



Tanjak: Journal of Education and Teaching

ISSN 2716-4098 (P) 2720-8966 (O)

Volume 1 Nomor 2, 2020

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*DINAS PENDIDIKAN
DAERAH DAERAH PADA KONDISI PANDEMI *CORONAVIRUS
DISEASE (COVID-19)***

Ahmad Chuzairi

STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, ahmad.chuzairi@stainkepri.ac.id

<https://doi.org/10.35961/tanjak.v1i2.158>

Abstrak

Implementasi *E-Government* dinas Pendidikan daerah di Indonesia pada kondisi pandemi *Covid-19* dalam memberikan pelayanan kepada publik yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan dinas Pendidikan daerah dalam mengimplementasikan *E-Government* melalui *website* dinas pendidikan daerah dimasa pandemi *Covid-19*. Sampel yang digunakan adalah *website* dinas pendidikan daerah sebanyak 363 *website* yang terdiri dari dinas pemerintah provinsi, kabupaten dan kota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan *E-Government* melalui *website* sebagai bentuk pelayanan terpadu satu pintu (*OSS/ One Stop Service*) belum berjalan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat bahwa *E-Government* belum memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel pada kondisi pandemi *Covid-19*.

Kata kunci : website; *E-Government*; *Covid-19*

Abstract

E-Government implementation of regional education offices in Indonesia during the Covid-19 pandemic conditions in providing quality services to the public. This study aims to analyze the quality of services provided by the regional education office in implementing E-Government through the regional education office website during the Covid-19 pandemic. The sample used is the regional education office website as many as 363 websites consisting of provincial, district and city government agencies. The results of this study indicate that the role of E-Government through the website as a form of one-stop integrated service (OSS / One Stop Service) has not run optimally. It can be seen that E-Government has not fulfilled the need for quality and accountable public services in the conditions of the Covid-19 pandemic.

Keywords: website, E-Government, Covid-19

Pendahuluan

Pandemi *Coronavirus Disease (Covid-19)* merupakan bencana wabah virus yang dialami oleh seluruh belahan dunia tidak terkecuali Indonesia. Dampak yang terjadi akibat *Covid-19* telah melumpuhkan seluruh aktivitas sosial, ekonomi dan pemerintahan. Dalam hal ini pemerintah mengupayakan berbagai cara untuk menghadapi bencana yang terjadi. Pemerintah membuat terobosan baru terkait dengan pemutusan penularan virus *Covid-19* dengan menetapkan peraturan pemerintah Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Covid-19 merupakan penyakit yang dapat menular secara cepat pada saat terjadi kontak fisik sehingga menyebabkan kedaruratan kesehatan masyarakat dan ditetapkan sebagai bencana nasional. Dampak diberlakukannya berbagai aturan pemerintah maka perlu adanya penyesuaian tatanan administrasi pelayanan publik terhadap aktivitas, kegiatan dan sistem kerja dengan tetap memperhatikan prinsip *Physical Distancing* (Aulia, 2020). *Physical Distancing* yang dimaksud yaitu merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengurangi penularan virus *Covid-19* dengan menjaga jarak fisik antar sesama (PSBB) dan mengurangi aktivitas keluar rumah serta menghindari tempat-tempat ramai (Margaretha, 2020).

Dalam hal ini, pemerintah melakukan berbagai upaya perbaikan sistem birokrasi dalam memberikan pelayanan public dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mengubah sistem administrasi pemerintahan tradisional menuju pemerintahan secara elektronik (*E-Government*). Hal ini dilakukan pemerintah agar administrasi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik selama masa PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). *The World Bank* mendefinisikan *E-Government* sebagai suatu alat yang dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi (www.worldbank.com). Implementasi *E-Government* di seluruh Negara dimulai sejak tahun 2000-an yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintah kepada publik serta menciptakan *good governance*. *E-Government* sangat dibutuhkan di Indonesia saat ini untuk memudahkan berbagai macam urusan pada masa pandemi *Covid-19*.

Pelaksanaan PSBB sesuai dengan Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara maka muncullah istilah *Work from Home* (WFH) sebagai bentuk perubahan aktivitas kehidupan masyarakat. WFH merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mengurangi kontak fisik (*Physical Distancing*) dalam rangka pencegahan penyebaran *Covid-19*. WFH dilaksanakan dengan memanfaatkan *E-Government* berbentuk aplikasi *website* sebagai media informasi dan komunikasi untuk melaksanakan administrasi dan kerja pemerintah yang lebih responsive dan efisien (Annttiroiko, 2008).

Hal terpenting dalam memberikan pelayanan secara elektronik yang disediakan pemerintah yang perlu diperhatikan yaitu kualitas pelayanan (Viscusi et al., 2019). Kualitas pelayanan dapat dilihat dari hal yang paling umum seperti mudahnya mengakses jaringan dan cepat tanggap (*Fast Response*). Implementasi *E-Government* dalam hal ini tidak hanya sekedar memanfaatkan media *website* semata namun harus mampu mendukung dan memudahkan urusan-urusan pemerintahan sehingga diharapkan mampu menyediakan layanan yang berkualitas dan akuntabel (Alhomoud & Shafi, 2012).

Menyadari manfaat dari *E-Government*, Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan beberapa kebijakan terkait implementasi *E-Government* (Harijadi, 2004) melalui Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*. Berdasarkan Inpres tersebut, setiap instansi pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi

untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

Berbagai kebijakan yang dikeluarkan pemerintah menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia memiliki upaya mensukseskan pelaksanaan *E-Government* di Indonesia, bahkan ke tingkat dinas Pendidikan daerah. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) juga mendukung implementasi *E-Government* untuk meningkatkan transaksi pelayanan publik. Untuk mendorong upaya yang dilakukan oleh seluruh instansi pemerintahan baik itu pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia dengan memberikan apresiasi dan dorongan dengan penghargaan PeGI (Pemeringkatan *E-Government* Indonesia). Dilihat dari hasil PeGI, Implementasi *E-Government* di Indonesia tergolong lambat dikarenakan beberapa faktor diantaranya yaitu infrastruktur yang belum merata, tingkat sumber daya manusia yang belum mumpuni dan kultur budaya yang beragam. Pemerintah Indonesia melalui menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) terus mengembangkan *E-Government* sehingga peningkatan mutu dan kualitas pelayanan publik dapat terpenuhi.

Berdasarkan *United Nations E-Government Surveys* pada tahun 2014 (UNPAN, 2014), Implementasi *E-Government* di Indonesia belum mengalami peningkatan yang signifikan dan tergolong rendah dibandingkan negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura untuk wilayah Asia Tenggara (Rokhman, 2011). Keberhasilan implementasi *E-Government* tidak hanya bergantung dari dukungan pemerintah tetapi juga kesediaan warga untuk menerima dan mengadopsi *E-service* pemerintah. Implementasi *E-Government* khususnya pada dinas Pendidikan daerah di Indonesia belum berjalan secara maksimal dikarenakan ketersediaan infrastruktur telekomunikasi di Indonesia.

Beberapa penelitian terkait evaluasi implementasi *E-Government* pada dinas Pendidikan daerah seperti Sosiawan (2008) dan Annisa (2011) meneliti tentang implementasi *E-Government* pada situs *website* pemerintah pusat dan daerah di Indonesia. Implementasi *E-Government* juga diteliti di beberapa Negara seperti Jordan (Khattab et al., 2015), Qatar (Al-Shafi & Weerakkody, 2010), Kenya (Souter & Kerretts-Makau, 2012), Brunei (Kifle & Cheng, 2009), dan Indonesia (Medina, 2012; Dewi, 2013; dan Yusuf, 2016).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti kemudian merasa tertarik untuk melakukan analisis terhadap implelentasi *E-Government* dinas pendidikan daerah pada kondisi pandemi *Covid-19*. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar peranan *E-Government* dalam memberikan pelanakan kepada publik terkait informasi pendidikan melalui media *website* dinas pendidikan daerah pada kondisi pandemi *Covid-19*.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif .Penelitian ini menggunakan data hasil survey online yang dilakukan melalui *website* dan email dinas pendidikan daerah di Indonesia dengan memanfaatkan beberapa indikator. Populasi penelitian yang digunakan adalah seluruh dinas pendidikan daerah di Indonesia. Sampel yang digunakan yaitu dinas pendidikan daerah yang telah memiliki *website* dan dapat diakses. Untuk mengukur tingkat implementasi *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan kepada publik yaitu dengan memanfaatkan *website* dinas pendidikan daerah. *E-Government* merupakan upaya pemerintah untuk berinteraksi dengan publik dimasa pandemi *Covid-19* seperti saat ini diharapkan dapat lebih efisien dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas.

Pengukuran variabel implementasi *E-Government* dilakukan dengan menggunakan teknik *content analysis* untuk menentukan nilai indeks masing-masing *website* dinas pendidikan daerah. *Content analysis* digunakan oleh Hsieh et al., (2013), West (2007) untuk menilai penerapan *E-Government*. Indikator yang digunakan West (2007) yang dimaksud yaitu *Online Information* (nomor telephone, alamat, *link*, publikasi, *database*, klip audio, dan klip video), *Online Services*(LPSE/layanan Pengadaan Barang Secara Elektronik), *Privacy, Security and Disability Access*, *Foreign Language Access* (Akses Bahasa), *Ads, User Fees, and Premium Fees*, *Public Outreach* (email, kotak pencarian, kotak saran, update email, *broadcast*, penggunaan *website* secara personal, akses *Personal Digital Assistants* seperti aplikasi didalam *play store*) dan *Email Responsiveness* (Pelayanan Online).

Analisis data dalam penelitian analisis deskriptif kuantitatif. Pengukuran nilai indeks implementasi *E-Government* diukur dengan menggunakan penilaian yang dilakukan West (2007) dengan nilai indeks berkisar antara 0 sampai dengan 1. Nilai indeks semakin mendekati angka 1 maka *E-Government* semakin optimal.

$$\text{ITIE - Gov} = \frac{\text{Jumlah Item yang Tersedia}}{\text{Jumlah Indikator Penilaian}}$$

ITIE-Gov = Indeks Tingkat Implementasi *E-Government* dinas pendidikan daerah di Indonesia.

Hasil dan Pembahasan

Profil responden

Berdasarkan Permendagri Nomor 39 tahun 2015 dan Permendagri Nomor 56 tahun 2015, jumlah pemerintah daerah yaitu 548 yang terdiri dari 34 Provinsi dan 514 Kabupaten/Kota (416 kabupaten dan 98 kota). Berdasarkan *website* resmi Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), jumlah pemerintah daerah yang telah memiliki *website* yaitu berjumlah 513 Pemerintah daerah. Berdasarkan jumlah pemerintah daerah maka diperolehlah jumlah sampel yang digunakan yaitu seluruh dinas pendidikan daerah yang memiliki *website* dan dapat diakses yaitu berjumlah 363 *website* dinas pendidikan daerah.

Tingkat Implementasi *E-Government* Dinas Pendidikan daerah di Indonesia

Tingkat implementasi *E-Government* dinas pendidikan daerah dimasa pandemi terdapat beberapa indikator menunjukkan angka persentase yang masih rendah. Diantaranya yaitu online service yang mempunyai peran pelayan publik secara langsung, foreign language access yang berfungsi untuk mengakses *website* dengan pilihan bahasa, tingkat pelayanan komersil (ads, user fees & premium fees), dan email responsiveness untuk memberikan layanan secara elektronik dengan menggunakan *e-mail*.

Tabel indeks implementasi *E-Government* Dinas Pendidikan Daerah dimasa pandemi *Covid-19*

Indikator	Jumlah Dinas Pendidikan Daerah	Persentase
Online Information	363	74%
Online Services	363	14%
Privacy, Security & Disability Access	363	64%
Foreign Language Access	363	15%
Ads, User Fees & Premium Fees	363	5%
Public Outreach	363	32%
Email Responsiveness	363	13%

Indeks Tingkat Implementasi *E-Government* (ITIE-Gov) pada tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat implementasi *E-Government* dimasa pandemi *Covid-19* di Indonesia berkisar antara 0.2174 hingga 0.6087 (21,74% - 60,87%). Rata-rata Implementasi *E-Government* di Indonesia masih sangat rendah dibawah angka 50% yaitu 0,4155 (41,55%).

Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan terkait peranan *E-Government* dinas pendidikan daerah dalam memberikan pelayana informasi pendidikan kepada publik secara online dimasa pandemi *Covid-19* menunjukkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *E-Government* untuk menciptakan pelayanan informasi pendidikan yang optimal. Secara umum faktor utama yang mempengaruhi imlementasi *E-Government* dinas pendidikan daerah yaitu infrastruktur seperti hardware, software dan juga jaringan informasi dan komunikasi yang memadai. Faktor lain yang juga tidak kalah penting yaitu sumber daya manusia yang bekompeten dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Ucapan Terimakasih

Penelitian ini membutuhkan dukungan dari beberapa pihak terkait hingga hasil penelitian dapat diterbitkan di jurnal *Open Jurnal System*. Ucapan terimakasih diberikan terutama untuk pengelola jurnal STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau bersama Tim yang telah membantu dalam proses penerbitan jurnal.

Referensi

- Al-Shafī, S., & Weerakkody, V. (2010). Factors affecting e-government adoption in the state of Qatar. *Proceedings of the European and Mediterranean Conference on Information Systems Abu Dhabi UAE 1213 April 2010*.
- Alhomoud, S., & Shafī, M. (2012). Best Practices in E-Government: A Review of Some Innovative

- Models Proposed in Different Countries. *International Journal of Electrical & Computer Science*, 12(1).
- Annisa, C. (2011). Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja Online Pada Kementerian Tenaga Kerja Dan Transmigrasi.
- Annttiroiko, A. (2008). A Brief Introduction to The Field of E-Government. In M. Khosrow-Pour (Ed.), *Electronic Government: Concept, Methodologies, Tools, and Applications*. Hershey: *Information Science Reference*, 1.
- Aulia. (2020). Diskursus Penanganan COVID-19 oleh Pemerintah Pusat dan Daerah: Efektifkah Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Diterapkan. *Fb. Unpad*.
- Dewi, A. S. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi E-Government.
- Harijadi, D. A. (2004). Developing E-Government, the Case of Indonesia.
- Hsieh, P. H., Huang, C. S., & Yen, D. C. (2013). Assessing web services of emerging economies in an Eastern country — Taiwan's e-government. *Government Information Quarterly*, 30(3), 267–276.
- Khattab, A. Al, Al-shalabi, H., Al-rawad, M., & Al-khattab, K. (2015). The Effect of Trust and Risk Perception on Citizen's Intention to Adopt and Use E-Government Services in Jordan. *Journal of Service Science and Management*.
- Kifle, H., & Cheng, P. L. K. (2009). E-government Implementation and Leadership—the Brunei Case Study. *Electronic Journal of E-Government*.
- Margareth, R. (2020). Pengertian Physical Distancing Cegah Corona.
- Medina, F. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Resmi Dinas Pendidikan daerah Di Indonesia.
- Rokhman, A. (2011). E-Government Adoption in Developing Countries; the Case of Indonesia. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 2(5), 228–236.
- Sosiawan, E. A. (2008). valuasi implementasi E-government pada situs web dinas Pendidikan daerah di indonesia : prespektif content dan manajemen.
- Souter, D., & Kerretts-Makau, M. (2012). Internet Governance In Kenya – An Assessment For The Internet Society.
- UNPAN. (2003). World Public Sector Report: E-Government at the Crossroads.
- UNPAN. (2004). Towards Access for Opportunity.
- UNPAN. (2005). From E-Government to E-Inclusion.
- UNPAN. (2008). From E-Government to Connected Governance.
- UNPAN. (2010). Leveraging E-Government at a Time of Financial and Economic Crisis.
- UNPAN. (2012). E-Government for the People.
- UNPAN. (2014). E-Government for the Future We Want.

Viscusi, G., Batini, C., & Mecella, M. (2019). Information Systems for E-Government. In *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).

West, D. M. (2007). Global E-Government, (401).

Yusuf, D. A. (2016). Pengaruh Faktor Keuangan Dan Non Keuangan Terhadap Implementasi E-Government (Studi Pada Pemerintah Kabupaten / Kota Di Indonesia).