



## DIGITALISASI LAYANAN PUBLIK DI SEKTOR PENDIDIKAN: TANTANGAN DAN PELUANG

Minggus T Diamanti<sup>1</sup>, Jetty E. H. Mokat<sup>2</sup>, Goinpeace H. Tumbel<sup>3</sup>

Program Studi Magister Administrasi Negara,

Universitas Negeri Manado

Koresponden email: [fildiamanti@gmail.com](mailto:fildiamanti@gmail.com)

### Abstract (English)

Digitalization has become a pillar of transformation in public service governance, especially in the education sector. This article reviews the implementation of digitalization of public services with a focus on reporting School Operational Assistance (BOS) funds at the North Sulawesi Province Regional Education Office. The main findings identified obstacles such as lack of clear SOPs, lack of supporting facilities, and low user participation. This article also highlights the importance of strengthening infrastructure, developing human resources, and adjusting governance management to optimize digital systems. By addressing these challenges, digitalization has the potential to improve efficiency, transparency and the overall quality of public services.

### Abstrak (Indonesia)

Digitalisasi telah menjadi pilar transformasi dalam tata kelola layanan publik, khususnya di sektor pendidikan. Artikel ini mereview implementasi digitalisasi layanan publik dengan fokus pada pelaporan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Temuan utama mengidentifikasi kendala seperti kurangnya SOP yang jelas, minimnya fasilitas pendukung, dan rendahnya partisipasi pengguna. Artikel ini juga menyoroti pentingnya penguatan infrastruktur, pengembangan sumber daya manusia, dan penyesuaian manajemen tata kelola untuk mengoptimalkan sistem digital. Dengan penanganan tantangan ini, digitalisasi memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

### Pendahuluan

Dalam era transformasi digital, pemerintah di seluruh dunia mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Di Indonesia, regulasi seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menjadi dasar penerapan digitalisasi dalam layanan publik.

Salah satu sektor yang strategis dalam digitalisasi adalah pendidikan, di mana layanan berbasis aplikasi seperti SIPANDAI (Sistem Informasi Pengelolaan Data Pendidikan) di Provinsi Sulawesi Utara bertujuan untuk mempermudah pelaporan dana BOS. Namun, berbagai tantangan dalam implementasi sistem ini menghambat optimalisasi manfaat yang diharapkan.

Artikel ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi digitalisasi layanan publik di sektor pendidikan melalui studi kasus Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, sekaligus mengidentifikasi peluang dan tantangan yang dihadapi.

Pergeseran paradigma sistem penyelenggaraan pemerintahan dari sistem pemerintahan yang bercorak sentralistis menjadi sistem pemerintahan yang desentralistis yang ditandai lahirnya UU No, 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah atau biasa disebut Undang-Undang Otonomi Daerah. Pada UU ini, daerah di beri kewenangan otonomi yang luas, nyata

### Article History

Submitted: 18 Desember 2024

Accepted: 21 Desember 2024

Published: 28 Desember 2024

### Key Words

Digitalization, public services, governance, education, e-government

### Sejarah Artikel

Submitted: 18 Desember 2024

Accepted: 21 Desember 2024

Published: 28 Desember 2024

### Kata Kunci

Digitalisasi, layanan publik, tata kelola, pendidikan, e-government



dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup kewenangan semua bidang pemerintahan (Widodo, 2022:2)

Otonomi yang bertanggung jawab merupakan konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus di pikul oleh daerah dalam mencapai tujuan. Salah satu contoh adalah otonomi berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat untuk semakin baik lagi. Saat ini kondisi masyarakat telah mengalami suatu perkembangan yang sangat dinamis sehingga tingkat kehidupan semakin baik, sebagai indikasi telah terjadi *empowering* pada diri masyarakat (Thoha, 1998:119). Pada kondisi ini masyarakat semakin sadar terhadap apa yang menjadi hak dan kewajiban sebagai warga negara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan, kepentingan dan aspirasinya. Tidak saja pada pemerintah tetapi juga kepada wakilnya. Masyarakat semakin berani melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan, baik oleh pemerintahnya maupun oleh para wakilnya (Widodo, 2022:3).

Menghadapi dinamika masyarakat tersebut, disamping harus senantiasa membangun kompetensi, para aparatur pemerintah juga harus mau berinovasi dalam memberikan layanan publik.

### 1. Manajemen Pelayanan Publik

Penyelenggaraan layanan publik memiliki fungsi-fungsi yang dinamakan manajemen pelayanan publik. Fungsi-fungsi tersebut yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang diharapkan menjadi pilar untuk dapat mengarahkan setiap proses kegiatan yang dilaksanakan para petugas pelaksana (Pangkey, 2023:1). Definisi manajemen layanan publik tidak dapat diartikan secara universal karena ruang lingkup yang begitu luas. Namun ada beberapa definisi yang cukup kompleks menjelaskannya, yaitu :

- a) Stoner 1986 (Pangkey, 2023:1) melontarkan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Oleh karenanya setiap organisasi mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan.
- b) Winarsih & Ratminto 2013 (Pangkey, 2023:1) manajemen pelayanan publik merupakan suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan dan menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan tujuan-tujuan pelayanan publik.
- c) Moenir 2008 (Pangkey, 2023:1) mendefinisikan sebagaimana manajemen adalah proses kegiatan yang diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan publik harus mencapai sasaran atau tujuan dari suatu organisasi yang telah ditetapkan. Organisasi adalah batang tubuhnya, sementara manajemen adalah penggerak dari batang tubuh. Dalam organisasi ada sistem yang dijalankan oleh seorang pemimpin untuk melakukan berbagai tindakan organisasi agar mencapai tujuan yang diharapkan bersama. Pemimpin itulah yang mengatur dan mengakomodir seluruh sel-sel organisasi untuk berjalan sesuai dengan aturan dan tujuan yang diharapkan dan bersandar pada proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.



## 2. Pelayanan Prima dalam pelayanan Publik

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *"excellent Service"* yang secara harafiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sutopo & Suryanto 2003 (Pangkey, 2023:19) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah :

- a) Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa;
- b) Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan
- c) Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal;
- d) Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat external dan internal

## 3. Kualitas Pelayanan Publik

Ivancevich, Matteson, Freedman & Philips 1990 ( Pangkey, 2023 : 25) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Dalam dimensi ini, Gronroos 1988 (Pangkey, 2024:25) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat selaku openerima layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan di katakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada keinginan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi



kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. (Pangkey : 2023, 8).

#### 4. Good Governance melalui pelayanan publik

Good governance terakhir ini telah menjadi sebuah paradigma yang mengglobal dalam hal pengelolaan pemerintahan. Paradigma ini muncul sebagai sebuah pembaharuan terhadap sistem pemerintahan yang diharapkan bisa dijalankan berlandaskan prinsip akuntabilitas, profesional, transparan, partisipatif, efektif dan efisien serta memenuhi rasa keadilan ditengah masyarakat (Pangkey, 2023:47)

Di Indonesia sejak dimulainya era reformasi ditahun 98 good governance menjadi sebuah paradigma yang bisa membawa perubahan dalam sistem tatakelola pemerintahan. Dalam pandangan masyarakat good governance diharapkan bisa melahirkan sinergi antara pemerintah (government) swasta (privatesector) dan masyarakat (sivil).

#### 5. Inovasi pelayanan publik

Sejak tahun 1993 pemerintah Amerika Serikat mulai memperkenalkan layanan publik berbasis elektronik atau *e-service* layanan ini merupakan salah satu riset domain yang diakui dan memperoleh kepentingan strategis dalam modernisasi sektor publik. Layanan elektronik ini biasanya mengacu pada penyediaan layanan melalui internet.

Istilah layanan elektronik memiliki banyak aplikasi dan dapat ditemukan di banyak disiplin ilmu seperti *e-business* (perdagangan elektronik) atau *e-government* (layanan Elektronik) yang diberikan pemerintah kepada negara. Menurut Jeong, 2007 ( Pangkey 2023:61) layanan elektronik merupakan layanan online yang tersedia melalui internet dimana transaksinya valid.

#### 6. E-Government

Kita sering mendengar istilah e-gov yang sering diperbincangkan di era pemerintahan. Saat ini baik dalam percakapan sehari-hari maupun diseluruh media komunikasi. E-gov singkatan dari e-Government atau *elektronik Government* merupakan penggunaan jaringan internet untuk menyebarkan informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. (Kemensesneg : 2018).

Penerapan e-government (atau dalam bahasa Indonesia disebut pemerintahan elektronik) terbukti mempermudah terjadinya interaksi timbal balik secara digital antara pemerintah dan warga negara atau masyarakat. Terjadinya model informasi pelayanan dua arah tidak hanya pemerintah dan masyarakat tetapi juga dapat terjadi antara pemerintah dan pihak swasta atau dunia swasta yang dikenal dengan e-bisnis atau juga pemerintah dengan pemerintah. Hal-hal ini merupakan bentuk inovasi dalam strategi komunikasi yang sangat bermanfaat dalam menunjang peran dan fungsi dari pada pemerintahan.

Menurut Samuel Edward Finer dalam Pamudji ; 1985 (Masengi 2023 : 28) government mempunyai empat arti yaitu ;

- a) Menunjuk kegiatan atau proses pemerintah, yaitu melaksanakan kontrol atas pihak lain (*the activity or the process of governing*);
- b) Menunjukkan masalah-masalah (hal ihwal) negara dalam makna kegiatan atas suatu proses yang di jumpai (*state of affairs*)
- c) Menunjukkan orang-orang (maksudnya pejabat-pejabat) yang dibebani tugas-tugas untuk pemerintah (*people charged with the duty of governing*)



- d) Menunjukkan cara, metode atau sistem dengan nama suatu masyarakat tertentu di perintah untuk memerintah (*the manner, method or system by which a particular society is governed*).

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas di pengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan sistem reformasi birokrasi untuk menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang dan jasa publi. (Pangkey:2023,13). Salah satu hal yang sering membuat masyarakat tidak puas dalam layanan publik adalah banyaknya urutan birokrasi yang harus di lalui untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan.

### Metodologi

Kajian ini dilakukan melalui pendekatan deskriptif-kualitatif berdasarkan penelitian sebelumnya. Data dianalisis dari wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh dari pengguna layanan (guru dan tenaga kependidikan) serta penyelenggara layanan (tim BOS provinsi). Fokus utama adalah pengelolaan pelaporan dana BOS melalui aplikasi SIPANDAI.

### Hasil dan Analisis

#### 1. Kendala dalam Implementasi Digitalisasi

- **SOP yang Tidak Memadai**  
Ketiadaan standar operasional prosedur yang jelas menyebabkan kebingungan di kalangan pengguna dalam pelaporan dana BOS.
- **Minimnya Fasilitas Pendukung**  
Absennya helpdesk atau kontak cepat menyebabkan pengguna harus beralih ke metode konvensional.
- **Keterbatasan Kompetensi SDM**  
Staf pengelola sistem belum memiliki kemampuan teknis yang memadai, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam penanganan masalah.
- **Rendahnya Partisipasi Pengguna**  
Pengguna di daerah terpencil cenderung tidak memanfaatkan aplikasi karena kurangnya sosialisasi dan keterbatasan akses internet.

#### 2. Peluang Digitalisasi di Sektor Pendidikan

- **Efisiensi Operasional**  
Digitalisasi dapat mengurangi waktu dan biaya administrasi yang biasanya diperlukan dalam metode konvensional.
- **Peningkatan Transparansi**  
Sistem digital mempermudah monitoring dan pelaporan keuangan secara real-time, yang dapat mengurangi potensi korupsi.
- **Aksesibilitas yang Lebih Luas**  
Dengan perbaikan infrastruktur, layanan dapat diakses kapan saja dan di mana saja, mendukung visi e-government yang inklusif.

### Diskusi

Implementasi digitalisasi di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara mencerminkan pola yang serupa dengan penelitian lain di berbagai sektor layanan publik. Penelitian Idrus (2023) mengidentifikasi kurangnya sosialisasi sebagai penghambat utama



dalam penggunaan aplikasi digital di layanan publik Jakarta Utara. Sementara itu, penelitian Salsabili (2022) menunjukkan bahwa keterbatasan kemampuan operator layanan menjadi tantangan utama dalam digitalisasi di Kota Tegal.

Studi ini menambahkan wawasan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada pengelolaan manusia, infrastruktur, dan regulasi yang mendukung. Oleh karena itu, upaya holistik yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan menjadi kunci keberhasilan.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil kajian, berikut adalah rekomendasi untuk mengatasi kendala:

1. **Penguatan SOP**  
SOP harus disusun secara jelas dan disosialisasikan kepada semua pengguna.
2. **Pengembangan Infrastruktur dan Fasilitas Pendukung**  
Membangun helpdesk daring yang responsif dan meningkatkan akses internet di daerah terpencil.
3. **Peningkatan Kompetensi SDM**  
Melaksanakan pelatihan rutin untuk staf dan pengguna aplikasi SIPANDAI.
4. **Sosialisasi dan Edukasi**  
Program edukasi intensif diperlukan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan pengguna, terutama di daerah terpencil.

### **Kesimpulan**

Digitalisasi layanan publik di sektor pendidikan merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Namun, keberhasilan implementasinya bergantung pada pengelolaan yang efektif, infrastruktur yang memadai, dan keterlibatan aktif pengguna. Dengan mengatasi tantangan utama seperti minimnya SOP, keterbatasan fasilitas, dan rendahnya kompetensi SDM, layanan digital seperti SIPANDAI memiliki potensi besar untuk mentransformasi tata kelola pendidikan di Indonesia.

### **Referensi**

1. Idrus, I. A. (2023). "Implementasi Pelayanan Berbasis Digitalisasi Government pada Aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara." *Jurnal Administrasi Publik*.
2. Salsabili, A. (2022). "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi Gudang Layanan Masyarakat Terpadu di Kota Tegal." *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
5. Ramadhaniati, N. S. (2022). "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi di Desa Mojomalang." *Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Publik*.
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 63 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Dana BOS.