

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI KABOS  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MINAHASA  
PROVINSI SULAWESI UTARA**

CHRISTY LIDYA MAMANGKEY  
NPP. 29.1489

*Asdaf Provinsi Sulawesi Utara  
Program Studi  
Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email:  
[mamangkeychr@gmail.com](mailto:mamangkeychr@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** (Contains the background behind the research) The KABOS application is very helpful for officers in the ranks of local governments, especially the Minahasa Regency Education Office, North Sulawesi Province in providing administrative services that are increasingly easy, affordable, effective and efficient for the community. KABOS is one solution to the problems of educators and officers in improving services. Basically the application program was launched and implemented to overcome the problems and obstacles faced by education personnel in Minahasa Regency. **Objective :** to determine the effectiveness of the implementation of e-government through the implementation of the KABOS application, to find out the obstacles that affect the implementation of the KABOS application in improving services at the Minahasa District Education Office and to find out the efforts made by the Minahasa District Education Office in overcoming the existing obstacles. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation **Result** The effectiveness of the KABOS application is by analyzing and knowing the level of Effectiveness of the Implementation of E-Government through the KABOS Application in Improving Services at the Minahasa District Education Office which is measured based on the theory of Effectiveness according to Gibson, et al. The 5 (five) criteria or measurement indicators, namely productivity, quality, efficiency, flexibility and satisfaction where the results of the effectiveness measurement are quite effective. **Conclusion** the effectiveness of the KABOS application by analyzing and knowing the level of Effectiveness of the Implementation of E-Government through the KABOS Application in Improving Services at the Minahasa Regency Education Office is quite effective. There are obstacles such as poor internet network and lack of public understanding of the KABOS application/technology use. Following up on this, the Minahasa District Education Office conducted outreach to educators to increase interest and interest in using the KABOS application and provide wifi devices as supporting facilities and infrastructure to improve services at the Minahasa District Education Office. Suggestions for the Regional Government and the Minahasa Regency Education Office, namely the KABOS application needs to be simplified as much as possible to increase user interest.

**Keywords :** *Quality of Service, Residents Move Come, Transfer Certificate Comes*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian) Aplikasi KABOS sangat membantu petugas di jajaran pemerintah daerah khususnya Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara dalam memberikan pelayanan administrasi yang semakin mudah, terjangkau serta efektif dan efisien bagi masyarakat. KABOS menjadi salah satu solusi dari masalah para tenaga pendidik dan para petugas dalam meningkatkan pelayanan. Pada dasarnya program aplikasi tersebut diluncurkan dan dilaksanakan untuk mengatasi masalah dan kendala yang dihadapi tenaga kependidikan yang ada di Kabupaten Minahasa. **Tujuan** untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan *e-government* melalui penyelenggaraan aplikasi KABOS, untuk mengetahui kendala yang mempengaruhi penyelenggaraan aplikasi KABOS dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa dalam mengatasi kendala yang ada. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** efektivitas aplikasi KABOS yaitu dengan menganalisis dan mengetahui tingkat Efektivitas Pelaksanaan E-Government melalui Aplikasi KABOS dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa yang diukur berdasarkan teori Efektivitas menurut Gibson, dkk. 5 (lima) kriteria atau indikator pengukuran tersebut, yakni produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan di mana hasil pengukuran efektivitas adalah cukup efektif. **Kesimpulan** efektivitas aplikasi KABOS yaitu dengan menganalisis dan mengetahui tingkat Efektivitas Pelaksanaan E-Government melalui Aplikasi KABOS dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa cukup efektif. Terdapat kendala seperti jaringan internet kurang baik dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi KABOS/penggunaan teknologi. Menindaklanjuti hal tersebut, Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa melakukan sosialisasi kepada tenaga pendidik untuk meningkatkan minat dan daya tarik terhadap penggunaan aplikasi KABOS dan menyediakan perangkat wifi sebagai sarana dan prasarana penunjang guna meningkatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. Saran untuk Pemerintah Daerah serta Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, yaitu aplikasi KABOS perlu disederhanakan sedapat mungkin untuk meningkatkan minat pengguna.

**Kata kunci:** : Efektivitas, Meningkatkan Pelayanan, Aplikasi KABOS

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Era globalisasi yaitu era yang semakin modern di mana perkembangan zaman semakin pesat, maka sudah seharusnya pemerintah mempersiapkan hal-hal yang perlu dilakukan guna mencegah perubahan/dinamika yang muncul sekarang ini, akibat dari perkembangan dan kemajuan teknologi, baik dari segi ilmu pengetahuan maupun teknologi informasi di mana berbasis online yang memanfaatkan internet di era globalisasi ini. Upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi terkini dan terpercaya pada zaman sekarang ini, dibutuhkan kesatuan dan kekompakan dari seluruh penyelenggara negara dalam pembangunan.

Kemudahan dalam mengakses internet pada zaman sekarang sudah sangat mudah, sehingga mampu menjangkau seluruh dunia hanya dengan ujung jari. Hakekatnya pelayanan yang efektif dan efisien bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi terkini dan terpercaya yang disajikan dalam berbagai bentuk. Kemajuan-kemajuan yang berhasil dicapai oleh ilmu teknologi telah menjadi sumber pendorong utama dalam pengembangan *e-government*. Berbicara mengenai *e-Government* bukan berarti hanya menerapkan sistem pemerintahan secara elektronik saja atau dengan kata lain otomatisasi sistem, melainkan memiliki pemahaman yang jauh mendalam daripada itu. Sistem informasi adalah proses dimana data dapat diolah, dianalisis, dan ditampilkan supaya data tersebut menjadi berguna untuk kebutuhan pengambilan suatu keputusan. Sistem ini adalah alat yang sangat berguna dalam mendukung dan mengendalikan operasi sebuah organisasi. Sistem ini sangat dibutuhkan karena memiliki tingkat kompleksitas tinggi dalam organisasi.

Manfaat yang diberikan *e-government* sangat menggiurkan, efektif, efisien serta memudahkan, membuat seluruh instansi pemerintah berlomba-lomba dalam memanfaatkan sistem teknologi komunikasi dan informasi ini, guna meningkatkan pelayanan yang ada. Oleh sebab itu tentunya setiap instansi pemerintah harus memiliki dan menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten, mumpuni serta *modern* dalam memanfaatkan dan mengoperasikan sistem teknologi informasi dan komunikasi saat ini, agar dapat menjalankan setiap tugas dan tanggung jawab sehingga mampu mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebagai target keberhasilan suatu instansi pemerintahan/organisasi tersebut. Peningkatan kapasitas dan kualitas di segala bidang yang ada dilakukan melalui pembangunan SDM yang unggul, tangguh dan berkualitas, baik secara fisik maupun mental.

Sumber daya manusia yang diharapkan setiap lembaga ialah sumber daya manusia yang bermutu, berkualitas, semangat dalam bekerja, tidak putus asa serta profesional. Sumber daya manusia yang terlatih, berkompeten dan profesional menjadi kunci untuk dapat menerapkan dan menjalankan sistem teknologi komunikasi dan informasi serta berjalannya program *e-government* yang ada. Internet telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pemerintah di banyak Negara, termasuk di Indonesia. Melalui *e-government*, pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan serta kontennya pun bermacam-macam. Komunikasi melalui Aplikasi Berbasis *Online* Sekolah (KABOS) adalah sistem pelayanan berbasis *online* oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa dalam menjalankan pelayanan di bidang pendidikan. Pada dasarnya program aplikasi tersebut diluncurkan dan dilaksanakan untuk mengatasi masalah dan kendala yang dihadapi tenaga kependidikan yang ada di Kabupaten Minahasa. Permasalahan ini melatarbelakangi peluncuran aplikasi KABOS di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. Kepastian pelayanan menjadi masalah utama yang dialami oleh tenaga kependidikan dan masyarakat. Ketidakpastian pelayanan yang dirasakan ialah tenaga kependidikan dan masyarakat yang datang di Kantor tidak mendapatkan dan menerima pelayanan yang seharusnya/mereka harapkan dan butuhkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul: **“EFEKTIVITAS PELAKSANAAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI KABOS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MINAHASA PROVINSI SULAWESI UTARA”**.

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

Aplikasi KABOS sangat membantu petugas di jajaran pemerintah daerah khususnya Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara dalam memberikan pelayanan administrasi yang semakin mudah, terjangkau serta efektif dan efisien bagi masyarakat. KABOS menjadi salah satu solusi dari masalah para tenaga pendidik dan para petugas dalam meningkatkan pelayanan. Pada dasarnya program aplikasi tersebut diluncurkan dan dilaksanakan untuk mengatasi masalah dan kendala yang dihadapi tenaga kependidikan yang ada di Kabupaten Minahasa.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama Sri Handayani (2020) berjudul “Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Penerapan *E-Government* “di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Penerapan *E-Government* memberikan dampak peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone

Kedua, Grace Carlyn Mesoino (2020) berjudul “Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Pajak *Online* Berbasis *E-SAMSAT* di Provinsi Sulawesi Utara”.Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Terjadi peningkatan dan kepastian pelayanan terhadap pemasukan pajak kendaraan bermotor sesudah penerapan.

### 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

### 1.5 Tujuan

Adapun dilakukan penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan *e-Government* melalui penyelenggaraan aplikasi KABOS di Dinas Pendidikan Kabupten Minahasa.
2. Untuk mengetahui kendala yang mempengaruhi penyelenggaraan aplikasi KABOS dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa dalam mengatasi kendala.

## II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif sebab peneliti fokus dalam menggambarkan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar-benar terjadi, agar dapat dipahami setiap fakta yang terjadi guna mendapatkan kesimpulan atas permasalahan yang terjadi.

Menurut sugiyono (2014:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai seting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari setingnya, data dapat dikumpulkan pada seting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, disekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-lain”. Berdasarkan data tersebut, tentunya data yang diperoleh haruslah sesuai dengan fakta sehingga dapat menjadi referensi yang akan menimbulkan beberapa klasifikasi data.

Sugiyono (2014:62) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Efektivitas Pelaksanaan *E-Government* Melalui Aplikasi Kabos Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara

#### A. Produktivitas

Efektivitas pelayanan aplikasi KABOS dapat dinilai dari keberhasilan program yaitu dari jumlah guru yang telah menggunakan aplikasi KABOS. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel dari Guru SMA Negeri 1 Tondano terkait apakah pelayanan aplikasi KABOS sudah sesuai dengan prosedur atau belum. selama proses pengurusan administrasi masyarakat tidak perlu datang secara langsung ke kantor Dinas Pendidikan. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Bapak Barledo selaku operator pelayanan melalui aplikasi KABOS bahwa “masyarakat/guru yang mengurus

administrasi hanya perlu datang ke kantor Dinas Pendidikan pada saat sudah ditetapkan kapan jadwalnya mengurus keperluan yang dimaksud”.

prosedur pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi KABOS memudahkan guru sebagai pengguna. Namun sebagian besar guru yang masih belum paham tentang prosedur pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi KABOS tersebut. Hal ini disebabkan oleh sosialisasi dari Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa yang belum maksimal sehingga informasi yang ada belum dijangkau oleh masyarakat. pada Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara terdapat Guru pada tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 419 jiwa per kecamatan sehingga dapat dilihat bahwa jumlah Guru yang sudah pernah menggunakan aplikasi KABOS hanyalah sejumlah 14 Guru dari 419 Guru SMA yang ada di Kabupaten Minahasa. Sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa kriteria/indikator jumlah Guru yang menggunakan aplikasi KABOS sebagai ukuran produktivitas terbukti masih sangat minim bahkan tidak hampir setengah dari jumlah Guru SMA yang ada di Kabupaten Minahasa atau dapat dikatakan tidak efektif.

## **B. Kualitas**

Dibutuhkan kriteria dalam mengukur efektivitas pelaksanaan *e-government* melalui aplikasi KABOS dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, salah satu kriteria yang digunakan adalah kualitas yang dihasilkan dari proses pelaksanaannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama yang penting bagi organisasi terkait proses perkembangan menuju pelayanan yang berkualitas. Sumber daya manusia yang mendukung pelayanan administrasi melalui aplikasi KABOS merupakan tenaga aparatur yang adalah pegawai yang merupakan penempatan di bawah Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. sumber daya manusia dalam hal ini aparatur sipil negara Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, khususnya pegawai/operator dalam pelayanan administrasi melalui aplikasi KABOS tidak memiliki persyaratan khusus.

Kualitas pelayanan melalui aplikasi KABOS tidak hanya dilihat dari sumber daya manusia saja tetapi dapat dilihat juga melalui sarana prasarana yang mendukung proses pelayanan administrasi melalui aplikasi KABOS. Selanjutnya penulis melaksanakan observasi langsung terkait proses pelayanan administrasi melalui aplikasi KABOS dan mendapati bahwa ada perangkat *wifi* yang sudah tidak layak digunakan karena dalam keadaan rusak. Hal ini relevan dengan hasil wawancara penulis bersama Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa yang

menyatakan bahwa “perangkat elektronik berupa komputer maupun *wifi* yang usang dan yang sudah rusak kita upayakan perbarui dan ganti dengan yang baru untuk menunjang pelayanan”.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana yang mendukung pelayanan administrasi melalui aplikasi KABOS cukup baik dengan adanya upaya penanggulangan terhadap sarana dan prasarana yang sudah tidak layak pakai.

### **C. Efisiensi**

Efisiensi merupakan perbandingan antara *output* (hasil) dengan *input* (modal utama dalam mendukung berjalannya suatu sistem). Efisiensi adalah ukuran keberhasilan suatu program kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya biaya/sumber daya sebagai modal/potensi yang digunakan untuk mencapai tujuan/hasil yang diharapkan. Pada sub bagian ini dimensi efisiensi akan dianalisis melalui kriteria berikut ini.

#### **1. Input**

*Input* adalah alat yang digunakan untuk menerima masukan data dan program yang akan di proses. Proses masukan awal pelayanan administrasi melalui aplikasi KABOS di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa terdiri atas beberapa aspek yaitu :

##### **a) Dasar Peraturan**

Pelaksanaan pelayanan administrasi melalui aplikasi KABOS di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa pertama didasarkan pada Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 yang merupakan pintu gerbang perkembangan *e-government* di Indonesia. masukan (*input*) pelayanan pengurusan administrasi melalui aplikasi KABOS ditinjau dari dasar hukum sudah baik dan tepat/sesuai. Ditambah juga dari pihak Dinas Pendidikan sendiri sudah memiliki dasar hukum atau Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti yang sudah dibahas pada dimensi produktivitas.

##### **b) Personil**

Personil kaitannya dengan pelayanan administrasi melalui aplikasi KABOS adalah aparatur/pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa yang bertugas sebagai penerima berkas, dan admin/operator dalam proses pelayanan melalui aplikasi KABOS. masukan (*input*) pelayanan administrasi melalui aplikasi KABOS dilihat dari personil adalah cukup baik.

##### **c) Biaya Pelayanan**

Pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi KABOS di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa adalah gratis tanpa ada pungutan biaya sepeserpun. dalam melakukan pelayanan melalui



aplikasi KABOS di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa adalah seratus persen gratis dan tidak ada pungutan biaya sama sekali. Sehingga ditinjau dari segi aspek adalah baik dan dapat dikatakan efektif. pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi KABOS di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa dilihat dari aspek masukan (*input*) berdasarkan 3 indikator yaitu dasar hukum, personil dan biaya pelayanan adalah sudah baik dan dapat dikatakan efektif.

## **2. Proses**

Proses adalah bagian kesatuan dari tiga komponen utama yang saling berkaitan antara masukan, proses dan hasil. Secara rinci proses dapat diartikan berupa serangkaian kegiatan pelayanan dari petugas kepada pemohon atau pengaduan dari pemohon kepada petugas. proses pelayanan melalui aplikasi KABOS sudah sesuai dengan alur SOP yang ada. kriteria/indikator proses pelayanan administrasi melalui aplikasi KABOS adalah baik karena sudah tertata baik dengan adanya Standar Operasional Prosedur sehingga dapat dikatakan efektif.

## **3. Keluaran (*Output*)**

Keluaran adalah data/hasil dari suatu program/kegiatan yang diolah dari potensi/sumber daya yang ada. Secara rinci keluaran (*output*) adalah hasil akhir yang didapatkan mulai dari serangkaian proses kegiatan sampai dengan selesainya. Keluaran (*output*) yang dihasilkan dari pelayanan administrasi melalui aplikasi KABOS. Pengurusan administrasi KABOS dilaksanakan di link atau sesuai prosedur yang ada. keluaran (*output*) dari pelayanan melalui aplikasi KABOS adalah cukup baik dikarenakan petugas memproses berkas melalui keluaran pdf dan memberitahukan hasilnya melalui *whatsapp* berdasarkan nomor *handphone* yang diberikan pengawas/pemohon.

## **D. Fleksibilitas**

Fleksibilitas adalah kemampuan suatu sistem dalam mengadakan perubahan bahkan menciptakan perbedaan untuk disesuaikan dengan kebutuhan yang ada guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. admin/operator merespons sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditentukan. untuk bisa mengakses aplikasi KABOS terdapat waktu yang sudah ditentukan. Kebebasan mengakses link KABOS bisa kapan saja, akan tetapi terkait tindakan lanjutnya harus tetap menunggu petugas operator/admin untuk memproses, di mana admin tersebut menyesuaikan dengan aturan waktu sesuai jam kerja yang telah ditentukan. Sehingga peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi KABOS di Dinas Pendidikan

Kabupaten Minahasa dilihat dari kriteria/indikator fleksibilitas adalah cukup baik dan dapat dikatakan cukup efektif.

#### **E. Kepuasan**

Kepuasan merupakan tindakan/respon terhadap perasaan cukup atas apa yang didapat. Kepuasan dalam pelaksanaan *e-government* melalui aplikasi KABOS dapat diartikan sebagai suatu hal yang diterima dan dialami oleh masyarakat terhadap apa yang dikerjakan dan diberikan oleh aparatur sipil negara di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. bahwa secara umum masyarakat menanggapi kehadiran pelayanan melalui aplikasi KABOS dengan kurang baik. Kurangnya sosialisasi terkait aplikasi KABOS dan kurangnya pemahaman masyarakat .terkait penggunaan teknologi serta lemahnya jaringan internet ternyata menjadi kendala bagi masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan aplikasi KABOS. pelayanan melalui aplikasi KABOS di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa ditinjau dari kriteria/indikator kepuasan adalah tidak baik. Karena tanggapan dan respon dari masyarakat yang penulis amati merasa tidak puas karena terkendala beberapa faktor di atas sehingga dapat dikatakan belum efektif.

#### **3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Sri Handayani (2020) berjudul “Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Penerapan *E-Government* “di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Penerapan *E-Government* memberikkan dampak peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone

Grace Carlyn Mesoino (2020) berjudul “Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Pajak *Online* Berbasis *E-SAMSAT* di Provinsi Sulawesi Utara”. Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Terjadi peningkatan dan kepastian pelayanan terhadap pemasukan pajak kendaraan bermotor sesudah penerapan.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni efektivitas aplikasi KABOS yaitu dengan menganalisis dan mengetahui tingkat Efektivitas Pelaksanaan E-Government melalui Aplikasi KABOS dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa cukup efektif. Terdapat kendala seperti jaringan internet kurang baik dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi KABOS/penggunaan teknologi. Menindaklanjuti hal tersebut, Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa melakukan sosialisasi kepada tenaga pendidik untuk

meningkatkan minat dan daya tarik terhadap penggunaan aplikasi KABOS dan menyediakan perangkat wifi sebagai sarana dan prasarana penunjang guna meningkatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa. Saran untuk Pemerintah Daerah serta Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, yaitu aplikasi KABOS perlu disederhanakan sedapat mungkin untuk meningkatkan minat pengguna.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penerangan dan uraian hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya mengenai efektivitas aplikasi KABOS dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa, maka terdapat beberapa simpulan yaitu :

1. Efektivitas Pelaksanaan *E-Government* melalui Aplikasi KABOS dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa yang diukur dengan menggunakan teori Efektivitas berdasarkan lima kriteria atau indikator pengukuran efektivitas, yakni Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas dan Kepuasan dinilai kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari masih minimnya guru yang menggunakan aplikasi KABOS.
2. Faktor-faktor penghambat dalam Pelaksanaan *E-Government* melalui Aplikasi KABOS dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa adalah sebagai berikut.
  - 1) Jaringan internet yang kurang lancar dan kurang baik mempengaruhi jalannya sistem pelayanan berbasis *online*.
  - 2) Kurangnya pemahaman masyarakat/tenaga pendidik terkait aplikasi KABOS serta penggunaan dan pemanfaatan teknologi.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada adalah sebagai berikut :
  - a. Menggelar Sosialisasi tentang Kemudahan Pelayanan menggunakan Aplikasi KABOS di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa.
  - b. Mencetak baliho informasi terkait aplikasi KABOS dan Standar Operasional Prosedur aplikasi KABOS.
  - c. Mengadakan Sosialisasi dengan melakukan kerjasama dengan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) melalui pelaksanaan sosialisasi pengenalan

aplikasi KABOS melalui kegiatan Penelitian di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu lokus saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Gibson saja.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan efektivitas aplikasi KABOS dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa serta jajarannya, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrahmat. 2008. *Efektivitas Organisasi Edisi Pertama*. Jakarta: Airlangga.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.
- Ratminto dan Atik Septi W. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.