

# PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MINAHASA DALAM PENGEMBANGAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Irene Eugenia Mende  
NPP. 31.0890

*Jatinangor Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat*  
*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*  
Email: [irenmende@gmail.com](mailto:irenmende@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr. Layla Kurniawati, M.Pd

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** This research is motivated by the implementation and development of Electronic-Based Government System in Minahasa Regency. **Purpose:** This study aims to see how the role of the Communication and Informatics Office of Minahasa Regency in the development of Electronic-Based Government System, what factors influence it and what efforts have been made by the Communication and Informatics Office of Minahasa Regency in developing Electronic-Based Government System. **Method:** The researcher used a descriptive qualitative research approach. The selection of informants was carried out using purposive sampling and snowball sampling techniques. The data sources in this study were primary data sources and secondary data sources. The data collection techniques used were interviews, observations and documents. The data analysis technique used the Miles and Huberman theory which consisted of data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Result:** The results of the study indicate that the Communication and Informatics Office of Minahasa Regency has begun to implement and develop Electronic-Based Government System in Minahasa Regency which can be seen from the electronic service products in the form of applications and websites that are managed. Several factors that influence the development of Electronic-Based Government System are planning, availability of competent Human Resources, adequate infrastructure, and also community participation. **Conclusion:** The government's efforts in implementing and developing an Electronic-Based Government System in Minahasa Regency are by utilizing digital platforms such as social media Facebook and WhatsApp as well as websites in disseminating information and public services. **Keywords:** Role; Government System; Electronic

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penerapan serta pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Minahasa. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dalam pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, faktor apa saja yang berpengaruh serta upaya apa yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dalam pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. **Metode:** Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Pemilihan informan

dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Sumber data pada penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumen. Teknik analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa sudah mulai menerapkan dan mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Minahasa dapat dilihat dari produk layanan elektronik berupa aplikasi dan website yang dikelola. Beberapa faktor yang mempengaruhi pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yaitu perencanaan, ketersediaan Sumber Daya Manusia yang kompeten, infrastruktur yang memadai, dan juga partisipasi masyarakat. **Kesimpulan:** Upaya pemerintah dalam penerapan serta pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Minahasa yaitu dengan pemanfaatan platform digital seperti media sosial facebook dan whatsapp serta website dalam penyebaran informasi dan pelayanan publik.

**Kata kunci:** Peran; Sistem Pemerintahan; Elektronik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era digitalisasi ini, teknologi informasi yang telah berkembang pesat telah mengakibatkan banyak perubahan dalam pola hidup manusia. Teknologi Informasi telah dimanfaatkan dalam hampir semua aspek kehidupan masyarakat. Teknologi Informasi telah dimanfaatkan dalam hampir semua aspek kehidupan masyarakat. Pemerintah sendiri memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan fasilitas pelayanan dan pemenuhan kebutuhan yang merupakan hak setiap warga negara. Sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, maka pemerintah harus bisa memaksimalkan pelayanan dengan pemanfaatan teknologi. Hal yang bisa menjadi upaya bagi pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat secara praktis dan efisien dalam era digitalisasi ini adalah dengan penerapan inovasi berbasis digital dalam sistem pemerintahan. Pemerintah sendiri memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan fasilitas pelayanan dan pemenuhan kebutuhan yang merupakan hak setiap warga negara. Sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, maka pemerintah harus bisa memaksimalkan pelayanan dengan pemanfaatan teknologi. Hal yang bisa menjadi upaya bagi pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat secara praktis dan efisien dalam era digitalisasi ini adalah dengan penerapan inovasi berbasis digital dalam sistem pemerintahan. Pada saat ini masyarakat telah menuntut adanya transparansi dan keterbukaan serta keberpihakan kepada masyarakat khususnya yang terkait dengan pelaksanaan pembangunan daerah. Pemerintah Kabupaten Minahasa memiliki tujuan untuk memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat. Layanan yang lebih optimal apabila dilakukan dengan memanfaatkan teknologi dan informasi, sehingga pelayanan yang awalnya dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang besar diubah menjadi digital. Pemerintah berharap akan adanya pengembangan SPBE dilingkungan pemerintahan Kabupaten Minahasa yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa. Pemanfaatan teknologi dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dikenal dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan yang mengatur tentang SPBE yaitu Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. Peraturan Presiden tersebut bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Selain itu, peraturan ini juga bertujuan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia. Terdapat faktor-faktor pendukung seperti kekuatan, ancaman, peluang dan kelemahan yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dalam menjalankan tupoksinya. Pemanfaatan teknologi informasi dan

komunikasi dalam sistem pemerintahan pada hakikatnya bertujuan untuk memperlancar seluruh fungsi pelayanan administrasi serta mengurangi waktu, biaya serta tenaga yang dikeluarkan. Melalui revolusi teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah mendapatkan peluang dalam inovasi pembangunan aparatur negara yaitu dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan sistem yang lebih dipermudah dan efisien akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang semakin baik. Pada dasarnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan solusi bagi pemerintahan yang menggunakan teknologi dalam seluruh kegiatan pemerintahan, baik itu hubungan antar pemerintah maupun hubungan masyarakat dalam bentuk pelayanan publik. SPBE sebagai suatu inovasi yang digagas pemerintah, merupakan respon pemerintah terhadap pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. SPBE telah dijadikan sebagai suatu sistem untuk membantu pemerintah memperlancar operasional pemerintahan khususnya pelayanan publik. Singkatnya dapat dikatakan bahwa tujuan SPBE adalah untuk membentuk jaringan komunikasi antara publik, swasta dan pemerintah lainnya yang akan memfasilitasi komunikasi, transaksi dan layanan.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa fenomena yang terjadi pada masyarakat Kabupaten Minahasa saat ini terkait dengan sistem pemerintahan yaitu yang pertama tuntutan perkembangan serta pemanfaatan teknologi di era digitalisasi dalam setiap aspek kehidupan khususnya pemanfaatan dalam sistem pemerintahan, dimana untuk menciptakan sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang efektif dan efisien, diperlukan teknologi yang dapat mempermudah pekerjaan manusia. Kemudian yang kedua tuntutan masyarakat adanya transparansi dan keterbukaan dalam pelaksanaan sistem pemerintahan, dimana penyelenggaraan pemerintahan harus melibatkan masyarakat dan pemerintah perlu memberikan informasi kepada masyarakat. Fenomena lainnya yaitu pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk menciptakan sistem pemerintahan yang efektif serta efisien yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang semakin baik. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan seperti apa peran, faktor dan upaya Diskominfo dalam pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Minahasa, serta upaya apa yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dalam upaya pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dibuat dengan melihat dan mempelajari referensi dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian Namira Abda Taqiya, Siti Mukaromah, dan Arista Pratama berjudul Analisis Tingkat Kematangan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur (Taqiya, Mukaromah & Pratama, 2020). Hasil dari penelitian ini yaitu Diskominfo Jawa Timur telah melakukan standarisasi dan dokumentasi kebijakan tentang prosedur yang telah disepakati seluruh pegawai perusahaan. Penelitian oleh Nabila Septia Warman, Syamsir, Muhammad Maldini, Over Nurhasanah, Nadya Rahmah Oktariandani, Iqnur Hafizh Syafikruzi yang berjudul Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru (Warman, Syamsir, Maldini, Nurhasanah, Oktariandani, & Syafikruzi, 2022). Hasil dari penelitian ini yaitu penerapan inovasi SPBE di Kota Pekanbaru telah dilaksanakan dengan cukup baik, dilihat dari terciptanya aplikasi layanan yang memberi kemudahan kepada masyarakat.

Penelitian oleh Erlan Suwarlan, Agus Nurulsyam Suparman, dan Otong Husni Taufik dengan judul Pembangunan Kapasitas Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Suwarlan, Suparman, & Taufik, 2023). Hasil dari penelitian ini yaitu perkembangan sumber daya manusia mampu memfasilitasi satuan kerja perangkat daerah

lainnya. Terdapat beberapa aspek seperti aspek penguatan organisasi, aspek perkembangan sumber daya manusia, dan aspek reformasi kelembagaan yang perlu ditingkatkan. Penelitian oleh Yeni Denisa Lestari, Joko Tri Nugraha, dan Nike Mutiara Fauziah dengan judul Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Magelang (Lestari, Nugraha, & Fauziah, 2019). Penelitian ini membahas tentang Layanan Aspirasi Masyarakat yang berjalan di Kabupaten Magelang sebagai bentuk dari penerapan *e-government* di kabupaten Magelang yang diupayakan oleh pemerintah Kabupaten Magelang, untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme sehingga diperlukan sistem pemerintahan yang terbuka bagi Masyarakat.

Penelitian oleh Alan Aldo Powa, Johannis E. Kaawoan, dan Fanley N dengan judul Pemanfaatan Teknologi Dan Informasi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Statistik Dan Persandian di Kabupaten Minahasa Tenggara (Powa, Kaawoan, & Pangemanan 2021). Hasil penelitian ini didapati bahwa terdapat beberapa hambatan dalam pemanfaatan teknologi dan informasi tersebut seperti terbatasnya sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan dukungan dari pemerintah kabupaten.

Penelitian oleh Diyan Anjani dengan judul Analisis Kapabilitas Proses pada Domain Manajemen SPBE di Diskominfo Kota Tasikmalaya Berdasarkan PERMENPAN-RB No. 59 Tahun 2020 (Anjani, 2023). Hasil penelitian ini menunjukkan pemerintah Kota Tasikmalaya pada tahun 2022 pada domain Manajemen SPBE mendapatkan nilai indeks domain sebesar 2,28, indikator-indikator yang tergolong rendah dalam penelitian ini menjadi rekomendasi untuk pemerintah Kota Tasikmalaya kedepannya.

Penelitian oleh Sahrul Rafi Zulfitra dan Ayuningtyas Ayuningtyas dengan judul Aplikasi Manajemen Risiko SPBE berbasis Website pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik (Zulfitra & Ayuningtyas, 2023). Hasil dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi manajemen risiko SPBE yang dapat mencegah risiko baru yang berhubungan dengan keterlambatan penanganan risiko.

Penelitian oleh Alam Adhiyatama, Fitriyana Dewi, Soni Fajar Surya Gumilang dengan judul Arsitektur Enterprise Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Sebagai Strategi Pengembangan Smart Village Pada Dimensi Governance (*Administration Service*) (Adhiyatama, Dewi, & Gumilang, 2023). Penelitian ini mengidentifikasi kebutuhan untuk memajukan teknologi informasi dalam desa, mendukung konsep smart village, dan menganalisis konsep *Sustainable Development Goals* (SDGs) dalam konteks pembangunan desa.

Penelitian oleh Alifiani Syahrani Qotrunnisa yang berjudul Model Arsitektur Layanan Administrasi Pemerintahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Daerah Kuningan (Qotrunnisa, 2021). Pada penelitian ini berfokus untuk meningkatkan mewujudkan mutu pelayanan, akuntabilitas dan transparansi pemerintahan dengan meningkatkan kecepatan dan ketepatan pengelolaan data dan informasi publik pada Pemkab Kuningan.

Penelitian oleh Febrian Arga Wahyudi dengan judul Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2019 di Kabupaten Sijunjung (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sijunjung) (Wahyudi, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) sesuai peraturan bupati sijunjung Nomor 29 2019 di dinas komunikasi dan informatika kabupaten sijunjung belum dilaksanakan secara maksimal.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, Dari beberapa penelitian terdahulu terdapat beberapa persamaan dan perbedaan yang dipakai peneliti sebagai referensi dan acuan dalam melakukan penelitian ini. Dari sepuluh penelitian sebelumnya yang diambil terdapat persamaan pada metode penelitian yang dipakai, yaitu metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif menekankan pada kemampuan deskripsi, analisis, dan evaluasi penelitiannya sendiri. Beberapa tahapan dalam metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu

pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Sementara untuk perbedaannya yaitu pada lokus penelitian, sehingga fenomena permasalahan yang terjadi pada setiap daerah juga berbeda.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dalam pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, faktor apa saja yang berpengaruh serta upaya apa yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dalam pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

## **II. METODE**

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif (Sugiyono, 2008). Menurut John W. Creswell dalam bukunya berjudul "*Research Design; Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*" menjelaskan bahwa pendekatan penelitian merupakan rangkaian rencana dan prosedur dalam penelitian yang terdiri dari asumsi terhadap suatu fenomena hingga metode rinci termasuk pengumpulan data, analisis, dan interpretasi. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Sumber data pada penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data primer melalui wawancara langsung dengan informan, yang melibatkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dan beberapa anggota masyarakat Minahasa. Selain itu, data tambahan diperoleh melalui observasi langsung di lapangan untuk memantau proses pembuatan kebijakan dan urusan terkait peran pemerintah Kabupaten Minahasa dalam pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Minahasa. Untuk mendapatkan data sekunder ini, peneliti melakukan pencarian dari berbagai sumber baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung, data sekunder diperoleh dari buku fisik. Sedangkan secara tidak langsung, data diperoleh dari pencarian literatur yang mencakup dokumen, arsip, jurnal, atau penelitian sebelumnya yang ditemukan di internet dan relevan dengan studi penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian, berperan sebagai perancang, pengumpul data, penelaah, penerjemah data, dan pelapor kesimpulan hasil penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumen. Teknik analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan dalam buku yang berjudul *Qualitative Data Analysis*.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis yang penulis lakukan ditujukan untuk menjawab terkait dengan rumusan masalah mengenai bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dalam pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Serta faktor apa saja yang berpengaruh dalam pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Minahasa, dan upaya apa yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dalam upaya pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### **3.1 Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa Dalam Pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

Makna peran dapat dijelaskan dalam beberapa cara, salah satu penjelasan yang bersifat operasional yaitu peran seorang actor dalam pementasan, dimana ada hubungan antara pelaku dan pasangan laku perannya yang saling terikat. Biddle dan Thomas dalam buku Teori Peran: Konsep, Derivasi dan

Implikasinya (Suhardono, 2016) menggambarkan peran seperti seorang pelaku dalam panggung sandiwara yang mempunyai skenario, instruksi dari sutradara, perang dengan sesama pelaku, reaksi dari penonton, dan juga bakat dari pelaku sendiri. Dalam hal ini Pemerintah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa adalah pelaku dalam menjalankan peran yang bertujuan untuk mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Minahasa. Melalui penelitian ini, peneliti mengukur peran pemerintah lewat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dalam mengembangkan SPBE dengan menggunakan teori peranan menurut Ichak Adizes dalam buku Kepemimpinan Dalam Manajemen oleh Miftah Thoha (2016).

#### **a) Memproduksi**

Kegiatan dari sebuah organisasi akan menghasilkan sebuah produk yang mempunyai nilai guna. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa sebagai manajer yang mengelola organisasi menghasilkan produk berupa kebijakan dan produk layanan elektronik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam proses memproduksi tersebut juga terdapat beberapa tahapan dan proses yang dilakukan yaitu proses penentuan kebijakan dan layanan elektronik oleh Diskominfo Minahasa dan hasil berupa kebijakan dan produk layanan elektronik oleh Diskominfo Minahasa.

##### **1. Proses penentuan produk layanan elektronik oleh Diskominfo Minahasa**

Hal yang menjadi dasar dari penerapan pemerintahan berbasis elektronik adalah produk layanan elektronik apa yang akan diciptakan. Dalam prosesnya terdapat beberapa hal yang akan menjadi pertimbangan dilihat dari berbagai aspek. Saat ini kabupaten Minahasa sedang berbenah menuju smart city. Dalam melakukan perumusan sasaran smart city terdapat 6 pilar yaitu tata kelola birokrasi, perekonomian, lingkungan masyarakat, pemasaran, ekosistem pemukiman penduduk, dan pemeliharaan lingkungan. Pada saat ini Kabupaten Minahasa telah mulai menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik dan sudah pada tahap pengembangan. Pemerintah Kabupaten Minahasa dalam tahapan menuju penerapan *Smart City*. Untuk mewujudkan Minahasa *Smart City* maka dikeluarkannya Keputusan Bupati Minahasa no 327 tahun 2021, tentang pembentukan dewan Smart City dan Keputusan Bupati Minahasa no 328 tahun 2021, tentang pembentukan tim pelaksana Smart City. Selain itu untuk melakukan pengembangan terhadap *smart city* pemerintah kabupaten Minahasa melakukan kerja sama dengan PT. Qlue Performa Indonesia.

##### **2. Produk Layanan Berbasis Elektronik oleh Diskominfo Minahasa**

Pemanfaatan Teknologi dalam sistem pemerintahan ditandai dengan adanya produk layanan berbasis elektronik berupa website maupun aplikasi yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa. Kabupaten Minahasa memiliki website yaitu minahasa.go.id yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa yang berisikan mengenai informasi-informasi seputar pemerintahan, profil daerah, berita terbaru terkait pemerintahan, aplikasi, dokumen laporan, dan lainnya. Sementara untuk layanan aduan masyarakat pemerintah menyediakan R3d Call Center, dimana segala informasi keluhan dari masyarakat ditampung lewat aplikasi *Whatsapp*.

#### **b) Melaksanakan**

Pelaksanaan merupakan bagian yang penting untuk jalannya konsep pemerintahan berbasis elektronik yang sesuai. Pelaksanaan dalam hal ini yaitu bagaimana pelaksanaan produk layanan elektronik oleh Diskominfo Minahasa dan pengembangan produk layanan elektronik oleh Diskominfo Minahasa.

##### **1. Pelaksanaan produk layanan elektronik oleh Diskominfo Minahasa**

Produk Layanan Elektronik dikeluarkan dengan berbagai tujuan, selain untuk membantu masyarakat dengan meningkatkan pelayanan publik, juga untuk sistem kepegawaian yang lebih efektif. Selain website, terdapat pula aplikasi yang dikelola oleh pemerintah Kabupaten Minahasa yaitu SINIKE yang berfungsi sebagai presensi ASN secara daring. Tujuan dari aplikasi tersebut yaitu meningkatkan kedisiplinan ASN terutama dalam kehadiran, serta mewujudkan data yang akurat, terkini, terpadu, dan berkualitas. Aplikasi ini juga digunakan untuk data kepegawaian digital yang berkaitan dengan

ASN, dan disimpan serta dikelola secara elektronik. Manfaat dari data kepegawaian digital melalui aplikasi ini antara lain menghemat ruang penyimpanan, mengurangi penggunaan kertas, mempercepat proses pengelolaan, menjamin keamanan arsip, dan pengelolaannya dapat dilakukan dimana saja. Penerapan dan pengembangan aplikasi tersebut merupakan peran Diskominfo dalam pelaksanaan produk layanan elektronik sebagai bentuk dari pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dipantau dan dievaluasi oleh Kementerian PANRB setiap tahunnya, hal tersebut dilakukan untuk menilai tingkat kematangan, efisiensi, dan dampak positif dari penerapan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan. Dilihat dari Laporan Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 2023, Kabupaten Minahasa mendapatkan predikat cukup dengan nilai indeks 1,81. Dengan nilai domain satu (Kebijakan Internal SPBE) yaitu 2,10, domain dua (Tata Kelola SPBE) yaitu 1,20, domain tiga (Manajemen SPBE) yaitu 1,00, domain empat (Layanan SPBE) yaitu 2,36. Sementara dalam tiga tahun terakhir dari tahun 2021 sampai 2023 nilai indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Minahasa mengalami penurunan yaitu pada tahun 2021 mendapat nilai 1,99, tahun 2022 mendapat nilai 1,83, dan tahun 2023 mendapat nilai 1,81. Kabupaten Minahasa menjadi yang terendah di antara 15 Kabupaten/Kota lainnya yang ada di Sulawesi Utara. Pemerintah Kabupaten Minahasa telah melakukan perannya dalam melaksanakan produk layanan berbasis elektronik dilihat dari website serta aplikasi yang dikelola, namun melihat dari hasil penilaian SPBE di Kabupaten Minahasa menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Minahasa masih perlu meningkatkan penerapan SPBE di Kabupaten Minahasa berdasarkan domain-domain yang dinilai seperti kebijakan internal SPBE, tata kelola SPBE, manajemen SPBE, dan layanan SPBE. Sehingga pada tahun-tahun yang akan datang nilai indeks SPBE dapat mengalami kenaikan dan mewujudkan Sistem Pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif dan akuntabel.

## **2. Pengembangan produk layanan elektronik oleh Diskominfo Minahasa**

Pemerintah Kabupaten Minahasa terus melakukan pengembangan terhadap aplikasi yang berjalan di lingkup pemerintahan Kabupaten Minahasa. Dalam pengembangan smart city yang menghasilkan produk layanan elektronik dirumuskan dalam 6 pilar yaitu tata kelola birokrasi, pemasaran daerah, perekonomian, ekosistem pemukiman penduduk, lingkungan masyarakat, dan pemeliharaan lingkungan. Produk layanan berbasis elektronik yang dikembangkan yaitu yang pertama pengembangan Dashboard layanan online data terpadu kesejahteraan sosial oleh Dinas Sosial. Kedua, pengembangan aplikasi Minahasa Smart Tourism oleh Dinas Pariwisata. Ketiga, pengembangan sistem pembayaran pajak daerah secara cashless oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa. Keempat pengembangan aplikasi antrian online oleh RSUD Samratulangi Tondano. Kelima pengembangan pelayanan pengaduan pelanggaran Perda, dan terakhir yaitu pengembangan tata kelola sampah dan limbah secara digital. Pengembangan smart city sebagai perwujudan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Minahasa dilakukan oleh pemerintah dengan bekerja sama dengan PT Qlue Performa Indonesia. Pemerintah Kabupaten Minahasa telah melakukan pengembangan terhadap konsep smart city sebagai perwujudan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Minahasa.

### **c) Melakukan Informasi**

Informasi merupakan hal yang sangat diperlukan dalam penerapan SPBE di Kabupaten Minahasa. Masyarakat juga perlu untuk mendapatkan serta mengetahui informasi terkait kebijakan maupun produk layanan elektronik yang disediakan pemerintah terutama untuk pelayanan publik. Dalam dimensi ini terdapat dua indikator yaitu sumber informasi dan metode penyebaran dan penyampaian informasi.

## **1. Sumber informasi**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa mendapatkan informasi terkait permasalahan atau kondisi yang terjadi di lapangan lewat berbagai sumber. Informasi akan diolah menjadi kebijakan dan menghasilkan suatu produk yang dapat mengatasi permasalahan tersebut.

Beberapa sumber informasi tersebut yaitu:

### **a. Bupati dan Wakil Bupati**

Bupati dan Wakil Bupati memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, oleh sebab itu masyarakat memerlukan informasi terkait pelaksanaan tugas dan wewenang yang dilakukan oleh Bupati dan Wakil Bupati sebagai bentuk dari transparansi.

### **b. Organisasi Perangkat Daerah**

Program serta kegiatan yang ada di OPD di Kabupaten Minahasa akan diolah oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa sesuai dengan kebutuhannya, setelah itu dilakukan pengembangan dan pemecahan masalah. Contohnya beberapa aplikasi seperti SINIKE yang berfungsi untuk presensi pegawai, bukan hanya digunakan oleh pegawai di lingkungan Diskominfo saja tetapi seluruh pegawai yang berada di lingkup pemerintahan Kabupaten Minahasa.

### **c. Masyarakat**

Diskominfo mendapatkan informasi terkait keluhan dan permasalahan yang terjadi di lapangan lewat R3d Call Center, atau lewat media sosial. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka keluhan tersebut akan langsung disampaikan kepada pihak yang terkait dan berwenang.

## **2. Metode penyebaran dan penyampaian informasi**

Penyebaran informasi diperlukan dalam pengembangan SPBE agar kebijakan atau produk layanan yang dikeluarkan oleh pemerintah dapat diketahui oleh masyarakat dan tepat sasaran terutama aplikasi yang berhubungan dengan pelayanan publik, karena masyarakat adalah konsumen atau pengguna. Pemerintah lewat Diskominfo menggunakan media digital seperti media sosial atau website dalam penyampaian informasi. Sementara itu permasalahan yang terjadi di Kabupaten Minahasa masih ada beberapa kecamatan yang masuk dalam daerah dengan jaringan internet lemah/ *Blankspot*. Hal tersebut harus menjadi perhatian dari pemerintah karena menandakan masih kurangnya infrastruktur sehingga belum semua masyarakat Minahasa yang dapat menikmati internet yang cepat. Sehingga masyarakat khususnya yang tinggal di daerah tersebut lebih sulit mendapatkan informasi dibandingkan di daerah yang lain.

### **d) Memadukan (Integrasi)**

#### **1. Sistem pengelolaan produk layanan elektronik**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa bertindak sebagai koordinator dan bekerja sama dengan OPD lainnya yang ada di Kabupaten Minahasa untuk mewujudkan pelayanan secara elektronik dengan mengelola produk layanan elektronik. Pada saat ini salah satu aplikasi yang dipakai oleh seluruh ASN di lingkup pemerintah kabupaten Minahasa yaitu aplikasi SINIKE. Bupati Minahasa Dr. Ir. Royke O. Roring, M.Si, melalui Surat Edaran Nomor 800/BKPSDM/II/163, mulai memberlakukan aplikasi presensi berbasis elektronik di jajaran Pemkab Minahasa. Hal tersebut dilakukan agar menghindari adanya kecurangan atau manipulasi data yang berhubungan dengan kehadiran pegawai.

#### **2. Pemanfaatan Teknologi dalam pemerintahan berbasis elektronik**

Dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diperlukan infrastruktur berupa teknologi yang memadai seperti hardware komputer dan software jaringan internet. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa memiliki akses internet sendiri untuk menunjang kelancaran dalam pelayanan. Ketersediaan teknologi merupakan salah satu bentuk dari infrastruktur yang memadai. Infrastruktur yang handal adalah pilar utama dalam penerapan SPBE. Selain itu kekurangan infrastruktur yang menunjang pengembangan SPBE di Kabupaten Minahasa juga ditandai dengan



masih terdapat beberapa kecamatan yang belum memiliki Menara telekomunikasi. Masih terdapat 75 desa di Minahasa yang masuk di area blank spot jaringan telekomunikasi. Pada tahun 2023 desa dengan jaringan internet lemah atau blankspot berkurang menjadi 30 desa. Terdapat 5 kecamatan yang tidak memiliki Menara telekomunikasi pada tahun 2023 di Kabupaten Minahasa. Hal tersebut menghambat masyarakat dalam menggunakan teknologi serta memperoleh informasi, sehingga mengurangi partisipasi masyarakat dalam pengembangan SPBE.

### **3.2 Faktor apa saja yang berpengaruh dalam pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Minahasa**

Berdasarkan analisis data dan kondisi lapangan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pemerintah Kabupaten Minahasa dalam penerapan dan pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yaitu:

- a. Perencanaan (*planning*) yang baik dan terarah. Ditinjau dari indikator Proses penentuan produk layanan elektronik oleh Diskominfo Minahasa dalam dimensi pertama yaitu memproduksi, terdapat proses dimana pemerintah melakukan perencanaan dalam menentukan produk layanan berbasis elektronik apa yang akan dikembangkan, dalam hal ini yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Minahasa adalah dengan menggelar rapat bersama dengan OPD di lingkup pemerintahan Minahasa dan melakukan bimbingan teknis kepada pegawai bersama dengan tenaga ahli dari pemerintah pusat. Seluruh OPD bersama merencanakan perbaikan sistem dan pelayanan yang lebih baik lagi.
- b. Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli dalam bidangnya. Berdasarkan indikator Sistem Pengelolaan Produk Layanan elektronik dalam dimensi keempat yaitu memadukan, Pemerintah Kabupaten Minahasa dalam melakukan pengembangan terhadap *smart city* sebagai wujud dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik perlu bekerja sama dengan PT Qlue Performa yang dikenal merupakan aplikasi untuk melaporkan layanan publik sebagai platform yang menjembatani keluhan publik untuk ditindaklanjuti oleh pemerintah. Kemudian dalam indikator Proses penentuan produk layanan elektronik oleh Diskominfo Minahasa juga pemerintah pusat lewat Kementerian Kominfo RI melakukan bimbingan teknis dengan menghadirkan tenaga ahli. Kedua hal tersebut menunjukkan dalam pengembangan SPBE ini sangat diperlukan sumber daya manusia yang ahli dalam bidang tersebut dan dapat mengelola dengan baik.
- c. Infrastruktur yang memadai. Berdasarkan indikator pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan berbasis elektronik, infrastruktur merupakan hal penting dalam pengembangan SPBE. Seperti yang terjadi di Kabupaten Minahasa, menara telekomunikasi yang merupakan infrastruktur penting masih belum tersedia di beberapa kecamatan sehingga menjadi kendala bagi masyarakat dalam memanfaatkan produk layanan berbasis elektronik oleh pemerintah yang memerlukan jaringan internet yang baik.

Partisipasi masyarakat, semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan sistem maka akan semakin baik. Seperti yang dijelaskan pada indikator sumber informasi dalam dimensi ketiga yaitu melakukan informasi. Dimana masyarakat merupakan sumber informasi dimana keluhan serta aspirasi dari masyarakat akan ditampung oleh pemerintah kemudian ditindaklanjuti untuk menghasilkan sebuah produk layanan elektronik yang dapat menjawab permasalahan yang terjadi di masyarakat.

### **3.3 Upaya apa yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dalam pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

Pemerintah Kabupaten Minahasa melalui Diskominfo melakukan beberapa upaya dalam mengembangkan SPBE berdasarkan dimensi-dimensi yang telah dijabarkan, yaitu :

1. Pemerintah Kabupaten Minahasa melakukan persiapan yaitu dengan melakukan rapat serta bimbingan teknis dengan organisasi perangkat daerah di lingkup pemerintahan Kabupaten Minahasa. Menurut artikel oleh Didi Ranti (2021) dalam beritamanado.com bimbingan teknis *smart city* dilakukan bersama dengan tim pembimbing dan tenaga ahli *smart city* dari Kementerian RI.
2. Pemerintah Kabupaten Minahasa telah melakukan upaya dengan mewajibkan ASN di lingkup pemerintah Kabupaten Minahasa untuk menggunakan aplikasi SINIKE dalam rekapan kehadiran. Menurut artikel oleh Mejer Lumantow (2023) dalam Tribun Minahasa, bahwa aplikasi SINIKE sudah berjalan dan disosialisasikan dari tahun 2022 sehingga tidak ada alasan bagi ASN untuk tidak memakai aplikasi tersebut.
3. Pemerintah Kabupaten Minahasa melakukan upaya dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber terutama dari masyarakat untuk melihat kondisi atau kebutuhan yang diperlukan. Salah satu sumber informasi diperoleh melalui media sosial grup facebook R3D Call Center, dimana masyarakat memberikan aspirasi serta keluhan di dalamnya.
4. Pemerintah melakukan upaya dalam pengembangan *smart city* yang merupakan perwujudan dari SPBE dengan bekerja sama dengan PT. Qlue Performa. Menurut artikel oleh Andreas Ruauw (2019) dalam Tribun Minahasa, Aplikasi Qlue terus disosialisasikan oleh Diskominfo, dan Diskominfo Minahasa bekerja sama dengan PT Qlue Performa dalam pengembangan *smart city*.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Menindaklanjuti permasalahan yang terjadi terkait Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Minahasa Dalam Pengembangan Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik, Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Minahasa akan melakukan persiapan yaitu dengan melakukan rapat serta bimbingan teknis dengan organisasi perangkat daerah di lingkup pemerintahan Kabupaten Minahasa, mewajibkan ASN di lingkup pemerintah Kabupaten Minahasa untuk menggunakan aplikasi SINIKE dalam rekapan kehadiran, dan juga melakukan pengembangan *smart city* yang merupakan perwujudan dari SPBE dengan bekerja sama dengan PT. Qlue Performa.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan dimensi yang telah dijabarkan menurut data-data yang diperoleh dan hasil wawancara, Diskominfo Kabupaten Minahasa telah melakukan peran dalam pengembangan SPBE yaitu memproduksi, melaksanakan, melakukan informasi, dan memadukan. Tetapi dalam pelaksanaannya sendiri berdasarkan hasil evaluasi SPBE yang diperoleh, nilai indeks SPBE Kabupaten Minahasa mengalami penurunan, sehingga dapat dikatakan pengembangan SPBE di Kabupaten Minahasa belum optimal. Berdasarkan analisis data dan kondisi yang terjadi di lapangan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi pemerintah Kabupaten Minahasa dalam mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yaitu perencanaan (*planning*) yang baik dan terarah, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan ahli dalam bidangnya, infrastruktur yang memadai.

Pemerintah Kabupaten Minahasa melalui Diskominfo melakukan beberapa upaya dalam mengembangkan SPBE berdasarkan dimensi-dimensi yang telah dijabarkan, yaitu Pemerintah Kabupaten Minahasa melakukan persiapan yaitu dengan melakukan rapat serta bimbingan teknis dengan organisasi perangkat daerah di lingkup pemerintahan Kabupaten Minahasa, Pemerintah Kabupaten Minahasa telah melakukan upaya dengan mewajibkan ASN di lingkup pemerintah Kabupaten Minahasa untuk menggunakan aplikasi SINIKE dalam rekapan kehadiran, Pemerintah Kabupaten Minahasa melakukan upaya dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, Pemerintah melakukan upaya dalam pengembangan *smart city* yang merupakan perwujudan dari SPBE dengan bekerja sama dengan PT. Qlue Performa.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang sebentar

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih belum mendapatkan kepuasan pada penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Peran Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Minahasa Dalam Pengembangan SPBE.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada pemerintah Kabupaten Minahasa yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Taqiya, N. A., Mukaromah, S., & Pratama, A. (2020). Analisis Tingkat Kematangan Spbe Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Timur. *Scan: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
- Warman, N. S., Syamsir, S., Maldini, M., Nurhasanah, O., Oktariandani, N. R., & Syafikruzi, I. H. (2022, November). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. In *Prosiding seminar nasional pendidikan, bahasa, sastra, seni, dan budaya*.
- Suwarlan, E., Suparman, A. N., & Taufik, O. H. (2023). PEMBANGUNAN KAPASITAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*.
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*.
- Powa, A. A., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Pemanfaatan Teknologi Dan Informasi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Statistik Dan Persandian di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Governance*.
- Anjani, D. (2023). Analisis Kapabilitas Proses pada Domain Manajement SPBE di Diskominfo Kota Tasikmalaya Berdasarkan PERMENPAN-RB No. 59 Tahun 2020. *JURNAL MEDIA INFOTAMA*.
- Zulfitra, S. R., & Ayuningtyas, A. (2023). Aplikasi Manajemen Risiko SPBE berbasis Website pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. *Jurnal Teknologi dan Informasi*.
- Arsitektur Enterprise Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Sebagai Strategi Pengembangan Smart Village Pada Dimensi Governance (*Administration Service*).
- Qotrunnisa, A. S. (2021). Model Arsitektur Layanan Administrasi Pemerintahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Daerah Kuningan. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*
- Wahyudi, F. A. (2023). Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2019 di KabupateSijunjung (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sijunjung) (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial).
- Miles, M., Huberman, A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Suhardono, E. (2016). *Teori Peran: Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. PT Gramedia Pustaka Utama

Toha, M. (1983). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada  
Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta  
Creswell, J. W. (2014). *Qualitative Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed). SAGE  
Publication.

