

## Digitalisasi Pelayanan Administratif di Kabupaten Minahasa: Tantangan Infrastruktur dan Kesiapan Sumber Daya Manusia

*Jurnal Administrativus* Vol 2 No 4, E-ISSN 3026-3018

© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved ISSN

Margareth Inof Riisyie Rantung<sup>1</sup>, Weny Almoravid Dunga<sup>2</sup>, Lucyane Djaafar<sup>3</sup>, Yanti Aneta<sup>4</sup>

<sup>1234</sup> Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

<sup>1</sup>[margarethrantung@unima.ac.id](mailto:margarethrantung@unima.ac.id), <sup>2</sup>[wenyAD@ung.ac.id](mailto:wenyAD@ung.ac.id), <sup>3</sup>[lucyane.djaafar@ung.ac.id](mailto:lucyane.djaafar@ung.ac.id), <sup>4</sup>[yantianeta@ung.ac.id](mailto:yantianeta@ung.ac.id)

### INFO ARTIKEL

### ABSTRACT

#### Key word:

Digitalization,  
Administrative Service,  
Infrastructur Challenges,  
Human Resource  
Readiness

Accepted: 1 Oktober 2024

Revised : 7 Oktober 2024

Published: 31 Oktober  
2024

Digitalisation in local government administration services has become an urgent need in the modern era, including in Indonesia. This transformation enables faster, more transparent, and easily accessible services to the public. Digitalisation of administrative services in Minahasa Regency is part of the local government's efforts to improve the quality, speed, and accessibility of public services by utilising information technology. This digitalisation aims to make public services more efficient and transparent, reducing the time and cost required for the community to access administrative services that are usually done manually. Digital transformation is also expected to support regional development in facing the challenges of modernisation and globalisation. The method used in this research is a research method with a qualitative descriptive approach. The results showed that digitalisation of administrative services in Minahasa Regency has great potential to improve the quality of public services. However, challenges related to infrastructure and human resource readiness still need to be addressed with a planned strategy and continuous support.

### INTISARI

#### Kata kunci:

Digitalisasi, Pelayanan  
Administrative,  
Tantangan Infrastuktur,  
Kesiapan Sumber daya  
Manusia

Digitalisasi dalam pelayanan administrasi pemerintah daerah telah menjadi kebutuhan mendesak dalam era modern, termasuk di Indonesia. Transformasi ini memungkinkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Digitalisasi pelayanan administrasi di Kabupaten Minahasa adalah bagian dari upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas, kecepatan, dan aksesibilitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Digitalisasi ini bertujuan agar layanan publik lebih efisien dan transparan, mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan masyarakat untuk mengakses layanan administratif yang biasanya dilakukan secara manual. Transformasi digital juga diharapkan dapat mendukung pengembangan daerah dalam menghadapi tantangan modernisasi dan globalisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administratif di Kabupaten Minahasa memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas

---

layanan publik. Namun, tantangan terkait infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia masih perlu diatasi dengan strategi yang terencana dan dukungan berkelanjutan.

---

## I. PENDAHULUAN

Governansi digital didefinisikan sebagai praktik dan proses yang melibatkan penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam pemerintahan dan manajemen publik. Secara umum, para ahli mendefinisikan governansi digital sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam pengambilan keputusan, meningkatkan kualitas layanan publik, memperkuat akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan. Digital governance juga dapat meningkatkan efisiensi dalam pemerintahan dan manajemen publik. Meskipun definisi governansi digital dapat bervariasi, namun semua ahli setuju bahwa teknologi digital memegang peranan penting dalam transformasi pemerintahan dan manajemen publik di era digital saat ini. (Rantung, 2024)

Konsep dasar governansi digital merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta memberikan pelayanan yang lebih baik dan cepat dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah. Governansi digital mempertemukan antara teknologi digital dan pemerintahan dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja pemerintahan dan meningkatkan kualitas layanan publik. (Fang, 2002)

Governansi digital tidak hanya melibatkan aspek teknologi, tetapi juga melibatkan aspek sosial, politik, dan ekonomi. Konsep ini mencakup berbagai aspek, seperti pengembangan sistem informasi, manajemen data, keamanan siber, privasi, partisipasi masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas.

Digitalisasi dalam pelayanan administrasi pemerintah daerah telah menjadi kebutuhan mendesak dalam era modern, termasuk di Indonesia. Transformasi ini memungkinkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Digitalisasi pelayanan administrasi di Kabupaten Minahasa adalah bagian dari upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas, kecepatan, dan aksesibilitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Digitalisasi ini bertujuan agar layanan publik lebih efisien dan transparan, mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan masyarakat untuk mengakses layanan administratif yang biasanya dilakukan secara manual. Transformasi digital juga diharapkan dapat mendukung pengembangan daerah dalam menghadapi tantangan modernisasi dan globalisasi.

Kabupaten Minahasa mengikuti kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur oleh Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018, yang mendorong pemerintah daerah untuk mengadopsi teknologi dalam pelayanan publik dan meningkatkan koordinasi antarinstansi secara digital (Pangerapan et al., 2022). Langkah ini juga mencakup berbagai aplikasi, seperti Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) yang bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan pengelolaan data pegawai, meskipun penerapannya masih menghadapi hambatan teknis, terutama dalam hal jaringan internet di daerah-daerah terpencil di Minahasa (BPS Kabupaten Minahasa Tahun 2022)

Implementasi digitalisasi ini pun turut mempertimbangkan faktor kesiapan sumber daya manusia (SDM). Pemerintah Kabupaten Minahasa telah mengidentifikasi perlunya pelatihan berkelanjutan untuk para pegawai dalam mengoperasikan sistem digital dan mengelola data secara efektif. Sebagian besar pegawai pemerintahan di Minahasa masih membutuhkan peningkatan kapasitas teknis agar mampu memanfaatkan teknologi dengan optimal. Tantangan ini menjadi fokus utama dalam pengembangan lebih lanjut dari layanan administrasi berbasis digital di Minahasa

(<https://cybersulutnews.co.id/pemkab-minahasa-bahas-pengembangan-e-goverenment-dan-aplikasi-qlue/>).

Inisiatif ini diharapkan akan membawa perubahan positif pada pelayanan publik di Kabupaten Minahasa, walaupun realisasi digitalisasi sepenuhnya masih memerlukan perbaikan infrastruktur dan peningkatan kapasitas SDM untuk menghadapi tantangan era digital.

Pelayanan publik e-governance sementara dipacu dan digalakan oleh pemerintah kabupaten Minahasa. Banyaknya dana yang sudah dihabiskan tidak sebanding dengan hasil yang di peroleh. Meskipun pelaksanaan proses revitalisasi juga tidak bisa dilakukan dengan tergesa-gesa dan tanpa konsep yang jelas. Salah satu kendala utama dalam pelaksanaan e-government adalah kurangnya ketersediaan infrastruktur telekomunikasi. Jaringan telepon di beberapa tempat di Minahasa belum begitu lancar. Tidak semua dapat menjalankan penggunaan aplikasi-aplikasi dalam pelayanan e-government. Kendala lainnya adalah masih banyaknya penyelenggara pelayanan publik dari instansi pemerintah kabupaten Minahasa, kecamatan- kecamatan sampai ke desa atau keluarahan yang belum mengakomodir layanan publiknya dengan fasilitas internet.

Hal ini belum terkoordinir dengan baik dan masih kuatnya kepentingan di masing-masing bidang. Tak kalah penting lainnya adalah permasalahan dalam kemampuan atau sumber daya manusia pengelola dan penggunaanya yang tidak merata, ada yang sudah menguasai teknologi informasi dan ada yang tidak. Sehingga kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia menjadi tantangan utama dalam pelayanan administrasi digital di Kabupaten Minahasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana tantangan infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia memengaruhi keberhasilan digitalisasi pelayanan administratif di Kabupaten Minahasa. Beberapa pertanyaan utama yang perlu dijawab meliputi: (1) Bagaimana kondisi infrastruktur teknologi saat ini di Minahasa? (2) Apakah sumber daya manusia di pemerintahan sudah siap dalam menghadapi tuntutan digitalisasi? (3) Faktor apa saja yang memengaruhi efektivitas implementasi digitalisasi di tingkat administrasi pemerintah?

## **II. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif dengan melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Yang menjadi sumber data adalah sumber data primer dan sekunder., Data primer merupakan data yang diperoleh dari kegiatan hasil wawancara sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada, berupa aturan/dokumen (Sugiyono, 2017).

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Digitalisasi pelayanan publik, atau sering disebut sebagai e-government, berfokus pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan public (Evans & Yen, 2006) . Digitalisasi ini berpotensi meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta mengurangi biaya operasional pemerintah daerah (Heeks, 2002). Namun, terdapat dua hambatan utama dalam pelaksanaan digitalisasi, yaitu kesiapan infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia (Layne & Lee, 2001).

Menurut Zahir, infrastruktur teknologi merupakan fondasi utama dalam pengembangan sistem digital (Zahir, 2021). Tanpa infrastruktur yang memadai, digitalisasi pelayanan publik tidak dapat berjalan secara optimal. Kesiapan SDM, di sisi lain, juga sangat berpengaruh. Pelatihan dan pengembangan keterampilan teknis menjadi penting untuk memastikan bahwa staf pemerintah mampu menjalankan sistem digital dengan efektif (Wijayanto, 2020).

## 1. Tantangan Infrastruktur

Infrastruktur teknologi mencakup jaringan internet yang stabil, perangkat keras dan perangkat lunak yang kompatibel, serta dukungan teknis yang memadai. Di Kabupaten Minahasa, keterbatasan jaringan internet di beberapa daerah pedesaan menjadi salah satu kendala utama. Di beberapa wilayah Kabupaten Minahasa, terutama daerah pedesaan, akses jaringan internet yang stabil belum tersedia. Konektivitas yang terbatas ini menyebabkan gangguan dalam pelaksanaan layanan digital, seperti pada aplikasi administrasi kepegawaian atau layanan publik lainnya. Tanpa jaringan yang memadai, sistem yang berbasis elektronik seringkali tidak dapat diakses oleh masyarakat, mengurangi efektivitas digitalisasi layanan. Hal ini sering menghambat akses masyarakat terhadap layanan administrasi digital yang telah disediakan oleh pemerintah daerah (Taufik, 2019). Ketersediaan perangkat keras seperti komputer, server, dan perangkat penyimpanan yang diperlukan untuk mendukung digitalisasi belum tersedia di semua instansi pemerintahan di Kabupaten Minahasa. Selain itu, perangkat yang ada kadang tidak mencukupi atau tidak diperbarui sehingga kurang kompatibel dengan teknologi terbaru. Kondisi ini memperlambat proses pelayanan dan mengurangi kapasitas pegawai dalam memberikan layanan yang optimal. Keterbatasan dana untuk pengadaan perangkat keras yang modern juga menjadi hambatan tersendiri dalam implementasi digitalisasi pelayanan. Implementasi teknologi digital di pemerintahan membutuhkan investasi yang besar, baik untuk membangun jaringan internet yang merata, meningkatkan kapasitas perangkat keras, maupun untuk memelihara infrastruktur yang ada. Studi oleh Zahir (Zahir, 2021) menunjukkan bahwa banyak kabupaten di Indonesia yang belum memiliki infrastruktur jaringan yang merata, terutama di wilayah terpencil. Dalam konteks Kabupaten Minahasa, tantangan ini memerlukan perhatian khusus dari pihak berwenang untuk mengembangkan infrastruktur jaringan, serta dukungan finansial yang berkelanjutan guna mendukung proses digitalisasi.

Di Kabupaten Minahasa, masih terdapat kesenjangan yang signifikan dalam ketersediaan infrastruktur antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Kondisi geografis dan kepadatan penduduk yang berbeda membuat pembangunan infrastruktur menjadi kurang merata. Wilayah yang memiliki akses infrastruktur lebih memadai cenderung mendapat pelayanan digital yang lebih baik, sedangkan wilayah yang infrastrukturnya masih kurang tertinggal dari sisi aksesibilitas layanan digital.

## 2. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Di sisi lain, kesiapan sumber daya manusia (SDM) di Kabupaten Minahasa menjadi tantangan yang tak kalah penting. Kesiapan ini tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis dalam mengoperasikan perangkat dan sistem digital, tetapi juga pada pemahaman yang mendalam terhadap prosedur digitalisasi dan keamanan data. Menurut penelitian oleh Wijayanto (2020), kesiapan SDM di level pemerintahan daerah masih terbatas, terutama pada keterampilan teknis dalam pengelolaan sistem digital. Pemerintah Kabupaten Minahasa perlu memastikan bahwa para pegawai administratif memiliki kompetensi yang cukup dalam mengoperasikan layanan digital. Pelatihan berkelanjutan, sertifikasi teknologi, dan pengembangan keterampilan teknis menjadi kunci dalam membangun SDM yang andal. Berdasarkan penelitian terdahulu (Wijayanto, 2020), pelatihan yang terencana dengan baik dapat meningkatkan keterampilan pegawai dan memastikan kesiapan mereka dalam mendukung digitalisasi layanan publik.

### Strategi Mengatasi Tantangan

Untuk mengatasi tantangan infrastruktur dan kesiapan SDM, Kabupaten Minahasa dapat melakukan beberapa langkah strategis:

- 1) Pengembangan Infrastruktur Berkelanjutan. Pemerintah daerah perlu berkolaborasi dengan penyedia layanan internet dan sektor swasta untuk memperluas jaringan internet di wilayah pedesaan. Selain itu, alokasi dana yang lebih besar untuk pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak juga sangat diperlukan.
- 2) Pelatihan Berkelanjutan bagi SDM: Program pelatihan dan peningkatan keterampilan teknologi harus menjadi prioritas. Pemerintah daerah bisa bekerja sama dengan institusi pendidikan atau organisasi teknologi untuk menyelenggarakan pelatihan rutin yang relevan dengan kebutuhan digitalisasi.
- 3) Membangun Kemitraan dan Kerjasama : Kolaborasi dengan sektor swasta, institusi pendidikan, dan organisasi nirlaba dapat membantu dalam menyediakan pelatihan dan pendanaan tambahan untuk mendukung digitalisasi pelayanan.

#### IV. KESIMPULAN

Digitalisasi pelayanan administratif di Kabupaten Minahasa memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, tantangan terkait infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia masih perlu diatasi dengan strategi yang terencana dan dukungan berkelanjutan. Pemerintah daerah harus fokus pada pengembangan infrastruktur yang merata serta peningkatan keterampilan SDM agar digitalisasi dapat berjalan efektif dan membawa manfaat nyata bagi masyarakat Minahasa.

#### Referensi.

- Evans, D., & Yen, D. C. (2006). E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development. *Government Information Quarterly*, 23(2), 207–235.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.004>
- Fang, Zhiyuan. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practise, and Development . *School of Public Administration, National Institute of Development Administration (NIDA) Journal*.
- Heeks, R. (2002). Failure, Success and Improvisation of Information Systems Projects in Developing Countries. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3477762>
- Pangerapan, T. M., Kaawoan, J., & Pangemanan Fanley. (2022). Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terhadap penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa. *Jurnal Governance* , 2(2).
- Rantung, M. I. R. R. (2024). *Digital Governansi* (Vol. 6). Tahta Media .
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*. Alfabeta.
- Taufik, M. (2019). Infrastruktur Jaringan Internet di Daerah Tertinggal : Studi Kasus di Indonesia Timur . *Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi* , 9(1), 100–110.
- Wijayanto, Y. (2020). Kesiapan Pegawai Pemerintah dalam Digitalisasi Pelayanan Publik . *Jurnal Administrasi Publik Indonesia* , 5(3), 34–47.
- Zahir, N. (2021). Kendala Infrastruktur dalam Pelayanan Digital Pemerintah Daerah . *Jurnal Pembangunan Daerah* , 3(2), 67–73.
- M. S. P. Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan . Bandung : PT. Bumi Aksa , 2007.
- N. Hadari, Perencanaan Sumber Daya Manusia . Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2008.

L. E. Masengi Evi Elvira, Asas - Asas Manajemen. Malang: Winika Media, 2019.

Lumingkewas dan Masengi, Pengantar Administrasi Publik. Bandung: Bumi Aksara, 2019.

E. Satispi, Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. UMJ Press, 2022.

R. Pusut, M. Kimbal, and M. Mamentu, "Pembangunan Berbasis Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Pasir Putih Kecamatan Pamona Selatan Kabupaten Poso," Jurnal Eksekutif, vol. Volume 2, Nomor 2, 2017.

A. Fahrudin, Pengantar Kesejahteraan Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama, 2012.

F. Nadhifa, Peranan Lembaga Kemasyarakatan Dalam Pembangunan di Kelurahan Toro Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone (skripsi). Makassar. Makassar: Universitas Hasanuddin., 2017.