Jurnal JISIPOL
Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung
Volume 6, Nomor 2, April 2022 (66-98)
(P-ISSN 2087-474X)

KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS *WEBSITE* DI ERA PANDEMI DI KABUPATEN SUMEDANG

Ely Sukmana[1]

[1] Program Studi Kebijakan Publik, Fakultas Politik Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)

Received: 2 Maret 2022; Revised: 10 Maret 2022; Accepted: 13 April 2022; Published: 31 April 2022; Available online: 31 April 2022.

ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi sebuah wacana dalam menghadapi era pandemi, maka pelayanan publik di lakukan secara digital dengan menggunakan *website* yang merupakan upaya dalam pelayanan kepada masyarakat untuk mengatasi keterbatasan layanan publik secara langsung demi mencegah penyebaran penyakit. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi indikator kualitas dan hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik yang berbasis *website* secara digital di masa pandemi. Metode dalam penelitian menggunakan metode penelitian kepustakaan, dengan mengumpulkan data melalui teknik dokumentasi dan penelusuran data secara *online*, serta menggunaan teknik analisis isi. Hasil penelusuran, penulis menemukan bahwa penggunaan *website* masih membutuhkan pematangan dan penataan dari semua unit pelayanan dalam hal efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dan dukungan masyarakat. hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah kabupaten Sumedang dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat dengan peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik berbasis *website*. Adapun saran dalam penelitian ini, memerlukan perbaikan server aplikasi maupun *website* pemerintah, mensosialisasikan secara berkelanjutan dan kapasitas Sumber Daya Manusia berpengalaman dan keterampilan dibidang teknologi.
Kata Kunci: Kebijakan, Inovasi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Public services have become a discourse in dealing with the pandemic era, so public services are carried out digitally using a website which is an effort to serve the community to overcome

the limitations of public services directly in order to prevent the spread of disease. The purpose of this study is to identify quality indicators and obstacles in implementing digital website-based public service innovations during the pandemic. The method in this research uses library research methods, by collecting data through documentation techniques and online data searches, as well as using content analysis techniques. The results of the search, the authors found that the use of the website still requires maturation and structuring of all service units in terms of efficiency, trust, reliability, and community support. The results of this study can be used as consideration and input for the Sumedang district government in order to meet the needs and satisfaction of the community by improving the quality and innovation of website-based public services. As for suggestions in this research, it requires improvement of application servers and government websites, socializing on an ongoing basis and the capacity of experienced Human Resources and skills in the field of technology.
Keywords: *Public Service, Innovation, Policy.*

PENDAHULUAN

Peraturan Bupati Sumedang Nomor 126 Tahun 2020 tentang Inovasi Daerah dengan tujuan untuk mendukung peningkatan kinerja Pemerintahan dan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan Pelayanan Publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing Daerah.

Datangnya musibah yang disebabkan oleh penyebaran penyakit yang semakin meningkat merajarela dan tidak terkendali, sehingga semua kegiatan pemerintahan terhenti dan masyarakatpun mendapat kesulitan disemua bidang serta menurunnya kesejahteraan dan tarap hidup masyarakat. Dalam hal ini Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang menurunkan Peraturan Bupati agar unit-unit dan bidang-bidang yang dibawah pemerintahannya untuk melakukan terobosan dalam rangka penanganan semua kegiatan yang terhenti dengan dimulainya pelaksanaan secara *online* atau dilakukan jarak jauh. Termasuk dalam pelayanan publik, untuk menangani semua kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dan menghindari penularan virus.

Turunnya kebijakan Inovasi pelayanan publik, dengan berdirinya Mall Pelayanan Publik untuk menangani semua kebutuhan masyarakat yang dapat dilakukan secara jarak jauh kecuali

pelayanan yang harus dilakukan secara langsung, sehingga semua kegiatan dilaksanakan dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Teknologi informasi salah satu pendorong pelaksanaan publik yang dapat mendukung kegiatan-kegiatan untuk kesejahteraan masyarakat dengan didukung oleh sumber daya yang berpengalaman serta mempunyai keterampilan yang cukup memadai dalam menggunakan elektronik. Adanya pandemi mengakibatkan timbulnya tantangan dalam tata kelola pemerintahan, maka pemerintah memikirkan dan menjadi pertimbangan pada masalah sosial dan politik diwaktu yang bersamaan. Hal ini sebagai fenomena yang ditimbulkan oleh kejadian yang memprihatinkan masyarakat. Menurut Martínez *et al*, (2021:26) bahwa Pendekatan ilmiah yang rasional seperti sosio-demografis tidak cukup untuk mengelola pandemi, maka diperlukan ilmu pengetahuan sosio-politik untuk membantu dalam pengembangan kebijakan. Dengan begitu pemerintah bisa dengan tepat menemukan jalan keluar untuk menghadapi pandemi bersama dengan proses pelaksanaan kegiatan pemerintahan.

Peningkatan pelayanan publik dengan menggunakan Teknologi dari akibat Pandemi Covid -19 sehingga implementasi kebijakan *E-Government*. Dalam hal ini Shiyo dalam Mustafa et al, (2021:48) mengatakan bahwa pengembangan sistem *E-Government* yang menghasilkan dan membantu menyebarkan informasi serta perkuat eksistensi. Hal ini berarti dengan sistem *E-Government* dapat membantu pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih efektif, dan meningkatkan eksistensi pemerintahan dalam mengimplementasikan.

kehidupan yang serba digital, mampu mendorong masyarakat menuju perubahan dalam meningkatkan kesejahteraan yang terus menuntut kebutuhan. Dengan demikian pemanfaatan Teknologi Informasi dapat memudahkan semua kegiatan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Peraturan Pemerintah RI No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pasal 1, menjelaskan 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 rekruitmen 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 pelayanan yang diberikan.

E-Government merupakan salah satu bentuk teknologi informasi dalam pemerintahan utnuk pelaksanaan pelayanan publik. Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan perkembangan teknologi informasi dunia, sehingga memantapkan pemerintah turut menciptakan sistem secara digital yang dapat membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan semua kegiatan pemerintahan hingga pada masa akan datang. 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 (2017:85) 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.

Salah satu bentuk usaha pemerintah dalam meningkatkan dan memajukan penerapan *E-Government* yang terjadi pada April 2004, dimana pemerintah mulai mengajukan suatu permohonan untuk seluruh warga negara Indonesia, Surat Izin

Mengemudi, nomor pajak, bahkan hingga paspor menggunakan satu nomor identifikasi yang dijelaskan dalam buku Shaffira (2021: 125). selanjutnya Menurut Sosiawan, (2008:39) pemanfaatan *e-Government* akabat adanya perubahan pada kehidupan bangsa dan negara yang 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 menuntut dan mendorong aktivitas untuk terus membuat perubahan. Pemerintahan Kabupaten Sumedang menerapkan inovasi pelayanan publik sebagai bentuk *E-Government* yang menjadi salah satu tahapan yang ditempuh dalam menghadapi perubahan dalam pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat. Bentuk pelayanan menjadi lebih fleksibel dan meningkatkan kepuasan dari masyarakat, dan pemerintahpun dapat merasakannya.

Pemberian inovasi Layanan kepada masyarakat dalam sistem *E-Government* membuat suatu operasi layanan dan proses pemerintahan menjadi lebih transparan dan lebih efektif bagi masyarakat dan perusahaan, sehingga memberikan banyak manfaat bagi masyarakat antara lain waktu layanan lebih sedikit dan cepat, dan masyarakat mudah mendapatkan informasi pemerintahan Mustafa et al, (2021:15). Dalam penerapan teknologi informasi, ada dua aktivitas dan jenis yang mencakup ke dalam aktivitas dan jenis pemanfaatan teknologi informasi yang dikemukakan oleh Kusnadi et al, (2017:83), yaitu 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.

Sedangkan jenis implementasi kebijakan *E-Government* diperuntukkan untuk diberbagai tingkatan dan ruang lingkup di masyarakat. Sehingga yang memiliki keterkaitan dengan pemerintahan akan merasakan dampak dari implementasi *E-*

Government itu sendiri. Dalam implementasi E-government yang dilaksanakan ada beberapa jenis yaitu sebagai berikut:

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 *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 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 (Arii 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 masyakarat 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.

Melalui Teknologi, Informasi dan Komunikasi masyarakat berperan aktif dan berpartisipasi terhadap jalannya pemerintahan dengan memberikan kritik terhadap kebijakan yang dijalankan oleh pemerintah bahkan dapat memberikan ide serta saran. Dengan demikian, pemerintahan bersifat keterbukaan dan partisipatif. Hal ini mengarahkan pada terwujudnya *open goverment*

yaitu pemerintah yang mengedepankan transparansi, partisipasi dan kolaborasi dalam menjalankan pemerintahan. Selain itu, TIK juga telah menyebabkan pergeseran paradigma pelayanan pada masyarakat yang lalu masih banyak memakai cara-cara yang konvensional menjadi pelayanan yang berbasis peralatan berteknologi terkini seperti komputer dan internet. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan sering disebut dengan istilah *Electronic Government*.

TINJAUAN PUSTAKA

Implemetasi Kebijakan

Implementasi merupakan seperangkat kegiatan yang dilakukan menyusul suatu keputusan (Salusu, 1998: 409). Suatu keputusan dimaksudkan untuk mencapai sasaran tertentu. Guna merealisasikan pencapaian sasaran itu, diperlukan serangkaian aktivitas. Jadi, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu. Demikian halnya, Knoepfel dkk (2007:188) mengemukakan bahwa "*we define policy implementation as the set of processes after the programming phase that are aimed at the concrete realisation of the objectives of a public policy*". Knoepfel mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai serangkaian proses setelah fase pemrograman yang ditujukan sebagai realisasi konkret tujuan kebijakan publik.

Pengertian lain dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn (1975:3) mengidentifikasikan bahwa:

> *Policy implementation encompasses those actions by public and private individuals* (*or groups*) *that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions. This includes both one-time efforts to transform decisions into operational terms, as well ascontinuing efforts to achieve the large and small changesmandated by policy decisions.*

Menurut Van Meter dan Van Horn implementasi kebijakan meliputi tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta (atau kelompok) yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Hal ini termasuk upaya untuk mengubah keputusan ke dalam istilah operasional, serta melanjutkan upaya untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang diamanatkan oleh keputusan kebijakan.

Lebih lanjut Van Meter dan Van Horn (1975: 35) menyatakan:

> *Four components of our model address this problem*: *policy standards and objectives;*

interorganizational communication and enforcement activities; the characteristics of the implementing agency; and the dispositions of implementors. Our focus here is essentially on the degree to which policy standards and objectives are transmitted to implementors clearly, accurately, consistently, and in a timely manner.

Empat komponen model implementasi yaitu standar dan tujuan kebijakan, komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksana, karakteristik badan pelaksana, dan disposisi dari pelaksana. Fokusnya adalah sejauh mana standar dan tujuan kebijakan ditransmisikan ke pelaksana secara jelas, akurat, konsisten, dan pada waktu yang tepat.

Menurut George C. Edwards III dalam Indiahono (2009:31) ada empat variabel dalam kebijakan publik yang berperan penting dalam keberhasilan implementasi yang memiliki keterkaitan satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan dan sasaran program/kebijakan yang meliputi *communications, resources, dispositions orattitudes* dan *bureucratic structure*. Variabel tersebut saling bersinergi dalam mencapai tujuan dan satu variabel akan sangat mempengaruhi variabel yang lain.

Faktor –faktor yang berpengaruh dalam implementasi menurut Edwards III dalam Subarsono (2010:90) sebagai berikut:

1. Komunikasi Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana;
2. Sumberdaya Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementator kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia yakni kompetensi impelementator, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk mengimplementasikan kebijakan agar efektif. Tanpa sumberdaya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja;
3. Disposisi atau Sikap Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator, seperti

komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementator memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementator memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif;

4. Struktur Birokrasi Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standart operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *redtape.*

Sedangkan Grindle (1980:6) menyatakan bahwa "*the task of implementation is to establish a link that allows the goal of public policies to be realized as outcomes of governmental activity*". Lebih lanjut Grindle (1980:7) mediskripsikan bahwa :

> *The general process of implementation thus can begin only when general goals and objective have been specified, when action programs have been designed, and when fund have been alocated for the pursuit of the goal*.

Menurut Grindle, tugas implementasi adalah untuk membangun hubungan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik diwujudkan sebagai hasil dari kegiatan pemerintah dan proses tersebut dapat dimulai hanya ketika tujuan umum dan tujuan telah ditetapkan, ketika program aksi telah dirancang, dan ketika dana telah dialokasikan untuk mengejar tujuan. Selain hal-hal dimaksud Grindle dalam Agustino (2014: 154-156) juga menyatakan bahwa implementasi program di tentukan oleh :

1. *The Content of Policy* (isi kebijakan), terdiri atas:
   a) *Interest affected*. Indikator ini berargumen bahwa suatu kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan sejauh mana kepentingan-kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasinya.
   b) *Type of benefit.* Berupaya menunjukkan atau menjelaskan bahwa dalam suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplementasian kebijakan yang hendak dilaksanakan.
   c) *Extent of change envisioned*. Setiap kebijakan mempunyai target yang hendak dan ingin

dicapai dan seberapa besar perubahan yang hendak atau ingin dicapai melalui suatu implementasi.

d) *Site of decision making*. Pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan, maka pada bagian ini harus dijelaskan dimana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan.

e) *Program implementor*. Dalam menjalankan suatu kebijakan atau program harus didukung oleh pelaksana kebijakan yang kompeten dan kapabilitas demi keberhasilan suatu kebijakan.

f) *Recource committed*. Pelaksanaan suatu kebijakan juga harus didukung oleh sumberdaya-sumberdaya yang mendukung agar pelaksanaannya berjalan dengan baik.

2. *The Context of Implementation* (konteks implementasi), terdiri atas:

a) *Power, interest and strategies of actor involved*. Dalam suatu kebijakan perlu diperhitungkan pula kekuatan atau kekuasaan, kepentingan, serta strategi yang digunakan oleh para aktor yang terlibat guna memperlancar jalannya pelaksanaan suatu implementasi. Bila hal ini tidak diperhitungkan dengan matang, sangat besar kemungkinan program yang hendak diimplementasikan akan jauh arang dari api;

b) *Institution and regime characteristics*. Lingkungan dimana suatu kebijakan tersebut dilaksanakan juga berpengaruh terhadap keberhasilannya, maka pada bagian ini ingin dijelaskan kerakteristik dari suatu lembaga yang akan turut mempengaruhi suatu kebijakan;

c) *Compliance and responsiveness*. Hal yang dirasa penting dalam prose pelaksanaan suatu kebijakan adalah kepatuhan dan respon dari para pelaksana, maka yang hendak dijelaskan pada poin ini adalah sejauhmana kepatuhan dan respon dari pelaksana dalam menanggapi suatu kebijakan.

Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Memenuhi Kebutuhan Masyarakat Berbasis Website

Menurut Peraturan Bupati Sumedang Nomor 126 Tahun 2020 tentang Inovasi Daerah yang tercantum pada Bab II Pasal 2 Ayat (1) dan (2) yaitu bahwa Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dan Ayat (2) Sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan Masyarakat melalui:

a. peningkatan Pelayanan Publik; b. pemberdayaan dan peran serta Masyarakat; dan c. peningkatan daya saing Daerah Kabupaten. Kemudian untuk prinsip dalam penyelenggaraan Inovasi yaitu yang tercantum pada Pasal 3 (1) Inovasi Daerah diselenggarakan berdasarkan prinsip: a. peningkatan efisiensi; b. perbaikan efektivitas; c. perbaikan kualitas pelayanan; d. tidak menimbulkan konflik kepentingan; e. berorientasi kepada kepentingan umum; f. dilakukan secara terbuka; g. memenuhi nilai kepatutan; dan h. dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri. (2) Peningkatan efisiensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a yaitu bahwa Inovasi Daerah yang dilakukan harus seminimal mungkin menggunakan sumber daya dalam proses pelaksanaan Inovasi Daerah. (3) Perbaikan efektivitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu sampai seberapa jauh tujuan Inovasi Daerah tercapai sesuai target. (4) Perbaikan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c yaitu bahwa Inovasi Daerah harus dapat memenuhi harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang murah, mudah, dan cepat. (5) Tidak menimbulkan konflik kepentingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d yaitu bahwa inisiator tidak memiliki kepentingan pribadi untuk menguntungkan diri sendiri dan/atau orang lain (6) Berorientasi kepada kepentingan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e yaitu bahwa Inovasi Daerah diarahkan untuk kepentingan bangsa dan negara, kepentingan bersama rakyat dengan memperhatikan asas pembangunan nasional serta tidak diskriminatif terhadap suku, agama dan kepercayaan, ras, antargolongan, dan gender (7) Dilakukan secara terbuka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f yaitu bahwa Inovasi Daerah yang dilaksanakan dapat diakses oleh seluruh masyarakat baik yang ada di Pemerintah Daerah kabupaten yang bersangkutan maupun pemerintah daerah lain. (8) Memenuhi nilai kepatutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g yaitu bahwa lnovasi Daerah yang dilaksanakan tidak bertentangan dengan etika dan kebiasaan atau adat istiadat Daerah setempat. (9) Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h yaitu bahwa hasil Inovasi Daerah tersebut

dapat diukur dan dibuktikan manfaatnya bagi masyarakat. (http://sumedang.go.id).

Selanjutnya untuk menunjang penyelenggaraan inovasi pemerintahan Bupati Sumedang mengeluarkan Keputusan Bupati Sumedang Nomor 443/KEP.246-BAPPPPEDA/2020 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Inovasi Daerah Dalam Penyiapan Adaptasi Kebiasaan Baru Produktif Dan Aman *Covid*-19 Kabupaten Sumedang untuk memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga terlaksananya pelayanan publik yang cepat dan efisien. Inovasi pelayanan publik secara langsung terintegrasi pada unit-unit di bawahnya. (http://sumedang.go.id).

Pengembangan Inovasi pelayanan publik atau *E-Government* dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang disebut dengan Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan yang digunakan untuk pelayanan publik dalam pemerintahan, administrasi pegawai, administrasi perencanaan dan administrasi keuangan. Sebagaimana Indrayani dan Gatiningsih (2013:212) menyatakan bahwa "Kenyataan menunjukan bahwa *E-Government* Indonesia itu kaya akan aplikasi-aplikasi *E-Government* (termasuk aplikasi SIM pemerintahan sebagai bagian dari aplikasi *E-Government*)".

Teknologi Informasi dan Telekomunikasi dapat membantu menyelesainkan permasalahan-permasalahan pemerintahan dan membuat desentralisasi berjalan dengan efektif, efisien dan transparan. Sebagaimana Bertucci dalam Cheema (2007:44) menyatakan bahwa:

> *Information and communications technologies can help overcome the obstacles mentioned above and make decentralization effective and responsive by increasing efficiency, transparency, participation, and citizen engagement, thus strengthening public trust in government. In fact ICTs have the potential of promoting transparency and accountability in the decisionmaking process by improving the delivery of basic services, providing new communication channels, and developing capacity building and social and economic growth.*

Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki potensi untuk mempromosikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan dengan meningkatkan pelayanan dasar, menyediakan saluran komunikasi baru, dan mengembangkan pembangunan kapasitas dan pertumbuhan sosial dan ekonomi.

Lebih lanjut Bertucci dalam Cheema (2007:45) menyatakan bahwa:

> *Information, access, and participation are important for local authorities during the transition to decentralization. To this end, local authorities are equipping themselves with ICTs to facilitate information access. Internet bank accounts, databases, city websites, consultation platforms, and other venues have beenintroduced, all of them enabling citizens to access information and services*.

Dengan demikian penerapann dalam pelayanan publik yaitu secara *online* sistem informasi yang dapat diakses darimana saja asalkan terhubung dengan internet melalu komputer atau telepon genggam yang memiliki aplikasi browser internet.

***Electronic Government* (*e-government*)**

Banyak makna yang dikemukakan baik oleh institusi non pemerintah atau institusi pemerintah terhadap konsep *E-Government*. *United Nation Development Programe* (UNDP) dalam Indrajit, (2006:2) mendefenisikan "*E-Government is the the application of Information and Communication Technology by government agencies*". *E-government* adalah penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh instansi pemerintah.

Lebih lanjut World Bank dalam Indrajit (2006:2) memberikan definisi untuk istilah *E-Government* sebagai berikut, *E-Government refers to the use by government agencies of information technologies* (*such as wide area network, the internet, and mobile computing*) *that have the ability to transform relations with citizens*, *businesses, and other arm of government*. *E- Government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (Seperti : Wide Area Network, Internet dan mobile computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Sementara itu, Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat dalam Indrajit (2006:3) mendefinisikan *E-Government* sebagai :

1. *Online Sevices that eradicate the traditional berriers that prevent citizens and businne from using government services and replace those barrier with convenient acces*.

Yaitu bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya ke luar baik itu masyarakat maupun kepada pelaku bisnis. Tetapi yang terpenting disini adalah pemerintah menawarkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait, contohnya seperti pembayaran retribusi, pajak properti atau lisensi;

2. *Government Operations for internal constituencies that simplify the operational demands of government for both agencies and employes*. Adalah kegiatan yang dilakukan dalam internal pemerintah, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti *electronic procurement*, manajemen dokumen berbasiskan web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet.

Lebih lanjut Indrajit (2006:6) mengemukakan manfaat yang di peroleh dengan diterapkannya *E-Government* bagi suatu negara, antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktifitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global, trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Manfaat *e-government* secara mendetail dikemukaan oleh Kumar (2015:6-7), sebagai berikut :

a) *Benefits to Citizens* : a. 24 × 7(24 h, 7 *days a week*) *round-theclock government service and not* 10–5,
b) *Economical and convenient service (no need for physical visit to an office)*,
c) *Fast and efficient service (electronic and broadband bandwidth determined)*,
d) *Transparent* (*no corruption and so-called speed money*),

e) *Equitable (any one can access it by the definition of smart people) and*
f) *Convenience (can be accessed while on move using mobile phones or at home using desk top computer*).

2. *Benefits to Business* :

a) *Reduced time in setting up new business* (*reduced or absence of red tape*),
b) *Help conducting e-business and ecommerce* (*online business*),
c) *Better conformity to government rules and regulations for running business because computer software acts on the basis of rulebased system with no discretion*,
d) *More convenient and transparent way of doing business with government through eprocurement after e-tendering*,
e) *Better control over movement of goods through online monitoring of clearances and*
f) *Conducting monetary transactions online* (*e-banking, e-payment*) *avoiding corruption during release of government payment to contractors*.

3. *Benefits to Government* :

a) *Better policy making and regulatory and development functions as a result of better and up-to date information*,
b) *Very fast acquisition, storage and retrieval of data leading to better decision making*,
c) *Better management of government processes,*
d) *Better dissemination of government rules, regulations and activities,*
e) *Better performance in regulatory functions like taxation*,
f) *Better performance in social sectors like education, health and social securit and last but not the least*,
g) *Creates the positive image of modern and progressive government*.

Tatakelola pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dengan menggunakan elektronik menambah wawasan bagi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan, dengan adaya inovasi pelayanan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah, masyarakat menjadi terbantu semua kebutuhannya secara cepat, adil, dan transparan.

Salah satu tujuan transparansi adalah mencegah adanya praktek korupsi. Dassen dan Vieyra (2012:3) menyatakan bahwa :

> *Transparency and access to information are fundamental tools for preventing and controlling corruption They help create channels for citizen participation and identify deficiencies in both the public and private sectors that might become entry points for corrupt practices. In addition to identifying shortcomings, transparency can also be useful in enhancing efficiency in the use and allocation of public resources in sectors, such as education, justice, and extractive industries, and in functions, such as public budget formulation, execution and monitoring, and political campaign financing, among other sectors*.

Transparansi dan akses informasi adalah alat fundamental untuk mencegah dan mengontrol

korupsi. Hal ini membantu menciptakan saluran untuk partisipasi warga dan mengidentifikasi kekurangan baik di sektor publik dan swasta yang mungkin menjadi titik masuk untuk praktik korupsi. Selain mengidentifikasi kekurangan, transparansi juga dapat berguna dalam meningkatkan efisiensi dalam penggunaan dan alokasi sumber daya publik di sektor, seperti pendidikan, keadilan, dan industri ekstraktif, dan dalam fungsi, seperti penyusunan anggaran publik, pelaksanaan dan monitoring, dan pembiayaan kampanye politik, serta sektor-sektor lain. Keterbukaan dan Transparansi itulah melahirkan konsep *Open Govenment*.

METODE

Metode penelitian yang digunakan yaitu Studi Pustaka dimana data yang didapat dari penulusuran literature-literatur yang relevan. Zed, (2016:21). Mengatakan bahwa Riset pustaka atau studi pustaka merupakan segala aktivitas yang berhubungan dengan teknis pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta melakukan pengolahan data penelitian. Sedangkan Dann Djaja, (2014) mengatakan bahwa penelitian kepustakaan ialah model penelitian yang dilakukan secara sistematis ilmiah, berkaitan dengan penghimpunan materi-materi bibliografi yang sejalan dengan tujuan penelitian, yang meliputi teknik pengumpulan, pengorganisasian, dan penyajian data. Tiga alasan penulis menggunakan penelitian yang hanya dibatasi oleh riset pustaka saja, Pertama masalah penelitian yang dilakukan dapat dijawab melalui kajian pada buku-buku, jurnal, ataupun literatur yang relevan. Kedua, penelitian kepustakaan sebagai studi pendahuluan yang bertujuan untuk memahami fenomena-fenomena di masyarakat. Ketiga, bahan pustaka yang ada sudah kredibel untuk menjawab masalah penelitian yang terkait inovasi pelayanan publik berbasis digital dengan menggunakan website pada masa pandemi.

Dalam penelitian kepustakaan terdapat empat ciri utama yaitu pertama, penulis tidak berhadapan langsung dengan yang ada di lapangan pertemuan dengan orang, benda-benda atau suatu

peristiwa atau data angka secara langsung. Kedua, siap pakai. Ketiga, secara umum data pustaka yang diperoleh adalah sumber sekunder yang berasal dari tangan kedua bukan secara langsung dari data lapangan tangan pertama. Keempat, data pustaka yang tidak terbatas oleh ruang dan waktu, artinya data pustaka tersebut tidak dapat berubah karena data pustaka memiliki jejak di dalam rekaman tertulis (Zed, 2016). sedangkan terkait waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada September s.d Desember 2021.

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dan penelusuran data melalui website secara digital. Menurut Mirzaqon dalam Sari et al, (2020:45) Dokumentasi merupakan teknik pencarian data yang berkaitan dengan variabel yang berupa bahan catatan, artikel atau makalah, buku, jurnal, maupun dokumen-dokumen lain yang relevan dengan riset inovasi pelayanan publik berbasis digital di masa pandemik. Teknik Penelusuran data melalui website yaitu penulusurandata dengan menggunakan internet internet dan media jaringan yang memiliki fasilitas internet sehingga penulis dapat akses dengan mudah, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. Pengumpulan data menurut Bungin, (2011). Studi pustaka yaitu informasi dan teori-teori serta dokumen lainnya yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis melalui websitwe serta memanfaatkan layanan internet dengan pencarian literatur pada database online. Teknik analisis penulis gunakan yaitu 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 dengan melakukan analisis fakta pada teks informasi, baik dari informasi cetak maupun informasi yang bersifat online atau elektronik yang sumber dari internet. Adapun tahapan analisis isi menurut Krippendorffh, (2018) yaitu sebagai berikut:

1) pengunitan, yaitu melakukan identifikasi data yang bersumber dari jurnal, buku, maupun media cetak dan elektronik hasil penelitian yang berkaitan dengan digitalisasi pemerintah kebijakan inovasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan.
2) *Sampling*, pengambilan informasi penting dari berbagai sumber hasil penelitian agar fokus dan tidak terlalu luas.
3) *Coding*, mengumpulkan data melalui proses pencatatan, perekaman, dan memberi kode data agar mudah dipahami,

4) Pengurangan, proses penyederhanaan, mereduksi atau meringkas data menjadi representasi untuk dapat dikelola,
5) Menarik 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 website secara digital (*E-government*) di masa pandemik.

PEMBAHASAN

Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Memenuhi kabutuhan masyarakat di Masa Pandemi

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dengan inovasi pelayanan publik pemberian kebutuhan pada masyarakat secara transparan, cepat dan adil yang terintegrasi dapat terwujud. Dwiyanto dalam Holle, (2011:147). mengatakan bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

Dimasa pandemi teknologi informatika sangat dibutuhkan untuk membatasi penyebaran penyakit yang disebabkan oleh virus corona, sehingga masyarakat dapat meraih keuntungan dalam pengetahuan dan terpenuhinya kebutuhan dalam bidang pemerintahan dan pengetahuan pemanfaatan teknologi

Pencegahan Penyebaran yang Disebabkan Virus dalam Pelayanan

Publik Pencegahan penyebaran covid sangat diperlukan dan dibutuhkan oleh masyarakat, karena sangat menggangu terhadap aktivitas kehidupan dalam mencari mata pencaharian dan pemenuhan kebutuhan dalam pemerintahan seperti kebutuhan

perizinan, kartu tanda pendudukan kartu keluarga dan keperluan administrasi lainnya. Dari hal tersebut pemerintah Kabupaten Sumedang mengeluarkan Peraturan Bupati No.82 Tahun 2019 tentang Percepatan Penurunan dan Pencegahan Stunting terintegritas, sebagaimana yang tercantum pada Pasal 6 sebagai Pelaksana percepatan penurunan dan pencegahan stunting terintegrasi adalah: a. Pemerintah Daerah dan pemerintah desa; b. organisasi profesi;c. akademisi;d. organisasi kemasyarakatan; e. lembaga swadaya masyarakat, f. media massa ; g. masyarakat; h. dunia usaha; i. masyarakat; dan j. mitra pembangunan. Dan Pasal 7 tentang Tugas dan tanggungjawabnya: a. Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa melakukan integrasi, sinkronisasi, pelaksanaan intervensi, penggerakan multi sektor dan pemantauan; b. Organisasi kemasyarakatan, lembaga swadaya masyarakat, media massa dan masyarakat melakukan edukasi, pelatihan dan pemantauan; c. Organisasi Profesi dan akademisi melakukan pengembangan program, pelatihan dan pendampingan masyarakat; d. Dunia usaha melakukan perbaikan gizi karyawan, pengembangan aspek produksi, edukasi masyarakat, dan penyelenggaraan tanggungjawab sosial dan lingkungan; e. Mitra Pembangunan melakukan dukungan teknis, studi dan percontohan/pendampingan praktek baik intervensi gizi spesifik dan sensitif.

Kemudian Pasal 8 (1) Pelaksanaan percepatan penurunan dan pencegahan stunting terintegrasi oleh masing-masing pelaksana menjangkau seluruh lokasi yang menjadi prioritas bersama berdasarkan hasil aksi analisis situasi. (2) Lokasi yang menjadi prioritas bersama percepatan penurunan dan pencegahan stunting terintegrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Keputusan Bupati. Rekomendasi pencegahan dari WHO. yaitu Pertama, menjaga kesehatan agar imunitas atau kekebalan tubuh meningkat, kedua mencuci tangan dengan benar secara teratur menggunakan sabun, ketiga menutup hidung dan mulut dengan tangan atau tisu saat 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, bekerja dari rumah, belajar dari rumah dan beribadah dari rumah kepada seluruh instansi, baik negeri maupun swasta. Hal ini menjadi latar belakang beberapa instansi dalam menerapkan *Work From Home* (WFH).

Dari hal tersebut maka Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam melakukan pelayan pada masyarakat menyediakan sarana dan prasarana berupa salah satu inovasi pelayanan publik dengan dibangunnya Mall Pelayanan Publik yang terintegrasi pada unit dibawahnya, untuk melayani semua kebutuhan masyarakat dibidang pelaksanaan pemerintahan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Alternatif *Work From Home* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Produktivitas tidak akan menjadi hambatan walaupun kegiatan pemerintahan dilaksanakan dari rumah, dalam hal ini pemerintah sudah menyediakan fasilitas untuk bisa mengakses berbagai informasi melalui website serpi SIMPATI, MAUNEH dan TAHU Sumedang serta aplikasi yang lainnya dalam program satu data. Dapat kita lihat saat ini, dalam penyelenggara pelayanan publik semakin cepat, adil dan transparan, karena dukungan kecanggihan teknologi dan banyaknya media yang memiliki fitur pertemuan berbasis elektronik. Pada dasarnya, Inovasi kegiatan pemerintahan berbasis teknologi yang selanjutnya disebut dengan *e-government*. Menurut Forrman dalam Sukarno, (2021) *e-government* 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 produk yang dihasilkan oleh pelayanan berbasis elektronik antara lain e-KTP.

E-Government Sebagai Strategi Mengefektifkan 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, terlebih dalam era otonomi daerah perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui *e-government*, dan peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto dalam (Holle, 2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi 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 non-elektronik, 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, *egovernment* 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 egovernment 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*)**

Efisiensi megunaan website dan aplikasi serta kualitas informasi yang disediakan. Website maupun aplikasi 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 egovernment 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 otentikasi 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, otentikasi 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, pemerintah 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 webweb pemda yang hanya dibuat tampilan halaman depan atau *homepage* dengan isi berita yang seadanya. Akhirnya situs-situs tersebut hanya sebagai hiasan dan menunjukan bahwa Pemda tersebut memiliki *E-Government* padahal kenyataannya tidak berjalan sesuai yang diinginkan masyarakat.

Salah satu bentuk inovasi pemerintah daerah kabupaten sumedang dengan pelayanan terpadu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun masih terdapatnya kekurangan sasaran dan tujuan yang jelas dalam pelaksanaan pemerintahan secara elektronik.. (https://sumedang,go.id).
Website tersebut seperti tidak memiliki fungsi yang semestinya sebagai alat dalam pelayanan public 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 menggunakannya.

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 dari pada 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 menunjukan bahwa dukungan pemerintah untuk meningkat situs-situs yang ada masih kurang. Menurut (Kussuma, 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 system, 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.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Buku Bungin, B. 2011. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta IlmuIlmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana.

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

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

Jurnal :

Alssheri. 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-Shaboul, M. (2014). *Challenges and Factors Affecting the Implementation of E-Government in Jordan. Journal of Software Engineering and Applications*. 7(13): 1111-1127.

Danndjaja, J. (2014). Metode Penelitian Kepustakaan. Antropologi Indonesia, 0(52): 82-92. http://journal.ui.ac.id/index.php/jai/article/ view/3318

Damanikc, 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.

Indrayani dan Gatiningsih (2013:212), system informasi manajemen pemerintahan, Jatinangor:IPDN Press

Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui *Electronic Government*: Upaya Meminimalisisr 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.

Kusnaidi, 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.

Jurnal pengembangan ilmu administrasi stia Lan 8(2)2021

Kussuma, 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.

Lesstari, 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.v2i2.32 31

Nulhusna, R., Sandhyaduhita, P. I., Hidayanto, A. N., & Phusavat, K. (2017). *The relation of egovernment 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

Shaffira, 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 EGovernment di Indonesia. Seminar Nasional Informatika. 1(5): 99-108.

Sukarno, B., Ginting, N.F., Ichwanusafa, R., Qamara, S.K., & Rochmani,. S. A. (2021). Kegagapan 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

Peraturan Bupati Sumedang Nomor 126 Tahun 2020 Tentang Inovasi Daerah Peraturan Bupati No.82 Tahun 2019 tentang percepatan penurunan dan pencegahan stunting terintegritas

Keputusan Bupati Sumedang Nomor 443/KEP.246-BAPPPPEDA/2020 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Inovasi Daerah Dalam Penyiapan Adaptasi Kebiasaan Baru Produktif Dan Aman Covid-19 Kabupaten Sumedang (https://sumedang,go.id).