

PENGEMBANGAN LAYANAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAHAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT PADA MASA PANDEMI COVID-19

DEWI ANGGRAINI¹, SYAIFUDDIN ISLAMI²

Jurusan Ilmu Politik FISIP Universitas Andalas¹, Jurusan Agroteknologi Universitas
Taman Siswa, Padang²

Email : dewianggraini@soc.unand.ac.id¹, syaifuddinislami1980.si@gmail.com²

Abstrak: Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan *E-government* adalah manifestasi keseriusan pemerintah dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi. Secara garis besar *e-government* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat menerapkan *e-government* dengan mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Sitem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sebelum pandemic Covid-19 pelaksanaan *e-government* di Sumatera Barat sudah berada pada proses pemantapan. Pada masa pandemi Covid-19, layanan *e-government* seharusnya dioptimalkan dengan memastikan sudah berada pada tahap pemanfaatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan respon dan kendala Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat dalam pengembangan layanan *e-government* pada masa pandemi covid-19. Metode penelitian secara kualitatif dengan studi kasus, pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan ada beberapa respon yang dilakukan oleh Pemerintahan Daerah Provinsi Sumbar dalam pengembangan layanan *e-government* masa pandemi covid 19, yaitu : dengan mengeluarkan Perda No. 6 Tahun 2020 tentang AKB, adanya program *OnSmart* berbasis android, program *Command Center*, Aplikasi Surek, Abon Sumbar, Aplikasi e-SPJ Online, Silahar, Aplikasi Sipelada, iSumbar Mambaco. Beberapa kendala dalam pengembangan layanan *e government* adalah minimnya pembangunan infrastruktur IT, rendahnya kualitas SDM pengoperasian IT, rendahnya anggaran pengembangan IT serta belum maksimalnya integrasi sistem antar OPD

Kata kunci : *pengembangan, layanan, e-government*

Abstract: Presidential Instruction No. 3 of 2003 concerning National Policies and Strategies for the Development of E-government is a manifestation of the government's seriousness in implementing government functions by utilizing information technology infrastructure. Broadly speaking, e-government aims to improve public services to the community. The Regional Government of West Sumatra Province implements e-government by issuing Regional Regulation Number 20 of 2018 concerning Management of Electronic-Based Government Systems. Prior to the Covid-19 pandemic, the implementation of e-government in West Sumatra was already in the process of strengthening. During the Covid-19 pandemic, e-government services should be optimized by ensuring that they are at the utilization stage. The purpose of this study is to explain the responses and constraints of the Regional Government of West Sumatra Province in the development of e-government services during the COVID-19 pandemic. The research method is qualitative with case studies, the selection of informants is done by purposive sampling. The results of the study showed that there were several responses made by the Regional Government of the Province of West Sumatra in the development of e-government services during the

COVID-19 pandemic, namely: by issuing Regional Regulation No. 6 of 2020 concerning IMR, there is an Android-based OnSmart program, the Command Center program, the Surek Application, Abon West Sumatra, the Online e-SPJ Application, Silahar, Sipelada Application, iSumbar Mambaco. Some of the obstacles in the development of e-government services are the lack of IT infrastructure development, the low quality of IT operating human resources, the low IT development budget and the lack of system integration between OPDs.

Key word : Development, service, e-government

A. Pendahuluan

Di era industri 4.0 ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjadi kebutuhan penting untuk efisiensi dan kecepatan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Terlebih dengan adanya otonomi daerah, di mana aspek pentingnya adalah mewujudkan *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu wujud nyata dari *good governace* dalam bidang teknologi informasi adalah apa yang disebut dengan *e-government (e-gov)*. Melalui *e-gov* pula diharapkan peningkatan pelayanan publik dapat terwujud dan dinikmati oleh seluruh masyarakat di Indonesia. Adapun produk *e-gov* ini dalam bidang pelayanan publik disebut dengan pelayanan berbasis elektronik (*e-service*) atau sistem pelayanan instansi yang berbasis online.

Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan *e-government* adalah manifestasi keseriusan pemerintah dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi. Melalui instruksi presiden tersebut, pemerintah pusat menginstruksikan kepada pejabat pemerintahan di daerah untuk mengambil langkah-langkah demi terlaksananya e-government secara nasional. Pemerintah daerah merespon instruksi presiden tersebut dengan mengeluarkan produk *e-government*, seperti pembuatan web pemerintahan daerah dengan segala dinamikanya. Instruksi Presiden tersebut juga menjelaskan bahwa *e- government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Secara garis besar pengembangan *Elektronik Government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu: 1) *Tingkat persiapan* yang meliputi: a) Pembuatan situs informasi di setiap lembaga; b) Penyiapan SDM; c) Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, dll; d) Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik. 2) *Tingkat pematangan* yang meliputi: a) Pembuatan situs informasi publik interaktif; b) Pembuatan antarmuka keterhubungan antar lembaga lain. 3) *Tingkat pemantapan* yang meliputi: a) Pembuatan situs transaksi pelayanan publik; b) Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain. 4) *Tingkat pemanfaatan* yang meliputi: a) Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (*Government To Government*), G2B (*Government To Business*) dan G2C (*Government To Citizen*) yang terintegrasi.

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Rolania Batubara & Helmy, 2019) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Pertama, Support*. Elemen

support adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government*, perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *e-government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut : a) disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi. b) disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

Kedua. Capacity. Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu: a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*. b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*. c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Ketiga. Value. Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *egovernment* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.

Adapun elemen sukses pengembangan *e-government* yang lain dikemukakan oleh Moon (Nugroho, 2008) yaitu *willingness* dan *local culture*. *Willingness* adalah kemauan. Kemauan di sini dapat diartikan sebagai komitmen yang muncul untuk melakukan sesuatu hal. Faktor *willingness* tersebut dapat terlihat dari adanya pengaruh *willingness* pada *e-readiness* terhadap keberhasilan *e-government*. *Local Culture* selain itu, faktor atau elemen sukses penerapan *e-government* juga dapat dipengaruhi oleh *local culture* atau budaya lokal yang mempengaruhi di dalam kesuksesan penerapan *e-government* terkait dengan kemampuan dalam memasyarakatkan transaksi elektronik. Begitu juga dengan kesiapan dari masyarakat pengguna, dimana berhubungan dengan kemampuan masyarakat di dalam menggunakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang terdapat di dalam penerapan *e-government* tersebut. Peran masyarakat di sini sangat memiliki pengaruh dalam pencapaian kesuksesan penerapan *egovernment*

Pengembangan *e-governamnet* di daerah pada saat ini masih berfokus pada penyediaan *website* dan layanan informasi saja. Sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki *website*, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi *e-government*. Padahal konsep *e-government*, tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan *website* saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* yang semula menggunakan media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi (Joko Tri Nugraha, 2018)

Ada beberapa penelitian terkait dengan implementasi dan penggunaan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik era pandemi covid. *Pertama* bisa dilihat dari penelitian tentang Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Masa pandemi Covid-19 (Iren Revina Primadara, 2021). *Kedua*, penelitian dengan judul Implementasi *E-Government* dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Bandung (Nimade Noviyati, AA Gede Raka, 2021).

Ketiga, penelitian dengan judul Pemanfaatan *E-government* Di Masa Pandemi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Sam et al., 2021). *Keempat*, penelitian dengan judul Perencanaan Masterplan Teknologi Informasi Pada Pemerintahan Desa Berbasis E-Government (Putra et al., 2021)

Penelitian-penelitian berikutnya juga berbicara tentang *e-government* dalam meningkatkan pelayanan, ada penelitian Pengembangan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya (Rio Philipus & Marvy F. A. Sahay, 2022). Kemudian ada penelitian tentang Penerapan *Work From Home* Dan *Work From Office* Dengan Absensi *Online* Sebagai Implikasi *E-Government* Di Masa *New Normal* (Fitria, 2020). Pada penelitian-penelitian di atas, rata-rata berbicara bagaimana implementasi *e-government* dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat era pandemi covid-19, akan tetapi masih banyak yang terkendala dalam penerapannya, misal terbatasnya sarana prasarana infrastruktur, terbatasnya sumber daya manusia dan terkendala juga dalam hal pembiayaan dalam pengembangan layanan berbasis website.

Untuk Sumatera Barat sendiri, setidaknya ada 5 (lima) penelitian terkait dengan penerapan *e-government* dari awal penerapan *e-government* sampai pada era Pandemi Covid-19, misal penelitian dengan judul Analisa Perkembangan Terkini *e-Government* Di Kota/Kabupaten Provinsi Sumatera Barat (Kartika & Wahyuni, 2021). Ada juga penelitian dengan judul Strategi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam Mengembangkan *e-Government* sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Yudiatmaja & Yoserizal, 2010). Ada juga penelitian *E-Government* dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah (Putera, 2009). Penelitian lainnya dengan judul Penyelenggaraan *Website* Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman (Rolanía Batubara & Helmy, 2019). Ada juga penelitian tentang *E-Government* Dengan Pemanfaatan *Web OpenSID* Dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-Kabu Padang Panjang (Jalma et al., 2019). Pada penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-governamnet* pada Provinsi Sumatera Barat sudah mulai dilaksanakan jauh sebelum pandemi covid-19 melanda Indonesia dan sampai sekarang masih tetap dilakukan pengembangan layanan berbasis *e-governamnet* dengan segala dinamika yang terjadi dalam upaya implementasi *e-government* secara maksimal.

Untuk Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sendiri sebenarnya telah merespon implementasi *e-government* dengan dikeluarkannya Perda Nomor 20 tahun 2018 tentang Pengelolaan Sitem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pentingnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan zaman yang semakin maju, dengan salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemnfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Merujuk kepada Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, dan NAWA CITA Kedua yaitu “Membangun Tata Kelola Pemerintahan Yang Bersih dan Akuntabel “ posisi *E-Government* pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat masih berada pada posisi tahap 2 (dua) yakni pematangan dan dalam proses tahap 3 (tiga) yakni pematapan. Oleh karena itu Pemerintah Provinsi Sumatera Barat tentunya akan segera mengembangkan *e-governmentnya* ke tahapan 4 (empat) yakni pemanfaatan (Perda Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018).

Belum selesai tahapan yang dilakukan oleh Pemerintahan daerah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan *e-government* nya, pada saat ini terjadi pandemi covid-19 yang melanda hampir seluruh negara-negara yang ada di dunia, di mana wabah ini pertama kali muncul di Wulan Cina Desember 2019 dan di Indonesia sendiri terdeteksi secara resmi pada awal Maret 2020. Ada negara yang berhasil mengendalikan penyebaran wabah tersebut dengan melakukan berbagai kebijakan, ada yang memberlakukan lockdown, isolasi wilayah dan lain sebagainya. Indonesia sebagai negara yang juga terdampak pandemi covid juga melakukan langkah-langkah pencegahan, di Indonesia dikenal dengan istilah PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang dilakukan per daerah di seluruh wilayah Indonesia. Terlepas dari respon kebijakan yang dilakukan berbagai negara dalam mengendalikan wabah ini, satu hal yang tidak bisa dipungkiri adalah bahwa pandemi ini tentu saja banyak berdampak pada seluruh sendi-sendi kehidupan bernegara, berbangsa dan bermasyarakat. Salah satu dampak pandemic covid yang sangat penting terjadi di Indonesia dalam bidang pelayanan publik. Di mana selama ini pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahan baik pusat maupun daerah adalah pelayanan konvensional dengan interaksi langsung yang intens antara masyarakat dengan pemerintahan, walaupun sudah ada juga pelayanan yang berbasis online. Dengan begitu cepatnya penularan covid-19 melalui interaksi secara langsung antarsesama individu, mau tidak mau, suka tidak suka pemerintahan, terutama pemerintahan daerah harus merubah total mindset pelayanan dari yang sebelumnya masih konvensional harus beralih kepada pelayanan online secara maksimal.

Tentu dengan kondisi ini, Pemerintahan Daerah Provinsi Sumbar harus memiliki inovasi dan terobosan untuk memberikan pelayanan secara online kepada masyarakat, sehingga covid tidak menjadi alasan untuk tidak diberikannya pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Untuk saat ini Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat sudah memiliki web yaitu www.sumbarprov.go.id dan beberapa situs web OPD yang berada di lingkungan pemerintahan Provinsi Sumatera Barat.

Semenjak Bulan April-Juni 2020, dari data Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat ada 196 pengaduan masyarakat terkait layanan publik akibat terdampak covid 19, mulai dari keluhan dugaan maladministrasi, tidak memberikan pelayanan hingga penyimpangan prosedur. Banyaknya pengaduan tersebut merupakan kepedulian masyarakat akan hak-hak mereka untuk mendapatkan pelayanan maksimal dari pemerintahan, sekalipun pada pandemi covid 19 ini (Ombudsman.go.id).

Walaupun ada pembatasan akibat pandemi covid 19 ini, akan tetapi pelayanan kepada masyarakat tentu tidak boleh menjadi terabaikan. Dalam kondisi ini, informasi yang aktual dan faktual sangatlah dibutuhkan untuk menyampaikan pesan yang bersifat promotif, informatif, preventif maupun kuratif. Informasi tersebut dapat dipublikasikan kepada masyarakat dengan cepat dan efisien oleh pemerintah dengan menggunakan *e-governmnet*. Dan tentu saja kita berharap bahwa dengan adanya pandemi covid 19 ini pemerintahan Provinsi Sumatera Barat telah melakukan berbagai terobosan dalam pengembangan layanan *e-government* kepada masyarakat.

Sampai hari Rabu, 20 Oktober 2021 sudah 4.237.201 orang yang positif covid di Indonesia (<https://www.tribunnews.com/Corona/2021/10/20/Breaking-News-Update-Corona-Indonesia-20-Oktober-2021-Tambah-914-Kasus-Total-4237201-Positif>, n.d.). Untuk Provinsi Sumatera Barat sendiri di hari dan tanggal yang sama sudah sebanyak 89.671 warga Sumbar yang positif covid 19 (<https://padang.tribunnews.com/2021/10/20/Update-Covid-19-Sumbar-20-Oktober-2021-Tambah-17-Warga-Positif-Sembuh-23-Orang>, n.d.). Sebelum mewabahnya

pandemi covid-19 di Daerah Provinsi Sumatera Barat, berdasarkan hasil pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sudah mengikuti PeGI sebanyak empat kali yaitu pada tahun 2011 Pemerintah Provinsi Sumatera Barat berada pada peringkat 23 dari 25 peserta, tahun 2012 pada peringkat 14 dari 30 peserta, pada tahun 2014 peringkat 16 dari 22 peserta dan pada tahun 2015 peringkat ke 15 dari 20 peserta. Terlihat dari hasil tersebut Pemerintah Provinsi Sumatera Barat masih berada diposisi belum maksimal. Dalam penilaiannya, para asesor mengkritisi satu poin penting yaitu tentang keberadaan institusi yang menjadi koordinator pengembangan teknologi, informasi, dan komunikasi di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Selama ini dinilai fungsi koordinator teknologi, informasi, dan komunikasi di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat belum berjalan dengan baik, belum memiliki rencana umum pengembangan teknologi, informasi, dan komunikasi. Dampak lain dari belum berjalannya koorodinasi teknologi, informasi, dan komunikasi dengan baik adalah pengembangan teknologi, informasi, dan komunikasi berjalan secara parsial pada beberapa Perangkat Daerah, sinkronisasi teknologi, informasi, dan komunikasi belum maksimal dan kurangnya tenaga sumber daya manusia bidang informatika dan teknologi (Penjelasan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Sitem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018).

Dengan adanya pandemi covid-19 ini Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat memiliki startegi dan inovasi untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, tentu banyak hal yang mesti dipersiapkan, misal kesiapan sarana prasarana, sumber daya manusia yang akan mengelola, termasuk juga menyiapkan masyarakat yang akan melakukan pelayanan publik, dan yang paling penting juga menyiapkan perangkat untuk memarger pelayanan kepada masyarakat yang sebelumnya berbentuk konvensional menjadi berbasis online/web

Berdasarkan kondisi di atas, maka peneliti merumuskan penelitiannya sebagai berikut: Bagaimana pengembangan layanan *e-government* pada masa pandemi covid-19 yang dilakukan oleh Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat ? Adakah Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat merespon wabah pandemi covid 19 dengan membuat inovasi baru dalam pengembangan layanan *e-government* kepada masyarakat. Adapun tujuan penelitian adalah : untuk menjelaskan respon Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat dalam pengembangan layanan *e-government* pada masa pandemi covid-19, untuk menjelaskan kendala Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat dalam pengembangan layanan *e-government* pada masa pandemi covid-19

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Bulan September 2020 yang berlokasi di Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus, menggunakan teknik pemilihan informan secara *purposive sampling*. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dengan interpretasi etik dan emik sebagai teknik analisis datanya

C. Hasil dan Pembahasan

Pandemi *Covid* 19 yang mewabah ke seluruh dunia sejak awal tahun 2020 dan membawa dampak yang signifikan bagi kehidupan manusia di seluruh dunia.

Kebijakan pemberlakuan *Lockdown* (Karantina Wilayah) dan *Social Distancing* (Pembatasan Sosial) diberlakukan oleh negara-negara di dunia yang terkena dampak pandemi *COVID-19*. Pemberlakuan kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu sama lain. Hal ini bertujuan untuk mengurangi resiko penularan *COVID-19* yang sangat mudah menular antar satu orang ke orang lain. Pembatasan interaksi tersebut menyebabkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya tidak dapat mempertahankan cara-cara konvensional untuk memperoleh atau memenuhi kebutuhannya. Masyarakat mau tidak mau harus beralih kepada penggunaan media online (Anggita Doramia Lumbanraja, 2020).

Sejak dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease (COVID-19)* pada tanggal 31 Maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menyebabkan sekolah dan tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan atau ibadah bersama dibatasi dan kegiatan-kegiatan di tempat umum atau fasilitas publik juga dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan banyak orang agar resiko penularan virus ini dapat ditekan. Pemberlakuan Pembatasan Sosial di Indonesia juga membawa dampak pada aksesibilitas pelayanan publik. Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran *COVID-19* Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat Edaran ini memberlakukan *work from home* (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara *online*. Pelayanan secara *online* ini merupakan hasil penerapan dari *E-Government*.

Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat juga merespon kebijakan pusat dengan mengeluarkan berbagai kebijakan untuk membatasi kerumunan dan interaksi masyarakat secara langsung, terutama pada tempat-tempat publik, termasuk pada aspek pelayanan publik. Di mana selama ini pada banyak organisasi pemerintah daerah masih melakukan interaksi langsung kepada masyarakat, maka era pandemi ini dilakukan perubahan pelayanan berbasis *online*.

Pengembangan Layanan E-Government Di Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat Pada Masa Pandemi Covid-19

Merespon Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat mengeluarkan peraturan Daerah Nomor. 20 tahun 2018 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE ini merupakan tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi secara menyeluruh dan terpadu dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pada instansi pemerintahan. Dalam proses pelaksanaan SPBE pada institusi pemerintahan difokuskan pada tiga domain utama yang menentukan keberhasilan pelaksanaannya yaitu domain tatakelola, layanan dan kebijakan SPBE.

Pemerintahan Daerah Provinsi Sumbar dalam merealisasikan perda tersebut juga menyediakan berbagai fasilitas pelayanan dengan berbagai aplikasi layanan berbasis *online*. Apalagi di masa pandemic ini tentu pelayanan berbasis elektronik

sangat dibutuhkan untuk mengurangi penambahan angka kasus Covid-19 dengan cara melakukan pembatasan sosial berskala besar. Adapun prioritas pelayanan yang diberikan adalah pada pelayanan dasar, seperti pelayanan kesehatan, percepatan ekonomi, pendidikan, kependudukan dan capil, termasuk pada pelayanan administratif pemerintahannya. Khususnya pada pengurusan perizinan yang berbasis aplikasi, pengurusan surat menyurat, kegiatan lelang dan pada saat ini sudah tersedia 124 aplikasi pelayanan yang dikembangkan oleh Kominfo Sumbar (<https://www.itworks.id/34708/Pemprov-Sumatera-Barat-Genjot-Penerapan-Spbe.html>, n.d.)

Di masa pandemi covid 19 ini, Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat juga telah mengeluarkan Perda Nomor 6 tahun 2020 tentang Adaptasi Kebiasaan Baru Dalam Pencegahan dan Pengendalian *Carona Virus Disease* 2019. Khusus dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana terdapat pada pasal 75 disebutkan bahwa : a. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi melalui penyederhanaan pelayanan yang didukung oleh percepatan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik; b. Peningkatan keamanan siber pada fasilitas pelayanan publik milik Pemerintah Daerah; c. Penyelenggaraan pelayanan publik dengan menerapkan protokol kesehatan melalui penyesuaian pelayanan pada masyarakat; dan d. Sosialisasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menerapkan protokol kesehatan dengan melibatkan masyarakat.

Jadi jelas bahwa pelayanan publik pada masa pandemi ini mengutamakan pelayanan berbasis elektronik. Perda AKB ini bertujuan untuk mewujudkan kesadaran bersama dalam pencegahan dan pengendalian penularan covid dengan melibatkan peran aktif masyarakat. Perda ini juga memberi kepastian hukum bagi aparatur pemerintahan daerah, khususnya dalam mendisiplinkan masyarakat untuk mematuhi protokoler kesehatan ketika beraktivitas di ruang-ruang publik

Respon lain dalam pengembangan layanan *e-government* di Pemerintahan Provinsi Sumbar dengan membuat aplikasi *OnSmart* berbasis Android dan mengintegrasikan NIK dengan database kependudukan Sumatera Barat. *Onsmart* Dirancang sesuai kebutuhan masyarakat agar mempermudah masyarakat untuk mencari, dan mendapatkan informasi secara tepat, cepat dan Lengkap. *OnSmart* dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Barat dengan 15 Tenaga Ahli pengembang *e-government*. Konsep dan program digital tersebut tidak saja dibuat pada aspek pelayanan saja akan tetapi juga dibuat pada aspek *e-pokir* yang akan dibuat menjadi *e-planning*, termasuk juga soal anggaran. Akan tetapi memang masih terkendala pada aspek menu di aplikasi, di mana semuanya itu masih menggunakan Peraturan Gubernur dan ada rencana untuk ditingkatkan menjadi peraturan daerah. Konsep dan program digitalisasi pembuatan *website* tersebut, menggunakan anggaran yang tidak sedikit karena melibatkan aspek sumber daya manusia (SDM) yang hadal, maka masing-masing OPD diberikan kebijakan yakni untuk tahun untuk kebutuhan pokok, khusus komunikasi dan informasi dianggarkan sebesar 7,2 milyar (<https://www.gardaasakota.com/2017/11/Dprd-Dan-Diskominfotik-Ntb-Pelajari.html>, n.d.)

Di samping itu untuk memantau semua aplikasi *e-government* yang berada di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lingkungan Pemerintah Provinsi (Pemprov) Sumatera Barat (Sumbar), Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Sumbar juga meluncurkan *Command Center*, sekaligus sebagai langkah awal bagi pembangunan *Smart Province* secara keseluruhan. Dengan *Command Center* diharapkan dapat mengendalikan provinsi ini cukup dengan teknologi, bisa

berkomunikasi dengan 19 Bupati dan Walikota se-Sumbar dan melihat langsung *in real time* di lokasi. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi tersebut juga perlu diimbangi literasi digital dan edukasi. Dengan adanya *Command Center*, Diskominfo bisa memantau semua kegiatan yang ada di Sumbar, termasuk penyelenggaraan Pilkada Serentak 2020. Semua kegiatan Pilkada 2020 bisa dipantau dari sini. Petugas maupun anggota di lapangan bisa melakukan *live report* (*red*-laporan langsung) dengan video *streaming* ataupun video *conference*, memberitahukan situasi keamanan atau proses pentahapan Pilkada serentak di Sumbar. Jangan sampai teknologi tersebut disalahgunakan untuk tujuan yang tidak bertanggung jawab, karena ini jelas bisa dilihat, seperti contoh, menyebarkan berita *hoax* dan SARA yang menyesatkan sehingga merugikan pihak-pihak lain. *Command Center* dapat meringankan tugas seorang kepala daerah, apabila terkoneksi dengan satelit, bisa melihat progres pembangunan Sumbar. Untuk itu semua pihak harus bekerja sama untuk menanggulangi masalah tersebut dan mengarahkan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi secara positif dan produktif. *Command Center* merupakan langkah awal dalam rangka mewujudkan Sumbar sebagai *smart province*, juga untuk mengantisipasi perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat. *Command center* memenuhi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan modern. Sebagai penyedia informasi dari pemerintah, juga sebagai alat untuk berinteraksi dengan masyarakat. Sumbar *smart province* bisa memantau semua aktivitas kegiatan dalam mendukung pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang efektif atau *good governance*. Tentu saja butuh dukungan dari semua pihak, sekaligus dapat mensinergikan dan mengintegrasikan semua layanan publik OPD di lingkungan Pemprov Sumbar sehingga gerak dan arah pembangunan menuju *smart province* semakin cepat dan terarah sesuai dengan visi misi pembangunan Sumbar (<https://www.sumbarfokus.com/Berita-Menuju-Sumbar-Smart-Province-Diskominfo-Luncurkan-Command-Center.html>, n.d.).

Pemerintah Provinsi Sumbar juga membuat aplikasi *Surek*. Aplikasi *Surek* sudah ada sejak tahun 2017. Kegunaannya adalah untuk tata naskah pembuatan surat elektronik dan administrasi secara online di lingkup Pemprov Sumbar. Aplikasi ini dapat diakses lewat handphone, PC dan dapat digunakan oleh pimpinan untuk membuat disposisi, bisa pakai e-sign untuk tandatangan digital. Di masa pandemi, bermanfaat untuk pembuatan surat cukup pakai HP, tanpa perlu ke kantor dan bertatap muka. Di samping itu juga ada Absensi Online Sumbar (ABON Sumbar). Aplikasi ini berguna untuk merekap absensi kehadiran dari pegawai di lingkup Pemprov Sumbar. Aplikasi ini mengumpulkan/meminta informasi pegawai, seperti NIP, nama, pangkat, golongan yang langsung diambil dari aplikasi e-SPJ Online (<https://www.sumbarfokus.com/Berita-Menuju-Sumbar-Smart-Province-Diskominfo-Luncurkan-Command-Center.html>, n.d.) yang merujuk kepada Simpeg dan lokasi terbaru dari user. Aplikasi ini juga berbasis android, dan dapat diakses lewat HP masing-masing pegawai. Berikut nya juga ada Aplikasi e-SPJ Online, untuk penatalaksanaan keuangan, membuat surat izin perjalanan dinas. Aplikasi ini digunakan untuk para pegawai yang mengajukan perjalanan dinas dan bagi pimpinan yang memberi izin. Ada juga aplikasi Silahar, (Sistim Informasi Laporan Harian). Aplikasi ini berisi informasi perkembangan berbagai kegiatan dan proyek dari dinas dan OPD di lingkup Pemprov Sumbar. Untuk memonitor semua aplikasi di lingkup Pemprov Sumbar, ada juga aplikasi Dashboard bagi pimpinan seperti Gubernur dan Sekda. Kemudian juga ada Online Meeting untuk Pimpinan, misal Gubernur, wakil gubernur, Sekda, dll. Untuk itu, kami berlangganan lisensi Zoom,” Sebelumnya,

Pemprov Sumbar sudah punya Tim Virtual yang anggotanya tersebar secara geografis untuk mempermudah kinerja kepala daerah.

Terkait aplikasi lainnya di New Normal, ada juga Aplikasi Sipelada (Sistem Informasi Pelanggar Perda), berisi data anggota masyarakat yang melanggar Perda No. 6/2020 tentang Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) dalam Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 Sumatera Barat. Data pelanggar Perda dimasukkan dalam aplikasi Sipelada sehingga nanti berapa kali melanggar akan terekapitulasi. Sanksi yang termuat di dalam Perda Covid-19 itu bertingkat. Ada juga iSumbar Mambaco, aplikasi yang dirancang khusus untuk mengakses beragam buku dalam format digital. Sehingga masyarakat bisa dengan leluasa membaca buku tidak terbatas. Terobosan baru Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sumbar. Aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat membaca buku di tengah pandemi Covid-19 tanpa harus keluar rumah. Sebagai bentuk dukungan kepada pemerintah akan anjuran menjalankan protokol kesehatan. Aplikasi ini bisa membantu para siswa yang kesulitan untuk mencari buku sesuai kebutuhan belajar akibat kebijakan pembatasan aktivitas di luar rumah (<https://www.itworks.id/34708/Pemprov-Sumatera-Barat-Genjot-Penerapan-Spbe.Html>, n.d.).

Kendala Dalam Pengembangan Layanan *E-Government*

Tidak dipungkiri juga bahwa ada beberapa kekurangan dalam upaya pengembangan layanan berbasis elektronik. Kendala utama dalam pelaksanaan *e-government* adalah kurangnya ketersediaan infrastruktur telekomunikasi. Jaringan telepon masih belum tersedia diberbagai tempat di Indonesia. Biaya penggunaan jasa telekomunikasi juga masih mahal. Harapannya hal tersebut bisa diatasi sejalan dengan perkembangan telekomunikasi yang semakin canggih dan semakin murah. Kendala lainnya adalah masih banyaknya penyelenggara pelayanan publik baik di pusat maupun daerah yang belum mengakomodir layanan publiknya dengan fasilitas internet, terutama pada institusi pusat dengan unit pelaksana teknisnya dan juga dengan institusi lainnya dengan item pelayanan yang sama. Secara khusus di Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat, ada beberapa kendala dalam pengembangan layanan *e government*, berikut akan dijelaskan : *Pertama*, Sumbar masih minim pembangunan infrastruktur IT. Pembangunan teknologi informatika masih berpusat pada daerah perkotaan, sementara ada banyak daerah-daerah yang justru belum dapat dijangkau oleh jaringan internet, sehingga ini tentu saja menyulitkan dalam pengembangan *e-government*. *Kedua*, kualitas SDM atau aparatur dalam pengoperasian IT masih rendah. Sehingga secanggih apapun aplikasi yang dibuat, namun bagi yang mengoperasikan masih gagap teknologi, pelayanan tetap berjalan kurang efisien dari segi waktu dan kualitas pelayanan. *Ketiga*, persoalan yang ada juga disebabkan karena masih belum maksimal anggaran yang dialokasikan untuk IT. Apapun bisa dilakukan: pembangunan dan percepatan infrastruktur IT serta peningkatan SDM dalam pengoperasian IT, jika ada anggaran yang cukup untuk itu. *Keempat*, belum maksimalnya integrasi sistem antar OPD, sejauh ini, setiap OPD memiliki server tersendiri dengan kapasitas dan bentuk pelayanan yang berbeda-beda. Dengan ini kedepannya akan diintegrasikan dalam satu server atau jaringan dalam lingkungan pemerintah sumbar melalui website resmi pemerintah.

Banyak peluang yang bisa dimanfaatkan oleh Pemerintahan Dearah Provinsi Sumbar dalam mengembangkan layanan *e-government*, misalnya dengan memanfaatkan perguruan tinggi yang memiliki prodi IT sebagai *leading sector* dalam pengembangan layanan tersebut, di samping itu juga bisa memanfaatkan provider

telekomunikasi untuk mengembangkan layanan jaringan mereka sampai ke pelosok-pelosok nagari di Sumatera Barat, sehingga harapannya tidak ada lagi nagari-nagari yang belum memiliki jaringan internet. Dengan demikian seluruh jenis pelayanan bisa diberikan pada masyarakat tanpa masyarakat harus mengeluarkan biaya transportasi yang banyak, karena pelayanan sudah bisa didapatkan di kantor wali nagar/kelurahan masing-masing

D. Penutup

Pengembangan layanan *e-government* era pandemi covid-19 mesti dilakukan oleh Pemerintah Daerah, di samping untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat, juga untuk mendukung program pemerintah dalam memutus rantai penularan covid-19, karena dengan pelayanan yang diberikan secara konvensional, di mana dengan adanya pertemuan langsung antara pemberi layanan dan penerima layanan akan beresiko dalam penularan covid 19. Oleh sebab itu, pemberian layanan mesti dilakukan dengan berbasis *online* dan harus menjangkau pada semua jenis pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam pelayanan dasar. Ada beberapa pengembangan layanan *e-governamnet* yang telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat era pandemi covid 19, yaitu dengan mengeluarkan Perda No. 6 Tahun 2020 tentang Adaptasi Kebiasaan Baru, adanya program *OnSmart* berbasis android, program *Command Center*, Aplikasi Surek, Abon Sumbar, Aplikasi e-SPJ Online, Silahar, Aplikasi Sipelada, iSumbar Mambaco. Beberapa kendala dalam pengembangan layanan *e government* adalah minimnya pembangunan infrastruktur IT, rendahnya kualitas SDM pengoperasian IT, rendahnya anggaran pengembangan IT serta belum maksimalnya integrasi sistem antar OPD

Ucapan Terima Kasih dan Penyandang Dana

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, seperti LPPM Universitas Andalas, FISIP Universitas Andalas, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Diskominfo Provinsi Sumatera Barat dan seluruh informan yang telah membantu dalam memberikan data-data yang dibutuhkan terkait dengan penelitian ini

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan artikel ilmiah ini

Daftar Pustaka

- Anggita Doramia Lumbanraja. (2020). Anggita Doramia Lumbanraja. 2020. Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2).
- Fitria, N. J. L. (2020). Penerapan Work From Home Dan Work From Office Dengan Absensi Online Sebagai Implikasi E-Government Di Masa New Normal Implementation of Work From Home and Work From Office With Online Absence As an E-Government. *Civil Service*, 14(1), 69–84.
<https://padang.tribunnews.com/2021/10/20/update-covid-19-sumbar-20-oktober-2021-tambah-17-warga-positif-semuh-23-orang>. (n.d.).
<https://www.gardaasakota.com/2017/11/dprd-dan-diskominfo-ntb-pelajari.html>. (n.d.).
<https://www.itworks.id/34708/pemprov-sumatera-barat-genjot-penerapan-spbe.html>. (n.d.).
<https://www.sumbarfokus.com/berita-menuju-sumbar-smart-province-diskominfo-luncurkan-command-center.html>. (n.d.).
<https://www.tribunnews.com/corona/2021/10/20/breaking-news-update-corona-indonesia-20-oktober-2021-tambah-914-kasus-total-4237201-positif>. (n.d.).
Tribunnews.Com.
- Iren Revina Primadara. (2021). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *PRoListik*, 6 Nomor 2.
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24.
<https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Joko Tri Nugraha. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan e-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2 nomor 1.
- Kartika, A. D., & Wahyuni, U. M. (2021). Analisa Perkembangan Terkini E-Government Di Kota/Kabupaten Sumatera Barat. ... : *Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 13(1), 2205–2215.
<https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/article/view/14649>
- Nimade Noviyati, AA Gede Raka, A. A. A. D. L. (2021). Implementasi E-Government dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 6 Nomor 2.
- Nugroho, E. (2008). *Sistem Informasi Manajemen: Konsep, Aplikasi dan Perkembangannya*. Andi.
- Penjelasan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Sitem Pemerintahan Berbasis Elektronik, (2018).
- Putera, R. E. (2009). E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah. *Demokrasi*, 8(1), 97–98.
- Putra, I. G. J. E., Putra, M. A. P., & Juliana, I. K. A. (2021). Perencanaan Masterplan Teknologi Informasi Pada Pemerintahan Desa Berbasis E-Government. *INSERT : Information System and Emerging Technology Journal*, 1(2), 120.
<https://doi.org/10.23887/insert.v1i2.31046>
- Rio Philipus & Marvy F. A. Sahay. (2022). Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 8 Nomor 1.
- Rolania Batubara, E., & Helmy, H. (2019). Analisis Pengembangan Electronic

- Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4), 1666–1686. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i4.169>
- Sam, I., Arum, E. D. P., Malinda, I., Ekonomi, F., & Jambi, U. (2021). Pemanfaatan E-Government Di Masa Pandemi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Karya Abdi*, 5(3), 497–501.
- Wulandari, Dwi Pratiwi, and Anesia Noviliza. "Online Learning For Primary School Students In Indonesia During Covid-19 Pandemic." *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* 12.11 (2021): 3829-3831.
- Yudiatmaja, W. E., & Yoserizal. (2010). Strategi pemerintah provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan e-government sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 89–100.