

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI E-HISOS PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA DEPOK TAHUN 2022

¹Alliya Dian Permata, ²Antik Bintari, ³Ufa Anita Afrilia

^{1,3}Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

Email Koresponden: alliya19001@mail.unpad.ac.id

Abstract

The government has the duty to immediately carry out reforms in order to create quality public services. In practice, provincial, city and district governments are required to implement governance based on Electronic Government. Electronic Government is a form of utilizing information and communication technology aimed at providing optimal services to the public in an effective, efficient, transparent and accountable manner. The purpose of this study is to find out the progress of implementing E-Government through the E-Hisos application at the Depok City Education Office in 2022. This study uses the theory of stages of government expressed by the Gartner Group which consists of 4 (four) stages of e-government development, namely web presence, interaction, transaction, and transformation which are the benchmarks in this study. In addition, this research is also supported by using SWOT identification, namely the factors of strengths, weaknesses, opportunities and threats. This study uses descriptive research methods with a qualitative approach and data collection techniques by interviews, observation, documentation and literature study. The results of this study show that the application of e-government has been fulfilled in the E-Hisos application. However, in the stages of development and implementation it is still not optimal. This is because the server on the E-Hisos website experiences error problems, uneven socialization, and features that need to be developed. The stages of developing the implementation of e-government through the E-Hisos application at the Depok City Education Office have not developed optimally. Suggestions that can be given are developing existing features and systems as well as conducting socialization and evaluation regularly and evenly.

Keywords: E-Government, E-Hisos, Public Services.

Abstrak

Pemerintah mempunyai tugas untuk segera melakukan reformasi guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam pelaksanaannya pemerintah provinsi, kota, maupun kabupaten dituntut untuk melaksanakan pemerintahan berlandaskan pada *Electronic Government*. *Electronic Government* adalah suatu bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perkembangan penerapan *E-Government* melalui aplikasi E-Hisos pada Dinas Pendidikan Kota Depok Tahun 2022. Pada Penelitian ini menggunakan teori *stages of government* yang diungkapkan oleh Gartner Group yang terdiri dari 4 (empat) tahapan perkembangan *e-government* yaitu *web presence*, *interaction*, *transaction*, dan *transformation* yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini. Selain itu penelitian ini didukung juga menggunakan identifikasi SWOT yaitu faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan penerapan *e-governemnt* sudah terpenuhi dalam aplikasi E-Hisos. Namun, dalam tahapan perkembangan dan pelaksanaannya masih belum optimal. Hal ini dikarenakan oleh *server* pada *website* E-Hisos mengalami gangguan error, sosialisasi yang kurang merata, dan fitur-fitur yang perlu dikembangkan. Tahapan perkembangan penerapan *e-government* melalui aplikasi E-Hisos pada Dinas Pendidikan Kota Depok belum berkembang secara optimal. Saran yang dapat diberikan yaitu mengembagkan fitur dan sistem yang telah ada serta melakukan sosialisai dan evaluasi secara rutin dan merata.

Kata Kunci: *E-Government*, E-Hisos, Pelayanan Publik.

Latar Belakang

Saat ini dunia sedang berada dalam era globalisasi, yang dimana dalam kondisi ini terjadi perubahan-perubahan yang cukup signifikan dalam kehidupan bermasyarakat. Kondisi ini dipengaruhi oleh pesatnya penemuan-penemuan baru di bidang teknologi yang dipengaruhi oleh inovasi teknologi. Begitu pula dalam bidang pemerintahan. Pemerintah tentunya mempunyai tugas untuk segera melakukan reformasi guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam pelaksanaannya pemerintah provinsi, kota, maupun kabupaten dituntut untuk melaksanakan pemerintahan berlandaskan pada *Electronic Government*.

Dalam hal ini sesuai dengan dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dijelaskan bahwa *e-government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik yang efektif dan efisien. Sistem pemerintahan daerah saat ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan. Selain itu, hal ini juga diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.

Seperti halnya pada Pemerintah Daerah Kota Depok, untuk melaksanakan Perpres tersebut Wali Kota Depok menerbitkan Peraturan Wali Kota Depok Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal ini diwujudkan oleh Pemerintahan Kota Depok yang menjadi 10 besar dalam Wilayah Dengan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terbaik 2022 kategori Pemerintahan Indonesia.

Salah satu perangkat daerah yang menerapkan SPBE atau *e-government* di Kota Depok yaitu pada Dinas Pendidikan. Dinas Pendidikan Kota Depok berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi salah satunya melalui *website* resmi bernama E-Hisos. E-Hisos merupakan aplikasi yang dikelola oleh Dinas Pendidikan Kota Depok untuk mengelola informasi seputar permohonan bantuan hibah dan bansos bagi siswa siswi Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, dan Sekolah Menengah Atas Swasta di Kota Depok yang terhubung dengan *database* dari Dapodik/EMIS.

Dengan dilaksanakannya kegiatan Pembangunan Aplikasi E-Hisos, diharapkan kualitas pelayanan dalam hal untuk melakukan permohonan hibah dan bansos, melakukan pemeriksaan berkas pengajuan, persetujuan, pemantauan proses hibah dan bansos, serta pelaporan pengajuan yang diajukan dan disetujui untuk mendapatkan dana hibah dan bansos pendidikan di Kota Depok menjadi lebih optimal. Tetapi pada pelaksanaannya berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada para pengguna masih ditemukan informasi *database* yang berasal dari dapodik belum *ter-update*. Sehingga

menimbulkan ketidaksesuaian data. Hal ini akan menghambat proses-proses dari permohonan bantuan. Masalah ini juga dapat ditinjau dari SDM yang mengoperasikannya. Selain itu, masih terdapat kesulitan dalam sistem pegoperasian *website* bagi para pengguna. Seperti terdapat fitur yang kurang efektif dan efisien bagi *reviewer*.

Hasil penelitian ini akan mengetahui perkembangan penerapan *E-Government* melalui aplikasi E-Hisos yang dikaitkan dengan teori yang diungkapkan oleh Gartner Group yaitu *web presence*, *interaction*, *transaction*, dan *transformation*.

Metode

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana perkembangan penerapan *e-government* melalui aplikasi E-Hisos pada Dinas Pendidikan Kota Depok. Untuk meraih pencapaian tersebut, maka peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kualitatif.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 2 (dua) teknik pengumpulan data yaitu studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dan studi pustaka. Kemudian untuk teknik analisis data, peneliti melakukan 3 langkah kegiatan analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan melakukan penarikan kesimpulan/verifikasi serta menggunakan identifikasi SWOT. Dalam penentuan informan pada penelitian ini terdapat 6 orang yang sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Adapun teknik validasi data dalam penelitian ini yang terdiri dari triangulasi sumber, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan *membercheck*. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kota Depok yang berlokasi di Gedung Dibaleka II, Jalan Margonda No. 54, Depok, Kecamatan Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Setelah dilakukan penelitian, dapat diketahui hasil yang menjelaskan seberapa optimal tahapan perkembangan dari penerapan *e-government* di Dinas Pendidikan Kota Depok melalui aplikasi E-Hisos. Dalam mengukur tahapan perkembangan *e-government* ini penulis menggunakan indikator dari teori *stages of government* yang dikemukakan oleh Gartner Group yaitu *web presence, interaction, transaction, dan transformation*.

1. *Web Presence* (Tampilan Web)

Tahap *web presence* merupakan tahapan awal yang menandai adanya perkembangan dari penerapan *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Tujuan dari adanya *web presence* atau bisa disebut sebagai tampilan website ini yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan pemerintah yang dibutuhkan. Unsur terpenting dalam sebuah tampilan *website* yaitu isi dan tampilan yang menarik juga informatif.

Pada penelitian ini tahap *web presence* pada Dinas Pendidikan Kota Depok diwujudkan dengan menyediakan sebuah *website* yang bernama Elektronisasi Hibah dan Bantuan Sosial atau biasa disebut sebagai E-Hisos. *Website* ini ditujukan untuk pengajuan permohonan hibah dan bantuan sosial bagi siswa SD, dan SMP Swasta Kota Depok. *Website* E-Hisos hanya bisa diakses oleh operator sekolah selaku pihak yang menginput data ajukan permohonan hibah dan bantuan sosial dari sekolah beserta siswanya dan operator dari Dinas Pendidikan itu sendiri yang bertindak sebagai *reviewer*. *Website* E-Hisos dapat diakses melalui laman www.ehisos.depok.go.id. Pada

website ini sudah dirasa cukup informatif dan membantu dalam hal digitalisasi sistem pengajuan dari semula dengan cara yang konvensional.

2. *Interaction* (Interaksi)

Selanjutnya terdapat tahap *interaction* atau interaksi. Manusia sebagai makhluk sosial tentunya tidak terlepas dari interaksi dan berkomunikasi dalam kehidupan sehari-harinya. Dalam hal ini interaksi yang dilakukan yaitu secara *online* melalui penerapan *e-government*. Pada tahap ini diwujudkan dengan adanya fasilitas interaksi yang menghubungkan antara pemerintah dan pengguna aplikasi. Fasilitas interaksi ini dapat digunakan sebagai alat komunikasi pemerintah dan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Dengan hal ini akan memudahkan pengguna dalam menjangkau informasi lain yang tidak tercantum pada *website*. Selain itu hal ini juga dapat memudahkan pengguna jika terdapat keluhan atau pertanyaan seputar layanan yang sedang dibutuhkan.

Pada *website* E-Hisos sendiri belum menyediakan fitur yang berfungsi sebagai interaksi antara Dinas Pendidikan Kota Depok dengan pengguna. Pada *website* E-Hisos hanya menampilkan logo dari media sosial saja dan tidak bisa langsung terhubung dengan akun terkait karena fitur tersebut belum sepenuhnya berfungsi. Seperti gambar berikut. Selain itu, Dinas Pendidikan Kota Depok sendiri memang belum menyediakan media sosial khusus ataupun *call center* mengenai informasi seputar *website* E-Hisos ini.

3. *Transaction* (Transaksi)

Tahap *transaction* (transaksi) mempunyai ciri dimana terdapat layanan atau transaksi *online* untuk masyarakat dan masyarakat dapat menikmati

layanan tersebut tanpa dipungut biaya. Transaksi dalam hal ini berarti penggunaan teknologi unternet untuk melakukan transaksi pelayanan publik melalui *website*, seperti pembayaran pajak, pembayaran asuransi, dan sebagainya.

Pada aplikasi E-Hisos Dinas Pendidikan Kota Depok saat ini tidak memiliki fitur yang memungkinkan pemohon untuk bertransaksi secara *online*. Belum ada inovasi dari Dinas Pendidikan Kota Depok untuk melakukan pembaharuan pada *website* E-Hisos untuk dapat menyediakan transaksi pelayanan publik secara *online*.

4. Transformation (Transformasi)

Tahap *transformation* atau transformasi ini berarti pada *website* terdapat kualitas pelayanan yang meningkat dan sistem *website* yang sudah terintegrasi dengan sistem lain. Ditandai juga dengan adanya akses atau kolaborasi dengan pihak-pihak lain. Dalam hal ini menandakan pelayanan pemerintah akan meningkat secara terintegrasi. Sehingga menghasilkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Pada *website* E-Hisos Dinas Pendidikan Kota Depok sampai saat ini dalam sistemnya belum terintegrasi dengan sistem lain. Tetapi pada pelaksanaannya yaitu proses pengajuan permohonan hibah dan bansos ini Dinas Pendidikan Kota Depok terintegrasi dengan Dinas Sosial. Dinas Pendidikan akan berkoordinasi dengan Dinas Sosial terkait dengan data penerimaan DTKS (Data terpadu Kesejahteraan Sosial). Hal ini dikarenakan sebagai salah satu syarat yang memenuhi untuk menerima dana hibah dan bansos adalah sudah terdaftar dalam DTKS di Dinas Sosial. Daftar pemohon akan diserahkan oleh Dinas

Pendidikan kepada Dinas Sosial untuk melakukan pengecekan. Setelah itu, Dinas Sosial akan menyerahkan kembali daftar pemohon tersebut dan kemudian akan dilakukan penyaringan oleh Dinas Pendidikan. Pada pelaksanaan tersebut dilakukan secara konvensional belum terhubung dengan sistem.

Selain itu, tahap transformasi juga ditandai dengan adanya peningkatan dalam hal pelayanan publiknya. Dengan adanya *website* E-Hisos sampai saat ini cukup membantu pengerjaan pengajuan permohonan hibah dan bansos ini menjadi lebih cepat dan tidak memakan banyak waktu dan biaya. Maka dari itu dapat diketahui dalam tahapan transformasi ini cukup bisa dirasakan dengan yang semula berbentuk konvensional menjadi digital. Tentunya hal ini menandakan adanya peningkatan pelayanan publik. Tetapi dalam pelaksanaannya *website* E-Hisos masih perlu dikembangkan karena sistem yang belum terintegrasi dengan pihak lain.

Selanjutnya terdapat faktor-faktor dari kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang yang mempengaruhi penerapan *e-government* melalui aplikasi E-Hisos pada Dinas Pendidikan Kota Depok dengan menggunakan identifikasi SWOT. Berikut merupakan hasil identifikasi SWOT:

Tabel Hasil Identifikasi SWOT

<i>Strength</i> (Kekuatan)	<i>Weakness</i> (Kelemahan)
1. Adanya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai	1. Server pada website E-hisos mengalami gangguan error
2. Mempermudah dan mengurangi waktu melakukan	2. Sistem E-Hisos belum terintegrasi

pekerjaan verifikasi sesuai dengan urutan yang masuk pada sistem 3. Mempermudah proses review pengajuan 4. Mempermudah pemantauan pengajuan 5. Mengurangi penggunaan kertas	dengan sistem lain 3. Masih terdapat kesalahpahaman informasi di bagian internal
Opportunity (Peluang)	Threat (Ancaman)
1. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi 2. Adanya dukungan dari para stakeholder 3. Tidak ada biaya dalam proses pengajuan permohonan hibah dan bantuan sosial	1. Adanya keterbatasan pengetahuan mengenai teknologi informasi dan komunikasi 2. Masih ditemukannya ketidaksesuaian data persyaratan yang diajukan

(Sumber: Diolah Penulis, 2023)

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan *e-government* melalui aplikasi E-Hisos pada Dinas Pendidikan Kota Depok adalah sebagai berikut:

1. Dari empat tahapan perkembangan *e-government* yang dikemukakan oleh Gartner Group dalam Khristianto, dimana hal tersebut menjadi kerangka acuan untuk mengetahui penerapan *e-government* melalui aplikasi E-Hisos pada Dinas Pendidikan Kota Depok tahun 2022 dengan hasil sebagai berikut:
 - a. *Web Presence*, pada tahap ini Dinas Pendidikan Kota Depok sudah memunculkan *website* bernama E-

Hisos dengan tujuan untuk mengajukan permohonan hibah dan bantuan sosial pembiayaan pendidikan bagi sekolah, siswa, dan guru swasta di Kota Depok. Pada *website* ini sudah dirasa cukup informatif dan membantu dalam hal digitalisasi sistem pengajuan dari semula dengan cara yang manual. Tetapi dalam hal fitur sebagai bentuk efektivitas dan efisiensi dalam proses verifikasi masih terdapat yang perlu ditingkatkan menjadi lebih praktis.

- b. *Interaction*, pada tahap ini dalam *website* E-Hisos ditandai dengan adanya fitur mengenai tata cara penggunaan yang ditampilkan di halaman login...
 - c. *Transaction*, pada tahap ini *website* E-Hisos belum menyediakan layanan transaksi karena dalam mengajukan permohonan bantuan hibah dan bansos masyarakat tidak dikenakan biaya.
 - d. *Transformation*, pada tahap ini *website* E-Hisos belum terintegrasi ke sistem lain baik dari sektor pemerintah maupun dari sektor swasta.
2. Ditinjau dari aspek kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi E-Hisos pada Dinas Pendidikan Kota Depok tahun 2022 belum berjalan secara optimal.
 3. Beberapa upaya yang dapat dilakukan Dinas Pendidikan Kota Depok dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi E-Hisos
 - a. Mengembangkan fiturnya
 - b. Memantau setiap proses jalannya pengajuan permohonan hibah dan bantuan sosial

- c. Melakukan sosialisasi dan evaluasi secara rutin. Hal ini dilakukan pada saat sebelum dibukanya proses pengajuan dan setelah ditutupnya proses pengajuan yang dihadiri oleh verifikator dan operator sekolah SD dan SMP swasta Kota Depok.

References

Buku

- Aminah, S. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*. Jakarta: Kencana.
- Dinas Pendidikan Kota Depok. 2021. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2021*. Depok: Dinas Pendidikan Kota Depok
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. APTIKOM.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kurniawan, R. (2021). *Ekologi Pemerintahan*. Lampung: Literasi Nusantara.
- Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Siagian. (2012). *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Khristianto, W. (2007). Hambatan dan Potensi Penerapan E-Government. *Administratio*. Retrieved April 10, 2023, from <http://repository.unej.ac.id>

Legi, Harlina Valentina. 2020. *Model Implementasi E-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado*. *Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran* 03, no.2

Mamangkey, Christy Lidya. 2022. *Efektivitas Pelaksanaan E-Government Melalui Aplikasi KABOS dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa*.

Marliani L. (2018). Definisi Administrasi dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 18. Retrieved Februari 20, 2023, from <http://jurnal.unigal.ac.id>

Nurhakim, M. R. (2014). Implementasi E-Government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintah Daerah. *Ilmu Administrasi*. Retrieved Maret 21, 2023

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Wali Kota Depok Nomor 40 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Acknowledgement

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Pendidikan Kota Depok serta seluruh informan yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan informasi serta data-data yang dibutuhkan penulis untuk menyusun Skripsi Sarjana Terapan mengenai penerapan *e-government* melalui aplikasi E-Hisos pada Dinas Pendidikan Kota Depok tahun 2022.