

## **IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (STUDI TENTANG WEB E-GOVERNMENT DI KOMINFO KOTA MANADO)**

*oleh :*

**Pasaribu Humisar Parsaorantua**

**Yuriewati Pasoreh**

**Sintje A. Rondonuwu**

*email : [synysar.dropdead@gmail.com](mailto:synysar.dropdead@gmail.com)*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi teknologi informasi dan komunikasi di Kominfo kota Manado mengenai *e-government*. Yang dimana mencakup penerapan atau implementasi dari *e-government*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan teori media baru yang menjelaskan mengenai perkembangan Teori ini membahas tentang media pada zaman global. Istilah media baru mengacu pada permintaan akses ke konten kapan saja, di mana saja, pada setiap perangkat digital. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan dari wawancara peneliti dengan informan bahwasannya *e-government* membantu dalam pencarian informasi mengenai pemerintah, bahkan dari pemerintah bisa melakukan pelayanan public secara online, informasi yang disediakan juga berlaku secara 24jam, tersedia kapan saja dan dimana saja.

Hasil dari penelitian ini adalah implementasi dalam *e-government* yang bertujuan untuk menghubungkan pemerintah dengan masyarakat secara terbuka, dan pemberian informasi lebih mudah.

**Kata Kunci : Implementasi, Teknologi, Informasi,**

### **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi seperti saat ini teknologi informasi dan komunikasi sedang dalam masa pengembangannya yang meliputi segala hal yang mengenai proses penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari sekarang ini sangat pesat sekali, baik dalam mencari informasi maupun menerima informasi sehingga memudahkan manusia untuk mencari, mempelajari dan mendapatkan informasi yang diinginkannya dengan mudah, dimana saja, kapan saja, dan dari siapa saja. Karena begitu mudahnya diakses maka diperlukan suatu undang-undang dalam mengatur penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran dalam bidang kehidupan seperti dalam hal telekomunikasi. Dengan kemudahan berkomunikasi, manusia se akan lebih dinamis. Informasi tentang peristiwa ditempat yang jauh dengan mudahnya didapatkan dengan bantuan alat-alat tersebut. Kehadiran internet dalam teknologi informasi dan komunikasi membantu aktivitas dan urusan kita dalam memperoleh dan menyampaikan informasi secara cepat. Internet juga mendorong terjadinya keragaman gaya hidup dan penampilan untuk memicu kreatifitas dan ide-ide yang baru. Dalam dunia pendidikan, Teknologi informasi dan komunikasi juga

berperan dalam mempermudah pengurusan administrasi akademik, pendaftaran maupun proses belajar mengajar. Komunikasi sebagai media pendidikan dapat dilakukan menggunakan media-media komunikasi seperti telepon, komputer, internet, email dan sebagainya. Teknologi informasi dan komunikasi juga bermanfaat dalam bidang pemerintahan seperti meningkatkan kinerja pemerintah. Implementasi teknologi informasi dan komunikasi diperlukan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan program-program pembangunan disegala bidang.

Pemerintah telah menetapkan program pembangunan pengembangan TIK dengan istilah E-government. Penerapan *E-government* merupakan amanat Inpres No.3 tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik di Indonesia. Implementasi *e-government* dalam pelaksanaan tata kelola pemerintah dan pelayanan publik membutuhkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi beserta sumber daya manusia yang handal dalam mengelolanya. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dapat dieliminir melalui pemanfaatan *e-government* menjadi lebih fleksibel, dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. Selain itu *e-government* menawarkan pelayanan publik secara 24 jam. Sehingga dapat di akses dimana saja dan kapan saja. Sebagai sebuah badan atau lembaga publik yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk membuat kebijakan di bidang teknologi informasi dan komunikasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika (kominfo) bertujuan untuk menerapkan *e-government*. Hal ini dilakukan dengan menyelenggarakan tata kelola pemerintahan secara elektronik dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi dan komunikasi sebagai implementasi *e-government* di kominfo. E-governtment ini, adalah program yang dijalankan oleh dinas kominfo untuk melakukan penyebaran informasi, pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat, bisa terjadinya peningkatan antara hubungan pemerintah dengan masyarakat dan pelaku bisnis, dan pelaksanaan pemerintah lebih efisien, sebuah program yang bagus untuk meningkatkan hubungan anantara masyarakat dengan pemerintah, terlebih lagi bisa mendapatkan informasi yang lebih jelas dari pihak pemerintah. Namun program yang direncanakan dari tahun 2012 ini, belum berjalan dengan baik. Masih adanya permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan program *e-government* ini, permasalahan terletak pada implementasi atau penerapannya *e-government* ini pada masyarakat, yang belum berjalan sesuai dengan harapan pemerintah. Dan tidak adanya lagi tempat untuk meng-akses internet atau *wifi* dari pemerintah untuk masyarakat luas. Oleh sebab itu kominfo bisa membuka kembali lokasi berbasis internet atau *wifi* untuk membantu masyarakat dalam mencari informasi yang harus di akses melalui internet.

### **Pengertian komunikasi**

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin, yaitu *communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran. Para ahli mendefinisikan komunikasi menurut sudut pandang mereka masing-masing.

Menurut Sarah Trenholm dan Arthur Jensen (1996: 4) mendefinisikan bahwa komunikasi adalah suatu proses di mana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui berbagai saluran.

Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid (dalam wiryanto, 2004:6) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam.

Shannon dan Weaver (1949), bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja dan tidak terbatas pada komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi.

Bernard Berelson dan Gary A. Steiner(1964:527) mendefinisikan komunikasi adalah transmisi informasi, gagasan, emosi, ketrampilan dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah apa yang di maksudkan dengan komunikasi.

Pengertian secara terminologis merujuk pada proses penyampaian suatu pernyataan yang di lakukan oleh seorang sebagai konsekuensi dari hubungan sosial. Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah pendapat dan sikap, pendapat atau perilaku, baik secara lisan ataupun tulisan, maupun tidak langsung tetapi melalui sebuah media (Effendy, 2004: 3-4).

### **Pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Kata teknologi bermakna pengembangan dan penerapan berbagai peralatan atau sistem untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi manusia dalam kehidupan sehari-hari. Dalam bahasa sehari-hari kata teknologi berdekatan artinya dengan istilah tata cara. Teknologi merupakan hasil olah pikir manusia untuk mengembangkan tatacara atau sistem tertentu dan menggunakannya untuk menyelesaikan persoalan dalam hidupnya.

Kata informasi dapat diartikan berita yang mengandung maksud tertentu. Manusia memiliki pengetahuan dan pengalaman yang selalu ingin dibagikan pada orang lain. Pengalaman atau pengetahuan yang dikomunikasikan kepada orang lain tersebut merupakan pesan atau informasi. Jadi, pesan atau informasi menuntut adanya kehadiran pihak lain. Kata komunikasi berasal dari bahasa latin *communicare* yang bermakna berbagi atau menyampaikan pesan, berita, informasi dan perasaan kepada orang lain.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian teknologi informasi adalah tata cara atau sistem yang digunakan manusia untuk menyampaikan pesan atau informasi. Seiring dengan perkembangan komputer dan peralatan komunikasi modern. Pengertian teknologi informasi dan komunikasi dapat diartikan sebagai pemanfaatan perangkat komputer sebagai alat untuk memproses, menyajikan serta mengelola data dan informasi dengan berbasis pada peralatan komunikasi. Jadi, dua komponen pokok dalam teknologi informasi dan komunikasi adalah peralatan komputer dan peralatan komunikasi.

### **Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Teknologi informasi dan komunikasi sebagai suatu produk dan proses telah berkembang sedemikian rupa sehingga memengaruhi segenap kehidupan kita dalam berbagai bentuk aplikasi. Tofler menggambarkan perkembangan itu sebagai revolusi yang berlangsung dalam tiga gelombang. Gelombang pertama timbul

dalam bentuk teknologi pertanian. gelombang kedua ditandainya dengan adanya teknologi industri, Gelombang ketiga merupakan resolusi teknologi elektronik dan informasi.

Tak dapat disangkal lagi bahwa perkembangan informasi dan komunikasi yang telah berlangsung begitu cepat, telah menyebabkan sejumlah perubahan yang besar pada masyarakat. Marshall McLuhan (1967) seorang pakar dalam bidang sosio-kultural mengungkapkan bagaimana medium, atau proses teknologi elektrik dalam masa kita, membentuk dan mengatur kembali pola interdependensi sosial dan segala aspek kehidupan pribadi kita, Ia telah memaksa kita untuk mempertimbangkan dan menilai kembali hampir semua pemikiran, tindakan, dan segenap kelembagaan yang sebelumnya kita angap telah mapan.

### **E-government**

Penyerapan teknologi internet dalam lingkungan pemerintahan telah melahirkan suatu aplikasi yang disebut *e-government*. *E- government* merupakan suatu aplikasi berbasis komputer dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah pada masyarakat atau disebut *Government to Citizen* (G2C). Selanjutnya, hubungan pemerintah dengan perusahaan disebut *Government to Business* (G2B). Sedangkan hubungan antara pemerintah dengan daerah lain atau dengan Negara lain disebut *Government o government* (G2G) Sebagai mitranya. Internet telah mengubah pola layanan dalam bentuk pembangunan hubungan yang lebih komunikatif serta kemudahan layanan administarsi, transaksi dan, penyajian informasi. Pembangunan sistem *e-government* diharapkan akan memberikan sejumlah manfaat. Manfaat pertama adalah masyarakat, kalangan inventor, dan pebisnis dapat memperoleh informasi-informasi penting dengan mudah dan cepat tanpa melewati jenjang birokrasi yang panjang. Manfaat kedua adalah meningkatkan transparansi dan kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

### **Pengertian Implementasi**

Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Wahab, 2001;68) arti implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang. Namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan eksekutif yang penting atau badanperadialn lainnya, keputusan tersebut mengidentifikasi secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya.

Dunn (1994: 58) Masalah yang harus diatasi oleh pemerintah adalah masalah publik, yaitu nilai, kebutuhan atau peluang yang tak terwujudkan yang meskipun bisa diidentifikasi tetapi hanya mungkin dicapai lewat tindakan publik. Karakteristik masalah publik yang harus diatasi selain bersifat interdependensi juga bersifat dinamis, sehingga pemecahannya memerlukan pendekatan holistik, yaitu pendekatan yang memandang masalah sebagai bagian dari keseluruhan yang tidak dapat dipisahkan atau diukur sendirian.

## **Teori Media Baru**

Pierre Levy (dalam Putri, 2014) mengemukakan bahwa media baru merupakan teori yang membahas mengenai perkembangan media. McQuail (2011: 152) menyatakan bahwa media baru adalah berbagai perangkat teknologi komunikasi yang berbagi ciri yang sama yang mana selain baru dimungkinkan dengan digitalisasi dan ketersediaannya yang luas untuk penggunaan pribadi sebagai alat komunikasi. Teori ini membahas tentang media pada zaman global. Istilah media baru mengacu pada permintaan akses ke konten (isi/informasi) kapan saja, di mana saja, pada setiap perangkat digital. Ciri utama media baru adalah adanya saling keterhubungan, aksesnya terhadap khalayak individu sebagai penerima maupun pengirim pesan, interaktivitasnya, kegunaan yang beragam sebagai karakter yang terbuka, dan sifatnya yang ada di mana-mana (McQuail, 2011 : 43).

Menurut R Cahyo Prabowo (dalam Putri, 2014) mengenai media baru adalah suatu alat sebagai sarana komunikasi yang dimana saling berinteraksi, berpendapat, tukar informasi, mengetahui berita yang melalui saluran jaringan internet serta informasinya selalu terbaru secara kilat dan juga lebih efisien ringkas memberikan informasi kepada pembaca atau khalayaknya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olahraga, seni dan budaya sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga, berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya (Gunawan, 2014: 81).

Metode kualitatif menurut Crewell (1998) adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena terhadap variabel.F

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui pengimplementasian teknologi informasi dan komunikasi dalam *e-government* dimana suatu program yang dijalankan oleh pemerintah melalui dinas kominfo dalam menyebarkan informasi bagi masyarakat.

Dalam mengsucceskan program tersebut, maka dibutuhkan teknologi informasi dan komunikasi dalam membantu pekerjaan dalam dinas kominfo dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat, agar masyarakat dapat memahami, menerima, serta ikut berpartisipasi dalam meningkatkan kemajuan kota Manado. Sehingga hal tersebut menjadi penentu keberhasilan kemajuan dalam pelayanan masyarakat.

### **Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada :

1. Mengetahui kegunaan *e-government* bagi masyarakat
2. Manfaat *e-government* bagi masyarakat..
3. Kemudahan dalam mencari informasi dari pemerintah
4. Kecepatan penyajian informasi.

5. Keragaman pilihan informasi untuk melayani berbagai macam kebutuhan masyarakat.

### **Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian adalah kepala dinas kominfo atau bisa juga sekretaris dinas kominfo. Kemudian 2 orang karyawan dinas kominfo dan 4 orang masyarakat. Jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini adalah 7 informan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini dilakukan teknik pengambilan data untuk mendapatkan keterangan yang diperlukan untuk pembahasan masalah dalam penelitian dilakukan dengan cara : Observasi, Wawancara, dokumentasi

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Analisis data adalah sebuah kegiatan yang mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode/tanda, dan mengategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah (Gunawan 2014: 209).

Analisis terdiri dari 3 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu:

#### a. Reduksi Data (Data Reduction)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data yaitu melalui reduksi data.

#### b. Penyajian Data (Data Display)

Setelah reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori.

Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif juga dapat berupa grafik, matriks (Miles dan Huberman 1984).

#### c. Kesimpulan (Conclusion Drawing)

Langkah ketiga dalam penelitian data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.



## Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam hal ini untuk mengetahui tentang implementasi teknologi informasi dan komunikasi yang dijalankan Kominfo dalam rangka mengetahui *e-government* maka dilihat dari fokus penelitian (1). Mengetahui kegunaan *e-government* bagi masyarakat. (2). Manfaat *e-government* bagi masyarakat. (3). Kemudahan dalam mencari informasi dari pemerintah. (4). Kecepatan penyajian informasi. (5). Keragaman pilihan informasi untuk melayani berbagai macam kebutuhan masyarakat.

### Kemudahan Dalam Mencari Informasi Dari Pemerintah

Dalam lingkup era globalisasi semua hal menjadi mudah dan cepat, sama sepertinya dengan *e-government* ini, pada web pemerintah kota Manado, telah diberikan begitu banyak pilihan sesuai kebutuhan kita, dari informasi, kebijakan bahkan pelayanan publik. Dalam kemudahannya seperti yang di utarakan informan HL selaku kepala bidang aplikasi dan informatika, masyarakat hanya perlu mencari informasi yang diinginkan di Manadokota.go.id, Jika dahulu kita harus membaca koran, mendengarkan radio dan menonton tv, sekarang dengan internet sebagai pendukung *e-government* kita bisa mendapatkan informasi yang mudah, akurat, terpercaya, bisa dibaca kapan saja, tersedia selama 24 jam, dan bisa kita baca dimana saja. Demi mewujudkan Manado sebagai *smart city* yang membutuhkan yang namanya *smart governtmen*, *smart people*, *smart* edukasi dan lainnya untuk mendukung *smart city* ini. Sesuai dengan karakteristik media baru, yang tersedia kapan saja, dimana saja pada perangkat digital(McQuill). Dari masyarakat pun, yang telah diberitahukan peneliti tentang e-gov, berpendapat bahwa e-gov ini lebih efisien dalam mencari informasi dan cepat.



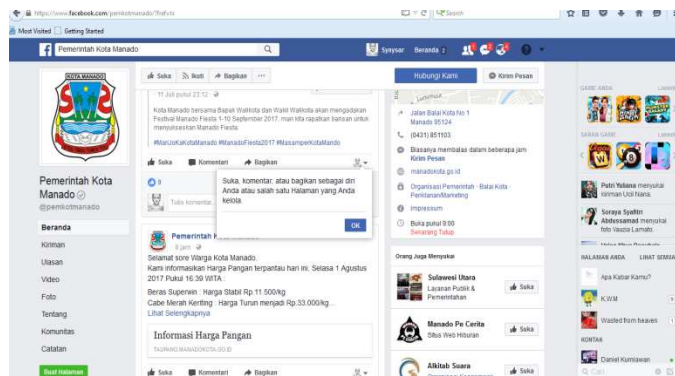
Gambar 4

Informasi dari BPJS yang dengan mudahnya bisa kita akses melalui website pemerintah yang merupakan bentuk program *e-government*

### Kecepatan Penyajian Informasi

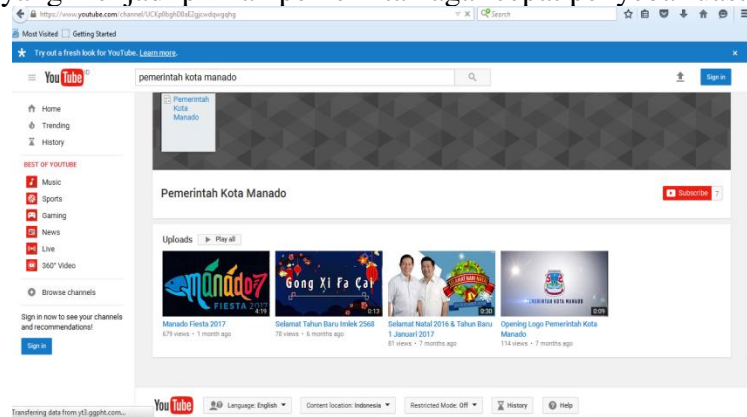
Dalam kecepatan penyajian data, e-gov menggunakan bantuan jaringan internet dalam penyebaran informasi. Dari Dinas Kominfo sendiri, menggunakan bantuan jaringan internet dalam menyebarluaskan informasi pada masyarakat. Pada penyebarluasan informasi dan saling tukar informasi, pemerintah kota Manado melalui Dinas Kominfo memanfaatkan segala jenis media sosial, seperti *Facebook*, *twitter*, *youtube*, *instagram*, *posko gagak* dan *fanspage* resmi dari pemrintah kota Manado, dan juga tentunya website resmi kota Manado. Menggunakan media online karena merasa lebih efektif, cepat, akurat dan efisien karena pada era

globalisasi seperti ini, orang-orang atau masyarakat lebih cenderung menggunakan media sosial dalam mencari informasi dibandingkan mencari info melalui media cetak atau elektronik. Yang paling banyak dipakai oleh masyarakat yaitu *fanspage*, karena ada jika ada informasi yang baru dari pemerintah atau kegiatan dari pemerintah maka lebih dahulu disebar di *fanspage*. Selain itu segala keluhan masyarakat lebih cepat diketahui melalui media online yang bersifat terbuka. Kecepatan juga mencangkup bagaimana kita mendapatkan informasi tersebut, jika menggunakan media cetak kita harus membeli dahulu untuk mencari informasi yang ingin kita cari dan belum tentu informasi itu tersedia hanya dalam satu media cetak saja, maka dengan e-gov ini kita tinggal menggunakan ponsel dan jaringan internet dalam mencari informasi dengan cepat, tepat, dan akurat. Tapi seperti yang dikatakan oleh bapak HL masyarakat juga harus memanfaatkan teknologi ini dengan baik, walaupun dari pemerintah telah memberikan mediana, tapi dari masyarakat tidak mau menggunakannya ini bisa menjadi suatu kendala dalam menjalankan *e-government*.



Gambar 5

*Fanspage* yang menjadi pilihan pemerintah agar cepat penyebarluasan informasi



Gambar 6

*Youtube* juga termasuk media yang dipakai dalam penyebarluasan informasi dalam bentuk video.

### Keragaman Pilihan Informasi Untuk Melayani Berbagai Macam Kebutuhan Masyarakat

Keragaman pilihan informasi berbagai pilihan informasi untuk melayani macam kebutuhan masyarakat, dimana tersedianya banyak informasi yang



disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk keragaman informasi, dalam daftar web atau tampilan awal web pemerintah kota manado, telah menunjukkan berbagai pilihan daftar informasi yang dibutuhkan masyarakat. Jika ingin mengetahui harga pangan di pasar bisa di cek dalam aplikasi Taupang, jika ingin mengetahui kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah bisa di cek di kanal informasi pemerintah. Ketersediaannya informasi juga untuk keterbukaan dan sebagai bentuk membantu masyarakat dalam hal mencari informasi yang diperlukan masyarakat. Jadi dalam hal ini masyarakat tak perlu bingung lagi untuk mencari informasi yang diinginkan karena telah tersedia keragaman informasi sesuai kebutuhan masyarakat.

Bapak RD selaku kepala divisi Kominfo bagian Cerdas Command Center menyatakan, untuk memenuhi keinginan masyarakat maka pemerintah menyediakan 12 aplikasi unggulan yang dikelola oleh cerdas *command center* dalam rangka menjalankan program e-governemnt.



**Gambar 7**

12 aplikasi unggulan yang dikelola oleh cerdas *command center* dalam rangka menjalankan program e-governemnt antara lain ada:

1. *Qlue*, aplikasi yang berbasis android, aplikasi ini guna untuk melaporkan keadaan dilukan masyarakat, seperti banyaknya jumlah sampah yang menumpuk dilingkungan tersebut. Aplikasi ini hanya tersedia pada ponsel berbasis android saja, dan tidak terdapat pada ponsel berbasis ios atau pun windows. Aplikasi ini memerlukan login akun.
2. *E-gol*, atau disebut juga *electronic government letter*. Yaitu sistem elektronik surat menyurat antar perangkat daerah dalam ruang lingkup pemerintah kota Manado.
3. Taupang atau Pantau Harga Pangan, adalah aplikasi yang disediakan pemerintah berbasis web. Taupang ini dibuat agar masyarakat bisa melihat harga pangan yang ada di pasar (dalam hal ini, pasar Bersehati dan pasar Karombasan). Apakah harga naik, stabil ataupun turun.
4. SiTasya atau disebut juga Sistem Pemantau Masyarakat, adalah aplikasi berbasis web yang disediakan pemerintah untuk memantau masyarakat. yang guna menampilkan kondisi kota Manado melalui *Closed Circuit Television* (CCTV). Sejumlah permasalahan kota akan terpantau melalui *dashboard*. Misalnya sampah yang belum diangkut atau yang dibuang tidak

pada tempatnya, arus lalu lintas, debit air hujan yang meluap ketika hujan, parkir liar, kebakaran, lampu jalan rusak, pohon tumbang, papan reklame tidak berizin, dan permasalahan lainnya, semuanya terpantau melalui Cerdas *Command Center*. Pada pemantauan lalu lintas, pemerintah juga bekerja sama dengan kepolisian kota Manado. SiTasya juga menampilkan kota Manado dan menunjukkan lokasi-lokasi untuk melakukan bisnis, perumahan dan sebagainya. Bahkan dalam hal pengurusan tanah bisa dilihat berapa luas dan meter bidang tersebut melalui aplikasi ini.

5. Lapor Manado adalah program pendukung e-gov yang guna mem *backup Qlue*. Jika *Qlue* hanya berbasis pada sistem android maka lapor Manado mencakup segala jenis aspek komunikasi digital seperti, sms, telephone, *e-mai* dan juga melalui media sosial.
6. Ricca atau Ramalana Iklim Cuaca Cerdas adalah aplikasi berbasis web yang bertujuan melihat ramalan cuaca pada wilayah tertentu.
7. Kanal resmi pemerintah kota Manado, adalah aplikasi berbasis web, yang diaman disebut juga website kota Mandao yang mencakup aplikasi berbasis web yang lainnya. Website ini berisi tentang informasi kota Manado dan berisi berbagai pelayanan publik dari perintah untuk masyarakat.
8. SiGita atau juga disebut Sistem Gabungan Aplikasi Perangkat Daerah, yaitu aplikasi yang digunakan oleh perangkat daerah yang untuk saling melaporkan, dan memonitoring dengan pemerintah kota. Selain itu SiGita menggunakan peta kota yang berisi data. Gabungan dari 3 SKPD. Lewat peta ini kita bisa mengetahui data dari rumah yang terpilih.
9. Radio Komunikasi Gagak, yaitu program pemerintah kepada aparat desa untuk saling berkomunikasi. Dalam radio gagak ini menggunakan alat bantu HT atau *Handy Talkie*, cara ini untuk mem *backup* pada daerah yang infrastrukturnya susah dijangkau dalam hal ini jarak dan pengaruh signal yang kurang memadai, seperti daerah Manado tua dan sekitarnya, sehingga butuh bantuan HT dalam penyampaian informasinya.
10. Manado 360, sistem informasi berbasis *website* untuk menampilkan lokasi wisata dan kota Manado dalam 360 derajat baik darat udara, maupun laut.
11. E-puskesmas, elektronik puskesmas portal monitoring pelayanan kesehatan *online* dan terintegrasi.
12. E-kon atau elektronik komunikasi *online*, *aplikasi video conference* antar perangkat daerah Pemerintah Kota Manado.



### **Gambar 8**

Contoh salah satu keragaman informasi yang disediakan pemerintah dalam hal ini adalah daftar harga pangan

Dan beberapa aplikasi pendukung *e-governmnet* yang disediakan oleh beberapa SKPD kota Manado

1. E-Dbase atau Elektronik Development Data Base adalah aplikasi penyajian semua informasi pembangunan Kota Manado dalam angka.
2. *E-Devlan, Elektronik Development Planing Annual* adalah Sistem perencanaan pembangunan daerah tahunan dimulai dari Musrenbang Kelurahan sampai dengan Penyusunan RKA-PD secara elektronik.
3. SIMDA Keuangan adalah sistem pengelolaan keuangan daerah dan pelaporannya.
4. E-ropk atau Elektronik Rencana Operasional Pelaksanaan Kegiatan adalah sistem informasi rencana fisik kegiatan dan rencana keuangan kegiatan.
5. *E-moonev* Manado atau Elektronik Rencana Operasional Pelaksanaan Kegiatan adalah sistem informasi rencana fisik kegiatan dan rencana keuangan kegiatan.
6. E-sakip atau Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah elektronik adalah Sistem untuk memudahkan proses pemantauan dan pengendalian kinerja PD di lingkungan Pemkot Manado dalam rangka meningkatkan akuntabilitas & kinerja PD.
7. Sip kota Manado atau Sistem Informasi Pengawasan adalah sistem untuk mengelolah data rekomendasi dan tindak lanjut dari setiap temuan oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) dan BPK-RI.
8. Simpeg BKD kota Manado atau Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian adalah Sistem Informasi data kepegawaian yang berfungsi untuk mengelola data, manajemen dan administrasi kepegawaian.
9. Sismiop atau Sistem Informasi dan Manajemen Objek Pajak adalah Sistem yang mengelola manajemen objek pajak serta menampilkan info PBB.
10. Sip2t atau Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu adalah aplikasi layanan publik *online* bagi masyarakat yang hendak mengurus perizinan.
11. *E-tourism* atau *Electronic tourism* adalah sistem informasi berbasis *website* untuk menampilkan lokasi wisata, *event*, cagar budaya, industri wisata, proses pendaftaran wisata, standarisasi pelaku wisata, pengaduan dan informasi pariwisata.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti menarik kesimpulan:

1. Kegunaan dari *e-government* bagi masyarakat, untuk memberikan informasi serta pelayanan publik untuk para penduduk yang diaplikasikan untuk yudikatif, legislatif dan administrasi publik dengan tujuan meningkatkan efisien internal, menyampaikan pelayanan pada publik dan juga proses pemerintahan yang demokratis. *e-government* maka dapat membantu mempermudah segala urusan pemerintah dalam hal menyampaikan informasi bagi masyarakat dan membantu masyarakat yang ingin mengatuhi informasi dari pemerintah dan untuk memenuhi keinginan untuk pelayanan publik. Dalam ruang lingkup pemeritah, pembuatan

surat dan dokumen pun lebih cepat, lalu pemerintah tahu dengan apa yang diinginkan masyarakat dengan menggunakan *e-government*. Pengurusan berkas pun jadi lebih mudah dan cepat, pencatatan kompetensi penduduk, dan pelaksanaan yang lebih baik dan efisien.

2. Manfaat *e-government* bagi masyarakat, masyarakat lebih tahu tentang kinerja pemerintah, masyarakat jadi lebih tahu dimana harus melapor pada pemerintah mencakup masalah yang ada di lingkungan kita, masyarakat bisa mencari info lebih efisien cepat dan akurat, masyarakat bisa melakukan interaksi dengan pemerintah, masyarakat bisa menjalin hubungan yang lebih dipercaya, pelayanan yang masyarakat inginkan tak repot lagi, lebih cepat dan hemat.

3. Kemudahan dalam mencari informasi dari pemerintah, masyarakat hanya perlu mencari di [Manadokota.go.id](http://Manadokota.go.id), kita bisa langsung mencari informasi yang kita inginkan. Masyarakat juga bisa langsung mendapatkan informasi yang mudah, akurat, terpercaya, bisa dibaca kapan saja, tersedia selama 24 jam, dan bisa kita baca dimana saja. Dan Demi mewujudkan Manado sebagai *smart city* yang membutuhkan yang namanya *smart government*, *smart people*, *smart* edukasi dan lainnya untuk mendukung *smart city* ini.

4. Kecepatan Penyajian Informasi, Dalam kecepatan penyajian data, e-gov menggunakan bantuan jaringan internet dalam penyebaran informasi. pemerintah kota Manado melalui Dinas Kominfo memanfaatkan segala jenis media sosial, seperti *Facebook*, *twitter*, *youtube*, *instagram*, *posko gagak* dan *fanspage* resmi dari pemerintah kota Manado, dan juga tentunya website resmi kota Manado. Menggunakan media online karena merasa lebih efektif, cepat, akurat dan efisien karena pada era globalisasi seperti ini, orang-orang atau masyarakat lebih cenderung menggunakan media sosial dalam mencari informasi dibandingkan mencari info melalui media cetak atau elektronik. melalui *fanspage*, informasi yang baru dari pemerintah atau kegiatan dari pemerintah maka lebih dahulu disebarkan di *fanspage*. Selain itu segala keluhan masyarakat lebih cepat diketahui melalui media online yang bersifat terbuka.

5. Keragaman Pilihan Informasi Untuk Melayani Berbagai Macam Kebutuhan Masyarakat, tersedianya informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang tersedia melalui berbagai aplikasi dari pemerintah seperti : (1) *Qlue*, (2) *E-gol*, atau disebut juga *electronic government letter*, (3) Taupang atau Pantau Harga Pangan, (4) SiTasya atau disebut juga Sistem Pemantau Masyarakat, (5) Lapor Manado adalah program pendukung e-gov yang guna mem *backup Qlue*, (6) Ricca atau Ramalan Iklim Cuaca Cerdas, (7) Kanal resmi pemerintah kota Manado, (8) SiGita atau juga disebut Sistem Gabungan Aplikasi Perangkat Daerah, dan (9) Radio Komunikasi Gagak, (10) E-puskesmas, (11) Manado 360, (12) E-kon atau Elektronik Komunikasi Online. Dan beberapa aplikasi dari SKPD lain, (1) E-Dbase atau *electronic Development Data Base*, (2) E-devplan atau *Elektronik Development Planing Annual*, (3) simda keuangan, (4) E-ropk atau Elektronik Rencana Operasional Pelaksanaan Kegiatan, (5) E-monev Manado atau *Electronic Monitoring & Evaluasi*, (6) E-sakip Manado atau Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah elektronik, (7) SIP kota Manado atau Sistem Informasi Pengawasan kota Manado, (8) Simpeg BKD kota Manado atau Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian kota Manado, (9) Sismiop atau Sistem Informasi dan

Manajemen Objek Pajak, (10) SIP2T atau Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu, (11) E-Tourism atau Electronic tourism.

6. Dan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya *e-government*, adapun yang tahu tetapi hanya sebatas pada pejabat dan pada mereka yang bekerja untuk menuntut mengetahui *e-government*. Ada juga yang tahu tetapi tidak mau menggunakan.

### **Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti memiliki saran mengenai implementasi teknologi informasi dan komunikasi di Dinas Kominfo kota Manado mengenai *e-government*, yaitu:

1. Demi memajukan kota Manado, dalam segi infrastruktur lebih diperhatikan lagi, dalam artian pembangunan secara merata, agar daerah yang lain juga bisa dapat mengakses *e-gov*.
2. Lebih meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya *e-gov*, melakukan sosialisasi lagi secara merata, memberikan petunjuk penggunaan, memberikan pengertian bahwa sangat bergunanya *e-gov* ini bagi masyarakat.
3. Lebih banyak membuka *spot* internet guna mendukung Manado sebagai *smart city*.
4. Terus mengembangkan *e-government* seiring berjalannya jaman, sebagai program yang membantu masyarakat, tetap melayani masyarakat, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.
5. Kesadaran dari masyarakat akan kegunaan dan manfaat dari *e-government* yang dimana memberikan efek yang bagus untuk masyarakat itu sendiri.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius
- Ibrahim. 2015. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Indrajit, Richadus Eko. 2006. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andy offset
- Maryonono, M dan istiana, b patmi. 2008. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta : Quadra
- Miarso , Yusufhadi. 2005. *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Kencana
- Mquail, Enis. 2010. *Teori Komunikasi Massa McQuail*, edisi 6. Jakarta: Salema Humanika
- Mulyana. 2013. *Pengantar dan Implementasi Kurikulum 2013*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Oetomo,Budi. 2007. *Pengantar Teknologi Informasi Internet Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: C.V AndiOffet
- Tachan, H. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung. AIPI
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*.Semarang: CV Obor Pustaka.
- Sugiyono, 2016.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandug:Alfabeta
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. Grasindo

Sumber lain:  
<http://kominfo.go.id>  
[manadokota.go.id](http://manadokota.go.id)