

Optimalisasi Sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi di Era Pandemi COVID-19 di Indonesia

M Wahyu Agani^{1*}, Aulia Nur Kasiwi², Dewi Sekar Kencono³

¹²³ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*E-mail: wahyumoraya@gmail.com

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has caused the government to meet challenges in carrying out its duties and obligations in public services. The challenge is mainly because the Large-Scale Social Restriction (PSBB) policy has hampered public services. Like wise with the policy of limiting activities in the office for all employees including the State Civil Apparatus with the implementation of working from home. Based on this, the question in this paper is how to develop an electronic service model of the e-Government system in the new normal era? It was found that the new normal era demands that the use of electronic media be the main means of government and society in carrying out various activities. The government's role in administering government in the pandemic era requires innovation in the field of information technology-based services to the public and also needs to be supported by the availability of valid and authentic data. The availability of valid and authentic data is one of the main indicators of people's satisfaction with the government in the new normal era.

Keywords: *e-government, Covid-19, Public Service*

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 telah menyebabkan pemerintah menemui tantangan dalam melakukan tugas dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Tantangan terutama karena kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) menyebabkan pelayanan publik terhambat. Demikian pula dengan kebijakan pembatasan aktivitas di kantor bagi seluruh pegawai termasuk Aparatur Sipil Negara dengan pemberlakuan bekerja dari rumah. Berdasarkan hal tersebut maka yang menjadi pertanyaan dalam tulisan ini yaitu bagaimana pengembangan model pelayanan elektronik dari sistem e-Government di era new normal? Ditemukan bahwa era new normal menuntut agar penggunaan media elektronik menjadi sarana utama pemerintah dan masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan. Peran pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan di era pandemi membutuhkan inovasi di bidang layanan berbasis teknologi informasi kepada masyarakat serta perlu juga ditunjang dengan ketersediaan data yang valid dan otentik. Tersedianya data yang valid dan otentik, menjadi salah satu indikator utama dari kepuasan masyarakat terhadap pemerintah di era new normal. Selain itu, pelaksanaan e-Government harus mampu membentuk interaksi komunikasi antara elemen pemerintah pusat, daerah serta masyarakat melalui sistem elektronik berbasis informasi digital. Realitanya, pertukaran informasi melalui digital jauh lebih cepat dan efektif dilakukan daripada melakukan interaksi informasi melalui pelayanan tercetak. Selanjutnya setelah era new normal pelayanan melalui online masih dapat terus

dilaksanakan sebagai wujud modernisasi pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat.

Kata Kunci: E-government, Covid-19, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Baru-baru ini, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan sejumlah peraturan untuk meningkatkan dan mengembangkan program e-governance, termasuk menerapkan peraturan perundang-undangan dan merumuskan peta jalan (roadmap) untuk pengembangan di masa depan (Hartanto et al., 2021; Syahputri & Kusdarini, 2021; Ulum, 2018). Berdasarkan survei terbaru mengenai e-Government dari PBB, Indonesia memiliki potensi untuk mempercepat penerapan e-governance melalui pengembangan kebijakan ICT nasional dan strategi e-government yang efektif dan efisien (Aminah & Saksono, 2021; Anshori, 2020; Sabani et al., 2019). Dalam hal belanja IT, Indonesia cukup menjanjikan. Namun, selain alokasi anggaran, pemerintah juga perlu menetapkan standar efisiensi kerja, menunjukkan optimalisasi penggunaan pajak, serta menghindari downtime dalam layanan e-government (Rokhman, 2011; Sabani et al., 2018; Sijabat, 2020). Pemerintah Indonesia menyambut penerapan revolusi industri 4.0 melalui peraturan terkait e-government (Wibawa, 2009).

Di samping prestasi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik sejak reformasi, penerapan *e-government* ini dapat memberikan tambahan manfaat yang signifikan kepada masyarakat (Ferdiansyah & Hidayat, 2014; Nugraha et al., 2023; Tauhid, 2018). Manfaat tersebut mencakup peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri), terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi kinerja di berbagai bidang kehidupan bernegara (Darmawan, 2018; Irawan, 2017; Sosiawan, 2015). Selain itu, *e-government* juga meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good governance* yang bebas KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme), serta mengurangi total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder untuk keperluan aktivitas sehari-hari (Anggoro et al., 2024; Prihartono, 2023; Wirawan, 2020). Penerapan e-government juga diharapkan dapat mengatasi

masalah yang timbul akibat pandemi COVID-19 (Tasyah et al., 2021). Bahkan dalam berkendara, kini telah diterapkan sistem e-tilang (Pramesti, 2020). Saat ini, Indonesia sedang melakukan perombakan sistem informasi yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi berbasis *e-governance* (Usman et al., 2022).

Indonesia memiliki wilayah yang cukup luas, namun tidak semua wilayah tersebut terjangkau oleh teknologi yang memadai (Nababan et al., 2022). Banyak daerah pelosok yang masih kesulitan menerapkan sistem pendidikan yang layak, sementara di daerah metropolitan, pendidikan dan perkembangan ICT sudah sangat maju. Percepatan perkembangan ICT di daerah metropolitan belum diimbangi dengan perkembangan ICT di daerah pelosok, mengakibatkan ketimpangan kualitas pendidikan di Indonesia. Sebagai perbandingan, beberapa negara lain telah berhasil menerapkan e-government secara efektif. Misalnya, Korea Selatan telah dikenal sebagai salah satu negara dengan implementasi e-government yang sangat maju. Mereka memiliki infrastruktur teknologi yang sangat baik, serta kebijakan yang mendukung pengembangan dan implementasi e-government. Pengalaman Korea Selatan menunjukkan pentingnya komitmen pemerintah dan kesiapan infrastruktur dalam mendukung suksesnya e-government (Alryalat et al., 2020). Studi ini memberikan pembelajaran bahwa Indonesia perlu meningkatkan kesiapan infrastruktur teknologi, terutama di daerah terpencil, dan memastikan adanya dukungan kebijakan yang kuat serta pelatihan bagi sumber daya manusianya.

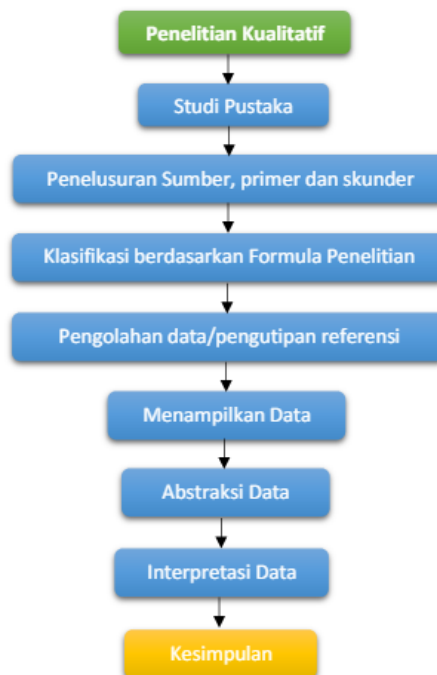
Meskipun ada banyak manfaat, penerapan e-government di Indonesia selama pandemi juga menghadapi berbagai tantangan dan kekurangan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah-daerah terpencil yang mengakibatkan ketimpangan kualitas pelayanan publik. Selain itu, terdapat masalah dalam hal validitas dan keandalan data yang digunakan dalam sistem e-government, yang menjadi faktor penting dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Lebih lanjut, keterbatasan dalam hal sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam teknologi informasi juga menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan e-government yang efektif.

Berdasarkan pengalaman dari negara-negara yang telah sukses menerapkan ICT untuk mengembangkan pendidikan, pengalaman tersebut seharusnya menjadi

motivasi serta referensi bagi pemerintah untuk mewujudkan Pasal 31 UUD 1945 yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan yang layak. Kita dapat belajar dari pengalaman Thailand yang mengintegrasikan sarana dan prasarana ICT dalam pendidikan dan pelatihan di semua jenjang, tidak hanya dalam bidang sains dan teknologi, tetapi juga mencakup seluruh aspek pendidikan. Inisiatif Thailand meliputi penyediaan kesempatan bagi guru, dosen, dan siswa untuk belajar mengimplementasikan ICT, menciptakan tautan antara sekolah, universitas, dan perpustakaan online, serta optimalisasi pemanfaatan ICT dan pembelajaran jarak jauh untuk memenuhi kebutuhan pembelajaran yang kontinu. Perhatian khusus diberikan kepada masyarakat yang masih belum familiar dengan ICT (Kristensen et al., 2019).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif melalui studi pustaka dengan pendekatan analisis literatur review. Penelitian ini bersifat kualitatif dan dilakukan melalui studi pustaka. Proses penelitian dilakukan dengan mengumpulkan berbagai sumber kepustakaan, baik sumber primer maupun sekunder. Data yang dikumpulkan kemudian diklasifikasikan berdasarkan formula penelitian yang telah ditentukan (Darmalaksana, 2020). Proses ini kemudian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Proses Penelitian Kualitatif

Sumber: Darmalaksana (2020)

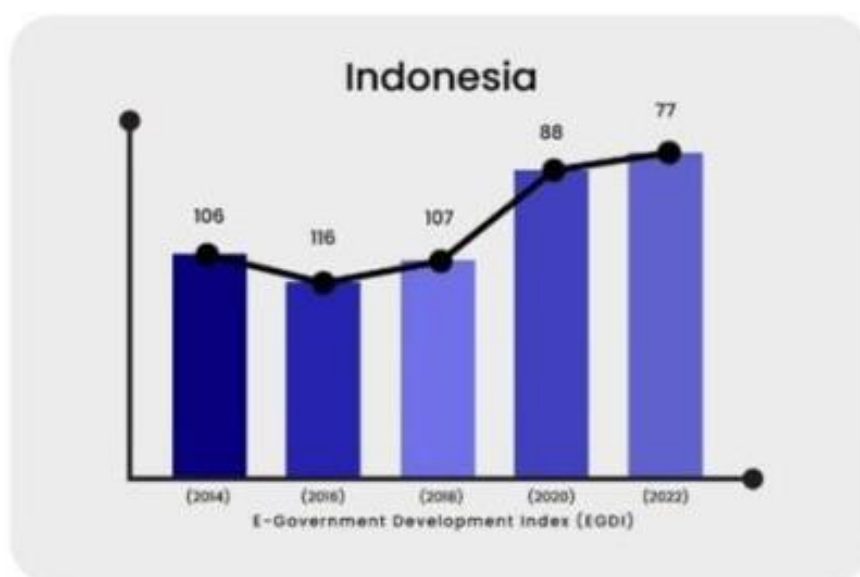
Menjelaskan redaksi pada skenario jenis penelitian kualitatif studi pustaka. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui studi pustaka. Tahapan penelitian dimulai dengan mengumpulkan berbagai sumber kepustakaan, baik yang bersifat primer maupun sekunder. Data yang terkumpul kemudian diklasifikasikan berdasarkan formula penelitian yang telah ditentukan. Pada tahap berikutnya, data diolah dan referensi dikutip untuk disajikan sebagai temuan penelitian. Data tersebut kemudian diabstraksikan untuk memperoleh informasi yang komprehensif dan diinterpretasikan sehingga menghasilkan pengetahuan yang dapat digunakan untuk menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan digital ini merupakan bagian dari konsep *e-government*. Menjelaskan bahwa konsep *e-government* secara teoretik dipahami sebagai upaya pemerintah untuk memiliki kinerja serta menjalin hubungan dengan publik maupun swasta secara lebih baik. Hal ini sesuai dengan prinsip *good governance* hingga menumbuhkan sebuah sistem yang lebih efisien, efektif, responsif, transparan, dan

akuntabel. Dalam kondisi apapun, pelayanan publik dalam prinsip *good governance* tidak boleh berhenti. Dalam kondisi ancaman Covid-19, layanan birokrasi digital merupakan sebuah solusi dan keniscayaan dalam mengoptimalkan pelayanan publik. Layanan e-gov sekarang ini memudahkan segala sesuatu, mulai dari aspek sosial, ekonomi, bahkan politik. Namun, ada beberapa bagian yang memang tidak bisa dilakukan dengan daring atau melalui online saja.

Indonesia sendiri berdasarkan PBB yang menyampaikan hasil survei yang menunjukkan kenaikan 11 peringkat dari 88 tahun 2020 ke peringkat 77 pada tahun 2022, perkembangan ini menjadi bukti penerapan dan penggunaan serta pembangunan e-governance di Indonesia semakin meningkat.



Gambar 2. Indeks Pembangunan E-Governance

Sumber: Kominfo

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

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, jelas bahwa penerapan *e-government* sangat penting untuk situasi saat ini. Tapi itu perlu didukung oleh beberapa hal. Yang pertama adalah komitmen pemimpin untuk mendukung semua proses dan kegiatan pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*). Ini karena pemimpin, penyelenggara, atau pelaksana layanan publik, dapat berkomitmen dan mengambil keputusan untuk memberikan layanan publik terbaik melalui penerapan *e-government*. Kedua, sarana dan prasarana. Ketersediaan sarana dan prasarana, seperti ketersediaan komputer dan jaringan internet, sangat penting karena tanpanya pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud. Ketiga, sumber daya manusia. Jika komitmen pemimpin dan sarana prasarana sudah memadai, tetapi tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengeksekusi pelayanan berbasis elektronik, maka pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud. Jadi, untuk menjalankan proses pelaksanaan *e-government*, kemampuan sumber daya manusia (pegawai instansi dan sebagainya) diperlukan. Akibatnya, di tengah pandemi COVID-19, penyedia dan pelaksana layanan publik tidak lagi menghalangi mereka untuk memberikan layanan kepada masyarakat; sebaliknya, mereka dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan tersebut.

Setelah reformasi birokrasi, diperlukan sistem pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menanggapi tuntutan perubahan secara lebih efisien. Akibatnya, *e-government* menjadi inspirasi untuk menyediakan data informasi dan media komunikasi yang transparan. *E-Government*, untuk diketahui, adalah ketika pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk memberikan informasi dan layanan kepada warganya. mulai dari urusan bisnis dan urusan pemerintahan lainnya. *E-government* adalah proses penggunaan teknologi informasi sebagai alat

untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan dengan lebih baik. E-government terdiri dari dua konsep utama: salah satunya adalah penggunaan teknologi informasi seperti internet sebagai alat bantu.

Dengan e-gov ini, diharapkan bahwa ini akan menjadi salah satu opsi terbaik untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan cara yang mudah namun efektif. Selain itu, perlu diketahui bahwa Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 oleh Pemerintah Pusat membahas kebijakan dan strategi nasional untuk pengembangan e-government di Indonesia. Pemerintahan Presiden Jokowi kemudian melanjutkannya. Di sisi lain, berbagai kendala yang muncul selama proses pengembangan e-Government di Indonesia membuka ruang yang cukup besar untuk perbaikan dalam pelaksanaannya. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) mengumumkan beberapa kemajuan baru dalam e-government yang patut dihargai. Peraturan Menteri Nomor 5 Tahun 2018 menetapkan prosedur untuk pedoman evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Selanjutnya, bagaimana e-government digunakan untuk mengatasi pandemi COVID-19 yang saat ini melanda dunia. Ini mungkin salah satu cara untuk mengantisipasi hal itu. Karena proses pelaksanaannya tidak membutuhkan interaksi langsung (Tasyah, A. et al, 2021). Penggunaan media yang salah satu di optimalkan dalam masa pandemi secara ini adalah dalam media bidang-bidang sebagai berikut:

Dalam bidang pembelajaran atau pendidikan

Pembelajaran jarak jauh adalah metode pendidikan yang tidak berlangsung dalam satu ruangan dan tidak memungkinkan interaksi langsung antara guru dan siswa. Selain itu, dengan menekankan bahwa pembelajaran jarak jauh berfokus pada metode pembelajaran yang dibantu teknologi dan bertujuan untuk menyampaikan pelajaran kepada siswa yang tidak bertemu secara langsung dengan guru seperti halnya pembelajaran di kelas tradisional. Akibatnya, siswa dan guru tidak berinteraksi satu sama lain secara langsung, tetapi mereka berinteraksi melalui sistem virtual yang memungkinkan mereka berinteraksi. PJJ dilakukan untuk mencegah penyebaran virus COVID-19. Dalam konteks pandemi, protokol

pengecahan penyebaran virus COVID-19 mengatakan bahwa orang harus menghindari kerumunan atau berkumpul. Ini termasuk interaksi langsung antara guru, siswa, siswa, dosen, dan anggota civitas akademik lainnya di lingkungan sekolah. Oleh karena itu, pembelajaran jarak jauh sangat penting untuk menghentikan penyebaran virus secara luas, terutama di antara guru dan siswa.

Sementara itu, menyebutkan bahwa selama masa pandemi Covid-19, proses pembelajaran dilaksanakan dengan sistem “Flexible Learning”. Sistem ini memiliki beberapa ciri, yaitu 1) dimensi pembelajaran yang bisa dilaksanakan dimana saja dan kapan saja, 2) pembelajar bisa belajar apapun yang diinginkan, 3) sumber belajar bisa berasal dari pengajar langsung atau berbagai sumber yang tersedia pada berbagai media seperti web, 4) pengajar memiliki kesempatan yang banyak dalam menentukan pelaksanaan pembelajaran (tutoring, belajar mandiri, seminar, debat, dan diskusi secara online), dan 5) pada pelaksanaan penilaian bisa menggunakan sistem yang menyediakan fleksibilitas lebih bagi siswa dalam melaporkan setiap aktivitas yang dilaksanakan selama masa pandemi Covid-19 (Latip, A., 2020). Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan pembelajaran jarak jauh (PJJ) selama pandemi COVID-19 harus dipertimbangkan. Tiga faktor utama keberhasilan PJJ adalah pengajar, pembelajar, dan teknologi.

Pendidik tidak hanya harus mahir dalam menggunakan media pendukung pembelajaran, tetapi mereka juga harus memiliki bakat dan pengalaman dalam menciptakan dan mengemas interaksi virtual dengan siswa mereka. Selain itu, ada sejumlah faktor yang memengaruhi pelaksanaan pembelajaran jarak jauh, termasuk budaya, latar belakang sosial ekonomi, minat, pengalaman, dan tingkat pendidikan. Faktor tambahan yang menentukan keberhasilan pembelajaran jarak jauh adalah teknologi; teknologi adalah alat, media, dan sarana yang memungkinkan interaksi antara pendidik dan siswa terjadi. Menurut pendapat lain, ada lima komponen penting yang dapat mendukung keberhasilan pembelajaran jarak jauh: manajemen institusi, lingkungan belajar, desain pembelajaran, layanan pendukung, dan evaluasi pembelajaran. Dalam konteks pembelajaran jarak jauh (PJJ) selama pandemi COVID-19, kelima faktor tersebut pasti dapat mendukung pelaksanaan

PJJ. Faktor manajemen institusi berkaitan dengan bagaimana institusi pendidikan pusat hingga sekolah merancang perencanaan pelaksanaan PJJ di masa pandemi.

Tantangan Pendidikan di Masa pandemi Covid-19

COVID-19 memiliki dampak besar pada banyak industri, dan pendidikan adalah salah satunya. Hampir seluruh negara menerapkan kebijakan, termasuk physical distancing, untuk mencegah penyebaran virus corona. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) ditetapkan oleh pemerintah Indonesia, yang mengharuskan semua pekerjaan dilakukan di dalam rumah. Untuk mencegah penyebaran virus corona, semua aktivitas, dari pekerjaan hingga pembelajaran, dilakukan di rumah. Berdasarkan kebijakan tersebut, pendidikan harus dilakukan secara online. Pembelajaran daring adalah sistem pembelajaran yang dilakukan secara jarak jauh melalui penggunaan berbagai platform seperti e-learning, Google Classroom, dan Homeschool. Seiring pesatnya perkembangan teknologi, komunikasi, dan informasi, pembelajaran jarak jauh dapat dilakukan melalui berbagai platform ini. Selain itu, beberapa platform, seperti Zoom, Google Meet, dan Visco Webex, memungkinkan pembelajaran daring melalui video konferensi. Tidak jarang grup WhatsApp digunakan untuk belajar online selain menggunakan aplikasi-aplikasi tersebut. Pembelajaran online di masa pandemi saat ini pasti menghadirkan banyak tantangan. Salah satu tantangan tersendiri bagi mereka yang bekerja di bidang pendidikan, terutama bagi pendidik dan peserta didik. Ini karena, di tengah wabah Covid-19, pembelajaran daring harus tetap dilakukan. Sudah menjadi hal yang wajar bahwa beberapa orang memiliki masalah dengan mendapatkan akses ke jaringan internet, karena pembelajaran online sendiri tidak dapat dilakukan tanpa jaringan internet. Ketua umum Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII), JamalulIzza, membuktikan hal ini dengan mengatakan bahwa Indonesia memiliki sekitar 74 ribu desa, dan banyak di antaranya tidak memiliki akses ke jaringan internet seperti di daerah lain.

Dalam lingkup pendidikan, baik pendidik maupun peserta didik dituntut untuk bisa mengoperasikan sistem pembelajaran secara online dengan baik. Kesiapan Sumber Daya Manusia menjadi bagian terpenting dalam mencapai

keberhasilan pembelajaran online, kesiapan ini berkaitan dengan kemampuan pendidik dan peserta didik dalam menggunakan dan mengolah berbagai sistem teknologi yang dimanfaatkan dalam jalannya pembelajaran daring. Transformasi model pembelajaran secara tiba-tiba yang bermula dari model konvensional menjadi berbasis online mengakibatkan kurangnya persiapan yang matang sehingga pembelajaran online saat ini belum bisa dikatakan optimal. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pendidik dan peserta didik agar bisa segera menyesuaikan diri terhadap kondisi dimana keahlian dalam mengoperasikan sistem teknologi sudah menjadi suatu kebutuhan yang penting di masa pandemi saat ini. Disamping itu hambatan dalam pembelajaran daring datang dari peserta didik. Semangat belajar peserta didik selama proses pembelajaran daring menurun dibandingkan ketika pembelajaran tatap muka langsung.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya oleh Cahyani et al., (2020) menunjukkan bahwa motivasi belajar peserta didik yang mengikuti pembelajaran daring selama pandemi menurun. Penurunan motivasi belajar peserta didik dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kondisi selama pembelajaran daring yang mewajibkan peserta didik untuk belajar di rumahnya masing-masing, sehingga memaksa mereka untuk mempelajari serta memahami materi pelajaran secara mandiri, pendidik tidak dapat mendampingi dan mendidik peserta didik secara langsung, sehingga pendidik tidak dapat melakukan tindakan seperti pemberian reward-punishment, pemberian motivasi, menegur, dan lain sebagainya. Sedangkan tindakan-tindakan pendidik tersebut yang dapat menguatkan motivasi peserta didik. Selain itu efektivitas waktu belajar juga mempengaruhi motivasi belajar peserta didik. Peserta didik merasa sulit dalam menentukan waktu yang tepat untuk belajar di rumah. Lingkungan sosial keluarga yang kurang kondusif menyebabkan peserta didik tidak dapat fokus untuk belajar. Melihat hambatan tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pendidik maupun peserta didik. Pendidik diharuskan lebih berinovasi dalam menentukan cara atau metode dalam menyampaikan materi agar peserta didik mampu menerima materi dengan mudah meski tidak disampaikan secara tatap muka langsung. Sedangkan peserta didik dituntut agar bisa beradaptasi dengan kondisi dan situasi seperti saat

ini. Secara garis besar tantangan pendidikan selama pandemi Covid-19 menyangkut budaya akademik, yang meliputi nilai, sikap, pengetahuan, keterampilan, serta kesiapan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan literasi teknologi.

Dalam bidang pengembangan ekonomi

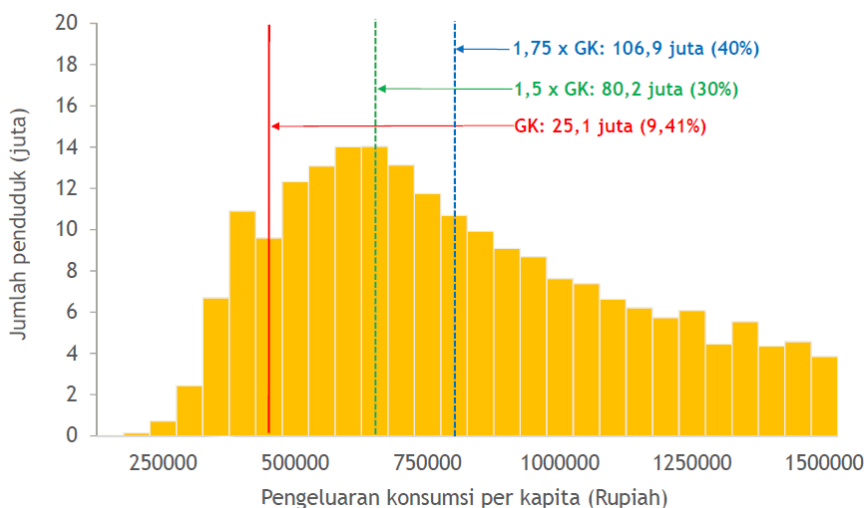
Ekonomi Indonesia sempat berkontraksi terdampak pandemi Covid-19, namun dapat kembali pulih pada kuartal II tahun 2020 dan masih berada pada tren pertumbuhan positif. Hal tersebut tak lepas dari berbagai upaya mitigasi yang dilakukan oleh Pemerintah, baik terkait dengan kesehatan, perlindungan sosial dan perekonomian (Fauziyyah & Ersyafdi, 2021). Dampak yang ditimbulkan secara ekonomi sendiri pada tahun 2020 juga terlihat dari Indeks Harga Saham Gabungan (IHSG) yang mana mengalami penurunan.



Gambar 3. Grafik Pergerakan IHSG pada Periode Januari-Mei Tahun 2020

Sumber: CEIC (2020) diolah oleh FEB UGM

Pandemi COVID-19 berdampak pada 1.032.960 pekerja sektor formal yang dirumahkan, 375.165 pekerja sektor formal yang di-PHK, dan 314.833 pekerja sektor informal (Kemenaker, 2020). Selain itu, dalam skenario terburuk, CORE (Centre of Reform on Economics) Indonesia memperkirakan bahwa jumlah pengangguran di Indonesia akibat COVID-19 akan meningkat hingga 9,35 juta orang pada kuartal II-2020. Hal ini semakin meningkatkan jumlah orang yang termasuk dalam kelas rentan miskin. Hal ini bisa dilihat dari data berikut:



Gambar 4. Proyeksi Jumlah Penduduk Rentan Miskin

Sumber: Susenas Maret 2019, diolah TNP2K

Pandemi menyebabkan 106,9 juta orang menjadi miskin, menurut gambar. Dengan kata lain, sekitar 82 juta orang di Indonesia rentan menjadi miskin, atau 30% dari semua penduduk. Selain itu, pertumbuhan ekonomi Indonesia diproyeksikan hanya tumbuh sekitar 2,1 persen dan bahkan dapat melambat hingga -3,5 % (World Bank 2020). Ini memberikan sinyal bagi pemerintah untuk segera mengambil tindakan penyelamatan yang tepat bagi sektor dan masyarakat yang terkena dampak negatif COVID-19. Dalam bidang ekonomi, Pemerintah telah banyak memberikan stimulus dan insentif seperti bantuan kepada pelaku UMK, insentif fiskal, penjaminan kredit, subsidi bunga, dan lain sebagainya. Selain itu, Pemerintah juga mengupayakan agar pemanfaatan teknologi dapat memaksimalkan potensi ekonomi yang ada terutama di masa pandemi ini (Rapii et al., 2022).

Dalam bidang komunikasi

Komunikasi Publik adalah salah satu jenis atau bentuk komunikasi, selain komunikasi intrapribadi (intrapersonal communication), komunikasi antarpribadi (interpersonal communication), komunikasi kelompok (group communication), komunikasi organisasi (organization communication), dan komunikasi massa (mass communication). Komunikasi Publik dikenal dengan banyak nama/istilah –

urusan publik (public affairs), informasi publik (public information), dan hubungan publik (public relation) atau humas (hubungan masyarakat). Secara praktis, komunikasi publik merupakan jantung dari ekonomi, masyarakat, dan politik kita. Studio-studio film menggunakannya untuk mempromosikan film mereka. Politisi menggunakannya untuk terpilih. Bisnis menggunakannya untuk meningkatkan citra mereka. Para advokat menggunakannya untuk mempromosikan tujuan-tujuan sosial. Ini adalah bidang yang dibangun di atas ide dan gambar, persuasi dan informasi, strategi dan taktik. Tidak ada kebijakan atau produk yang dapat berhasil tanpa pesan cerdas yang ditargetkan kepada audiens yang tepat dengan cara yang kreatif dan inovatif. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan cara ini - untuk berkomunikasi secara strategis - adalah inti dari program-program kami. Komunikasi publik ini erat kaitannya dengan kebijakan publik yang dicetuskan pemerintah (Dijkzeul & Moke, 2005). Artinya, pemerintah harus pandai membuat media komunikasi dan penyebaran informasi agar kebijakannya menyentuh semua lapisan masyarakat. Keberadaan *Command Center* 112 adalah salah satu kebijakan.

Dalam bidang sosial dan kebudayaan

Pameran dan juga pertunjukan terkait kegiatan sosial budaya sekarang ini tentu sudah banyak dilaksanakan. Ada yang memang melalui seminar atau konferensi tertentu. Hal ini diperlukan untuk menjaga keeksistensian kehidupan budaya di daerah itu sendiri. Littlejohn mengemukakan bahwa untuk meletakkan komunikasi ke dalam kebudayaan sebagai sebuah sistem, maka pertama-tama kita haruslah sepakat bagaimana menganggap kebudayaan sebagai sebuah sistem, dan kalau itu benar maka: 1) Kebudayaan harus memiliki objek. Sebuah objek kebudayaan di dalamnya memiliki bagian-bagian, unsur, data atau variabel yang membentuk objek tersebut. Objek kebudayaan itu dapat berbentuk fisik dan abstrak atau kedua-duanya, tergantung dari sifat sistem itu; 2) Kebudayaan itu terdiri dari atribut, kualitas atau pemilik dari sistem dan obyek itu; 3) Kebudayaan itu harus memiliki relasi internal di antara objek-objek. Karakteristik ini merupakan sesuatu yang krusial untuk mendefinisikan kebudayaan sebagai sistem. Hubungan di antara objek kebudayaan menyatakan efek mutual dan adanya tantangan-tantangan; 4)

Kebudayaan juga memiliki lingkungan, dia tidak eksis dalam sebuah ruang vakum tetapi dipengaruhi oleh lingkungan sekeliling (Pratyaksa, 2019).

KESIMPULAN

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014–2019, Pasal 7 menetapkan bahwa pembangunan e-government (e-pemerintahan, e-kesehatan, e-pendidikan, e-logistik, dan e-pengadaan) akan menjadi salah satu fokus dari program prioritas pembangunan pitalebar Indonesia. Jadi, e-government jelas menjadi hal yang penting untuk diterapkan di berbagai bidang pemerintahan. Salah satu manfaat e-government adalah penurunan biaya, karena administrasi dan biaya lainnya akan dikurangi melalui sistem online. Kedua, transparansi dan akuntabilitas akan meningkat karena masyarakat dapat dengan mudah melihat dan menilai tindakan pemerintah. Ketiga, pelayanan publik akan meningkat karena masyarakat dapat mengakses pelayanan publik tanpa harus pergi ke kantor instansi pemerintah tertentu. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, jelas bahwa penerapan e-government sangat penting untuk situasi saat ini. Tapi itu perlu didukung oleh beberapa hal. Yang pertama adalah komitmen pemimpin untuk mendukung semua proses dan kegiatan pelayanan publik berbasis elektronik (e-service). Ini karena pemimpin, penyelenggara, atau pelaksana layanan publik, dapat berkomitmen dan mengambil keputusan untuk memberikan layanan publik terbaik melalui penerapan e-government.

Kedua, sarana dan prasarana. Ketersediaan sarana dan prasarana, seperti ketersediaan komputer dan jaringan internet, sangat penting karena tanpanya pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud. Ketiga, sumber daya manusia. Jika komitmen pemimpin dan sarana prasarana sudah memadai, tetapi tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengeksekusi pelayanan berbasis elektronik, maka pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud. Jadi, untuk menjalankan proses pelaksanaan e-government, kemampuan sumber daya manusia (pegawai instansi dan sebagainya) diperlukan. Akibatnya, di tengah pandemi COVID-19, penyedia dan pelaksana layanan publik tidak lagi menghalangi mereka untuk

memberikan layanan kepada masyarakat; sebaliknya, mereka dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan tersebut.

REFERENSI

- Abu-Shanab, E. A. (2020). E-government contribution to better performance by public sector. In *Open Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 1-17). IGI Global.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4).
- Alryalat, M. A. A., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2020). Citizen's adoption of an E-Government system: Validating the extended theory of reasoned action (TRA). In *Open government: Concepts, methodologies, tools, and applications* (pp. 651-674). IGI Global.
- Ali, M. A., Hoque, M. R., & Alam, K. (2018). An empirical investigation of the relationship between e-government development and the digital economy: the case of Asian countries. *Journal of Knowledge Management*.
- Batara, E., Nurmandi, A., Warsito, T., & Pribadi, U. (2017). Are government employees adopting local e-government transformation? The need for having the right attitude, facilitating conditions and performance expectations. *Transforming Government: People, Process and Policy*.
- Aminah, S., & Saksono, H. (2021). Digital transformation of the government: A case study in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 272–288. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3702-17>
- Anggoro, T. S., Purba, G. R. M., & Rahayu, H. (2024). Implementasi E-Government Sebagai Bentuk Perwujudan Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 4521–4535.
- Anshori, M. F. (2020). Diplomasi Digital Sebagai Dampak Pandemi Global Covid-19: Studi Kasus Diplomasi Indonesia Di Perserikatan Bangsa-Bangsa (Pbb). *Mandala: Jurnal Ilmu Hubungan Internasional*, 3(1), 100–119.
- Cahyani, A., Listiana, I. D., & Larasati, S. P. D. (2020). Motivasi belajar siswa SMA pada pembelajaran daring di masa pandemi covid-19. *IQ (Ilmu Al-Qur'an): Jurnal Pendidikan Islam*, 3(01), 123–140.
- Darmalaksana, W. (2020). Metode penelitian kualitatif studi pustaka dan studi lapangan. *Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.

- Darmawan, E. (2018). E-readiness Provinsi Kepulauan Riau dalam penerapan e-government (studi terhadap Kepri smart province). *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 173–192.
- Dijkzeul, D., & Moke, M. (2005). Public communication strategies of international humanitarian organizations. *International Review of the Red Cross*, 87(860), 673–691.
- Fauziyyah, N., & Ersyafdi, I. R. (2021). Dampak covid-19 pada pasar saham di berbagai negara. *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 23(1), 56–66.
- Ferdiansyah, V., & Hidayat, D. (2014). E-Government: Study Fenomenologi Rwnet Sebagai Pelayanan Publik Yang Transparan Dan Akuntabel Dengan Optimalisasi Fungsi E-Government Di Pemerintah Kota Bandung. *J-IKA: Jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas BSI Bandung*, 1(1), 1–13.
- Hartanto, D., Dalle, J., Akrim, A., & Anisah, H. U. (2021). Perceived effectiveness of e-governance as an underlying mechanism between good governance and public trust: a case of Indonesia. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 23(6), 598–616. <https://doi.org/10.1108/DPRG-03-2021-0046>
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174–201.
- Kristensen, J. K., Bowen, M., Long, C., Mustapha, S., & Zrinski, U. (2019). *PEFA, public financial management, and good governance*. World Bank Publications.
- Nababan, S. A., Sumantri, P., Tanjung, Y., & Hasudungan, A. N. (2022). Student's Coaching During the Covid-19 Pandemic in the SMAN 1 Rupert: National Science Competition in 2021. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 1(2), 175–184.
- Nugraha, J. T., Achmad, T., Warsono, H., & Yuniningsih, T. (2023). *E-GOVERNMENT DALAM PERSPEKTIF PENGGUNA: Konsep, Teori, dan Perkembangannya*. Stiletto Book.
- Pratyaksa, I. G. T. (2019). Inter Culture Communication In The Life Of The Hindu In Mojokerto. *Proceeding International Seminar (ICHECY)*, 1(1).
- Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201.
- Rapii, M., Jailani, H., & Utomo, D. P. (2022). *Perekonomian Indonesia*. CV Jejak (Jejak Publisher).

- Rokhman, A. (2011). e-Government adoption in developing countries; the case of Indonesia. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 2(5).
- Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. V. (2018). A Conceptual Framework for the Adoption of E-Government in Indonesia. *ACIS*, 25.
- Sabani, A., Farah, M. H., & Dewi, D. R. S. (2019). Indonesia in the spotlight: Combating corruption through ICT enabled governance. *Procedia Computer Science*, 161, 324–332.
- Sijabat, R. (2020). Analysis of e-government services: A study of the adoption of electronic tax filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 23(3), 179–197.
- Sosiawan, E. A. (2015). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(5).
- Syahputri, N. R., & Kusdarini, E. (2021). Implementation of Good Governance through E-Governance in Modern Law Countries during the Covid-19 Pandemic. *Constitutionale*, 2(2), 103–114.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Tauhid, N. N. (2018). Reformasi Birokrasi Melalui E-Government Dalam Sistem Informasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Bima. *Jurnal Komunikasi Dan Kebudayaan*, 5(2), 110–124.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press.
- Usman, A., Mediaty, M., Khafifah, A., Ramadhan, M. A., & Randayo, W. A. G. P. (2022). Peranan Akuntansi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Sebagai Bentuk Good Governance. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(2), 11–24.
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16.