teknologi Informasi, Organisasi, Pelayanan Publik**

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Dalam sektor pemerintah, perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparat pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan upaya peningkatan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*). Hal terpenting yang harus dicermati adalah sektor pemerintah merupakan pendorong serta fasilitator dalam keberhasilan berbagai kegiatan pembangunan, oleh karena itu keberhasilan pembangunan harus didukung oleh kecepatan arus data dan informasi antar instansi agar terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dengan pihak pengguna lainnya.

Tak terkecuali bagi Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara, sebagai Kabupaten yang terbilang masih muda karena hasil pemekaran dari Kabupaten Minahasa Selatan, letak geografis yang juga berjauhan dengan Ibukota Provinsi Sulawesi Utara, menjadi tantangan tersendiri untuk meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi, mengingat sarana infrastruktur media komunikasi yang menyediakan akses internet masih sangat terbatas, dan hanya mengandalkan dari pihak swasta seperti penyedia jasa komunikasi seluler Telkomsel, dan Indosat, sedangkan PT. Telkom yang merupakan BUMN belum berinvestasi lebih untuk menyediakan jasa koneksi internet melalui layanan *indihom*-nya.

Hal-hal inilah yang membuat keterbatasan pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara untuk mengimplementasikan *e-government* dalam layanan publik, karena pihak penyedia jasa layanan yaitu pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan memiliki keterbatasan ruang dan fasilitas. Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara sendiri sejak tahun 2017 telah menggulirkan program pemanfaatan teknologi informasi dan komputer untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja guna pengembangan sistem

perkantoran elektronik pada instansi Perangkat Daerah. Selain itu juga dalam rangka pengembangan *e-government* telah digagas untuk dipasangkan fasilitas Internet System Wireless Local Area Net Work (WLAN) pada hampir seluruh instansi pemerintah. Selanjutnya, guna mendukung pelayanan publik, pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara melalui APBD Tahun Anggaran 2009 telah mengembangkan Situs Pemerintah atau Website dengan alamat: [www.mitra.go.id](http://www.mitra.go.id). Pada awal tahun 2018, kegiatan pelelangan untuk semua jenis barang dan jasa telah mulai dilakukan melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang terkoneksi hampir ke semua instansi Pemerintah Kabupaten Mitra. Unit kerja teknis yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pengembangan *e-government* tersebut adalah Bagian Sandi, Telekomunikasi dan Pengolahan Data Elektronik (Santel dan PDE) Sekretariat Daerah Kabupaten Mitra. Berdasarkan Peraturan Bupati Minahasa Tenggara Nomor 89 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Mitra, Bagian Sandi Telekomunikasi dan Pengolahan Data Elektronik mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan bahan dan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis serta evaluasi penyelenggaraan urusan Sandi, Telekomunikasi dan pengolahan Data Elektronik Sekretariat Daerah dan perangkat daerah lainnya.

Namun dalam perkembangannya untuk penerapan Teknologi Informasi di Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara dalam perwujudan *e-government* dinilai belum maksimal dan masih terdapat banyak hambatan baik dari ketersediaan Sumber Daya Manusia maupun kebutuhan anggaran. Hal tersebut dapat dilihat dengan tidak dimanfaatkannya secara optimal software atau aplikasi serta sarana dan prasarana jaringan komputer yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara.

Berdasarkan kondisi tersebut dapat diketahui bahwa, fasilitas yang telah

dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Mitra belum dapat difungsikan secara optimal pada beberapa instansi. Ketersediaan infrastruktur komunikasi data, komputer dan jaringan komputer di instansi pemerintah membutuhkan tenaga operator komputer dengan kemampuan yang baik pula. Jika dilihat dari penggunaan fasilitas yang ada maka terdapat beberapa faktor penghambat dalam mewujudkan e-government di Pemerintahan Kabupaten Mitra antara lain; Kurangnya personil profesional dibidang Teknologi, Informasi dan tidak adanya program upgrading untuk menyiapkan tenaga profesional di bidang Teknologi Informasi. Selain itu, permasalahan anggaran juga menjadi hambatan yang sangat mempengaruhi penerapan teknologi informasi dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Strategi penerapan teknologi informasi di Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara.

## Tinjauan Pustaka

### Konsep Teknologi Informasi

Kata teknologi bermakna pengembangan dan penerapan berbagai peralatan atau sistem untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari, kata teknologi berdekatan artinya dengan istilah tata cara. Menurut Azmi, Yan (2009:2), "informasi adalah data yang diproses kedalam bentuk yang lebih berarti bagi penerima dan berguna dalam pengambilan keputusan, sekarang atau untuk masa yang akan datang". Untuk lebih jelasnya berikut ini penulis kemukakan beberapa definisi mengenai teknologi informasi.

Menurut McKeown yang dikutip oleh Suyanto (2005:3), teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya".

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Williams dan saywer yang dikutip oleh Seesar (2010:6), bahwa teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan dan atau menyampaikan informasi. Sedangkan menurut Ishak (2008:87), teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi akan lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya.

Information Technology Association of America (ITAA) yang dikutip oleh Sutarman (2009:13) menyatakan bahwa, teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer.

### Peran dan Fungsi Teknologi Informasi

Teknologi informasi dewasa ini menjadi hal yang sangat penting karena sudah banyak organisasi pemerintah yang menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan organisasi. Penerapan teknologi informasi pada organisasi pemerintah tentunya memiliki tujuan yang berbeda karena penerapan TI pada suatu organisasi adalah untuk mendukung kepentingan organisasinya. Adapun yang menjadi tujuan dari adanya teknologi informasi menurut Sutarman (2009:17), untuk memecahkan masalah, membuka kreativitas, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan". Sedangkan 6 (enam) fungsi teknologi informasi menurut Ishak (2008:87), yaitu:

- a. Menangkap (Capture)
- b. Mengolah (Processing)
- c. Menghasilkan (Generating)
- d. Menyimpan (Storage)
- e. Mencari kembali (Retrieval)
- f. Transmisi (Transmission)

Jogiyanto (2005:23) mengungkapkan bahwa teknologi informasi mempunyai peran utama di

dalam organisasi yaitu untuk meningkatkan: Efisiensi Efektivitas; Komunikasi; dan Kompetitif. Penggunaan teknologi informasi merupakan suatu keinginan individu ataupun kelompok dan berkaitan dengan kemampuan. Penggunaan teknologi informasi berkaitan dengan sistem yang berarti individu harus percaya bahwa dalam menggunakan suatu sistem tertentu akan terlepas dari suatu usaha tertentu melalui proses penggunaan aplikasi sistem. Menurut Igaria (Thai Fung Jin, 2002:16), Teknologi informasi lebih bersifat aplikatif yang lebih mengarah pada pengelolaan data dan informasi dalam sebuah perusahaan, dengan pemanfaatan teknologi komputer dan komunikasi data akan lebih meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja.

Saat ini teknologi informasi berkembang dengan sangat cepat. Hampir semua bidang kehidupan dan industri sudah tersentuh oleh teknologi informasi, baik itu entertainmet, kesehatan, pendidikan, bank dan bahkan untuk kegiatan pemerintahan atau lebih dikenal dengan istilah electronic government.

#### **Electronic Government**

Pengelolaan Teknologi Informasi (TI) Pemerintah atau lazim disebut e-Government diharapkan akan membuat masyarakat dan pemerintah mampu berkomunikasi lebih baik, murah, dan efektif, dalam konteks pelayan publik. Kualitas pelayanan pemerintah akan meningkat (Vassilakis, 2004:12), partisipasi warga meningkat, kepercayaan masyarakat meningkat, dan akuntabilitas birokrasi lebih baik serta transparan. Lebih dari itu proses pengambilan keputusan di lingkungan pemerintah akan lebih tepat, akurat, dan aman.

Sehingga, penggunaan e-Government merubah perilaku aparat dan masyarakat dalam pengelolaan urusan publik menjadi lebih baik. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009, dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah menggunakan asas kepentingan umum, keprofesionalan, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan,

kemudahan, dan keterjangkauan. Sedangkan dalam Keterbukaan Informasi Publik Pemerintah menggunakan asas transparansi, aksesibel, cepat, tepat waktu, murah dan sederhana (Pasal 2 ayat 1 dan 3, UU No 14/2008). Sementara salah satu tujuan dari UU No. 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dan memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi (Pasal 4).

Inisiasi EGovernment memiliki riwayat yang panjang (Reeks, 2005:43). Hambatan utama adalah kurangnya kepemimpinan dalam kelembagaan TI. Kemampuan itu diperlukan untuk memanfaatkan TI sebagai strategi pembangunan. TI mengintegrasikan antara investasi dengan organisasi, proses, dan perubahan keterampilan. Penelitian serupa yang pernah dilakukan:

- (1). Rubino-Hallman & Hanna (2006), menyatakan perubahan menuju egovernment adalah sebuah transformasi besar dan melatih perubahan manajemen. Maka diperlukan pemimpin yang kompeten dalam memberdayakan lembaga untuk mengatasi hambatan untuk proses dan perubahan organisasi.
- (2). Schware (2005), menyimpulkan banyak negara gagal mengimplementasikan program e-Government. Hal ini karena mereka tidak memiliki mekanisme kelembagaan yang solit. Meski lembaga menentukan implementasi strategi program e-government, tetapi sering dianggap sebagai faktor tambahan. Ada yang tidak jelas dalam pembagian tanggung jawab antara pemerintah dan lembaga non pemerintah yang menciptakan hambatan e-Government. Namun tidak menutup kemungkinan Pemerintah yang didukung donor, sering mengambil jalan pintas untuk menciptakan e-Government.
- (3). Fukuyama (2004) mendiskripsikan kekurangan visi dan kemampuan

kepemimpinan serta kelembagaan merupakan potret pengembangan e-government di negara tertinggal. Donor mungkin bekerjasama dengan berbagai departemen pelaksanaan proyek, mereka memperkuat isolasi, fragmentasi, dan duplikasi jaringan e-government serta aplikasinya.

- (4). Fountain (2001) dalam Ramsey (2004) menyatakan pengembangan e-government, bagaimanapun, adalah sebuah proses, bukan produk atau cetak biru. Proses ini harus sesuai untuk merespon perkembangan yang dinamis dengan mengembangkan strategi mendukung tujuan nasional dan menciptakan reformasi birokrasi.
- (5). North (1990) menyimpulkan kerangka kerja budaya kelembagaan dan tata kelola dari sektor publik kadang tidak cocok dengan tujuan inovasi dan transformasi serta pendekatan yang terintegrasi menuju e-government. Saat ini pengaturan sering instabilitas, pemisahan antara sektor publik, swasta, dan teknologi, kesenjangan ini perlu dijumpai. Pada saat yang sama, pengembangan kelembagaan jalan ditempat.
- (6). Rodrik (2004) menyatakan negara harus menghadapi warisan kelembagaan lama ketika beradaptasi dan berinovasi dengan hal yang baru. Desain e-government harus dipandu dengan pemahaman mendalam tentang reformasi ekonomi politik dan modernisasi. Untuk jangka panjang proses ini melibatkan eksperimen, belajar, dan adaptasi. Dengan demikian, perubahan kelembagaan dan inovasi diperlukan untuk memotong kegiatan pemerintah yang tradisional diganti dengan cara yang belum pernah terjadi sebelumnya.

Berdasarkan Inpres No.3/2003, pemanfaatan teknologi Informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut: Leadership, Infrastruktur Jaringan informasi, Pengelolaan Informasi, Lingkungan Bisnis, Masyarakat dan Sumber Daya Manusia.

### **Strategi Manajemen Pemanfaatan IT**

Banyak ahli yang mendefinisikan "strategi" diantaranya sebagai berikut : Bryson (1988;163) menjelaskan tentang strategi sebagai berikut: "Strategi dapat dipikirkan sebagai suatu pola tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan, atau alokasi sumberdaya yang menunjukkan jati diri suatu organisasi, hal-hal yang dilakukannya, dan alasan melakukan hal-hal tersebut. Dengan demikian, strategi merupakan perluasan dari misi untuk menjembatani antara organisasi tersebut dengan lingkungannya. Strategi umumnya dibuat untuk menanggapi isu strategis, yaitu merupakan garis besar tanggapan organisasi tersebut terhadap pilihan kebijakan yang fundamental. (Bila pendekatan tujuan umum yang dipakai, maka strategi dirumuskan untuk mencapai tujuan tersebut; dan bila pendekatan visi yang dipakai, maka strategi dikembangkan untuk mencapai visi tersebut)." Menurut Barry dalam Tedjo Tripomo (2005:17) menyatakan bahwa: Strategi adalah rencana tentang apa yang ingin dicapai atau hendak menjadi apa suatu organisasi di masa depan (arah) dan bagaimana cara mencapai keadaan yang diinginkan tersebut (rute). Sedangkan menurut Armstrong dalam Chandler (2003:37): Strategi adalah penetapan tujuan dasar jangka panjang dan sasaran perusahaan, dan penerapan serangkaian tindakan, serta alokasi sumber daya yang penting untuk melaksanakan sasaran ini. Selanjutnya, menurut Nawawi (2000:147): Strategi adalah proses atau rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran di dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan.

Sedangkan konsep dasar strategi adalah memberdayakan kekuatan untuk mencapai suatu keadaan yang diinginkan baik yang berkaitan dengan bidang keamanan, bidang kesejahteraan, kemakmuran rakyat, dan bidang bisnis. Lebih lanjut lagi, Faisal Basri (2005:3)

menjelaskan bahwa strategi adalah prioritas atau arah keseluruhan yang luas yang diambil oleh organisasi. Strategi adalah pilihan-pilihan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi. Menurut pendapat Faisal Basri (2005:1) bahwa perencanaan strategis adalah proses sistematis yang disepakati organisasi dan membangun keterlibatan diantara stakeholder utama tentang prioritas yang hakiki bagi misinya dan tanggap terhadap lingkungan operasi.

Menurut pendapat Miller (dalam Hendrawan, 2005:12) bahwa pendekatan dalam manajemen strategis dibedakan ke dalam pendekatan *what* dan pendekatan *how* yang biasanya diberi label *content* dan *process*. Dalam pendekatan *content* akan dinyatakan hal-hal seperti: apa tujuan organisasi, apa yang dimaksud dengan strategi yang tepat, apa yang membuat organisasi menjadi berhasil, apa yang menjadi tugas pokok eksekutif dan pertanyaan lain sejenisnya. Menurut pendapat David (dalam Hendrawan, 2005:24) menyebutkan sekurang-kurangnya lima manfaat manajemen strategi, sebagai berikut:

1. Manajemen strategi melatih setiap orang dan organisasi untuk berfikir secara antipatif dan proaktif.
2. Proses penyusunan strategi mendorong terjadinya komunikasi yang sangat dibutuhkan dalam organisasi.
3. Mendorong lahirnya komitmen manajerial.
4. Proses tersebut melahirkan pemberdayaan staf.
- 5 Organisasi yang menerapkan manajemen strategi menunjukkan kinerja finansial yang lebih baik

Sutarman (2009:17) mengemukakan bahwa untuk mengkaji efesensi dan efektifitas pemanfaatan teknologi informasi pada lingkup instansi pemerintah, perlu dikaji berdasarkan aspek-aspek sebagai berikut:

1. Faktor Internal
  - Sumber Daya Manusia
  - Sarana dan Prasarana
  - Anggaran
  - Budaya Organisasi

2. Faktor Eksternal
  - a. Kondisi Ekonomi
  - b. Kondisi Politik dan Hukum
  - c. Kondisi Sosial Budaya
  - d. Kondisi Demografi

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. menjadi informan penelitian ini aparatur pemerintah yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara, sehingga informan yang dibutuhkan dalam penelitian ini dapat adalah:

- Kepala Dinas
- Sekretaris Dinas
- Kepala-Kepala Bidang
- Staf Operator

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara : Studi Kepustakaan, Studi Lapangan dan Wawancara. Untuk menjawab permasalahan digunakan analisis kualitatif. Dimana analisis kualitatif ini yaitu suatu proses penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati yakni reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### **Pembahasan**

#### **1. Faktor Internal**

Pemanfaatan teknologi informasi di Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara, khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian sesuai dengan hasil penelitian melalui informasi yang disampaikan oleh para informan sampai dengan penelitian ini dibuat belum efektif menunjang pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara, hal ini disebabkan dari berbagai faktor, diantaranya adalah kesiapan sumberdaya manusia baik di tingkat Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian, sarana penunjang atau infrastruktur komunikasi yang dilengkapi dengan jaringan internet, dan dukungan anggaran melalui Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), begitu pula dengan masyarakat pengguna

layanan teknologi informasi komunikasi yang masih terbatas, dikarenakan infrastruktur jaringan internet belum merata menjangkau wilayah-wilayah pelosok di Kabupaten Minahasan Tenggara.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara terhadap narasumber atau informan, yaitu Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas, mengatakan bahwa pada awalnya penggunaan TIK sudah berjalan dan digunakan dalam mendukung kegiatan pemerintah, akan tetapi belum dilaksanakan secara optimal. Promosi potensi yang dilakukan belum gencar seperti yang dilakukan sekarang saat pandemic covid19, dimana dengan adanya pembatasan sosial, maka satu-satunya cara untuk tetap menjalankan pelayanan publik adalah melalui media teknologi informasi komunikasi yaitu melalui jaringan online. Penggunaan teknologi informasi komunikasi hanya sebatas menggunakan, dalam arti hanya untuk kegiatan operasional sehari-hari. Namun setelah dilakukan pelatihan teknologi informasi komunikasi, beberapa kegiatan pemanfaatan teknologi informasi komunikasi telah dilakukan di Lingkup Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara, yakni:

- Pengembangan SDM melalui pelatihan teknologi informasi komunikasi kepada aparatur pemerintah.
- Penyebaran atau diseminasi berita-berita kegiatan pembangunan yang sedang dilaksanakan kepada masyarakat, sehingga meningkatkan pengetahuan masyarakat serta memudahkan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat.
- Peningkatan pengetahuan aparatur secara umum begitu juga dengan pengetahuan dan informasi mengenai pelayanan publik, misalnya mengenai pengurusan administrasi kependudukan.

Pemerintah Kabupaten melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal keterbukaan informasi publik seperti untuk penggalan informasi pemerintah kabupaten, publikasi kegiatan dan

rencana pembangunan serta kegiatan yang berasal dari masyarakat umum. Menurut informan, dalam hal pemanfaatan internet dan pengelolaan website, beberapa manfaat yang dirasakan oleh masyarakat antara lain:

- Pelatihan TIK dalam rangka mengurangi rendahnya literasi pemanfaatan teknologi informasi.
- Masyarakat mengetahui kegiatan-kegiatan pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah.
- Masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi (anggaran, kebijakan, kegiatan, dan lain-lain).
- Masyarakat mengetahui informasi mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten.

Dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia, Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara telah melaksanakan pelatihan TIK untuk kader dan perangkat desa. Pelatihan yang diselenggarakan secara rutin meningkatkan kemampuan perangkat desa terutama dalam mengimbangi perkembangan TIK yang sangat cepat. Pelatihan dan sosialisasi yang melibatkan masyarakat dapat meningkatkan literasi TIK masyarakat. Hal ini dapat dilaksanakan melalui pelatihan yang ditujukan terhadap komunitas-komunitas yang terdapat di masyarakat. Dengan inisiatif pemanfaatan TIK dan dengan didukung literasi TIK perangkat dan masyarakat desa yang memadai, memungkinkan tujuan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat dapat tercapai. Selain pelatihan-pelatihan terkait TIK, peningkatan literasi TIK juga dapat dilakukan melalui peningkatan infrastruktur dan fasilitas (layanan) berbasis TIK di daerah. Peningkatan infrastruktur juga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat, sehingga kegiatan ekonomi akan terus berkembang jika didukung oleh pemanfaatan TIK dan internet.

Secara umum Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian telah berhasil

mendayagunakan TIK melalui dukungan program e-government yang sedang digalakkan oleh Pemkab Minahasa Tenggara, namun demikian penyelenggaraan pelatihan terkait bidang TIK perlu terus dilakukan walaupun tanpa didukung pemerintah, sehingga peningkatan SDM akan terus berkelanjutan. Sinergis antara pengembangan SDM dan peningkatan infrastruktur dapat meningkatkan pemanfaatan TIK.

Di sisi usaha (bisnis) menurut narasumber, sebelumnya penggunaan TIK yang berkaitan dengan dunia usaha masih sedikit atau tidak ada sama sekali. Namun, manfaat-manfaat yang dapat dirasakan setelah menggunakan TIK dan mengembangkan website antara lain: memudahkan pengusaha atau investor untuk menggali informasi mengenai pembuatan ijin usaha, dari aspek pariwisata, lokasi wisata lebih banyak dikunjungi oleh pengunjung melalui promosi pariwisata di situs pemerintah, serta memudahkan promosi dan informasi mengenai penyelenggaraan festival seni budaya. Selanjutnya ada promosi produk-produk Usaha Kecil Menengah (UKM) maupun kuliner.

Penggunaan TIK atau internet yang dilakukan terkait dengan dunia usaha melalui situs web sebatas berita kegiatan atau media promosi mengenai hasil bumi, lokasi wisata, penyelenggaraan festival seni budaya, serta hasil kerajinan (UKM), dan sebagainya. Dari sisi informasi hal tersebut sudah cukup lengkap dan informatif, namun perlu dikembangkan fasilitas yang mendukung komunikasi dan kolaborasi antara pemerintah dengan dunia usaha. Kategori pengembangan e-government yang terkait dengan dunia usaha atau G2B (Government to Business) memiliki karakteristik komunikasi, kolaborasi, dan perdagangan (e-commerce) dengan konten berupa informasi dan layanan pemerintahan.

Situs web dapat digunakan pemerintah untuk mempromosikan hasil pertanian, lokasi wisata, hasil kerajinan (UKM) dan sebagainya, namun pemerintah desa juga perlu menyediakan

layanan pemerintahan kepada dunia usaha misalnya menyediakan informasi mengenai pengurusan surat izin usaha, pengurusan surat izin usaha secara daring (online), atau menyediakan layanan e-commerce terhadap produk-produk yang dihasilkan oleh dunia usaha.

Dalam proses pelayanan publik Penggunaan TIK yang berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat dilakukan untuk kegiatan operasional dalam mendukung pelayanan pemerintahan seperti: pengurusan administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Kelahiran, Surat Kematian, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan sebagainya), maupun dalam hal pengurusan perizinan, seperti Surat Keterangan Usaha, dan sebagainya. Namun dalam pelaksanaannya, masih belum dilakukan secara informatif maupun interaktif melalui pemanfaatan TIK melalui situs web. Walaupun demikian, pihak pemerintah kabupaten menyatakan bahwa saat ini pihaknya sedang berupaya untuk mengembangkan pemanfaatan TIK (penggunaan aplikasi) khususnya untuk pelayanan kepada publik atau masyarakat.

Sesuai dengan solusi e-government yang dikemukakan oleh Backus dalam Palvia dan Sharma (2007), terdapat tiga tahap solusi e-government, yaitu tahap informasi, tahap interaksi dan tahap transformasi. Dalam tahap informasi, e-government menyediakan informasi kepada pihak terkait, yaitu dalam hal ini pemerintahan desa kepada pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha, pemerintah). Misalnya informasi lokal/nasional (visi, misi, dan struktur organisasi, alamat, nomor telepon, undang-undang, peraturan, regulasi, berita pemerintahan, dan sebagainya), sedangkan untuk informasi dunia usaha seperti informasi bisnis, alamat, nomor telepon, jam kerja, undang-undang, peraturan (regulasi terkait dunia usaha). Tahap interaksi memungkinkan pemangku kepentingan (stakeholder) berinteraksi dengan pemerintah melalui saluran komunikasi yang tersedia. Pemerintah



menyediakan saluran interaktif Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Tingkat Pemerintahan Kabupaten melalui dinas terkait, yang melibatkan stakeholder seperti: mendownload form dari situs web, mengisi form online, e-mail, grup diskusi (forum), poling, kuisisioner, dan sebagainya. Tahap ketiga atau tahap transformasi memungkinkan semua layanan pemerintahan yang didukung TIK terintegrasi dapat digunakan oleh setiap masyarakat yang memiliki akun personal.

Berdasarkan observasi, dalam hal solusi e-government yang dilakukan di Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara, sebagian besar masih di tahap informasi, dan sebagian kecil berada di tahap interaksi. Pemanfaatan TIK digunakan untuk menyebarluaskan atau diseminasi informasi mengenai kegiatan-kegiatan pembangunan yang dilaksanakan. Untuk tahap interaksi, masyarakat memberi feedback kepada pemerintah desa melalui respon terhadap berita/informasi yang di posting di situs web Pemkab Mitra. Selain situs web, pemerintah juga memiliki e-mail dan akun media sosial seperti facebook dan twitter untuk berinteraksi dengan masyarakat.

Kategori berita dan informasi yang dimiliki website telah cukup lengkap memberikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Namun, informasi mengenai pelayanan masyarakat seperti mengenai administrasi kependudukan, pengurusan perizinan, masih belum tersedia. Situs web yang dimiliki masih belum menerapkan tahap interaksi secara maksimal, tidak ada fasilitas pada situs web yang memungkinkan pemangku kepentingan (masyarakat) berinteraksi dengan pemerintah desa yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat. Proses interaksi hanya dilakukan melalui respon (komentar) mengenai berita-berita yang diposting oleh pengelola situs web, melalui e-mail atau melalui media sosial.

Seperti yang dikemukakan oleh Budhirianto (2010), e-government dapat mempercepat interaksi antara pemerintah dengan masyarakat/pihak terkait,

sehingga permasalahan-permasalahan publik dapat dilayani dengan cepat dan tepat. Untuk itu, situs web tidak hanya bersifat informatif saja, namun dapat interaktif maupun transaksional melalui peningkatan intensitas komunikasi dan ketertarikan masyarakat terhadap situs tersebut. Proses pelayanan publik yang merupakan kewajiban pemerintahan, sudah seharusnya difasilitasi dengan dukungan sumber daya TIK dan sumber daya manusia yang dimiliki.

## 2. Faktor Eksternal

Faktor Eksternal dalam pemanfaatan teknologi informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Persandian Kabupaten Minahasa Tenggara terdiri dari kondisi ekonomi, kondisi politik, kondisi sosial budaya dan kondisi demografi. Kondisi-kondisi ini akan lebih populer jika Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara menerapkan model-model e-government sebagai tindak lanjut dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Model e-government menggambarkan hubungan antara pemerintah dengan stakeholder melalui TIK, yaitu hubungan pemerintah dengan masyarakat (citizen), pemerintah dengan dunia usaha (business), dan hubungan antara pemerintah dengan sesama pemerintah (government). Untuk Kabupaten Minahasa Tenggara sendiri hubungan antara pemerintah dengan masyarakat atau komunitas selain melalui situs web Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara (<https://mitrakab.go.id>), juga dilakukan interaksi melalui e-mail, media sosial facebook. Kategori berita, artikel atau informasi yang disediakan di situs web Pemkab Mintra, di antaranya mengenai kabar seputar Mitra, berita seputar pemilihan umum, dan Pilkada.

Hubungan pemerintah dengan dunia usaha dilakukan pemerintah Kabupaten melalui penyebaran informasi mengenai hasil pertanian, potensi pariwisata, produk-produk UKM, festival/karnaval budaya, dan kuliner. Seperti yang telah disebutkan bahwa

penggunaan TIK terkait dengan dunia usaha melalui situs web sebatas berita kegiatan atau media promosi, belum ada sisi interaktif maupun transaksional atau transformasi. Kategori berita, artikel, atau informasi yang terkait dengan dunia usaha yaitu, kabar/berita kegiatan mengenai hasil pertanian, potensi pariwisata, festival seni dan budaya, produk-produk hasil UKM, kuliner dan berita, artikel atau informasi mengenai ekonomi kreatif.

Dalam hal koordinasi secara informal, telah dilakukan kerjasama maupun koordinasi yang dilakukan dengan Kecamatan, dan desa-desa lain di Kabupaten Minahasa Tenggara melalui forum komunitas TIK yang terdiri dari para aparatur pemerintah dengan SKPD terkait, pegiat pemberdayaan dan relawan TIK yang tergabung dalam gerakan pembangunan yang memunyai kepedulian untuk menyebarkan serta membangun tata kelola pemerintahan terbuka (open governance) melalui pengelolaan informasi yang prima dengan menerapkan prinsip efektivitas, transparansi, dan akuntabel.

Menurut model e-government (Yildiz, 2007), memiliki karakteristik komunikasi, koordinasi, dan standarisasi yang dilakukan antarpemerintah yang berkaitan dengan konten informasi dan layanan pemerintah. Salah satu contoh penerapannya adalah pembangunan dan penggunaan data warehouse yang sama. Namun kondisi yang ada di Kabupaten Minahasa Tenggara, solusi e-government tersebut masih belum terkoneksi, baik dengan pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Interkoneksi atau hubungan terintegrasi tidak dilakukan karena memandang hal tersebut merupakan tanggung jawab pemerintah pusat dalam membangun interkoneksi antar instansi pemerintah. Hubungan antar pemerintah melalui jejaring yang terkoneksi dan terintegrasi melalui e-government sebaiknya dilakukan untuk memudahkan komunikasi dan koordinasi. Penggunaan standarisasi dan keamanan perlu diperhatikan dalam membangun hubungan tersebut.

## Penutup Kesimpulan

1. Terbatasnya sumberdaya manusia aparatur pemerintah daerah yang memiliki kompetensi dan kemampuan khusus dibidang teknologi informasi dan komunikasi, sebagai programmer, pengatur jaringan, dan operator, sehingga seringkali terjadi kerusakan system yang tidak secara responsive diperbaiki.
2. Masih kurangnya sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan teknologi informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian, serta hal yang paling utama adalah tersedianya infrastruktur jaringan internet yang kuat dan stabil untuk mempertahankan dan maintenance system secara otimotis.
3. Terbatasnya dukungan anggaran pemerintah kabupaten untuk pengadaan dan perawatan inventaris jaringan akibat situasi pandemic covid19, dimana selama tahun 2020 terjadi refofusing anggaran, yang berdampak dialihkannya sumber anggaran untuk peningkatan infrastruktur jaringan ke bantuan sosial akibat pandemic covid19.
4. Kemauan dari aparat pemerintah sudah cukup baik, agar dapat memenuhi kinerja dan produktivitas dibidang Teknologi Informasi, namun perlu adanya peningkatan keterampilan, agar lebih mendalami dan mengetahui secara teknis pemanfaatan teknologi informasi.
5. Kondisi ekonomi pemerintah dan masyarakat mengalami penurunan akibat pandemic covid19, sehingga secara eksternal publik belum terlalu memfokuskan pada pelayanan secara online, akibat kekurangmampuan untuk menyediakan atau melengkapi media komunikasi dengan paket data yang mencukupi.
6. Kondisi Politik dan Hukum, kemauan Pemerintah melalui Dinas Kominfo Statistik Persandian Minahasa Tenggara dicantumkan secara jelas

melalui rencana strategi (renstra) untuk memajukan pemanfaatan teknologi informasi dengan lebih optimal lagi.

7. Kondisi sosial budaya dan demografi tidak terjadi resistensi dari masyarakat dengan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah kabupaten melalui Dinas Kominfo Statistik Persandian Minahasa Tenggara, serta tidak berkembangnya stigma hanya kaum laki-laki saja yang diperbolehkan menggunakan media komunikasi ini, karena struktur sosial dan budaya yang berkembang di Minahasa Tenggara tidak memarginalkan kaum perempuan, dan mengutamakan kesetaraan gender.

#### Saran

1. Diharapkan kepala dinas sebagai orang yang mempunyai kekuasaan untuk mengadakan perbaikan atau perubahan dan inovasi di lingkungan dinas agar dapat meningkatkan pelayanan dan kemampuan SDM melalui peningkatan profesionalisme SDM dibidang Informasi Teknologi.
2. Diharapkan Aparatur Pemerintah yang enggan untuk mempelajari TIK, agar termotivasi, karena TIK merupakan kebutuhan semua orang dimasa kini. Maka sudah sebaiknya sebagai aparatur sipil negara meningkatkan kemampuan dan keahlian TIK agar dapat memberikan pelayanan publik lebih maksimal.
3. Kepada Pemerintah Daerah sebaiknya memperhatikan e-Government untuk era globalisasi saat ini, karena banyak tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat dan tepat seperti online. Maka anggaran untuk e-Government sudah sebaiknya diperhatikan sehingga pelaksanaan e-Government dapat berjalan lancar.

#### Daftar Pustaka

Arikunto, S. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta

Azmi, Yan. 2009. *Pengertian informasi*. <http://yanazmi.blogspot.com/2009/04/pengertian-informasi.html>

Basri, Faisal H. 2005. *Tantangan dan Peluang Otonomi Daerah*. Universitas Brawijaya, Malang. <http://128.8.56.108/irisdata/PEG/Bahasa/malang/Malang/tantangan.pdf>, 21 Januari 2013).

Bryant dan White. 1987. *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*, Cetakan Pertama, Alih Bahasa Rusyanto L. Simatupang. Jakarta: LP3ES.

Bryson, John M. 1988. *Strategic Planning for Public And Non Profit : A Guide to Strengthening And Sustaining Organizational Achievement* . San Fransisco, CA: Jossey-Bass, Inc.

Bryson, John M. 2008. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*, Terjemahan Miftahuddin. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Chandler, Michael. 2003. *Dreamweaving Rahasia Menaklukkan Pesaing dalam Bisnis*. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.

D., Riant nugroho. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Formulasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Hadari Nawawi. 2006. *Administrasi Personnel untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : PT. Gramedia.

Hani Handoko, 2008. *Manajemen Personalia dan Manajemen SDM*. Yogyakarta: BPFE.

Ishak. 2008. *Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi*. Pustaka:

Jogiyanto.2003.*Teori Portofolio Dan Analisis Investasi* . Edisi Ketiga. Yogyakarta: BPFE.

Moleong, Lexy.J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya.

Nawawi, Hadari. 2000. *Manajemen Strategik Ilustrasi di bidang pendidikan*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.

Nazir. 1999. *Metode Penelitian* . Jakarta: Ghalia M

Rangkuti, Freddy. 2006. *Analisa SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*,

- Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 1997. Riset Pemasaran, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Salusu J, 1998. Pengambilan Keputusan startegik untuk Organisasi Public dan Organisasi Non Profit. Jakarta : PT Grasindo.
- Seesar, Yolivia Astrianiez. 2010. Perbandingan Implementasi Insourcing, Cosourcing, dan Outsourcing dalam Pengembangan Sistem Informasi. Bogor: Magister Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor.
- Siagian, S P. 2003. Manajemen Stratejik, Cetakan Ke-5. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. 2008. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Supratikno Hendrawan , dkk, 2005. Advanced Strategic Management, Back to Basic Approach. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarman. 2009. Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Suyanto, M. 2005. Strategi Perancangan Iklan Televisi. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Thai Fung Jin. 2002. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik. Tesis S-2 UGM. 2002.
- Thompson, Arthur A. and Strickland, A. J., Gamble. 2005. Strategic Management: concepts and cases, McGraw-Hill, New York.
- Tripomo, Tedjo, 2005. Manajemen Strategi. Jakarta: Rekayasa Sains.
- Wahyudi, Bambang. 1996. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Sulita.

### **Sumber Lainnya**

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara.
- Peraturan Bupati Minahasa Tenggara Nomor 89 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara