

# Jurnal Ilmu Administrasi

Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi  
Volume 18 | Nomor 2 | Desember 2021

Vol. 18 No.2  
pp 212-224 © 2021  
ISSN 1829 - 8974  
e-ISSN 2614-2597

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (E-GOVERNMENT) DI ERA PANDEMI COVID-19

*Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era*

<sup>1</sup>Puji Ayu Lestari, <sup>2</sup>Amelia Tasyah, <sup>3</sup>Anada Syofira, <sup>4</sup>Cintania Ade Rahmayani, <sup>5</sup>Rizka Dwi Cahyani, <sup>6</sup>Novita Tresiana.

<sup>1,2,3,4,6</sup> Universitas Lampung

<sup>5</sup> Universitas Sriwijaya

e-mail: <sup>1</sup>pujiayulestari889@gmail.com, <sup>2</sup>ameliatasyah@gmail.com, <sup>3</sup>anadasyofira12@gmail.com

<sup>4</sup>chintaniaaderahmayani@gmail.com, <sup>5</sup>rdwic25@gmail.com, <sup>6</sup>novita.tresiana@fisip.unila.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

Article history :

Dikirim :

11-11-2021

Revisi Pertama :

25-12-2021

Diterima :

28-12-2021

Kata Kunci :

Pelayanan Publik, E-Government, Covid-19

Keywords :

Public Service, E-Government, Covid-19

### ABSTRAK

Di era pandemi Covid-19, pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu upaya untuk mengatasi keterbatasan layanan publik secara langsung demi mencegah penyebaran Covid-19. 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 masa pandemi. 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 pemantapan 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.

### Abstract

*In the era of the Covid-19 pandemic, digital-based public services are an effort to overcome the limitations of public services directly in order to prevent the spread of Covid-19. So that digital innovation is needed in public services to be effective and efficient, this study seeks to identify quality indicators and obstacles that exist in the implementation of e-government during the pandemic. The method used in this research is the method of library research. The research was conducted by collecting data through documentation techniques and data retrieval online, using content analysis techniques. Based on the results of the search conducted, the authors found that the use of e-government still requires strengthening and maturation in terms of service quality in terms of efficiency, trust, reliability, and citizen support. The implications of this research 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 on application servers and government websites, carry out socialization on an ongoing basis and require the readiness of solid and experienced human resources, especially in the field of technology.*

---

## A. PENDAHULUAN

Terhitung akhir tahun 2019, dunia digemparkan dengan munculnya virus Covid-19 yang berasal dari Wuhan, China. Mulai maret 2020, kasus Covid-19 juga mulai bermunculan di Indonesia dan terus bertambah. Karena kasus yang kian meningkat dan hampir tak terkendali, hampir semua kegiatan terhenti dan mulai dilaksanakan secara online atau dilakukan jarak jauh. Termasuk dalam pelayanan publik, untuk menghindari penularan virus, 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 pandemik ini menjadikan tantangan dalam tata kelola pemerintahan, karena pemerintah memikirkan bagaimana mempertimbangkan masalah sosial dan politik diwaktu yang bersamaan dikarenakan fenomena yang ditimbulkan. Pendekatan ilmiah yang rasional seperti sosio-demografis tidak cukup untuk mengelola pandemi, 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 menghadapi pandemi bersama dengan proses pelaksanaan pemerintahan.

Sudah menjadi tugas yang wajib bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi para masyarakatnya. Pandemi 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 perkuat 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 penggunanya 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 penggunanya. 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 aparatur.

## B. METODE

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 pandemi 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 pandemi 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 pandemi Covid-19.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Urgensi Pengembangan *E-government* Dalam Pelayanan Publik di Masa Pandemi**

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.

Sejak di akhir 2019 lalu, munculah rumor yang beredar kabar tentang jenis virus baru dan datang dari Wuhan, China yang menyebabkan banyak masyarakatnya meninggal dunia. Kemudian, di awal tahun 2020 virus tersebut mulai menyebar ke sebagian besar negara dan menyebabkan banyak warga di dunia meninggal sehingga World Health Organization (WHO) menetapkan Covid-19 sebagai pandemi.

**a. Pencegahan Penyebaran Covid-19**

Sebenarnya, kita dapat melakukan kegiatan pencegahan seperti rekomendasi dari WHO. Pertama, menjaga kesehatan agar imunitas atau kekebalan tubuh meningkat, kedua mencuci tangan dengan benar secara teratur menggunakan sabun, ketiga menutup hidung dan mulut dengan tisu atau lengkap atas bagian ketika batuk dan bersin, keempat menghindari kontak dengan orang lain atau bepergian ke tempat umum, kelima menghindari dalam menyentuh mata, hidung serta mulut, dan keenam menggunakan masker.

Adapun hal yang paling penting dalam menekan penyebaran Covid-19 adalah menghindari kontak langsung antar manusia. Sehingga pada tanggal 15 Maret 2020, Presiden Joko Widodo secara resmi mengeluarkan himbauan untuk menghindari kontak dekat maupun kerumunan dengan bekerja dari rumah, belajar dari rumah dan beribadah dari rumah kepada seluruh instansi, baik negeri maupun swasta. Hal inilah yang kemudian menjadi latar belakang beberapa instansi dalam menerapkan Work From Home (WFH).

**b. Alternatif Work From Home dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Dapat kita lihat, di era digital saat ini, WFH tidak akan menjadi kendala dalam produktivitas, terutama pada penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik. Hal tersebut karena dukungan kecanggihan teknologi dan dapat dilihat dengan banyaknya media yang memiliki fitur pertemuan berbasis elektronik (teleconference) dan sebagainya.

Pada dasarnya, sudah ada inovasi kegiatan pemerintahan berbasis teknologi yang selanjutnya disebut dengan *e-government*. Menurut Forman (dalam Sukarno et al, 2021) *e-government* sendiri adalah teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan. Sehingga tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi, transparansi, kenyamanan, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Adapun produknya dapat disebut dengan pelayanan berbasis elektronik (*e-service*), seperti contoh KTP Elektronik serta sistem pelayanan instansi yang berbasis online, seperti E-Kelurahan, BPJSTKU Mobile, Mobile JKN, dan sebagainya. Sehingga meskipun WFH sejatinya pelayanan publik tetap dapat berjalan secara optimal.

**c. *E-Government* Sebagai Strategi Mengefektifkan Pelayanan Publik di Tengah Kondisi Wabah Covid-19**

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 kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kemudian, merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional dan ayat (4) dijelaskan bahwa Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa dengan dilaksanakannya *e-government* akan mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, pengawas pelayanan publik seperti Ombudsman Republik Indonesia maupun perwakilan akan lebih mudah dalam proses pengawasannya. Misalnya, dengan adanya pengelolaan pengaduan yang berbasis online sehingga masyarakat mudah mengakses dan Ombudsman Republik Indonesia dapat mengawasinya. Selanjutnya berdasarkan aturan *e-Government* diamanatkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *e-Government* untuk mendukung good governance (termasuk transparansi dan akuntabilitas publik) dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian, untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas publik juga tercantum dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Adapun dalam program prioritas, *e-government* merupakan salah satu sektor prioritas Pembangunan PitaLebar Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana PitaLebar Indonesia 2014-2019. Pada Pasal 7 dicantumkan prioritas pembangunan PitaLebar Indonesia pada lima sektor, seperti e-Pemerintahan, e-Kesehatan, e-Pendidikan, e-Logistik dan e-Pengadaan. Sehingga terlihat jelas bahwa *e-government* sudah menjadi hal yang *urgen* untuk diterapkan di berbagai bidang pemerintahan.

Adapun manfaat *e-government*, yaitu pertama mengurangi biaya, alasannya karena melalui sistem online, maka biaya administrasi dan sebagainya akan berkurang. Kedua, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan melihat sejauh mana kegiatan pemerintah sudah dilakukan. Ketiga, meningkatkan pelayanan publik karena masyarakat akan lebih mudah mengakses (keterbukaan informasi dan partisipasi) pelayanan publik tanpa harus secara fisik datang ke kantor instansi pemerintah tertentu.

### Indikator Kualitas Pelayanan *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.

Namun, akhir-akhir ini semenjak adanya pandemi covid-19 pelayanan *e-government* yang disediakan oleh pemerintah sudah mulai membaik. Banyaknya aplikasi yang dapat membuat masyarakat mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan serta kemudahan dalam penggunaannya. Bisa dibilang aplikasi yang dibuat oleh pemerintah sudah cukup memperbaiki kesan *e-government* di Indonesia, hanya saja untuk website pemerintah daerah, sistem serta informasi yang ada didalamnya harus lebih diperbaiki lagi dapat bermanfaat lagi bagi masyarakat. Selain menyediakan layanan, website maupun aplikasi pemerintah dituntut untuk memberikan informasi yang berkualitas sesuai dengan kriteria yang ada di media informasi. Ketersediaan informasi yang berkualitas merupakan hal penting yang dapat meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah. Karena, Informasi yang disampaikan oleh media resmi pemerintah akan dianggap valid oleh masyarakat, sehingga jika informasi yang disampaikan tidak benar maka kepercayaan publik bisa menurun terhadap pemerintah.

## 2. Kepercayaan (*Trust*)

Dalam hal ini berarti bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan website/aplikasi pemerintah. Keamanan informasi pengguna sudah pasti menjadi hal utama yang harus dilindungi oleh pemerintah. Banyaknya informasi pribadi yang mungkin dimasukkan ke dalam website/aplikasi untuk proses otentifikasi harus diarsipkan dengan aman. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan rendahnya penggunaan *e-government* adalah kepercayaan publik (Nulhusna et al, 2017). Tidak hanya itu, keterbukaan informasi yang disajikan oleh pemerintah di dalam website maupun aplikasinya juga menjadi salah satu hal yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penggunaan sistem *e-government* sendiri dapat membantu pemerintah dalam pengambilan keputusan secara transparan. Pemerintah akan menawarkan kesempatan untuk masyarakat agar berpartisipasi langsung dalam pengambilan keputusan yang akan dikumpulkan lewat suatu forum maupun komunitas online. Layanan publik yang ada harus bersifat terbuka dan transparan terhadap publik (Rumimpunu et al, 2021). Pelayanan yang dilakukan secara *online* dapat mengurangi terjadinya tindakan maladministrasi seperti penyimpangan prosedur, pungli, dan lain sebagainya. Masyarakat harus dapat mengakses informasi mengenai kinerja pemerintah untuk meminimalisir terjadinya tindakan pemerintah yang melenceng dari peraturan maupun kode etik yang ada. Saat ini, di Indonesia sendiri tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia sudah memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat serta menangani informasi yang tidak jelas kebenarannya dengan baik. Meningkatkan informasi untuk masyarakat tentu dapat mempengaruhi persepsi publik terhadap kepercayaan informasi yang disediakan oleh pemerintah. Derajat kedekatan informasi antara masyarakat dengan pemerintah membuat pengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Untuk itu diharapkan pemerintah bisa terus menjaga kepercayaan masyarakat Indonesia dengan selalu menjaga sistem website dalam menyimpan data pribadi yang mungkin harus di *upload* oleh pengguna layanan di website serta terus mengirimkan informasi-informasi secara terbuka agar mengurangi berita *hoax* yang ada.

## 3. Reliabilitas (*Reliability*)

Website/aplikasi pemerintah merupakan suatu media yang diharapkan dapat diakses setiap saat. Namun, akses dalam website/aplikasi ini kemungkinan dapat terkendala dikarenakan jaringan maupun server situs yang dituju mengalami kondisi yang tidak baik. Dalam hal ini reliabilitas merupakan kelayakan maupun kecepatan website/aplikasi terhadap kemampuan

masyarakat untuk mengaksesnya. Di Indonesia, diketahui kinerja website/aplikasi pemerintah memiliki kualitas yang sedang, atau dapat dibilang tidak semua situs pemerintah sudah berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah harus melakukan perbaikan dalam sistemnya agar masyarakat bisa menggunakan aplikasi/website dengan nyaman tanpa ada kendala apapun. Diperlukan inisiatif tersendiri dari instansi pemerintah yang ada untuk mengalokasikan sejumlah anggarannya dalam mengembangkan sistem *e-government* seperti standarisasi, keamanan informasi, otentifikasi dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan *interoperabilitas* antar situs secara andal, aman, dan terpercaya.

Menurut (Nurdin, 2018) implementasi penggunaan sistem *e-government* di Indonesia masih didominasi oleh website-website resmi milik pemerintah kabupaten, provinsi, maupun kota. Dalam hal ini penggunaan website pemerintah juga masih belum optimal dari segi kualitas maupun kuantitas penerapannya. Pelayanan yang ada juga masih belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kinerja yang efektif karena keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam menggunakan teknologi *e-government*. Adanya keterbatasan dalam titik penyebaran internet juga menjadi hal yang dapat menghambat pelaksanaan *e-government* di Indonesia. Hal ini juga menunjukkan bahwa pemerintah masih kurang siap untuk bertransformasi menjadi pemerintahan digital. Kurangnya penyebaran akses internet di masyarakat dapat menyebabkan informasi pemerintah yang ada terlambat untuk diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah bukan hanya harus memperhatikan unsur utama dalam pelaksanaan sistem *e-government* namun harus diimbangi oleh peningkatan sarana dan prasarana sebagai unsur pendukung *e-government* di lingkungan masyarakat.

#### 4. 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

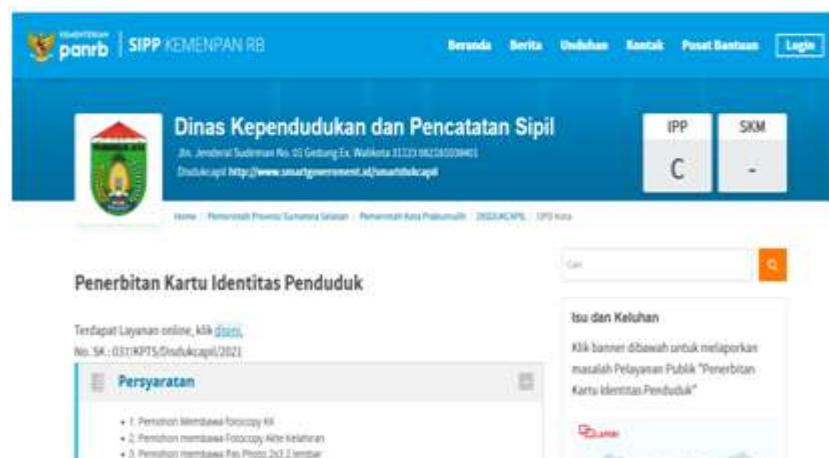
saat ini. Selain itu *e-government* juga penting untuk jawaban atas perubahan lingkungan strategik yang menuntut administrasi negara yang efisien, efektif, berorientasi pada publik, transparan dan akuntabel.

### Hambatan dan Tantangan Penerapan *E-government* di Masa Pandemi

Di masa pandemi ini, Indonesia memberlakukan segala kegiatan dari rumah seperti sekolah dari rumah, kuliah dari rumah, dan tak terkecuali yaitu bekerja dari rumah baik itu swasta maupun pemerintah. Semua itu terpaksa dilakukan agar dapat mengurangi penyebaran virus Covid-19. Tentunya, pelayanan birokrasi pun harus membuat strategi agar mempermudah masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara (ASN) harus tetap bekerja dengan efektif dan efisien dalam melayani masyarakat meski dalam jarak jauh atau tidak tatap muka langsung. Selain itu, data dan informasi seputar pelayanan publik harus tetap transparan dan cepat untuk didapatkan.

Sistem Pemerintah yang berbasis *E-government* merupakan jawaban dari permasalahan di atas. Menurut Anttiroiko (dalam Sukarno et al, 2021) berpendapat bahwa untuk mendukung kinerja sebuah birokrasi pemerintahan dibutuhkan pemanfaatan sistem informasi dan teknologi seperti internet dan web agar pelayanan yang diberikan lebih responsif dan efisien. Sebelum adanya pandemi, Indonesia sesungguhnya sudah melaksanakan sistem *hybrid*, yaitu masyarakat mengakses layanan online untuk mendaftar agar tidak antri lagi setelah itu datang ke lokasi untuk menyerahkan data atau berkas fisik. Setelah virus Covid-19 menyebar, maka diharuskan sistem dalam pelayanan publik dalam jaringan (daring) total. Namun, hal tersebut tidak semudah yang dibayangkan. Ada banyaknya keterbatasan, hambatan, serta tantangan dalam pelaksanaan *e-government* di Indonesia.

Saat ini banyak pelayanan publik di Indonesia sudah memiliki web yang dapat diakses melalui Internet. Namun, kenyataannya web tersebut tidak berfungsi dengan baik dikarenakan masih adanya pelayanan yang tidak bisa digunakan atau diakses. Web tersebut hanya melakukan perkenalan terhadap organisasi publik tersebut tetapi layanan yang diberikan tidak ada. Selain itu, masih ada web-web pemda yang hanya dibuat tampilan halaman depan atau *homepage* dengan isi berita yang seadanya. Akhirnya situs-situs tersebut hanya sebagai hiasan dan menunjukkan bahwa Pemda tersebut memiliki *e-government* padahal kenyataannya tidak berjalan sesuai yang diinginkan masyarakat.



**Gambar 1. Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih, Sumatera Selatan**

**Sumber : (<http://www.smartgovernment.id/smartdukcapil>)**

Pada gambar 1 merupakan salah satu contoh situs Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Prabumulih, Sumatera Selatan yaitu penerbitan Kartu Identitas Penduduk. Tertulis pada website tersebut akan ada layanan online yang diberikan. Namun, setelah ditelusuri website selanjutnya tidak tersedia seperti gambar di bawah ini.



**Gambar 2. Layanan Penerbitan Kartu Identitas Penduduk**  
**Sumber :** (<http://www.smartgovernment.id/smartdukcapil>)

Gambar 2 disebabkan oleh kurangnya sasaran dan tujuan yang jelas dalam pelaksanaan e-gov. Website tersebut seperti tidak memiliki fungsi yang semestinya sebagai alat dalam pelayanan publik dan hanya pengenalan awal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih. Hal ini mengakibatkan ketidakjelasan dan kebingungan baik itu dari orang dalam pemerintah maupun masyarakat luas. E-gov sendiri harus memiliki kemudahan dalam mengakses informasi yang ada di dalamnya agar mempermudah masyarakat untuk memahami dan menggunakan.

Selanjutnya, hambatan lainnya adalah baik pemerintah pusat dan beberapa pemerintah daerah dan pemerintah provinsi belum tersedia sumber daya manusia (SDM) yang memadai dalam pengelolaan situs-situs yang dibuat. Hal tersebut seperti memaksakan hal yang tidak dapat dikerjakan oleh sumber daya manusianya. Sumber daya manusianya hanya membuat situs tersebut tanpa memelihara dan meningkatkan kualitas situs yang ada. Ketidaksediaan sumber daya manusia ini akan memberikan dampak yang buruk daripada masalah teknologinya. Sumber daya manusia yang belum memadai ini pun disebabkan karena kurangnya pelatihan dan pemahaman untuk mengolah sistem informasi dan teknologi yang ada.

Hambatan ini juga menyebabkan terlihatnya ketidaksiapan pemerintah dalam melaksanakan tuntutan dari e-gov ini. Mengingat bahwa e-gov merupakan sistem baru, baik itu pemerintah pusat, pemerintah provinsi, maupun pemerintah daerah masih dalam tahap proses mempelajari dan mendalami e-gov ini untuk diimplementasikan pada masa pandemi ini. Pemerintah terkesan lambat dalam menangani pelayanan publiknya pada saat masa pandemi ini. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan pemerintah untuk meningkat situs-situs yang ada masih kurang. Laju pemerintah ini merupakan penghalang utama dalam pengimplementasian e-gov di Indonesia pada saat pandemi ini.

Menurut (Kusuma, 2021) adanya ancaman yang dapat menyebabkan terhambatnya pelaksanaan *e-government* ini yaitu adanya *hacker* yang dapat melakukan kejahatan siber (*cyber crime*). Jika data-data pribadi seseorang bisa diakses oleh semua orang melalui internet maka tingkat keamanan *e-government* tersebut tidak aman. *E-government* sendiri merupakan pengumpulan dan pengelolaan data warga negara dalam jumlah besar seperti nama, alamat, nomor telepon, riwayat pekerjaan, catatan medis, dan catatan properti. Hacker tersebut dapat menyalahgunaan data dan informasi seseorang untuk kepentingannya ataupun kepentingan orang-orang yang menyuruhnya. Tingkat keamanan data yang rendah juga akan menyebabkan keraguan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik. Maka dari itu, dalam mengakses data pribadi harus dibutuhkan setidaknya nama pengguna, kata sandi, dan data-data lain untuk membuat akun. Selain itu, keamanan data ini juga digunakan untuk mengantisipasi terhadap penyerangan virus di komputer. Oleh karena itu, kerahasiaan data dan keamanan data ini harus menjadi prioritas dalam pelaksanaan *e-government* yang berkualitas.

Faktor penghambat selanjutnya adalah faktor sosial dan faktor teknologi (Al-Shboul, 2014). Kesenjangan digital dimana masih banyak orang yang tidak memiliki akses internet sehingga mereka tidak akan mendapatkan manfaat dari sistem *e-government* ini. Tidak semua daerah di Indonesia memiliki jaringan telekomunikasi ataupun listrik karena masih banyak daerah-daerah terpencil dan terisolir yang sulit untuk dicapai untuk pembangunan sarana dan prasarana teknologi dan sistem informasi ini sehingga adanya kesenjangan digital. Hal ini menyebabkan sulitnya akses informasi bagi masyarakat di sekitar padahal internet merupakan hal utama yang dibutuhkan untuk berbagi informasi dan komunikasi secara cepat dan mudah. Selain itu standar teknologi yang baik juga diperlukan untuk memperlancar implementasi sistem ini. Hal ini disebabkan juga mahalnya sarana

dan prasarana dalam pengimplementasian sistem informasi dan teknologi karena tidak dapat dipungkiri dalam pelaksanaan sistem *e-government* ini membutuhkan anggaran yang tidak sedikit seperti untuk komputer, jaringan, sosialisasi kepada masyarakat, pelatihan sumber daya manusia, dan masih banyak lagi. Kemudian anggaran juga tidak hanya digunakan untuk sarana dan prasarana saja, ada anggaran untuk pemeliharaan dan peningkatan kualitas dari *e-government* itu sendiri.

Kemudian faktor lainnya adalah infrastruktur dan anggaran yang kurang memadai (Alshehri et al, 2011). Hal ini disebabkan juga mahalnya sarana dan prasarana dalam pengimplementasian sistem informasi dan teknologi karena tidak dapat dipungkiri dalam pelaksanaan sistem *e-government* ini membutuhkan anggaran yang tidak sedikit seperti untuk komputer, jaringan, sosialisasi kepada masyarakat, pelatihan sumber daya manusia, dan masih banyak lagi. Kemudian anggaran juga tidak hanya digunakan untuk sarana dan prasarana saja, ada anggaran untuk pemeliharaan dan peningkatan kualitas dari *e-government* itu sendiri. Selain itu, tidak semua daerah di Indonesia memiliki jaringan telekomunikasi ataupun listrik karena masih banyak daerah-daerah terpencil dan terisolir yang sulit untuk dicapai untuk pembangunan sarana dan prasarana teknologi dan sistem informasi ini sehingga adanya kesenjangan digital. Hal ini menyebabkan sulitnya akses informasi bagi masyarakat di sekitar padahal internet merupakan hal utama yang dibutuhkan untuk berbagi informasi dan komunikasi secara cepat dan mudah.

Selanjutnya, hambatan lainnya yaitu masih belum meratanya pengetahuan masyarakat tentang pemanfaatan *e-government* karena masyarakat masih banyak dari golongan menengah ke bawah serta bisa juga faktor usia. Seperti diketahui bahwa pengetahuan tentang teknologi dan sistem informasi baru berkembang pada zaman sekarang dan lebih berkembang lagi pada masa pandemi ini, oleh karena itu orang-orang yang sudah manula tidak dapat mendapatkan pendidikan tentang teknologi dan sistem informasi ini dikarenakan pada zaman dahulu pendidikan teknologi dan sistem informasi masih sangat terbatas.

Inti dari belum meratanya pengetahuan tentang *e-government* ini disebabkan oleh kurangnya pendapatan, keterampilan dari masyarakat sendiri, atau pun akses internet. Selain itu, kurangnya sosialisasi pemerintah dalam penggunaan *e-government* ini kepada masyarakat di daerah-daerah yang terpencil dan terisolir. Padahal sosialisasi itu sangat penting dikarenakan tidak semua masyarakat tadi memiliki internet dan keterampilan yang baik, sehingga sosialisasi tentang *e-government* ini akan sangat membantu masyarakat untuk memahami apa itu *e-government* dan bagaimana cara menggunakannya.

## D. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Di era pandemi 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 pemantapan serta pemantangan 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 berkutat 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 masa pandemi 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 Covid-19 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.

## 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*.

## REFERENSI

### Buku

- 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 Dijp 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/panjgov.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.

- Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju Pemerintahan Terbuka (*Open Government*) Melalui Penerapan E-Government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(1):1-17.
- Rumimpunu, S. R., Tampi, J. R., & Londa, V. Y. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mendukung Transparansi dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kota Manado). *Agri-Sosioekonomi*, 17(2): 691-702.
- Sari, M., & Asmendri, A. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA*, 6(1), 41-53. <https://doi.org/10.15548/nsc.v6i1.1555>
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1): 52-68.
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika*. 1(5): 99-108.
- Sukarno, B., Ginting, N.F., Ichwanusafa, R., Qamara, S.K., & Rochmani, S. A. (2021). Kegagalan Implementasi E-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi di Era Pandemi. *Jurnal Identitas*. 1(2): 1-13.
- Utama, A. G. S. (2020). The implementation of e-government in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(7): 190-196.

### Peraturan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014, tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang Strategi Pengembangan E-Government.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012, tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.