

## **Pemanfaatan *E-Government* Di Masa Pandemi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

**Wiralestari, Iskandar Sam, Enggar DP Arum, Istiqomah Malinda dan Rico Wijaya**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

### **ABSTRAK**

Pengabdian Kepada Masyarakat ini berjudul Peningkatan Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Melalui *E-Government*. Pengabdian ini dilakukan di Desa Talang Kemuning Kecamatan Bukit Kerman Kabupaten Kerinci, Propinsi Jambi. Saat ini, dimana situasi pandemi-Covid 19 ini, pelayanan publik menjadi tantangan terpenting bagi pemerintahan. Pelayanan publik harus tetap berjalan dengan baik dan optimal. *E-government* adalah salah satu konsep layanan yang menggunakan teknologi informasi. Dengan menerapkan kebijakan tersebut dapat mempercepat dan mempermudah memberikan pelayanan. Namun pada kenyataannya terdapat kendala dalam menerapkan *e-government*, yaitu masih terbatas aparatur desa yang memiliki pengetahuan di bidang teknologi informasi. Selain itu, keterbatasan pengetahuan karena kurang mendapatkan pelatihan serta data-data yang ada tidak tersinkron dengan baik bahkan tidak menggambarkan keadaan sebenarnya. Untuk itu diperlukan suatu penyuluhan dan pelatihan mengenai sistem *e-government* untuk meningkatkan pelayanan publik.

**Kata Kunci:** pelayanan public, e-government

### **PENDAHULUAN**

Kasus covid-19 pertama kali muncul di Wuhan, dan pada akhir merambah ke hampir seluruh Negara yang ada di dunia. Indonesia pun tidak luput dari virus ini, dan sekarang untung mengurangi penyebarannya maka dilakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dampak dari adanya PSBB ini memberi dampak langsung baik bagi instansi di bidang pemerintahan maupun instansi di bidang swasta. Bagi bidang pemerintahan, dituntut adanya perubahan birokrasi teruma dalam hal pelayanan public. Perubahan dalam pemerintahan terbagi menjadi dua, yaitu (1) perubahan organisasi, dimana pekerjaan yang dilakukan dimasa normal menjadi new normal, dan (2) perubahan system kerja, dimana system pekerjaan dapat dilakukan secara work form home (WFH) dan tetap bekerja di kantor dengan memperhatikan protocol kesehatan dan menerapkan prinsip physical distancing (Taufik dan Warsono, 2020; Aulia, 2020).

Dampak dengan adanya pandemi covid-19 sangat dirasakan semua lapisan masyarakat Indonesia terutama dalam hal pelayanan public. Untuk itu diperlukan model pelayanan publik yang bersifat vertikal dan horizontal yang terintegrasi dengan jaringan internet agar pelayanan publik tidak terganggu selama masa pandemi. Selain itu, juga harus di dukung dengan keharmonisan antar instansi pemerintahan agar meningkatkan layanan publik kepada masyarakat (Lumbanraja, 2020).

Di era pandemi yang sekarang menuju transisi ke era new normal, pemerintah dituntut untuk tetap memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan pelayanan publiknya dengan memperhatikan protokol kesehatan. Hal ini wajib diterapkan bagi aparatur negara sebagai pemberi layanan dan bagi masyarakat sebagai penerima layanan dengan menerapkan social distancing dan phsical distancing (Kepmendagri Nomor 440-830 Tahun 2020 tentang Pedoman Tatanan Normal Baru bagi Pemerintah Daerah (Pemda) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Kemdagri).

Menerapkan kebijakan social distancing dan phsical distancing dalam memberikan layanan publik memberikan efek kepada masyarakat dalam hal pengaksesan. Dengan demikian akan mengurangi tingkat pertemuan dalam pemberian layanan publik. Hal ini memberikan dampak yang sangat baik dalam meningkatkan layanan publik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi (Rohman dan Dewi, 2020).

Untuk meningkatkan layanan publik di saat ini, salah satunya dengan menerapkan e-government. Dimana e-government merupakan suatu konsep pelayanan dengan memanfaatkan teknologi (Rohman dan Dewi, 2020). E-government merupakan penggunaan teknologi yang digunakan oleh instansi pemerintahan baik pemerintah pusat maupun daerah. Ini diterapkan untuk memberikan kemudahan dalam berkomunikasi, memberikan informasi dengan cepat dan mudah bagi masyarakat, pelaku bisnis maupun pihak-pihak yang berkepentingan dengan pemerintahan (Yordan et al, 2020). Untuk menerapkan e-government ini terbagi ke dalam empat tingkatan, pertama adalah tingkat persiapan, kedua adalah tingkat pematangan, ketiga pematapan, dan keempat adalah tingkat pemanfaatan (Inpres no 3 tahun 2003).

Dalam pengabdian ini, desa yang menjadi mitra pengabdian adalah Desa Talang Kemuning Bukit Kerman terletak di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. Desa Talang Kemuning ini dipimpin oleh kepala desa bernama Rio Januar. Lokasi desa pengabdian ini berjarak sekitar 400 km dari Universitas Jambi (tempat tim pengabdian).

Berdasarkan pengamatan pendahuluan yang dilakukan oleh tim pengabdian, diperoleh informasi bahwa Desa Talang Kemuning Bukit Kerman terletak di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi belum mengoptimal sistem e-government dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dan pelatihan mengenai pemanfaatan e-government berkaitan dengan pelayanan publik. Selain itu, masih terbatasnya tenaga ahli yang kompeten di bidang teknologi informasi.

### **Permasalahan Mitra**

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa permasalahan mitra yang perlu diatasi pada mitra pengabdian Desa Talang Kemuning Bukit Kerman terletak di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi meliputi:

1. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman aparatur desa mengenai sistem *e-government*.
2. Kurangnya kesadaran aparatur desa akan pentingnya sistem sistem *e-government* untuk meningkatkan pelayanan publik.
3. Data tidak sinkron dengan data sebenarnya.
4. Belum maksimalnya penggunaan teknologi informasi yangmana seharusnya merupakan sebagai pendukung dalam pelayanan publik desa.

### **Kajian Pustaka**

*E-Government* merupakan suatu teknologi informasi yangmana penerapannya memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan public. Selain itu, juga sebagai media komunikasi dalam menjawab tantangan atas tuntutan masyarakat yang menginginkan proses pelayanan public dapat dilakukan dengan cepat dan tepat serta mudah. Dengan menerapkan *e-government* memberikan manfaat dalam hal peningkatan transparansi, akuntabilitas, keefektifan dan keefisiensi dalam mengelola pemerintahan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan. Hal Senada juga diutaran oleh World Bank (2004) yangmana menyebutkan *e-government* sebagai media penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi yang memiliki kemampuan dalam mewujudkan suatu hubungan antara masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintahan.

Secara konseptual, *e-government* memiliki tiga konsep (Eko Indrajit, 2006: 10), yaitu:

1. Masyarakat memiliki kebebasan memilih waktu yang akan digunakan jika ada kepentingan dengan pemerintahan dalam berbagai transaksi atau mekanisme interaksi yang dibutuhkan dalam waktu 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (non stop).
2. Dalam melaksanakan mekanisme interaksi tersebut masyarakat dapat dan boleh memilih berbagai kanal akses (*multiple channels*), baik yang sifatnya tradisional maupun yang paling modern, baik yang disediakan oleh pemerintah maupun kerjasama antara pemerintah dengan sektor swasta atau institusi non komersial lainnya;
3. Pemerintah dalam hal ini sebagai kordinator utama yang memungkinkan berbagai hal yang diinginkan masyarakat tersebut terwujud, artinya yang bersangkutan akan membuat sebuah suasana yang kondusif agar tercipta sebuah lingkungan penyelenggaraan pemerintahan seperti yang dicita-citakan rakyatnya tersebut.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menyebutkan:

1. Bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat;
2. Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
3. Bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*;
4. Bahwa dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government* secara nasional.

### METODE PELAKSANAAN

Dalam melaksanakan pengabdian pada masyarakat, tim pengabdian akan menggunakan beberapa metode. Metode yang dilakukan terdiri dari metode pemaparan materi, kemudian dilanjut dengan metode pemberian contoh dan metode tanya jawab. Adapun tahapan metode pengabdian masyarakat ini dapat di jelaskan sebagai berikut:

- a. Tahapan pertama, metode pemaparan materi  
Pada tahapan ini dilakukan memaparkan materi yang bersifat teori/ konseptual tentang sistem administrasi desa, hal ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada aparat desa.
- b. Tahapan kedua, metode pemberian contoh  
Setelah memaparkan materi, tahapan selanjutnya adalah memberikan contoh dalam melaksanakan administrasi desa.
- c. Tahapan ketiga, tanya jawab  
Tahapan ini adalah tahapan dimana mitra diberikan kesempatan untuk mengkonfirmasi secara lebih dalam terkait materi yang telah disampaikan.

## HASIL YANG DICAPAI

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dilaksanakan 1 (satu) hari yaitu pada hari Rabu tanggal 7 Agustus 2021 bertempat di di Gedung Pemuda Desa Talang Kemuning Kabupaten Kerinci.. Adapun kegiatan pelatihan selama 1 hari tersebut dapat diuraikan sebagai berikut ini: Pelaksanaan pelatihan dilakukan dalam suasana santai dan informal selama 1 hari Kegiatan pengabdian ini dimulai pada pukul 09.00 wib dengan pemberian materi yang berhubungan dengan administrasi desa yang sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam kegiatan ini tidak hanya memberikan materi dalam bentuk presentasi, namun juga memberikan contoh mengenai *e-government* yang sudah dilakukan pada salah satu desa di pulau Jawa. Mayoritas peserta berpartisipasi dengan aktif dan penuh antusias, hal ini dapat dilihat banyaknya peserta yang mengajukan pertanyaan mengenai administrasi desa. Para aparatur desa sangat senang dengan adanya kegiatan pengabdian ini. Kegiatan ini memberikan pemahaman dan pengetahuan para aparatur desa tentang *e-government*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat disimpulkan bahwa sekitar 70% peserta yang merupakan aparatur desa memahami dan mampu melaksanakan pelayanan public *e-government*.

### Saran

Kegiatan pengabdian ini sangat diperlukan dilaksanakan kepada desa-desa lainnya. Kegiatan ini memberikan pengaruh yang baik kepada aparatur desa, dikarenakan dengan adanya kegiatan ini dapat meningkatkan motivasi para aparatur desa dalam meningkatkan pemahaman, pengetahuan dan kemampuan mereka dalam *sistem e-government*. Sistem *e-government* yang baik dan efektif menunjukkan berjalannya tata kelola pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan public secara baik dan efektif. Sehingga, hal ini akan menghasilkan meningkatnya kualitas pelayanan public desa secara efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulia. (2020). Diskursus Penanganan COVID-19 oleh Pemerintah Pusat dan Daerah: Efektifkah Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Diterapkan. Fh Unpad.
- Abd. Rohman & Dewi Citra Larasati. (2020). Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. Reformasi ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online) Volume 10 Nomor 2 (2020).
- Eko Indrajit. (2006). Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi, APTIKOM, Jakarta.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Jakarta, Kementerian Komunikasi dan Informasi Deputi Bidang Telematika.
- Keputusan Mendagri (Kepmendagri) No. 440-830 Tahun 2020 tentang Pedoman Tatanan Normal Baru bagi Pemerintah Daerah (Pemda) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Kemdagri).
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. Administrative Law & Governance

- Journal, 3(2), 220-231.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1-18.
- Yordan Putra Anggana, A. Yuli Andi Gani, Sarwono. (2020). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No.1, Hal. 80-88.
- World Bank, (2004). *New-Economy Sector Study, Electronic Government and Governance: Lesson for Argentina*.