
PELAYANAN ADMINISTRASI INTERKATIF BERBASIS DIGITAL MASYARAKAT NAGARI AMPALU KECAMATAN LAREH SAGO HALABAN KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Rini Parmila Yanti, Yenni Jufri, Seven Putra

^{1*} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) LPPN Padang, Email: riniParmilay@stia-lppn.ac.id

^{2*} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) LPPN Padang, Email: YenniJufri@stia-lppn.ac.id

^{3*} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) LPPN Padang, Email: sevenputra@stia-lppn.ac.id

Abstract: *In the post-Covid 19 era, interactive digital-based public services are one of the efforts to overcome the limitations of direct public services for the convenience of the community after Covid and to keep up with the times. So that digital innovation is needed in public services to be effective and efficient, this study attempts to identify quality indicators and obstacles in the implementation of e-government in the post-Covid 19 IT era. The research method used in this study is the library research method. The study was conducted by collecting data through documentation techniques and online data searches, using content analysis techniques. Based on the results of the search, the author found that the use of e-government still requires consolidation and maturation in terms of service quality in terms of efficiency, trust, reliability, and community support. The implications of this study can be used as consideration and input for the government to improve the quality and innovation of digital-based public services. The recommendations in this study are that improvements are needed to the application server and government website, to carry out continuous socialization and require the readiness of solid and experienced human resources, especially in the field of technology.*

Keywords: *Administrative Services; Interactive; Digital-based*

Abstrak: *Di era pasca Covid 19, pelayanan public yang interaktif berbasis digital merupakan salah satu upaya untuk mengatasi keterbatasan layanan publik secara langsung demi kemudahan Masyarakat pasca covid serta mengikuti perkembangan zaman. Sehingga diperlukan inovasi digital dalam pelayanan publik agar efektif dan efisien, penelitian ini berusaha mengidentifikasi indikator kualitas dan hambatan yang ada dalam penerapan e-government di masapasca Covid 19 serba IT. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kepustakaan (library research). Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui teknik dokumentasi dan penelusuran data secara online, dengan penggunaan teknik analisis isi. Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan, penulis menemukan bahwa penggunaan e-government masih membutuhkan pematapan serta pematangan dalam hal kualitas pelayanan dalam hal efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), reliabilitas (reliability), dan dukungan masyarakat (citizen support). Implikasi dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan public berbasis digital. Adapun rekomendasi pada penelitian ini yakni diperlukan perbaikan pada server aplikasi maupun website pemerintah, melakukan sosialisasi secara berkelanjutan dan memerlukan kesiapan SDM yang solid dan berpengalaman khususnya dibidang teknologi.*

Keywords: *Pelayanan Administrasi; Interaktif; Berbasis digital*

PENDAHULUAN

Pada zaman saat sekarang ini yang serba digital maka perlu perubahan serta efisiensi dari semua sektor dalam pelayanan publik, untuk menghindari berbagai ke tidak efektifan waktu, tempat dan lainnya pelaksanaannya pun dialihkan menjadi jarak jauh, kecuali pelayanan yang harus dilakukan secara langsung. Dalam sekejap hampir segala kegiatan dilaksanakan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Secara tidak langsung, keadaan ini semakin mendukung atau lebih tepatnya mendorong pelaksanaan pelayanan publik secara digital di Indonesia. Akibat yang ditimbulkan pasca Covid 19 serba IT beberapa waktu lalu ini menjadikan tantangan dalam tata kelola pemerintahan, karena pemerintah memikirkan bagaimana mempertimbangkan masalah sosial dan politik di waktu yang bersamaan dikarenakan fenomena yang ditimbulkan. Pendekatan ilmiah yang rasional seperti sosio-demografis tidak cukup untuk mengelolapasca Covid 19 serba IT, maka diperlukan ilmu pengetahuan sosio-politik untuk membantu dalam pengembangan kebijakan (Martínez et al, 2021). Dengan begitu yang pemerintah bisa dengan tepat menemukan jalan keluar untuk menghadapipasca Covid 19 serba IT bersama dengan proses pelaksanaan pemerintahan.

Sudah menjadi tugas yang wajib bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi para masyarakatnya. Pasca Pasca Covid 19 menguji dan meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan publik atau implementasi e-government. Seperti yang dijelaskan Shiyo (dalam Mustafa et al, 2021) bahwa pengembangan dari sistem e-government itu menghasilkan dan membantu menyebarkan informasi serta memperkuat eksistensi. Hal ini dimaksud yang berarti dengan sistem e-government akan membantu pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih efektif, dan juga meningkatkan eksistensi pemerintahan dalam pengimplementasiannya. Hidup dengan cara yang serba digital, mampu mendorong kehidupan masyarakat menuju perubahan yang terus menuntut agar kebutuhannya dapat dijawab dengan cara yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan perkembangan yang ada. Dengan begitu, memanfaatkan bidang informasi dan teknologi untuk memudahkan kegiatan pelayanan publik dan membuatnya menjadi lebih efektif dan juga efisien.

Dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah RI No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pasal 1, bahwa penyelenggaraan sistem elektronik

adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain. Oleh karena itu, melakukan rekrutmen bagi para ahli dalam bidangnya atau melakukan pelatihan untuk para pegawai agar dapat menggunakan atau mengoperasikan teknologi yang digunakan untuk implementasi pelayanan publik. Dan memberikan kepuasan yang pasti bagi pengguna yang berkepentingan dalam pelayanan publik sebagai bentuk nilai dari kualitas dari pelayanan yang diberikan.

E-government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar

dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi dunia, sehingga memantapkan pemerintah Indonesia untuk turut menciptakan sistem secara digital yang akan membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan pemerintahan hingga ke masa mendatang. Sebelumnya telah dikeluarkan juga Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang didalamnya juga telah

dijelaskan mengenai penyelenggaraan negara dengan e-Government yang juga menjadi bukti upaya pemerintah indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan e-Government. Menurut indrajit dalam Kusnadi & Ma'ruf (2017) menjelaskan bahwa e-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat memungkinkan bagi pemerintah untuk transformasi hubungan dengan masyarakat, swasta, dan juga pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Penggunaan teknologi informasi ini dapat berupa internet, mobile, komputer, atau lainnya. Sistem ini dibentuk sebagai distribusi layanan yang dibentuk pemerintah dengan bentuk digital. Bentuk usaha dari pemerintah dalam meningkatkan dalam kemajuan dari penerapan e-government terjadi pada april 2004, dimana pemerintah mulai mengajukan suatu permohonan untuk seluruh warga negara Indonesia, SIM, nomor pajak, bahkan hingga paspor menggunakan satu nomor identifikasi (SIN) (Shafira et al, 2021). Menurut (Sosiawan, 2008) pemanfaatan e-Government di Indonesia karena perubahan pada kehidupan bangsa dan negara secara fundamental, dari sistem pemerintahan otoriter dan sentral ke dalam sistem pemerintahan yang demokratis dan menetapkan kewenangan pusat dan daerah otonom.

Perubahan yang dimaksud ialah perubahan dimana pemerintah dituntut menjadi pemerintahan yang transparan, bersih dan dapat menjawab tuntutan dengan baik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus terjadi semakin mendorong aktivitas untuk terus membuat perubahan. Pemerintahan menerapkan e-Government sebagai salah satu tahap yang ditempuh dalam menghadapi perubahan yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan publik untuk masyarakat. Bentuk pelayanan yang pemanfaatannya menjadi lebih fleksibel dan juga meningkatkan kepuasan dari penggunaannya atau masyarakat dan pemerintah itu sendiri yang merasakannya. Layanan yang diberikan dalam sistem e-Government akan membuat suatu operasi layanan dan juga proses pemerintahan menjadi lebih transparan dan juga lebih efektif untuk masyarakat dan perusahaan, dan juga memberikan banyak manfaat untuk masyarakat seperti waktu layanan yang dibutuhkan lebih sedikit, dan juga warga masyarakat bisa mendapatkan informasi pemerintahan dengan mudah (Mustafa et al, 2021). Dalam penerapan teknologi informasi, ada dua aktivitas yang mencakup ke dalam aktivitas pemanfaatan teknologi informasi (Kusnadi et al, 2017), sebagai berikut:

1. Mengelola data, dan informasi, antara manajemen dan proses kerja berhubungan secara otomatis.
2. Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk pelayanan publik yang mudah diakses dan juga murah untuk masyarakat.

E-Government diperuntukkan untuk berbagai tingkat dan juga lingkup yang ada di masyarakat. Sehingga dari lingkaran manapun yang memiliki keterkaitan dengan pemerintahan akan merasakan dampak dari implementasi e-government.

Dalam pengimplementasiannya, E-government dilaksanakan dengan beberapa jenis menurut (Kusnadi et al, 2017) yakni:

1. G2C (Government to Citizens). Jenis ini merupakan bentuk aplikasi E-Government umum.
2. G2B (Government to business). Jenis ini dibuat pemerintah untuk ruang lingkup bisnis agar kondisi perekonomian negara bisa berjalan semestinya.
3. G2G (Government to Government). Jenis ini untuk menghubungkan interaksi antar negara.

Mengingat bagaimana pelaksanaan atau implementasi e-Government yang sudah berkembang pesat di Indonesia dibandingkan dengan masa awal implementasi. E-Government

merupakan mekanisme yang baik dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, swasta, atau pun dengan antara pemerintah itu sendiri. Pelayanan yang dibuat sedemikian rupa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar dapat menciptakan kepuasan bagi penggunaannya. Ada

beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital yaitu (Ari et al, 2021):

a. Efisiensi sebagai kualitas informasi atau pelayanan yang disediakan dapat digunakan dengan mudah.

b. Reliabilitas sebagai kelayakan dan cepatnya untuk mengakses, menggunakan, juga menerima layanan

c. Kepercayaan sebagai indikator sejauh mana situs pelayanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah pelayanan bisa aman dari gangguan juga melindungi informasi pribadi.

d. Dukungan masyarakat yang berdasar atas bantuan yang diberikan dari pelayanan kepada masyarakat, berkaitan antara masyarakat dengan aparat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah metode penelitian kepustakaan (library research). Riset pustaka atau studi pustaka merupakan segala aktivitas

yang berhubungan dengan teknis pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta termasuk juga melakukan pengolahan data penelitian (Zed, 2016). Berdasarkan (Danandjaja, 2014) penelitian kepustakaan ialah model penelitian yang dilakukan secara sistematis ilmiah, berkaitan dengan penghimpunan materi- materi bibliografi yang sejalan dengan tujuan penelitian, meliputi teknik pengumpulan, pengorganisasian, dan penyajian data. Terdapat tiga alasan penulis menggunakan penelitian yang hanya dibatasi oleh riset pustaka saja, pertama masalah pada penelitian yang dilakukan dapat dijawab melalui kajian pada buku-buku, jurnal, ataupun literatur yang relevan. Kedua, penelitian kepustakaan dibutuhkan sebagai studi pendahuluan yang bertujuan untuk memahami fenomena-fenomena di masyarakat. Ketiga, bahan pustaka yang ada sudah kredibel untuk menjawab masalah penelitian yakni terkait inovasi pelayanan publik berbasis digital (E-Government) di masa pasca Covid 19.

Dalam penelitian kepustakaan terdapat empat ciri utama yang di antaranya yaitu pertama, penulis tidak berhadapan langsung dengan penelitian yang ada di lapangan atau saksi mata seperti orang, benda-benda ataupun suatu peristiwa melainkan berhadapan dengan teks atau data angka secara langsung. Kedua, data dalam studi

pustaka dapat langsung digunakan atau bersifat “siap pakai”. Ketiga, secara umum data pustaka yang diperoleh adalah sumber sekunder atau berasal dari tangan kedua bukan secara langsung dari data lapangan tangan pertama. Keempat, data pustaka yang tidak terbatas akan ruang dan waktu, artinya data pustaka tersebut tidak dapat berubah karena data pustaka memiliki jejak di dalam rekaman tertulis (Zed, 2016). Kemudian terkait waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada September 2021- Oktober 2021 dan tempat pelaksanaan penelitian dilakukan di rumah penulis karena riset pustaka tidak perlu melakukan penelitian ke lapangan secara langsung.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui teknik dokumentasi dan teknik penelusuran data secara online. Menurut Mirzaqon (dalam Sari et al, 2020:45) Dokumentasi merupakan teknik pencarian data yang berkaitan dengan hal-hal atau variabel yang dapat berupa bahan catatan, artikel atau makalah, buku, jurnal, maupun dokumen-dokumen lainnya yang dianggap berkaitan dengan riset inovasi pelayanan publik berbasis digital di masa pasca Covid 19. Teknik Penelusuran data online (internet searching) adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pencarian data secara online melalui internet maupun media jaringan lainnya yang

memiliki fasilitas internet sehingga memungkinkan penulis untuk menggunakan berbagai informasi secara online dengan akses secara mudah, cepat, serta dapat dipertanggungjawabkan secara akademis terkait informasi maupun teori- teori yang digunakan dalam suatu penelitian (Bungin, 2011). Pada penelitian ini penulis memanfaatkan layanan internet dengan pencarian literatur pada database online melalui Portal Garuda, Sinta, DOAJ, Google Scholar maupun berbagai sumber data elektronik lainnya.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis isi (content analisis). Analisis isi adalah teknik yang bertujuan untuk membuat kesimpulan yang didasarkan pada identifikasi karakteristik tertentu yang ada pada pesan dari suatu teks informasi secara objektif dan sistematis. Pada penelitian ini penulis melakukan analisis fakta yang terdapat pada teks informasi, baik dari informasi cetak maupun informasi yang bersifat online atau elektronik yang sumbernya dari internet. Terdapat enam tahap-tahap analisis isi menurut (Krippendorff, 2018) sebagai berikut: (1) pengunitan, melakukan identifikasi data yang bersumber dari jurnal, buku, maupun media cetak dan elektronik hasil penelitian yang berkaitan dengan digitalisasi pemerintah (E-Government) dalam pelayanan

publik, (2) sampling, pengambilan sebagian informasi penting yang berasal dari berbagai sumber penelitian dengan maksud agar fokus penelitian tidak terlalu luas, (3) coding, mengumpulkan data penelitian melalui proses pencatatan, perekaman, ataupun mengkode data supaya dapat dengan mudah dipahami, (4) pengurangan, proses penyederhanaan, mereduksi atau meringkas data menjadi representasi yang dapat dikelola, (5) penarikan kesimpulan, membuat kesimpulan dari berbagai data yang sudah direduksi terlebih dahulu, (6) menarasikan hasil, menyajikan dan menjelaskan data kedalam bentuk teks naratif sehingga menjadi kesimpulan hasil penelitian inovasi pelayanan publik berbasis digital (E-government) di masa pasca pasca Covid 19.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Urgensi Pengembangan Pelayanan Interaktif Dalam Pelayanan Publik di Masa Pascapasca Covid 19 serba IT

Di era globalisasi saat ini, bukan menjadi hal baru lagi apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik

(good governance) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa disebut e-government. Melalui e-government pula, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Holle, 2011). bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

Di era globalisasi seperti saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui e-government pula, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto dalam (Holle, 2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong

akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik. Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat berkaitan dengan penerapan e-government, terutama dalam perwujudan asas huruf f, yaitu partisipatif, huruf h tentang keterbukaan, huruf I tentang akuntabilitas, huruf k, yaitu ketepatan waktu, dan huruf l tentang kemudahan, dan keterjangkauan.

Indikator Kualitas Pelayanan interaktif melalui E-Government

Di Indonesia penggunaan pelayanan e-government sudah lama diterapkan. Namun bagaimana dengan kualitas e-government yang ada di Indonesia sendiri. Terkait hal ini, terdapat 4 (empat) indikator pengukur kualitas pelayanan e-government berdasarkan literatur terdahulu dan persepsi dari pengguna layanan, antara lain efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), reliabilitas (reliability), serta dukungan kepada masyarakat (citizen support) yang dapat dijabarkan secara lanjut dibawah ini :

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Dalam hal ini, efisiensi berarti bagaimana kegunaan website/aplikasi serta kualitas informasi yang disediakan oleh website/aplikasi tersebut. Website

maupun aplikasi harus menyediakan kebutuhan yang sesuai dengan para pengguna layanannya dan memberi kemudahan maupun kejelasan untuk melakukan pelayanan (Damanik et al, 2017). Informasi yang disediakan oleh website/aplikasi juga harus up to date dan juga ringkas namun dapat serinci mungkin untuk menjelaskan informasi yang ditampilkan. Persepsi dari pengguna layanan e-government tentang kualitas sistem yang diberikan oleh website dapat dilihat dari kemudahan dalam menjalankan konten yang ada didalamnya serta kualitas media untuk menyampaikan informasi maupun layanan. Di Indonesia sendiri, sudah ada banyak pemerintahan yang menyediakan layanan berupa website, namun beberapa website ini secara umum hanya dibuat seadanya. Website Pemerintah, khususnya pemerintah daerah biasanya hanya sekedar mengisi halaman depan dengan berita yang terbatas dan penjelasan terhadap pelayanan yang ada justru tidak ditampilkan di website ini. Desain website pemerintah juga seringkali tidak menarik dan terkadang terkesan monoton.

Menurut (Rumimpunu et al, 2021) menyatakan bahwa banyak lembaga pemerintah yang telah mengaplikasikan e-government, namun hal tersebut seringkali hanya sebatas penggunaan dari web presence atau dengan kata

lain pelaksanaan e-government masih belum mendalam. Kenyataan yang ada di lapangan juga membuktikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah masih menggunakan cara-cara manual, masyarakat masih harus datang ke kantor pemerintah untuk mendapatkan suatu pelayanan. Pelayanan dalam website pemerintah masih menunjukkan keterbatasannya, hal ini dikarenakan beberapa website hanya menyediakan ruang komunikasi interaktif saja dan masih belum memiliki pemanfaatan lain berupa layanan lintas instansi dan lain sebagainya. Oleh karena itu, masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa pelaksanaan e-government di Indonesia masih belum optimal. Padahal pelayanan e-government sendiri seharusnya identik dengan hal yang efektif dan efisien.

2. Dukungan Kepada Masyarakat (Citizen Support)

Website/aplikasi yang dibuat pemerintah memiliki salah satu fungsi utama yaitu untuk berkomunikasi bersama masyarakat publik. Ada 3 (tiga) kelas pengembangan e-government melalui layanan aspirasi masyarakat (Lestari et al, 2019), yaitu publish, interact dan transact. Publish merupakan hal paling utama yang harus dijadikan langkah awal dalam pengembangan e-government. Hal ini dikarenakan segala informasi yang ada harus dipublikasikan

kepada masyarakat secara luas. Selanjutnya yaitu interact yang merupakan poin penting yang harus melibatkan masyarakat. Hal ini dikarenakan pentingnya interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam sebuah website/aplikasi. Pemerintah akan menyediakan forum tempat masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit yang berkepentingan, baik secara langsung (chatting) maupun tidak langsung (e-mail). Terakhir yaitu transaksi, dalam hal ini aplikasi harus memiliki sistem keamanan yang baik untuk keamanan dalam hal perpindahan uang serta hak-hak privasi masyarakat sebagai pihak yang bertransaksi dapat terlindungi dengan baik. Ketiga kelas ini dianggap sebagai inisiatif untuk e-government di negara-negara berkembang. Oleh karena itu, Indonesia sendiri mengadopsi teori ini yang dituang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Aspek citizen support ini juga harus dapat menjamin bahwa layanan dalam website/aplikasi yang digunakan oleh masyarakat dapat memberi bantuan kepada masyarakat jika dibutuhkan. Menurut (Utama, 2020) website pemerintah harus memiliki sistem helpdesk untuk menangani permasalahan masyarakat, jika mengalami kesulitan dalam mengakses fitur dalam website. Para pemberi pelayanan memiliki peran yang penting dalam aspek ini, mereka harus

memberikan respon yang baik untuk masalah yang diajukan oleh masyarakat. Interaksi yang berlangsung antara pemberi layanan dan masyarakat menjadi salah satu penentu keberhasilan jalannya e-government di Indonesia. Namun terkadang respon yang lambat terhadap masalah pengaduan dalam website masih sering terjadi. Adanya fitur helpdesk yang hanya dijadikan seperti hiasan juga merupakan masalah utama yang harus diatasi dengan lebih baik lagi oleh pemerintah. Meskipun demikian, dapat dilihat bahwa adanya penggunaan website ikut mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, walaupun alur informasi masih cenderung bersifat satu arah (Rumimpunu et al, 2021).

Penggunaan dan pemanfaatan e-government di Indonesia sudah mulai mampu mengubah pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan yang awalnya berorientasi pada sistem antrian (in line) di depan meja serta bergantung kepada jam kerja sekarang mulai berubah menjadi layanan online yang dapat diakses 24 jam sehari. Adanya istilah "don't stay in line get online" menurut Holmes (dalam Irawan, 2017) dirasa cocok untuk situasi pemerintahan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Di erapasca Covid 19 serba IT saat ini, pelayanan publik berbasis digital adalah salah satu solusi untuk menjawab permasalahan terkait keterbatasan pelayanan publik, terutama bagi para pemberi layanan dan masyarakat dalam rangka mencegah dan meminimalisir penyebaran Covid-19. Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan, penulis menemukan bahwa penggunaan electronic government masih membutuhkan pematapan serta pematangan dalam hal kualitas pelayanan khususnya pada indikator kepercayaan (trust) dan dukungan masyarakat (citizen support). Munculnya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital masih belum dapat dihindari, dikarenakan e-government di Indonesia yang masih berkuat dengan masalah teknis seperti website pemerintah daerah tidak berfungsi dengan baik, kerusakan server, website yang tidak update termasuk juga hal-hal seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM), pemerintah yang kurang siap menghadapi perubahan, kurangnya infrastruktur dan anggaran, serta penyediaan layanan online yang pada kenyataannya masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke tempat pelayanan secara luring.

Terlepas dari beberapa hambatan yang memang sulit untuk dihindari dalam praktik e-government di Indonesia terutama di masapasca Covid 19 serba IT ini, setidaknya telah ada kemajuan yang mulai membaik dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Inovasi dari aplikasi e-government oleh pemerintah sudah cukup memperbaiki kesan e-government di Indonesia. Melalui layanan online ini juga dapat meminimalisir terjadinya mal-administrasi seperti penyimpangan prosedur, pungli, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, di tengah kondisi Pasca Covid 19 serba IT ini bukan lagi sebagai penghambat bagi penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat, melainkan semakin dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

B. Rekomendasi

Selain perlunya maintenance atau perbaikan terhadap server ataupun hardware dan software pada aplikasi dan website e-government. Terdapat beberapa rekomendasi yang dapat peneliti angkat berdasarkan permasalahan inovasi e-governement di era pandemi ini. Pertama, untuk menumbuhkan trust atau rasa kepercayaan masyarakat terkait layanan berbasis online ini, diperlukan sosialisasi yang terus menerus dan berkelanjutan

dari pemerintah. Kedua, sarana dan prasarana, dukungan sarana dan prasarana juga menjadi penting karena tanpa hal tersebut, maka pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud. Sarana dan prasarana tersebut adalah ketersediaan komputer/laptop, jaringan internet, dan sebagainya. Ketiga, sumber daya manusia, apabila kepercayaan masyarakat dan sarana prasarana sudah memadai, namun sumber daya manusia yang dapat mengeksekusi pelayanan berbasis elektronik tidak ada, maka hal tersebut akan sulit terwujud. Sehingga dibutuhkan kemampuan sumber daya manusia (pegawai instansi dan sebagainya) diperlukan dalam proses pelaksanaan e-government.

DAFTAR PUSTAKA

Book

Bungin, B. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Krippendorff, K. 2018. *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. Edisi ke-4. Los Angeles: Sage

Publications.

Zed, M. 2016. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Jurnal

Alshehri, M., & Drew, S. J. (2011). E-government Principles: Implementation, Advantages And Challenges. *International Journal*

- Electronic Business*. 9(3): 1-17.
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104-111.
- Al-Shboul, M. (2014). Challenges and Factors Affecting the Implementation of E-Government in Jordan. *Journal of Software Engineering and Applications*. 7(13): 1111-1127.
- Danandjaja, J. (2014). Metode Penelitian Kepustakaan. *Antropologi Indonesia*, 0(52): 82-92. <http://journal.ui.ac.id/index.php/jai/article/view/3318>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(2): 151-164.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3): 21-30.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1): 174-201.
- Kusnadi, D., & Ma'ruf, J. (2017). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5(3): 37-44.
- Kusuma, A. A. (2021) Penerapan E-government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Visioner*, 13(2): 145-157.
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(2): 163-178.
- Martínez, C. P. J., Benito, B., & García, S. I. M. (2021). Efficiency in the governance of the Covid-19 pandemic: political and territorial factors. *Globalization and Health*, 17(1): 1-13.
- Mustafa, K. K., & Deodatus, P. S. (2021). Technology and Immigration System: A New Paradigm for Improving Government Service Delivery in Tanzania. *PanAfrican Journal of Governance and Development (PJGD)*, 2(2): 81-106. <https://doi.org/10.46404/panjogov.v2i2.3231>
- Nulhusna, R., Sandhyaduhita, P. I., Hidayanto, A. N., & Phusavat, K. (2017). The relation of e-government quality on public

trust and its impact on public participation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(3): 393-418.