

**PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DALAM MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KECAMATAN  
JEKAN RAYA KOTA PALANGKA RAYA**

Rio Philipus, Marvy F. A. Sahay

**Abstrak**

*E-government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Penerapan *e-government* digunakan sebagai suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-government* dalam pelayanan birokrasi pada masa pandemi COVID-19 di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Pertimbangan yang mendasari penelitian ini adalah dengan adanya pandemi COVID-19 yang terjadi sekarang ini yang menjadikan berbagai kegiatan pelayanan pemerintahan terkendala, sehingga penerapan *e-government* menjadi sangat penting untuk dapat dimanfaatkan oleh pemerintah guna meningkatkan pelayanan birokrasi yang lebih efektif dan efisien.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator pengembangan *e-government* menurut Soendjojo (2005), dimana dalam rangka penerapan *e-government* harus mencakup tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yakni dengan pendekatan kualitatif yang meliputi: reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam pelayanan birokrasi pada masa pandemi COVID-19 di Kecamatan Jekan Raya masih belum maksimal atau masih belum mencapai tahapan terpenting yakni pemanfaatan *e-government* itu sendiri. Hal ini dikarenakan belum siapnya sistem yang dibuat akibat terkendala di biaya serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai proses kegiatan *e-government* tersebut.

**Kata Kunci:** *e-government*, pelayanan publik, COVID-19

**PENDAHULUAN**

Sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih dan transparan merupakan sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh lembaga pemerintahan saat ini. Di sisi lain, perkembangan teknologi dan akses informasi yang semakin maju memberikan peluang bagi masyarakat umum untuk mengakses informasi secara akurat dan cepat. Kondisi ini

tentu harus diatasi dengan tepat oleh lembaga pemerintahan yang seharusnya dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang ada. 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 atau biasa disebut dengan *e-government*.

Melalui *e-government* pula, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2014), 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. *E-government* sering digambarkan sebagai penggunaan IT yang bertujuan untuk: (1) memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan yang disediakan pemerintah, (2) meningkatkan kualitas layanan dengan cara peningkatan kecepatan, kelengkapan informasi dan proses yang lebih efisien, serta (3) menyediakan wadah dan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi sebagai salah satu wujud proses demokrasi.

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 informasi dan layanan publik tanpa harus secara fisik datang ke kantor instansi pemerintahan.

Pandemi *Coronavirus Disease* (COVID-19) yang menggemparkan dunia di awal tahun 2020 dan masih berlangsung sampai saat ini mau tidak mau mengubah cara hidup warga dunia secara besar-besaran (Velavan & Meyer, 2020).

Penularan virus COVID-19 yang terjadi melalui udara dan kontak langsung tentu saja serta merta membatasi kehidupan sosial masyarakat. Semua sektor termasuk pelayanan publik ikut menerima dampak dari pandemi COVID-19. Layanan publik yang secara tradisional diperoleh dari kontak langsung antara masyarakat dengan pelayan publik tentu saja harus mengubah proses bisnisnya. Hal tersebutlah yang membuat sistem *e-government* menjadi pilihan utama dalam pelayanan publik saat ini, karena manfaat-manfaat seperti yang dijelaskan di atas tentu sangat mendukung proses pencegahan menyebarnya COVID-19.

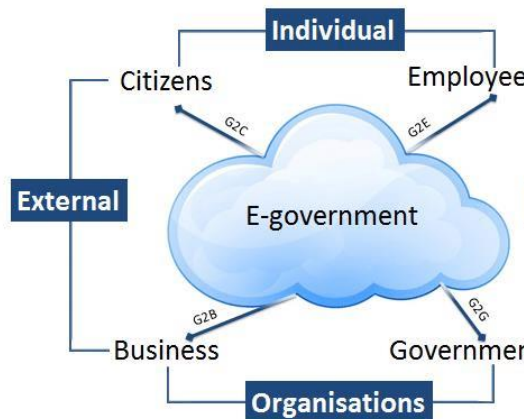
Kondisi COVID-19 ini bukan lagi sebagai penghambat bagi penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, melainkan dengan adanya penerapan *e-government* maka akan semakin dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Artikel ini membahas terkait pemanfaatan *e-government* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya, di mana kantor tersebut adalah salah satu penyelenggara layanan publik khususnya dalam bidang administrasi kependudukan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Bank Dunia dalam Wibawa (2009:113), *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide*

*Area Networks (WAN) internet, mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Palvia dan Sharma (2007) mendefinisikan *e-government* sebagai suatu layanan berbasis *web* yang diberikan oleh pemerintah lokal, regional dan federal.

Indrajit (2002) mengklasifikasi layanan *e-government* menjadi empat jenis: 1) *Government to Citizen (G2C)*; 2) *Government to Business (G2B)*; 3) *Government to Government (G2G)* dan; 4) *Government to Employees (G2E)*. Dalam artikel ini, di mana fokus diarahkan kepada layanan publik yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat maka termasuk ke dalam klasifikasi *Government to Citizen*.



Gambar 1: Klasifikasi e-Government

Ada beberapa dimensi tingkatan dalam pengembangan *e-government* seperti yang dituturkan oleh Soendjojo (2005), yaitu: 1) Persiapan; 2) Pematangan; 3) Pemanfaatan; dan 4) Pemanfaatan. Pada tahap persiapan, pengembangan baru sebatas kepada pembuatan situs *web* sebagai media komunikasi dan informasi bagi setiap lembaga pemerintah. Setelah *web* tersebut hadir maka akan masuk ke tahap selanjutnya yaitu pematangan. Pada tingkah ini *web* yang tadinya masih

bersifat media informasi yang pasif sudah berubah menjadi lebih interaktif dan mulai terkoneksi antar lembaga. Pada tingkatan ketiga *web* sudah dapat melaksanakan layanan yang bersifat transaksional serta sudah ada fungsi interoperabilitas data dan aplikasi antar suatu lembaga dengan lembaga yang lain. Pada tingkatan terakhir yaitu pemanfaatan, saat sistem sudah *mature* maka pengembangan *e-government* sudah bisa difokuskan untuk memberikan layanan kepada empat klasifikasi seperti yang dijelaskan sebelumnya, yaitu *Government to Citizen*, *Government to Business*, *Government to Government* dan *Government to Employees*.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan (Ratminto, 2005). Secara singkat Dwiyanto (2014) menjelaskan bahwa semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Dwiyanto (2002) lebih lanjut mengemukakan tentang standar pelayanan publik yaitu:

- a. Dimensi *cognitive*, yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya

- memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat;
- b. Dimensi *regulative*, yang berisi perintah terhadap anggota organisasi untuk melakukan praktik-praktik yang telah ditetapkan tersebut; dan
  - c. Dimensi *normative*, berisi anjuran yang tegas dengan mengatakan bahwa praktik-praktik yang dikehendaki tersebut memang seyakinya dilakukan oleh birokrasi.

### **METODOLOGI**

Artikel ini berfokus melihat dimensi pengembangan *e-government* dari Soendjojo (2005) yaitu tahap persiapan, pemantapan, pemanfaatan dan pemanfaatan dalam tujuannya memberikan layanan publik di masa pandemi COVID-19. Lokus dalam artikel ini adalah Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Metodologi penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk menjalankan penelitian dengan teknik pengambilan data melalui wawancara dan observasi. Data lapangan kemudian dianalisis dalam sekuensi tahap: pengumpulan data – reduksi data – penyajian data – penarikan kesimpulan.

### **PEMBAHASAN**

Penerapan *e-government* merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan dan penerapan *e-government*, dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik, dengan

berjalannya *e-government* ini maka diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan. Dalam pelaksanaannya, konsep *e-government* ini merupakan tanggung jawab bersama, artinya bukan hanya pemerintah saja tetapi juga peran serta masyarakat (Mulyono, 2011).

Berdasarkan hasil observasi dan juga wawancara dengan informan penelitian, menunjukkan bahwa di Kecamatan Jekan Raya penerapan *e-government* dalam pelayanan publik sudah melewati fase persiapan dan mulai masuk dalam tahapan atau tingkatan pematangan, dibuktikan dengan adanya *website* yang dapat diakses oleh seluruh pengguna layanan. Hal ini juga menyatakan bahwa, Pemerintah Kecamatan Jekan Raya mampu untuk beradaptasi dengan lingkungan seperti halnya pandemi COVID-19 sekarang ini dengan adanya persiapan pembuatan halaman situs yang dapat diakses oleh masyarakat secara *online*. Walaupun masih dalam bentuk sederhana, Pemerintah Kecamatan Jekan Raya tetap mencoba memaksimalkan fungsi dari situs tersebut agar dapat menjadi media yang menjembatani antara pemerintah dan juga masyarakat Jekan Raya secara lebih mudah, efektif dan juga efisien.

Masuknya pengembangan *e-government* Kecamatan Jekan Raya pada fase pematangan dibuktikan dengan adanya media interaktif yang dapat dihubungi oleh masyarakat yakni dapat melalui *email*, kontak *WhatsApp*, *facebook*, ataupun *instagram* milik kecamatan. Hal ini juga menyatakan bahwa, Pemerintah Kecamatan Jekan Raya dalam membuat pelayanan

berbasis situs *web* ini sudah cukup matang. Walaupun memang masih memiliki kekurangan, salah satunya karena hanya ditujukan untuk masyarakat atau pelayanan G2C saja (belum interaktif antar lembaga dan swasta).

Dalam realita di lapangan, peneliti menemukan bahwa pematangan Pemerintah Kecamatan Jekan Raya dalam penerapan *e-government* masih dapat dikatakan rendah. Pematangan sistem *e-government* masih perlu untuk ditingkatkan lagi dengan menambahkan forum-forum diskusi bersama dengan masyarakat ataupun kotak saran yang dapat diakses langsung melalui *website*. Selain itu juga, media interaktif melewati sosial media Kecamatan Jekan Raya juga masih belum terlalu aktif dalam memberikan update-an terbaru atau info-info terbaru mengenai kecamatan. Aplikasi *chatting* yang digunakan oleh Pemerintah Kecamatan juga belum sepenuhnya interaktif langsung dengan masyarakat karena pada kenyataannya, aplikasi *chatting* melalui *WhatsApp* yang dipakai oleh Pemerintah Kecamatan hanya memuat orang-orang atau anggota grup yang terdiri dari aparaturnya pegawai kecamatan dan kelurahan. Sedangkan untuk media komunikasi langsung dengan masyarakat sendiri, belum optimal karena belum banyak masyarakat kecamatan yang mengetahui adanya kontak *whatsapp* yang dapat dihubungi dari Pemerintah Kecamatan Jekan Raya.



Gambar 2: Tampilan Website Kecamatan Jekan Raya

Tentu saja pengembangan *e-government* di Kecamatan Jekan Raya masih belum bisa mencapai tahap pematapan. Hal ini dikarenakan sistem *website* yang belum sempurna sehingga kurang berjalan secara efektif. Pemerintah Kecamatan Jekan Raya sudah berupaya untuk mencoba agar pelayanan di kecamatan dapat dijalankan secara *online*, akan tetapi kurangnya pemahaman dan keterampilan SDM pegawai kecamatan mengakibatkan pelayanan berbasis *online* ini harus dikembalikan lagi dengan pelayanan offline saja. Artinya bahwa, pematapan *e-government* masih dapat dilanjutkan asalkan Pemerintah Kecamatan dapat mengoptimalkan anggaran dengan sarana prasarana yang ada untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Peneliti menemukan bahwa pematapan Pemerintah Kecamatan Jekan Raya dalam penerapan *e-government* masih dapat dikatakan rendah. Hal ini berhubungan dengan pengelolaan pelayanan berbasis online di kecamatan. Pengelolaan penerapan pelayanan berbasis *online* yang pernah dilakukan di kecamatan nyatanya tidak berjalan efektif karena sedikitnya pegawai kecamatan yang paham dan lancar dalam menjalankan media teknologi informasi terkhususnya yang berbasis jaringan internet, sehingga

seringkali terjadi kebingungan dan penumpukan pekerjaan pada satu orang pegawai. Selain itu juga, sistem website seringkali mengalami *down* karena jaringan yang tidak stabil dan aplikasi sistem yang masih kualitas rendah. Sehingga untuk memuat banyak masukan pengajuan berkas-berkas pelayanan menjadi terhambat, terkhususnya di ruang lingkup kelurahan-kelurahan yang berada dibawah Kecamatan Jekan Raya karena kelurahan-kelurahan belum mampu mengaplikasikan sistem e-government sehingga ketika sampai di kecamatan seringkali terjadi kesalahan dalam verifikasi data.

Lalu bagaimana dengan jalan menuju fase pemanfaatan? Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa di Kecamatan Jekan Raya penerapan *e-government* dalam pelayanan publiknya belum masuk dalam tahapan atau tingkatan pemanfaatan. Hal ini dikarenakan, aplikasi *website* kecamatan belum menekankan pada integrasi layanan G2G, G2B, dan G2C. Artinya bahwa, *e-government* di Kecamatan Jekan Raya perlu untuk lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi, sebab untuk dapat sampai pada tingkatan terakhir atau pemanfaatan ini perlu suatu usaha yang lebih banyak karena situs bukan hanya digunakan sebagai media informasi saja tetapi juga dituntut untuk dapat menjadi media yang interaktif dan berintegrasi. Bukan hanya sebagai layanan untuk masyarakat saja, tetapi juga untuk media yang menjembatani antara lembaga pemerintahan lain dan swasta agar memberikan manfaat lebih atau timbal balik kepada organisasi atau lembaga pemerintahan kecamatan itu sendiri.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Di Kecamatan Jekan Raya pelayanan publik dengan menggunakan sistem *e-government* masih berada pada tingkatan kedua. Dimana Kecamatan Jekan Raya hanya mampu memenuhi kualifikasi pada tingkatan Persiapan dan juga Pematangan dengan tahapan pembuatan situs *website*, yakni: a) Pembentukan tim pengelola situs web; b) Menentukan isi situs *web (content)*; c) Desain situs *web*; d) Publikasi situs *web* pada internet; e) Pemutakhiran isi situs *web (updating)*, dan memuat media interaksi seperti alamat *email*, *facebook*, *instagram*, dan kontak *WhatsApp* yang dapat diakses oleh pengguna layanan. Sedangkan untuk tingkatan Pemantapan dan Pemanfaatan masih belum dapat diterapkan karena masih memuat informasi-informasi umum dan belum efektif dalam melakukan transaksi pelayanan berbasis *online*.

Kendala dalam penerapan *e-government* di Kecamatan Jekan Raya yakni dikarenakan: 1) Belum siapnya sistem akibat kurangnya anggaran penyelenggaraan karena belum masuk dalam agenda rencana pembangunan Pemerintah Kecamatan Jekan Raya dalam jangka panjang; 2) Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai kegiatan pelayanan berbasis online karena belum adanya integrasi dengan Pemerintah Kota terkait penerapan *e-government*; 3) Kualitas SDM pegawai kecamatan yang masih minim akan pengetahuan dan keterampilan mengenai pengelolaan pelayanan pada bidang *e-government* karena belum dilaksanakan pelatihan khusus bagi pegawai; dan 4) Kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi *online* dan

pemanfaatan *website* yang diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan karena belum adanya sosialisasi terkait pelaksanaan *e-government* di Kecamatan Jekan Raya.

Perlu adanya komunikasi antara Pemerintah Kecamatan dengan Pemerintah Kota Palangka Raya guna untuk memberikan perhatian lebih terhadap pelaksanaan penerapan *e-government* di ruang lingkup Kecamatan dan juga Kelurahan-kelurahan dibawah Kecamatan Jekan Raya. Pemerintah Kecamatan dapat mengajukan anggaran dana penyelenggaraan penerapan *e-government* dengan memasukan pembuatan sistem *e-government* dalam agenda jangka panjang rencana pembangunan Kecamatan Jekan Raya. Pemerintah Kecamatan juga perlu untuk mengadakan pelatihan untuk meningkatkan *skill* pegawai-pegawai kecamatan dalam mengelola aplikasi *e-government*. Terakhir, Pemerintah Kecamatan perlu mengadakan sosialisasi terbuka kepada masyarakat guna memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat terkait pelaksanaan *e-government* di Kecamatan Jekan Raya.

#### DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia

Dwiyanto, Agus. (2002).

*Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: Grasindo

Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo

Soendjojo, Hadwi. (2005). *Implementasi e-Government Sejumlah Pemerintah Daerah*, Kementrian Komunikasi dan Informasi RI, Jakarta

Palvia, S. C. J., & Sharma, S. S. (2007). *E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world*. In International Conference on E-governance (Vol. 5, pp. 1-12)

Velavan, T. P., & Meyer, C. G. (2020). *The COVID-19 epidemic*. Tropical medicine & international health: TM & IH, 25(3), 278–280. <https://doi.org/10.1111/tmi.13383>