

# Model Implementasi *e-Government* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado

Harlina Vallentina Legi<sup>1\*</sup>, J. A. M. Rawis<sup>2</sup>, S. Simanjuntak<sup>3</sup>, F. J. A. Oentoe<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Negeri Manado, Indonesia

\* [harlinalegi65@gmail.com](mailto:harlinalegi65@gmail.com)

## Abstrak

Fokus penelitian adalah Model Implementasi *e-Government* pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi terhadap masalah lemahnya inisiatif pengembangan sistem informasi manajemen pendidikan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Teknik analisis data menggunakan teknik deskriptif mulai dari koleksi data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data dilakukan pengujian kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas data dengan menggunakan teknik triangulasi. Penelitian ini menghasilkan model implementasi *e-government* akan mensimplifikasi layanan informasi dengan basis data yang *valid* melalui pengembangan aplikasi, pengintegrasian sistem informasi disemua unit yang jelas, efisien, efektif, transparan dan akuntabel dan pada model implementasi *e-Government* dapat dijelaskana bahwa *output* yang ingin diperoleh antara lain adalah sistem yang terintegrasi dalam aplikasi *Government to Government* (G to G), *Government to Citizen* (G to C) dan *Government to Education* (G to Ed) disimplikasi dalam satu layanan terintegrasi yaitu sistem informasi manajemen pendidikan (SIMDIK) sesuai dengan standar kebutuhan pengembangan sistem aplikasi yaitu *reliable, interoperable, scalable, user Friendly dan integrateable*.

**Kata kunci:** sistem aplikasi pendidikan, *e-government*

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini tidak dapat dibendung, hampir semua sektor baik pemerintah maupun swasta telah menerapkan manajemen sistem informasi. Bentuk layanan informasi yang berbasis elektronik mulai dari *e-government, e-banking, e-library, e-educated* dan *e-commerce* dikembangkan oleh penyedia layanan informasi dengan berbagai aplikasi dasar, dimaksudkan untuk meringkas layanan informasi secara cepat, akurat, dan mudah. *E-government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berbasis internet serta *world wide web* (www) dalam pelayanan informasi pemerintah kepada masyarakat, dunia usaha dan organisasi lainnya (Hardjaloka, 2014).

*E-government* di Indonesia mulai dilirik sejak tahun 2001 yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden No 6 Tahun 2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi informasi untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Dalam perkembangan yang ada pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*. Inpres tersebut membahas tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* yang mewajibkan

<https://doi.org/10.30605/jsgp.3.2.2020.333>

seluruh Lembaga Pemerintahan baik Pusat maupun Daerah menerapkan *e-government* dalam seluruh aktivitas pelayanan publik.

Institusi pendidikan merupakan area penting dalam penerapan sistem manajemen informasi berbasis *high technology* yang memungkinkan peningkatan dan peringkasan layanan informasi dan pengembangan proses layanan informasi pendidikan yang lebih modern. Hingga saat ini dorongan masyarakat mengemuka agar pemerintah segera menerapkan *e-government* dalam institusi pendidikan untuk menjawab tantangan globalisasi. Namun, cakupan implementasi *e-government* hanya kepentingan institusi pendidikan dalam meningkatkan akuntabilitas dan kinerja.

Manfaat implementasi *e-government* di lembaga pendidikan melalui penyediaan layanan informasi pendidikan berbasis *web* akan meningkatkan transformasi informasi pendidikan secara signifikan dengan tujuan antara lain, menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan, memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan teknologi dalam pergeseran dinamika tuntutan global untuk meningkatkan harkat, martabat dan peradaban bangsa.

Implementasi *e-government* dibidang pendidikan merupakan bentuk pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat (*Government to Citizen/ G to C*), antar lembaga pendidikan (*Government to Education/ G to Ed*) maupun antar sesama lembaga pemerintahan (*Government to Government/ G to G*) dengan basis data yang *up to date* untuk memudahkan akses informasi pendidikan secara cepat, terbuka dan memuaskan.

Berdasarkan hasil identifikasi Raharjo (dalam Edy Sutanta, 2011:139), ada beberapa faktor penghambat dalam implementasi *e-government* di Indonesia antara lain Rendahnya komitmen pemerintah dalam integrasi dan juga transparansi publik, Minimnya budaya berbagi informasi, Minimnya budaya tertib dokumentasi, Resistensi perubahan, Kelangkaan SDM yang handal, Infrastruktur belum memadai dan mahal dan Tempat akses yang terbatas.

Komunikasi interaktif pendidikan yang perlu dibangun adalah manajemen sistem informasi pendidikan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui pengembangan model implementasi *e-government* yang teroperabilitas antar unit Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado. Model implementasi *e-government* di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado yang teroperabilitas adalah sarana pertukaran data dan informasi antar unit pendidikan melalui layanan informasi *back office* serta sarana sistem komunikasi interaktif dengan *stakeholders* pada layanan *front office*.

Model Implementasi *e-government* diharapkan dapat menciptakan basis data *valid* bagi penyusunan rencana pembangunan jangka panjang (RPJP), didukung oleh infrastruktur memadai baik infrastruktur TIK serta infrastruktur sistem aplikasi data yang akan digunakan sebagai acuan atau standar pada sistem manajemen informasi pendidikan terintegrasi. Selain itu, dengan adanya *e-government* lembaga pendidikan dapat menggunakan teknologi tidak hanya untuk kepentingan tertib administrasi dan dokumentasi melainkan juga untuk mengembangkan sumber daya manusia yang lebih unggul, kompetitif dan diperhitungkan secara global.

Salah satu tujuan dari model implementasi *e-government* di Dinas Pendidikan Nasional Kota Manado adalah mengembangkan interoperabilitas sistem basis data antar unit pendidikan melalui kolaborasi pertukaran data serta validasi dan verifikasi data dalam manajemen sistem

jaringan terintegrasi. Model implementasi *e-government* merupakan konsep pengembangan semangat *delivery* informasi antar unit dengan memberikan layanan informasi pendidikan secara elektronik pada tiga ranah yaitu *government to education*, *government to citizen* dan *government to government*.

Menurut Loura Hardjaloka (2014:9), "Dengan menerapkan *e-government* dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik melalui layanan yang tepat waktu, cepat dan pelayanan yang merata kepada seluruh pengguna layanan tanpa diskriminasi". Interoperabilitas sistem jaringan informasi terintegrasi akan mendukung kinerja institusi pendidikan melalui tertib administrasi serta menunjang proses belajar mengajar yang aktif dan dinamis untuk menghasilkan *output* yang berdaya saing global.

Model implementasi *e-government* di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi baik intern (*government to education/G to Ed*), koordinasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (*government to government/G to G*) maupun komunikasi interaktif dengan masyarakat (*government to citizen/G to C*) melalui media *e-mail* dan pengembangan aplikasi *e-learning*, *e-registrasi*, *e-library* dan *e-monev* dengan sistem informasi terintegrasi antar unit Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan yang berjumlah 1 Sekretraiat, 4 Bidang, 1 Bagian tata Usaha, 1 Bagian Tata Usaha Pimpinan, 275 Sekolah Dasar dan 99 Sekolah Menengah Pertama.

Berdasarkan hasil observasi sementara, situs resmi Dinas Pendidikan Nasional Kota Manado dengan domain [www.dikbud.manadokota.go.id](http://www.dikbud.manadokota.go.id) dalam pelaksanaannya, masih perlu *redesign* dan dibenahi, antara lain:

1. Prosedur dan mekanisme pengelolaan layanan informasi melalui situs [www.dikbud.manadokota.go.id](http://www.dikbud.manadokota.go.id) belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif serta keterbatasan sumber daya manusia yang membatasi penetrasi komputerisasi kedalam sistem informasi dan komunikasi terintegrasi.
2. Belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan *e-government* pada masing-masing unit dan sekolah-sekolah.
3. Inisiatif pengembangan *website* dimasing-masing unit pendidikan seperti SD dan SMP merupakan upaya sendiri-sendiri yang sifatnya masih *web presence* dengan demikian sejumlah faktor seperti standarisasi, keamanan informasi dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado ke dalam layanan informasi terintegrasi kurang mendapatkan perhatian.
4. Hampir keseluruhan infrastruktur dan jenis aplikasi yang dipergunakan yang melibatkan penyediaan, pengolahan, analisis dan publikasi data menjadi informasi yang selanjutnya akan dipergunakan oleh pemerintah ataupun *stakeholders* masih bersifat *offline*. Keberadaan basis data yang belum terintegrasi pada *web* induk dan sifatnya terpisah-pisah, seperti basis data DAPODIK langsung terhubung dengan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan RI.
5. Pendekatan yang dilakukan secara sendiri-sendiri tersebut tidak cukup kuat untuk menjabarkan Visi Pemerintah Kota Manado "Manado CERDAS" dan mengatasi tuntutan masyarakat untuk mengakses berbagai informasi pendidikan secara cepat, akurat, transparan, mudah dan *update*.

Strategi pengembangan *e-government* di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado mengacu pada Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) Kota Manado dan *masterplan* Rencana Induk Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Kota Manado dalam rangka terwujudnya sistem Informasi terintegrasi mulai dari penyusunan kebijakan dan regulasi, Kelembagaan dan sumber daya manusia, perencanaan dan anggaran infrastruktur dan aplikasi yang diperlukan sesuai dengan kewenangan dan kompetensi yang dimiliki.

Rencana induk tersebut dengan jelas menjabarkan lingkup dan sasaran pengembangan dan implementasi *e-government* yang ingin dicapai untuk meningkatkan layanan informasi yang efektif dan efisien.

Model implementasi *e-government* adalah prasyarat utama Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado untuk mengembangkan interoperabilitas sistem informasi terintegrasi dalam rangka mewujudkan *educated branding* dikawasan Asia.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sehingga pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode angket, interview serta dokumentasi dengan analisis *deskriptif*, diharapkan dapat mampu menemukan model implementasi *e-government* di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado dalam rangka mewujudkan *Educated Branding*.

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado. Sumber data dan informan yang dipilih adalah Kepala Dinas Pendidikan, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Staf Pengelolah IT dan Kepala Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP).

Prosedur yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Nasution (2003) yaitu : “(1) tahap orientasi, (2) tahap eksplorasi, (3) tahap member check”, Selanjutnya dalam melaksanakan tahapan-tahapan tersebut, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut: 1). Observasi Dalam kegiatan obeservasi dilakukan melalui tiga tahap yaitu :(a). Observasi deskriptif (b). observasi terfokus, (c). Observasi terseleksi. (2). Wawancara, (3) Studi Dokumentasi

Data dikumpulkan dari keadaan yang alami (natural setting) dari semua sumber melalui obsevasi, wawancara dan dokumen kemudian dibaca kembali, dipelajari dan ditelaah kemudian dianalisis yaitu data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing/verification*.

## Hasil

### ***Paparan Data Hasil Wawancara dan Observasi***

Model Implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado. Saat ini telah banyak instansi dilingkungan Pemerintah Kota Manado yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk website. Berdasarkan fakta yang ada pelaksanaan e-Government di Kota Manado sebagian besar barulah pada tahap publikasi situs (web present) oleh pemerintah atau baru pada tahap pemberian informasi.

Pendapat dari Kepala Dinas Pendidikan Nasional Kota Manado (W1-I1), adalah sebagai berikut: *Kami senantiasa berkomitmen pada perubahan dan perkembangan yang lebih signifikan yaitu merubah pergeseranParadigma e-government dari government driven kepada citizen services oriented, dari sumber daya terpisah secara linear (silo resources) menjadi*

*sumber daya yang dapat digunakan secara bersama-sama (shared resources), dan dari electronic services menjadi ubiquitous service. Hal ini dimaksudkan untuk merespon tuntutan masyarakat dan tuntutan perkembangan teknologi informasi yang kian pesat serta telah menjadi kebutuhan yang tidak bisa dipisahkan dengan aktivitas manusia.*

Kebijakan Penerapan e-Government didasari pada Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003, artinya rentang waktu tersebut sangat cukup bagi semua Organisasi Perangkat Daerah khususnya Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado untuk menyusun kebijakan daerah untuk pengembangan.

Pendapat Kepala Dinas (W2-I1), sebagai berikut: *Memang selama ini kebijaksanaan tersebut telah ditindak lanjuti dengan Surat Keputusan Walikota Manado No 106 Tahun 2011 tentang penetapan nama domain masing-masing Organisasi Perangkat Daerah. Artinya bahwa Pemerintah Kota sangat bersungguh-sungguh untuk mengimplementasikan e- Government dalam penyelenggaraan layanan informasi public, namun yang menjadi hambatan adalah masalah teknis dan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten. Selain itu format data dari, masing-masing Organisasi Perangkat daerah dilingkungan Pemerintah Kota Manado berbeda-beda sesuai dengan karakteristik instansi.*

Ditinjau dari aspek pengembangan, opsi model implementasi e-Government merupakan sebuah kebijakan pemerintah yang disesuaikan dengan desakan masyarakat untuk menerapkan system pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, efektif, efisien dan transparan.

Berdasarkan pernyataan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado (I1W1) bahwa : *Kebijakan e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado sudah lama diterapkan, dimulai dari pengembangan website, menyediakan berbagai infrastruktur penunjang dan tenaga-tenaga yang memiliki kompetensi untuk melayani informasi yang dibutuhkan masyarakat. walaupun memang masih dalam bentuk layanan back office tapi sebenarnya kebijakan tersebut sudah dilaksanakan. Salah satu contoh adanya aplikasi system integrasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di masing-masing sekolah semuanya sudah terhubung dengan Kementrian dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado. Tapi mungkin kedepan tinggal ditingkatkan dan dikembangkan dengan system aplikasi yang mengintegrasikan semua data dan informasi dibidang pendidikan sehingga menjadi satu layanan yaitu Government to Education (G to Ed).*

Senada dengan pernyataan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado, Sekretaris Dinas (W2I2) menjelaskan bahwa: *Secara praksis Model implementasi e-Government sangat diperlukan karena relevansinya berkaitan dengan kebutuhan dan desakan masyarakat agar pemerintah menerapkan system layanan informasi yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Perspektif ini sangat bermanfaat untuk mengetahui keefektifan dan relevansi layanan informasi bidang pendidikan yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.*

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Kepala Bidang Pembinaan SMP (W3I6), yaitu: *Berkaitan dengan aspek pelaksanaan model implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado kami berharap dapat dilakukan secara konsisten dengan menunjukkan keterkaitan elemen sistemnya yang dirumuskan secara tepat mulai dari komitmen, dukungan anggaran, ketersediaan infrastruktur dan ketersediaan tenaga-tenaga ahli dibidang teknologi sehingga model ini akan menjadi framework yang jelas untuk meningkatkan mutu layanan informasi kepada masyarakat.*

Untuk menguatkan pernyataan Kepala Dinas, Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang Pembinaan SMP tentang implementasi e- Government, maka peneliti mengkonfirmasi jawaban tersebut kepada Kepala Sekolah SMP Kritsen El fatah Manado, yang menyatakan bahwa: Pada dasarnya model implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado merupakan inisiasi kebijakan penting untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi. Dikatakan bahwa proses implementasi e-Government dimulai pada tahap perencanaan. Pimpinan perlu menyusun program kegiatan yang lebih konkrit dan membuat design yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi serta membuat rincian tugas yang jelas, mendayagunakan semua sumber daya baik infrastruktur maupun sumber daya manusia dengan prosedur dan mekanisme yang jelas serta membangun system pengawasan yang tepat.

Sebagai gambaran dari penerapan model implementasi e-Government dapat dideskripsikan bahwa data yang dapat peneliti himpun dari beberapa pernyataan tersebut, disimpulkan bahwa implementasi e-Government melalui pemodelan merupakan proses kegiatan operasional yang dilakukan setelah dibuat rumusan dan formulasi yang jelas baik ditinjau dari aspek kesiapan infrastruktur dan aplikasi dasar maupun komitmen pimpinan dalam bentuk logika top-down untuk membuat alternatif-alternatif yang bersifat konkrit.

Pernyataan- pernyataan para informan sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Mustopadidjaya, 2006:14 yang menyatakan bahwa: "Kunci utama dalam implementasi adalah terselenggaranya good government (GG) dengan pengelolaan kebijakan yang konsisten, efektif dan efisien untuk meningkatkan daya saing global dengan memanfaatkan keunggulan-keunggulan lokal serta instrument-instrumen yang kondusif" Model Implementasi e-Government perlu strategi dan kebijakan yang tepat untuk mengkomunikasikan ukuran dan sasaran yang tepat pula.

Pendapat dari Kepala Dinas (W3-I1) tentang kebijakan implementasi e- Government: *"E-Government diterapkan di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado untuk menunjang kinerja lebih efisien dan efektif dengan Cangkupan bukan hanya untuk kepentingan Dinas Pendidikan Nasional Kota Manado namun juga merupakan kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan informasi yang dibutuhkan masyarakat luas. Implementasi e-Government di Dinas Pendidikan Nasional Kota Manado diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, kenyamanan, seerta aksesibilitas yang lebih baik untuk pelayanan informasi publik. Oleh karena itu model implementasi e-government di butuhkan agar dapat menilai perkembangan yang terjadi dalam pelaksanaan kinerja dibidang pendidikan.*

Pendapat Kepala Bidang Pembinaan SMP (W1-I2): *Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado sudah menjadi keharusan dan tidak bisa di tawar-tawar lagi karena sudah menjadi visi Manado Kota CERDAS tahun 2021 dan misi pemerintah Kota Manado sebagaimana tertuang dalam RPJM 2016-2021 yaitu: Membangun Manado kota "Cendekia" dengan Sumber Daya Manusia yang Cerdas dan Tangguh melalui Peningkatan Kualitas Pendidikan dan Minat Baca Masyarakat.*

Pendapat Kepala Bidang Pembinaan SD (W1-I4), sebagai berikut: *Implementasi e-government di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado, harus sejalan dengan perubahan mekanisme dan pola kerja pemerintahan yang demokratis untuk mewujudkan sistim layanan informasi pendidikan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Sistem manajemen pemerintah yang selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang, akan menjadi sistem*

*manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.*

Menurut Syafaruddin (2006:83) kebijakan adalah “Formulasi kebijakan mengandung beberapa isu penting yang dijadikan sebagai pedoman tindakan sesuai yang direncanakan” yaitu :Kepentingan yang terpengaruh oleh kebijakan, jenis manfaat yang akan dihasilkan, derajat perubahan yang diinginkan, kedudukan pembuat kebijakan, siapa pelaksana program, sumber daya yang dikerahkan.

Dalam bidang kebijakan, kelihatannya pemerintah belum berhasil menyusun suatu langkah konkrit yang dapat menggerakkan berbagai komponen antar unit Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado untuk saling bekerja sama membangun dan menjalankan fungsi yang memang harus disinergikan.

Pendapat Kepala Dinas (W4-I1) sebagai berikut: *Berdasarkan pemahaman persiapan dan kendala yang dihadapi oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado maka sebelum melakukan transisi ke implementasi e-government kami perlu lakukan kajian dan analisis yang mendalam pada pelaksanaan operasional karena banyak menyangkut anggaran biaya untuk mengembangkan projek e-government. Melalui analisis mendalam maka akan dibuat perencanaan pengalokasian yang memadai untuk memberikan nilai tambah dan mengatasi permasalahan yang ada saat ini.*

Pendapat Sekretaris Dinas (W4-I2), sebagai berikut: *Kedepan kami akan kembangkan sistem pelayanan yang andal, terintegrasi, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas melalui satu portal yang komprehensif (web site Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado yaitu [www.dikbud.manadokota.go.id](http://www.dikbud.manadokota.go.id), Kami juga akan menata sistem manajemen dan proses kerja secara holistik melalui pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, serta memperkuat jaringan infrastruktur dan pita lebar (bandwith) untuk akses internet dan saluran komunikasi data. Saat ini kapasitas bandwith yang dimiliki adalah 500Gb. Disamping itu pula akan dikembangkan kapasitas SDM TIK untuk memperkuat keterampilan atau skill melalui pelatihan-pelatihan teknis dan melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur, disertai dengan rencana anggaran biaya.*

Penerapan model implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado berkaitan dengan perumusan berbagai konsep dan asas dasar dari sebuah kebijakan yang dijadikan pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai tujuan pendidikan yaitu keunggulan dan daya saing global. Formulasi kebijakan tersebut menjadi dasar rencana dalam pelaksanaan implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado.

Kepala Sub Bagian Perencanaan menuturkan tentang kebijakan e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado. Kebijakan tersebut telah dirumuskan dengan jelas melalui tujuan dan pengalokasian anggaran yang tertuang dalam Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) sebagai syarat pokok penerapan model implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado (W2I4).

Dalam rangka mendukung model implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado berdasarkan dinamika perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta tuntutan dan desakan masyarakat maka diperlukan tindakan konkrit untuk mencapai tujuan berdasarkan pola operasional yang jelas.

Ada tiga model e-Government yang memungkinkan untuk dikembangkan di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado sebagai sebuah aplikasi yaitu Government to

Government (G to G), Government to Education (G to E), Government to Citizen (G to C) yang bisa diintegrasikan dalam satu layanan yaitu Government to Education (G to E). Tiga layanan tersebut terdiri dari:

### **1. Government to Government**

Model ini memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar unit Dinas Pendidikan Nasional Kota Manado ataupun antar Dinas dan badan diLingkungan Pemerintah Kota Manado serta Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI melalui basisdata terintegrasi. Layanan yang mungkin dapat dilakukan adalah layanan data jumlah guru, jumlah sekolah, jumlah beasiswa, bantuan pendidikan. Dengan model Government to Government akan terjadi keterbukaan layanan informasi pemerintah kepada masyarakat.

### **2. Government to Citizen (G2C)**

Model ini memungkinkan penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat. Layanan yang dapat diberikan adalah Informasi sekolah (program, peminat, paket keahlian, pendaftaran dll), Pendaftaran dan penerimaan siswa baru, penyediaan ruang dan sarana belajar, pembelajaran yg sesuai dengan karakteristik siswa, bimbingan belajar, kegiatan ekstra kurikuler, pembelajaran remedial, bimbingan karir dan informasi sekolah bagi anak berkebutuhan khusus.

### **3. Government to Education (G2Ed)**

Model ini memungkinkan penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat. Layanan mungkin dapat dilakukan adalah: Pemberian biaya operasional sekolah, penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, pembinaan manajemen, pembinaan akademik, bantuan biaya pendidikan bagi siswa miskin, bantuan operasional bagi sekolah yang kurang biaya.

Manfaat model implementasi e-governemnt dengan 3 (tiga) aplikasi yang diintegrasikan dalam satu layanan yaitu Government to Education (G2Ed) di Dinas Pendidikan Nasional Kota Manado adalah untuk memperbaiki kualitas layanan informasi serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja.

Hal tersebut diatas dikuatkan dengan pendapat Sekretris Dinas (W1-I2), sebagai berikut: *“Model implementasi e-Government dapat meningkatkan transparansi kontrol dan akuntabilitas kinerja dibidang pendidikan dalam rangka penerapan kosep Good Governance dan clean Governance. Disisi lain dapat mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi beserta interaksi yang juga dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan Nasional Kota Manado untuk kepentingan dari aktivitas sehari-hari”.*

Senada dengan pendapat tersebut Staf pengelolah IT (W1-I8) menyampaikan sebagai berikut: *Sebagaimana Model e-government yang diterapkan di negara-negara luar seperti di Selandia Baru dengan menggunakan empat tahapan model perkembangan e-government dalam perencanaan jangka panjang yaitu: (1).Fase pertama, fase penampilan website (web presence). Dalam fase ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah. (2). Fase kedua, interaksi. Dalam fase ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi e-mail dalam website pemerintah. (3). Fase ketiga, transaksi. Aplikasi/formulir untuk transaksi bagi masyarakat untuk melakukan transaksi secara online mulai diterapkan. Fase Keempat, fase transformasi. Secara teknis kami berusaha untuk membuat tampilan yang lebih baik dengan menyajikan berbagai informasi seperti fase-fase tersebut untuk meningkatkan pelayanan informasisecara terintegrasi. Hal ini dimaksudkan bukan hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan*

*organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antarpemerintah, sektor nonpemerintah, serta sektor swasta).*

Kegunaan penerapan Model Government to Government, Government to Citizen dan Government to Education yang diintegrasikan dalam satu layanan informasi dibidang pendidikan yaitu Government to Education bagi masyarakat.

Pendapat Kepala Dinas Pendidikan Nasional Kota Manado (W3-I1), sebagai berikut: *“Sebagai Institusi Pendidikan yang mengemban tanggung jawab besar bagi pengembangan Sumber Daya manusia (SDM) yang unggul dan berdaya saing maka kami berusaha memberikan media pembelajaran terhadap masyarakat. Masyarakat diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk memilih metoda atau cara terbaik dan ternyaman yang dapat digunakan untuk memperoleh layanan dan informasi dari pemerintahnya. Di samping itu pula menciptakan koordinasi kepermerintahan yang efektif dan efisien. Selama ini koordinasi antar staf dilingkungan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado masih menggunakan sistim konvensional padahal jika dilakukan secara elektronik akan memudahkan tugas koordinasi. Dan tidak kalah pentingnya adalah memberdayakan masyarakat sebagai mitra pemerintah didalam proses pengambilan kebijakan publik. Dengan model implementasi e-goverment dapat dibuat media umpan balik (feedback) dari masyarakat dan pihak yang berkepentingan untuk menyampaikan pendapat dan pandangan, sehingga dapat mendorong terciptanya iklim demokrasi dalam penyelenggaraan tugas”.*

Pendapat Kepala Bidang Pembinaan SD (W3-I4) tentang manfaat e-Government, *Sebagai upaya serius untuk mengembangkan penyelenggaraan layanan informasi pendidikan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara transparan, akuntabel, efektif dan efisien.*

Saat ini Indonesia tengah mengalami perubahan besar dalam kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental, dari sistem pemerintahan yang sifatnya konvensional menuju ke sistem pemerintahan yang lebih modern dengan menerapkan pola kerja yang berbasis elektronik melalui penggunaan Sistim Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Pendapat Kepala Bidang Pembinaan SMP (W1-I5), sebagai berikut: *Perubahan yang tengah terjadi tersebut menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Sistem manajemen pemerintah khususnya dibidang pendidikan yang selama ini menerapkan sistem konvensional terkesan mengerucut, boros, lambat dan panjang, harus dikembangkan menjadi sistem manajemen informasi pendidikan dengan sistim jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.*

Model Implementasi e- Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado melalui layanan informasi terintegrasi dalam satu aplikasi Government to Education pada hakikatnya merupakan upaya bersamadari semua unit yang ada dilingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Indrajit (2004:3) yang menyatakan bahwa “E-government dijadikan “acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan (seperti dalam Wide Area Networks, internet, dan komunikasi berjalan) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya”.

Menurut Buchori (dalam Syafaruddin, 2008:2) menjelaskan bahwa “Hal yang krusial dilakukan ditengah perubahan zaman yang imperatif adalah mendesain relevansi pendidikan nasional supaya lebih dinamis, responsif, dan antisipatif”. Menurut Buchori ada tiga

kemampuan yang dituntut terhadap pendidikan nasional, yaitu: “ (1) Kemampuan untuk mengetahui pola-pola perubahan dan kecenderungan yang sedang berjalan; (2) Kemampuan untuk menyusun gambaran tentang dampak yang ditimbulkan oleh kecenderungan-kecenderungan yang sedang berjalan; (3) Kemampuan untuk menyusun program-program penyesuaian diri yang akan ditempuhnya dalam jangka waktu tertentu”.

### ***Analisis Data Penelitian***

#### **Model Implementasi e-Government**

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado ditemukan bahwa model implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado harus dilihat dari bagaimana sistem layanan informasi pendidikan dalam ranah G to G, G to C dan G to Ed berjalan sesuai standar persyaratan minimal yang terdiri dari unsur manusia (brain ware) teknologi dan aplikasi (hard ware) dan prosedur organisasi (leadership). Untuk memenuhi konsep sistem informasi yang baik maka dari masing-masing unsur tersebut harus memiliki standar yang harus dipatuhi dan dijalankan, sehingga sistem informasi antar unit dapat terhubung atau terintegrasi, dan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi tersebut bisa dipergunakan untuk keperluan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado dalam menjalankan fungsinya baik kedalam maupun keluar.

Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara mendalam antara peneliti dan beberapa informan, antara lain Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado, Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Kepala Bidang pembinaan SD dan SMP semuanya menyatakan bahwa model implementasi e-Government melalui sistem informasi terintegrasi sangat diperlukan karena relevansinya sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

Semua data hasil wawancara dihimpun dipilih dan direduksi untuk mendapatkan data empiric sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan model implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado sudah menjadi keharusan dan tidak bisa ditawar-tawar lagi karena karena hal ini sejalan dengan visi Manado sebagai Kota CERDAS tahun 2021 dan misi pemerintah Kota Manado untuk membangun Manado kota “Cendekia” dengan Sumber Daya Manusia yang Cerdas dan Tangguh.

Untuk membangun e-Government, menurut Accenture (2001: 8-9), ada lima karakteristik e-government yang unggul, yaitu: (1) Visi dan Implementasi: mempunyai visi sejak awal dan mekanisme implementasi yang baik/tepat. (2) Berorientasi pada layanan informasi public yang mudah diakses oleh masyarakat melalui e-service. Informasi yang dipublikasikan disusun dan diorganisasikan dengan mempertimbangkan mekanisme kerja yang terorganisir dan memberikan layanan secara fisik.

Model implementasi e-government yang unggul dirancang dengan mempertimbangkan kemauan dan cara berpikir masyarakat umum, bukan berdasar cara kerja lembaga-lembaga pemerintah. Hal ini juga dimaksudkan untuk mempertimbangkan factor-faktor pengembangan yang lebih lanjut dan lebih luas yaitu terwujudnya sistem layanan informasi terintegrasi untuk memenuhi kebutuhan informasi public (W311).

Menurut Heeks (2001: 2), e-governance diartikan sebagai pemanfaatan ICT untuk mendukung pemerintahan yang baik (good governance) mencakup: (1) e-Administration: untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan. (2) e-Citizen & e-Services: menghubungkan warga masyarakat

dengan Pemerintah dengan cara berbicara dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan public dan (3) e-Society yaitu membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

Model implementasi e-Government yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah bentuk layanan informasi yang terintegrasi antar unit di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado, dengan Pemerintah Kota Manado dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI melalui layanan DAPODIK dalam satu model sistem informasi manajemen pendidikan (SIMDIK).

Analisis data tersebut diatas didasarkan pada proses triangulasi yang memadukan hasil wawancara dengan berbagai sumber dalam waktu yang berbeda didukung dengan teknik wawancara mendalam (indept interview) serta hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti.

Seperti pernyataan Kepala Dinas (W3I3) dan Sekretris (W2I2) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado yaitu Kebijakan e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado sudah lama diterapkan, dimulai dari pengembangan website, menyediakan berbagai infrastruktur penunjang dan tenaga-tenaga yang memiliki kompetensi untuk melayani informasi yang dibutuhkan masyarakat. walaupun memang masih dalam bentuk layanan back office tapi sebenarnya kebijakan tersebut sudah dilaksanakan. Salah satu contoh adanya aplikasi system integrasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di masing-masing sekolah semuanya sudah terhubung dengan Kementrian dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado. Tapi mungkin kedepan tinggal ditingkatkan dan dikembangkan dengan system aplikasi yang mengintegrasikan semua data dan informasi dibidang pendidikan sehingga menjadi satu layanan yaitu sistem informasi manajemen pendidikan

### **Temuan Penelitian**

Konsep model implementasi *e-Government* dibangun melalui komitmen pimpinan, kelembagaan yang kuat, ketersediaan infrastruktur dan aplikasi serta dukungan anggaran yang memadai. Berdasarkan hasil observasi maupun wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan maka dapat dikemukakan hasil temuan seperti pada table dibawah ini :

Tabel 1. Temuan Penelitian Model Implementasi *e- Government* Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado

Item	Rumusan Masalah	Indikator	Temuan penelitian
A	Model Implementasi <i>e-Government</i> di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado	1. Model Layanana informasi G to G, G to C dan G to Ed	1. Sistem informasi terintegrasi dalam satu layanan sistem informasi manajemen pendidikan (SIMDIK) yang melayani semua kebutuhan organisasi dan layanan informasi public dalam satu aplikasi.  2. Inovasi layanan informasi yang semula konvensional menjadi digital

## **Preposisi**

Berdasarkan hasil analisis dan hasil wawancara dengan semua informan temuan disesuaikan dengan focus penelitian, maka secara induktif konseptualistik diajukan proposisi tentang Model Implementasi *e-Government* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado, sebagai berikut:

Model implementasi *e- Government* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado tidak semata-mata hanya didukung oleh kebijakan parsial tapi harus ada komitmen pimpinan dan dukungan anggaran yang memadai.

Model implementasi *e-Governement* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado diarahkan pada layanan *cloud computing* atau lazim disebut komputasi awan sebagai gabungan pemanfaatan teknologi komputer (komputasi) dan pengembangan berbasis internet (awan), yakni semua data dan informasi yang berkaitan dengan pendidikan secara permanen tersimpan di *server internet*.

Alasan utama Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado diarahkan pada *cloud computing* adalah satuan kerja di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado fokus pada kegiatan inti yaitu layanan informasi manajemen pendidikan, layanan informasi perkembangan akademik siswa, layanan informasi karir Guru dan tenaga Kependidikan serta layanan informasi sirkulasi pendidikan.

## **Pembahasan**

### ***Model Implementasi e- Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado***

Kapasitas dan akuntabilitas kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado dipandang masih belum optimal sebagaimana harapan masyarakat, secara organisasi dipandang belum berjalan secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil observasi awal bahwa ketersediaan website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado dengan domain [www.dikbud.manadokota.go.id](http://www.dikbud.manadokota.go.id) masih dalam taraf under maintenance, artinya bahwa masyarakat belum bisa mengakses berbagai informasi dibidang pendidikan secara aktif.

Meskipun ketersediaan sarana dan prasarana standar berupa konektivitas internet dengan kapasitas 500 Gb yang menghubungkan seluruh PC disemua ruangan dengan fasilitas wifi, baru sebatas untuk menyelesaikan tugas pokok sehari-hari tapi hal ini sudah bisa menjadi motivasi awal untuk memaksimalkan penerapan model Implementasi e- Governement melalui layanan e-Service.

Berdasarkan hasil observasi ditemui bahwa kegagalan implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado sebagian besar disebabkan oleh kegagalan sistemik. Seperti telah dikemukakan, kegagalan itu bisa disebabkan oleh faktor teknologi atau infrastrukturnya, faktor kepemimpinan, atau bisa juga karena faktor budaya.

Banyak pakar yang juga mengungkapkan bahwa penyebab kegagalan implemnetasi e-Government sebagian besar karena unsur manusia atau sistemnya. Misalnya, Kementerian Kominfo (2007) pernah mengungkapkan bahwa 80% penyebab kegagalan e-Government adalah karena unsur non TIK dan hanya 20% yang benar-benar disebabkan karena faktor TIK.

Tabel 2. Kondisi Penerapan Model implementasi *e-Government*

Rumusan Masalah	Kondisi Sekarang	Strategi Penerapan
Model Implementasi <i>e-Government</i>	Potret kondisi layanan publik yang memerlukan pemanfaatan Model implementasi <i>e-government</i> belum lengkap	1. Menyusun Strategi pengintegrasian sistem informasi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan informasi dibidang pendidikan melalui <i>e-Service</i> .  2. Pengintegrasian sistem informasi kedalam satu kesatuan layanan informasi tanpa harus merubah sistem yang digunakan.

Untuk mengantisipasi kegagalan aplikasi *e-Government*, menarik untuk diingat apa yang dikatakan oleh Heeks (2003) bahwa kebanyakan kegagalan aplikasi *e-Government* di negara berkembang adalah karena ketidakpahaman mengenai “keadaan sekarang” (where we are now) dengan “apa yang akan kita capai dengan proyek *e-government*” (where the *e-government* project wants to get us).

Dengan kata lain, yang seringkali terjadi adalah kesenjangan yang lebar antara realitas yang sekarang dihadapi dengan rancangan *e-Government* yang dimaksudkan untuk mengubah keadaan. Kesenjangan ini terdapat dalam berbagai dimensi yang oleh Heeks (2003) diringkas sebagai ITPOSMO (Information, Technology, Processes, Objective and Values, Staffing and skills, Management systems and structures, Other resources: time and money).

Kehadiran era industry 4.0 yang datang begitu cepat telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, civil society, good governance menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap pemerintah. Layanan informasi yang selama ini masih bersifat pasif dan dikelola di back office sudah saatnya mengadakan reposisi terhadap perannya untuk melayani masyarakat.

Cepat dan pesatnya kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) telah menyebabkan terciptanya secara cepat data, informasi dan pengetahuan dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Sehingga, setiap individu di berbagai belahan dunia dapat saling berkomunikasi kepada siapapun yang dikehendakinya. Konsekuensi dari kemajuan pesat teknologi informasi ini dapat mempengaruhi bagaimana pemerintahan di masa modern ini harus bersikap secara benar dan efektif mereposisi peranannya dalam melayani publik.

Suksesnya pengembangan *e-government* bergantung kepada sejumlah faktor yang dikenal dengan istilah elemen sukses (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011). Elemen-elemen sukses tersebut merupakan hasil kajian dan riset oleh Harvard JFK School of government meliputi support (dukungan), Support, Value (nilai) dan Capacity (kemampuan). Ketiga elemen sukses tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Support

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado adalah keinginan (intent) untuk benar-benar menerapkan konsep implementasi *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend tapi harus diikuti dengan “political will” dan inisiatif pengembangan *e-government*.

Hal ini dimaksudkan bahwa pimpinan tidak saja harus pintar dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus juga menjadi motivator ulung pada fase pelaksanaannya(action). Tanpa adanya unsur political will, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat berjalan dengan mulus. Sudah umum bahwa budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen top-down (paradigma klasik). Karena itu, dukungan implementasi program e-government yang efektif harus dimulai dari para pengambil kebijakan yang berada level tertinggi.

## **2. Value**

Masalah nilai dalam khasanah kebijakan public merupakan masalah yang krusial. Masalah ini tidak hanya berkaitan dengan masalah teknis, tetapi lebih dari itu, masalah nilai merupakan masalah social politis. Masalah nilai (value) terkait dengan aspek metapolicy yang menyangkut hakikat, perspektif (wawasan), sikap perilaku, pandangan dan tindakan baik secara verbal maupun non verbal dari pemimpin yang bertanggung jawab dalam perumusan atau pembuatan kebijakan publik.

Secara lebih rinci metapolicy lebih memfokuskan pada persoalan-persoalan yang bersifat filosofis dan politis dari pada masalah-masalah yang bersifat teknis administrative, sekalipun demikian, tidak berarti metapolicy sama sekali tidak berpijak pada landasan empirik. Bagi para pembuat kebijakan nilai menjadi acuan dalam setiap langkah, baik pada saat formulasi, implementasi maupun evaluasi. Pada perspektif akademik nilai kebebasan, keadilan, dan kesejahteraan menjadi isu sentral. Perdebatan diantaranya selalu terjadi, sekalipun pada tataran implementasi terdapat satu nilai yang dianggap dapat memberikan kemanfaatan bagi sebagian besar masyarakat.

Sudiyono (2005) memberikan asas etis terkait dengan nilai instrumental yaitu efisiensi, efektivitas dan ekonomis, dan nilai etis terkait dengan responsibility, responsiveness, dan representativeness.

## **3. Capacity**

Capacity mengisyaratkan suatu prakarsa pada pengembangan kemampuan yang sudah ada (existing capacity). Kemampuan dimaksud merujuk pada constructing capacity sebagai proses kreatif membangun kapasitas yang belum nampak (not yet exist) dalam bentuk inisiatif untuk meningkatkan government performance.

Mengutip penjelasan Brown (2001) tentang capacity building adalah proses yang dapat meningkatkan kemampuan seseorang, suatu organisasi atau suatu sistem untuk mencapai tujuan tertentu. Pada dasarnya capacity building merujuk pada kemampuan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan inovasi-inovasi dibidang teknologi informasi dan komunikasi.

Capacity building adalah upaya memberdayakan semua sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado yang melibatkan peran sentral dalam pengambilan keputusan yaitu Top Manajer seperti dijelaskan oleh Morison (2001) bahwa Capacity building sebagai suatu proses untuk melakukan sesuatu, atau serangkaian gerakan, perubahan multilevel di dalam individu, kelompok, organisasi dan sistem dalam rangka untuk memperkuat kemampuan penyesuaian individu dan organisasi untuk tanggap terhadap perubahan lingkungan yang ada.

Dengan kata lain bahwa capacity adalah kemampuan untuk memberikan akses dan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi secara cukup baik dan efektif melalui layanan informasi dibidang pendidikan.

Menurut Rosenberg (2001), ada 3 (tiga) persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi, yaitu informasi yang tepat, budaya yang terbuka, dan teknologi yang efektif. Institusi pendidikan membutuhkan budaya akses yang terbuka (transparansi) terhadap informasi dan pengetahuan sehingga mendukung adanya knowledge sharing agar proses perencanaan dan pengambilan keputusan serta pembelajaran dan proses transfer ilmu pengetahuan dapat berlangsung secara efektif dalam layanan G to G, G To C dan G to Ed yang diintegrasikan dalam satu layanan sistem informasi manajemen pendidikan (SIMDIK).

Proses perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan terjadi dalam kompleksitas yang melampaui batas-batas geografis, organisasi, budaya, dan waktu, maka diperlukan teknologi yang efektif sekaligus efisien untuk menjamin akuntabilitas dan transparansi program kegiatan melalui pemanfaatan model implementasi e-Government.

Akuntabilitas merupakan aspek penting untuk menjaga bahwa program kegiatan dapat dikendalikan sedemikian rupa sehingga menuju pada suatu hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, akuntabilitas dibutuhkan dalam rangka penjaminan bahwa program kegiatan pemerintah adalah kegiatan yang legitimate, credible, akuntabel dan bisa dipertanggungjawabkan.

Beberapa keuntungan penerapan Model Implementasi e-government dalam satu layanan terintegrasi yaitu SIMDIK di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado adalah sebagai berikut:

- a. E-government meningkatkan efisiensi dan efektifitas: TIK membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas tugas pemrosesan massal dan operasi administrasi publik. Aplikasi berbasis internet dapat melakukan penghematan pengumpulan dan transmisi data, serta penyediaan informasi dan komunikasi dengan pelanggan. Efisiensi yang signifikan di masa mendatang dilakukan melalui proses berbagi data antara pemerintah.
- b. E-government meningkatkan layanan: Mengadopsi fokus pelanggan adalah inti dari agenda reformasi saat ini. Layanan yang berhasil adalah yang dibangun atas pemahaman kebutuhan pelanggan. Fokus pelanggan menyiratkan bahwa pengguna tidak perlu memahami struktur dan hubungan pemerintah untuk berinteraksi dengan pemerintah. Internet dapat membantu mencapai tujuan ini dengan memunculkan pemerintah sebagai organisasi terpadu yang memberikan layanan online dengan lancar. Sama dengan semua layanan, layanan e-government juga harus dikembangkan berdasarkan permintaan dan nilai pengguna.
- c. E-government membantu mencapai hasil kebijakan tertentu: TIK dapat membantu pemangku kepentingan berbagi informasi dan ide, untuk kemudian berkontribusi dalam menentukan hasil kebijakan. Misalnya, informasi dapat mendorong penggunaan program pelatihan dan pendidikan serta proses berbagi informasi antara pemerintah pusat dan daerah untuk memfasilitasi kebijakan lingkungan. Meskipun demikian, proses berbagi informasi pada individu, akan memunculkan isu perlindungan privasi, serta kompromi harus dipertimbangkan secara cermat.
- d. E-government berkontribusi terhadap tujuan kebijakan ekonomi: E-government membantu mengurangi korupsi, meningkatkan keterbukaan dan kepercayaan terhadap pemerintah, serta berkontribusi terhadap tujuan kebijakan ekonomi. Dampak spesifik mencakup penurunan pengeluaran pemerintah daerah melalui program yang lebih efektif, efisiensi serta peningkatan produktivitas bisnis melalui penyederhanaan administrasi yang dimungkinkan oleh TIK dan peningkatan informasi pemerintah daerah.

- e. E-government adalah kontributor reformasi utama: Mayoritas Negara sedang menghadapi isu modernisasi dan reformasi manajemen publik. Perkembangan saat ini berarti bahwa proses reformasi harus berkelanjutan. TIK telah mendukung reformasi di banyak wilayah, misalnya dengan meningkatkan transparansi, memfasilitasi proses berbagi informasi dan menyoroti inkonsistensi internal.
- f. E-government membantu membangun kepercayaan antara Pemerintah dan warganya: Membangun kepercayaan antara pemerintah dan warganya sangat fundamental bagi pemerintahan yang baik. TIK dapat membantu membangun kepercayaan dengan memungkinkan keterlibatan warga dalam proses kebijakan, mempromosikan pemerintah yang terbuka dan bertanggung jawab serta membantu mencegah korupsi.
- g. E-government meningkatkan transparansi dan tanggung jawab: TIK membantu meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dengan memudahkan informasi untuk dapat diakses – mempublikasikan debat dan rapat, anggaran dan pengeluaran, hasil dan alasan pemerintah untuk mengambil suatu keputusan penting dan lain-lain.

Microsoft e-government Strategy, 2001, menyatakan bahwa peluang dan keuntungan dari penerapan e-government ini adalah:

- a. Deliver electronic and integrated public services. Penerapan e-government akan memberikan nilai tambah dalam peningkatan pelayanan dimana pelayanan akan menjadi semakin cepat, akurat dan terpadu.
- b. Bridge the digital divide. Pemerintah dapat menjadi jembatan penghubung dengan masyarakat dalam memperkenalkan teknologi baru.
- c. Achieve lifelong learning. Dapat menjadi sarana proses pembelajaran masyarakat.
- d. Rebuild their customer relationship. Membangun hubungan dengan masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.
- e. Foster economic development. Untuk mendukung peningkatan pembangunan perekonomian.
- f. Create a more participative form of government. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung setiap kebijakan pemerintah.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan pengembangan model implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: Model Implementasi e-Government dalam ranah Government to Government (Gto G) Government to Citizen (Gto C), dan Government to Education (Gto Ed) untuk mendukung kinerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Manado bertujuan menciptakan efektivitas dan efisiensi, meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan layanan informasi secara optimal terhadap masyarakat, mewujudkan good Governance dan meningkatkan keunggulan dan daya saing global.

Pengembangan model implementasi e-Government melalui layanan informasi government to government (G2G), government to citizen (G2C) dan government to education (G2Ed) disimplikasi dalam satu layanan terintegrasi yaitu sistem informasi manajemen pendidikan

(SIMDIK) yang harus memenuhi standar kebutuhan pengembangan sistim aplikasi yaitu reliable, interoperable, scalable, user friendly dan integrateable.

## Referensi

- Heeks, R. (2003). Most e-Government-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced. *Government Working Paper Series*. Manchester: Institute for Development Policy and Management.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan e-Government di Indonesia dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi dalam Pelayanan Publik. *Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3).
- Rosenberg, M. J. (2001). *E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age*. New York: McGraw-Hill.
- Sutanta, E. (2011). *Basis Data dalam Tinjauan Konseptual*. Yogyakarta: Andi.
- Syarifudin. (2008). *Efektivitas Kebijakan Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado.  
<http://www.dikbud.manadokota.go.id/>