



E-GOVERNANCE DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

¹ Muhammad Herowandi

¹Universitas Tulang Bawang Lampung

herowandi@utb.ac.id

ABSTRACT

In this disruption era, internet of things and digitalization are things that are inseparable from today's everyday life. It happens in all aspects of our society, including the public administration services. Thus, it coined the term "e-governance" to depict how digitalization has affected the government in enhancing their performance Olehby digitalizing their public services. This is a research to discover how the digitalization of the public service could affect society's empowerment. The method used in this research was library research where literatures that are relevant to the research topic were collected and analyzed. The research implied that the application of e-governance had an important role in empowering the society as the public services become more accessible than before. However, the human resource, especially those in the rural areas needs to be improved in order to maximize the expected process and outcome from the digitalized public services.

Keywords; *E-governance; Public services; Digitalization; Internet; Society empowerment*

A. PENDAHULUAN

Internet of things dan dunia digital tidak bisa dipisahkan dari berbagai yang terjadi di era globalisasi saat ini. Hadirnya begitu banyak teknologi baru nan canggih telah memungkinkan inovasi-inovasi baru untuk lahir dan mengubah cara-cara lama yang kurang efektif. Inovasi-inovasi baru tersebut juga dituntut untuk dapat mengikuti tuntutan masyarakat dan perkembangan yang senantiasa berjalan maju dengan begitu cepatnya. Inovasi adalah kegiatan pengembangan, penelitian, dan/atau perekayasaan yang bertujuan meningkatkan penerapan nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi ke dalam produksi atau proses produksi. Namun di tengah perubahan yang terjadi, terdapat sebuah fenomena sosial yang patut kita cermati. Hal ini telah menyita

perhatian publik karena ciri-cirinya yang secara tidak langsung dapat dirasakan namun memiliki efek yang mengejutkan. Fenomena ini dinamakan inovasi disruptif, dimana fenomena ini muncul secara perlahan-lahan dan tiba-tiba mengganggu, untuk kemudian menggantikan sistem lama karena sifatnya yang lebih mudah dijalankan dan praktis. Inovasi disruptif juga memainkan peranan penting dalam penggunaan teknologi, dimana hampir seluruh inovasi disruptif ini menggunakan kecanggihan teknologi dalam pengaplikasiannya.

Pertama, teknologi mengubah peradaban manusia dari yang awalnya berbasis *timeseries* menjadi *realtime*. *Timeseries* atau deret waktu berkala adalah penggunaan data untuk menginterpolasi masa lalu untuk memprediksi masa depan. Berbeda dengan saat ini, dimana semua data menjadi *realtime*, data yang didapatkan hari ini, detik ini, langsung terolah dalam *bigdata* dan secepat itu pula disimpulkan dan ditindaklanjuti. *Kedua*, masyarakat pada saat ini hidup pada era aset-aset konsumtif terbuka untuk digunakan bersama, saling berbagi, saling berkolaborasi tanpa harus memiliki sumber daya sendiri. *Ketiga*, teknologi masa lalu untuk menindaklanjuti suatu tindakan harus melalui proses mengantre dan menunggu. Berbeda dengan saat ini, konsumen mendapatkan apa yang mereka inginkan saat itu juga (*on demand*). Teknologi dan *bigdata* memungkinkan hal tersebut. *Keempat*, kurva permintaan-penawaran dahulu bersifat tunggal, berbeda dengan saat ini dimana masyarakat hidup di zaman *apps* yang segala sesuatunya dikerjakan secara bersamaan oleh puluhan atau bahkan ribuan jejaring. *Kelima* di era ini kompetitor sudah tidak lagi terlihat, melainkan langsung masuk ke konsumen sasaran, langsung tanpa lagi tersekat oleh batasan geografis apapun (Putra, 2014).

Dalam tulisannya "Meluruskan Pemahaman soal *Disruption*" yang dimuat di harian kompas *online* (Kompas.com, 05/05/2017), Renald Kasali meluruskan berbagai mispersepsi mengenai *disruption*, karena masih banyak yang menganggap bahwa *disruption* hanya berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi, atau lebih spesifiknya soal taksi *online* (grab, uber, gojek), atau *disruption* diartikan hanya persoalan bisnis aplikasi, atau bisnis *start-up*, bahkan masih ada yang menganggap *disruption* hanya soal meng-*online*-kan pelayanan. Pemahaman bahwa *disruption* hanya terjadi pada industri *digital*, menurut dia jelas kurang tepat, sebab *disruption* terjadi di berbagai bidang, bahkan di bidang birokrasi pemerintahan. *Disruption* bahkan mengubah pula landasan hubungan dari kepemilikan perorangan menjadi kolektif kolaboratif. *Disruption* bukan sekedar fenomena hari ini (*today*), melainkan

fenomena hariesok (*thefuture*) yang dibawa para pembaharu ke saat ini, hari ini (*thepresent*).

Arah dan sikap dari masyarakat sebagai pengguna jasa dan membutuhkan akan pelayanan jasa sulit diprediksi dan semakin beragam. Inovasi dalam pelayanan publik dibutuhkan untuk mengubah sikap dan paradigma dari masyarakat itu sendiri. Terdapat berbagai strategi maupun langkah dalam upaya mengubah sikap masyarakat tersebut. Menurut Kurnia (2013:156) menyatakan, bahwa “....salah satu teori yang dapat mengubah sikap adalah pendekatan fungsional yang menunjukkan bahwa mengubah motivasi dasar individu dapat mengubah sikap individu terhadap suatu objek tertentu.” Dengan demikian diperlukan strategi inovasi yang cenderung memposisikan fungsi dari produk jasa yang diunggulkan dan diprioritaskan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan dari lembaga maupun instansi publik. Karena bagaimanapun lembaga pemerintah tetap menjadi bagian yang tidakterpisahkan untuk melayani kebutuhan masyarakat, baik yang bersifat kebutuhan pelayanan umum maupun dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar.

Penelitian yang mengkaji mengenai peran e-governance dalam pemberdayaan masyarakat atau pemerintahan masih belum banyak ditemui. Penulis sudah mencoba untuk mencari penelitian dengan tema tersebut di internet melalui mesin pencari, dan ada satu penelitian yang berhasil penulis temukan, yaitu penelitian oleh Jamal Maruf dan Danang Kusnadi yang berjudul “*Electronic Government Pemberdayaan Masyarakat dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu)*”, yang dimuat di *The Journal TAM (Technology Acceptance Model)* yang dipublikasikan oleh STMIK Pringsewu.

Perkembangan keilmuan, khususnya di bidang *social science* telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Dimana saat ini telah banyak kontribusi dari *social science* dalam upaya pemecahan masalah sosial yang terjadi di tengah masyarakat yang mengalami disrupsi. Begitu banyaknya perubahan dan permasalahan sosial yang ada menjadikan *socialscience* menjadi salah satu bidang keilmuan yangdiharapkan memiliki ide dan gagasan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Salah bidang dalam *socialscience*, yakni administrasi publiktelah berkontribusi dalam perbaikankultural dalam berorganisasi dimana faktor sumber daya menjadi penentu keberhasilan sebuah lembaga publik untuk tetap bertahan dan bahkan berkembang maju dalam menciptakan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Menurut Keban (dalam Putri Ismie Mayangsari, Dkk. 2014), bahwa Administrasi Publik mempunyai peran yang sangat vital dalam membantu pemberdayaan masyarakat dan demokratisasi. Dengan berkembangnya ilmu administrasi publik, salah satu fokus yang banyak dikaji para ahli adalah pelayanan publik yang sampai saat ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian secara komprehensif. Berdasarkan hal tersebut *output* dari kontribusi keilmuan administrasi publik berupa pelayanan. Namun demikian harus pula adanya *feedback* bagi masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan instansi pemerintah.

Menurut Halvorsen (dalam Yogi. S, 2018) terdapat 6 (enam) tipologi inovasi di sektor publik, yaitu: (a) *a new or improved service*; (b) *process innovation*; (c) *administrative innovation*; (d) *system innovation*; (e) *conceptual innovation*; dan (f) *radical change of rationality*. Berdasarkan tipologi inovasi tersebut, ada beberapa hal mengenai inovasi di sektor publik. Pertama dari segi perbaikan pelayanan atau adanya pelayanan baru. Hal ini bertujuan untuk memberikan pilihan dan pemenuhan kebutuhan dari masyarakat sebagai pelanggan pelayanan sebuah jasa tertentu. Kemudian adanya inovasi proses, dimana terdapat perubahan dalam penyediaan pelayanan. Setelah itu dalam tipologi inovasi, yakni inovasi administratif. Disinilah letak dari pusat kendali perbaikan sebuah layanan.

B. METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan (Nazir: 1988). Adapun langkah-langkah dalam penelitian kepustakaan menurut Kulhthau (2002) dalam Mirzaqon dan Purwoko (2017) adalah sebagai berikut: 1) Pemilihan Topik; 2) Eksplorasi Informasi; 3) Menentukan focus penelitian; 4) Pengumpulan sumber data; 5) Persiapan penyajian data; 6) Penyusunan laporan.

Teknik analisis data dalam penelitian kepustakaan menurut Fraenkel dan Warren (2007) adalah dengan menerapkan langkah-langkah berikut: 1) Memutuskan tujuan khusus yang ingin dicapai; 2) Mendefinisikan istilah-istilah penting; 3) Mencari data yang relevan; 5) Membangun hubungan konseptual yang relevan mengenai bagaimana data dan tujuan berkaitan; 6) Melaksanakan penarikan sampel; 7) Merumuskan pengkodean kategori.

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan berbagai literature yang relevan dengan tema dan tujuan penelitian, yakni bagaimana penerapan e-governance dapat berpengaruh terhadap pemberdayaan masyarakat.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. E-Governance Sebagai Inovasi Pelayanan Publik

E-Governance merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik (Sari & Winarno, 2012). Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien memerlukan kebijakan dan strategi pengembangan e-governance. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-governance diseluruh jajaran pemerintahan secara menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi e-governance perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan intensif kepada masyarakat sebab masyarakat banyak yang belum memahami apa dan bagaimana aplikasi e-governance serta manfaatnya (Retnowati & Retnowati, 2008).

Indrajit (2016) menuturkan berdasarkan aspek historis perjalanannya, konsep e-governance berkembang disebabkan oleh adanya 3 (tiga) hal, yaitu:

- 1) Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi perhatian utama setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin tersingkir dari pergaulan internasional. Jika dahulu di dalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat pada pemerintahan (*supplyside*), maka saat ini telah bergeser ke arah masyarakat (*demandside*), menyebabkan semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

- 2) Kemajuan teknologi informasi terjadi sedemikian pesat, sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara dapat saling berkomunikasi. Tentu saja buah dari teknologi ini akan sangat

mempengaruhi sikap pemerintah dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek dan fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri (misalnya masalah pers, sosial, agama, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya) karena adanya teknologi ini. Inilah mengapa pemerintah dipaksa untuk mulai mengkaji fenomena yang ada agar yang bersangkutan dapat memilih *positioning* yang tepat terhadap masyarakat.

3) Peningkatan kualitas kehidupan masyarakat di dunia berbanding lurus dengan semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonomi. Hubungan antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan dan lain-lain) menghasilkan sebuah standar pelayanan yang dari waktu ke waktu semakin membaik. Sayangnya, kemajuan pelayanan di sektor swasta tidak diimbangi dengan peningkatan pelayanan di sektor publik, sehingga tercipta ketimpangan pelayanan. Dengan kata lain, secara tidak langsung tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi; bahkan jika terdapat penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan uang rakyat, masyarakat tidak segan-segan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pemerintah melalui demonstrasi atau jalur-jalur lainnya.

Di Indonesia e-governance sendiri mempunyai arti yang secara khusus yaitu merupakan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang mampu mendorong dan memfasilitasi hubungan yang saling mendukung, selaras dan adil antara masyarakat, dunia usaha dan pemerintah, dengan memanfaatkan teknologi informasi, telekomunikasi dan web/internet (Sari & Winarno, 2012) Pada dasarnya e-governance merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain. Penerapan e-governance di Indonesia juga merupakan pengejawantahan dari Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Anggono, 2021)

B. Manfaat e-governance

Dash & Pani (2016) menyebutkan ada banyak manfaat yang dapat diperoleh dari Implementasi e-governance, yakni:

1) Mengurangi Biaya

Memberikan pelayanan secara on-line atau dalam jaringan dapat menekan biaya yang harus dikeluarkan dibanding pelayanan yang dilakukan secara luring.

2) Mendukung Perkembangan Ekonomi

Penggunaan teknologi dapat menyederhanakan tahapan administrasi atau mengurangi birokrasi. Selain itu, terdapat dampak langsung terhadap ekonomi, misalnya seperti dalam *e-procurement* atau lelang elektronik akan menciptakan iklim kompetisi yang lebih ketat dengan peserta yang lebih luas.

3) Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance* dapat ditingkatkan dengan penerapan e-governance.

4) Meningkatkan Pelayanan bagi Masyarakat

E-governance memungkinkan pelayanan terhadap masyarakat dapat dicari atau diperoleh tanpa harus secara fisik datang ke kantor-kantor pemerintahan. Bahan-bahan informasi tersebut tersedia dalam 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu tanpa harus bergantung pada jam operasional kantor-kantor pemerintah.

5) Memberdayakan Masyarakat

Melalui informasi yang mudah diperoleh yang kemudian memungkinkan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik secara merata dan demokratis, pemberdayaan masyarakat dapat dilaksanakan.

6) Fasilitas E-Society

Salah satu manfaat utama dari inisiatif e-governance terdiri dari promosi penggunaan ICT di sektor lain. Kapasitas teknologi dan manajemen yang diperlukan untuk administrasi *e-governance* mendorong pengembangan kursus dan modul pelatihan baru di sekolah dan universitas yang berusaha memasok keterampilan dan kapabilitas ke pasar kerja.

C. Peran E-Governance dalam Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan yang diadaptasikan dari istilah *empowerment* berkembang di Eropa mulai abad pertengahan, terus berkembang hingga diakhir 70-an, 80-an, dan awal 90-an. Berkenaan dengan pemaknaan konsep pemberdayaan masyarakat, Ife (1995) menyatakan bahwa "*empowerment is*

a process of helping disadvantaged groups and individual to compete more effectively with other interests, by helping them to learn and use in lobbying, using the media, engaging in political action, understanding how to 'work the system,' and so on" (Ife, 2008). Definisi tersebut mengartikan konsep pemberdayaan (*empowerment*) sebagai upaya memberikan otonomi, wewenang, dan kepercayaan kepada setiap individu dalam suatu organisasi, serta mendorong mereka untuk kreatif agar dapat menyelesaikan tugasnya sebaik mungkin. Berdasarkan pengertian di atas, maka diterapkannya e-governance diharapkan dapat meningkatkan hasil dari upaya pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah. Adapun tujuan dari pemberdayaan masyarakat adalah untuk mencapai keadilan sosial.

Berikut adalah beberapa contoh penerapan e-governance beserta kaitannya dengan pemberdayaan masyarakat dalam berbagai bidang:

a. Bidang Pendidikan

Tidak dapat dipungkiri, pendidikan adalah salah satu aspek terpenting yang harus dikelola dengan sangat cermat agar pemberdayaan masyarakat dapat berjalan sesuai dengan tahapan-tahapannya, dan juga mendapatkan hasil sesuai dengan yang sudah dicanangkan. Oleh karena itulah, beberapa kebijakan yang terkait dengan pengintegrasian TIK dalam proses pelaksanaan pendidikan telah dicanangkan dan diterapkan.

Dalam rangka memperluas dan mempermudah akses siswa sekolah terhadap buku cetak pelajaran, maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah menerbitkan berbagai buku pelajaran dalam format buku elektronik (*ebook*). Diterbitkannya format elektronik dari buku-buku pelajaran sekolah, akan membuat siswa sekolah di Indonesia dapat mengakses pelajaran sekolah secara lebih cepat, mudah, dan murah. Hal ini, apabila dilaksanakan dengan baik, maka akan meningkatkan taraf pendidikan masyarakat seiring dengan semakin mudah dan praktisnya akses terhadap sumber-sumber pembelajaran. *Output* yang diharapkan tentu saja sumber daya manusia Indonesia yang semakin cerdas, semakin berkeahlian, dan semakin berdaya.

b. Bidang Partisipasi Masyarakat

Salah satu indikator keberhasilan demokratisasi sebuah negara atau masyarakat adalah partisipasi, yaitu seberapa besar keterlibatan masyarakat dalam proses-proses politik sebuah negara. Dalam hal ini, seluruh pemda,

pemkot dan Pemprov di seluruh Indonesia telah mempunyai akun media sosial masing-masing. Akun-akun media sosial ini, selain menjadi media penyampai pesan dari pemerintah daerah kepada khalayak (baca: netizen), juga merupakan wadah bagi masyarakat untuk memberikan feedback kepada pemerintah. Masyarakat dapat memberikan opini dan tanggapan mereka tentang berbagai kabar yang disampaikan melalui akun-akun tersebut, dan juga dapat mengadukan berbagai permasalahan yang perlu diselesaikan oleh pemerintah daerah setempat.

Di era media sosial, masyarakat dapat lebih terlibat dalam proses pembuatan kebijakan. Hal ini tentu saja merupakan sebuah fenomena dimana e-governance, yakni penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mampu menjadi sarana bagi masyarakat dan pemerintah untuk dapat berkolaborasi. Masyarakat memberikan input berupa masukan atau aduan, pemerintah dapat menggunakan input tersebut sebagai pertimbangan dalam pembuatan kebijakan. Hal ini, apabila dapat terus dijaga konsistensinya, tentu akan bermuara pada masyarakat madani (*civil society*).

c. Bidang Kesehatan

Aspek kesehatan, sebagai salah satu aspek terpenting dalam kehidupan manusia baik secara individual maupun kolektif, juga menjadi *concern* pemerintah untuk dapat diintegrasikan dengan teknologi informasi dan komunikasi. Di beberapa kota seperti Jogjakarta sudah diluncurkan aplikasi E-Health atau Electronic Health, yang nantinya menjadi panduan bagi masyarakat untuk menjaga kesehatan sekaligus juga menjadi *tool* yang digunakan dalam proses administrasi di rumah sakit atau puskesmas. Pemerintah juga melakukan simplifikasi layanan dengan mwnyatukan semua layanan kesehatan publik di situs puskesmas.go.id (Anggono, 2021).

Dengan aplikasi ini, pengguna seolah memiliki dokter pribadi yang dapat mengontrol kondisi kesehatan pengguna. Aplikasi ini juga membuat jarak tidak lagi menjadi masalah dalam proses administrasi di rumah sakit atau puskesmas, karena pendaftaran atau pengurusan berbagai hal administratif dapat dilakukan di mana saja dan akan diproses secara *real-time*. Dengan begitu, selain menghemat waktu dan tenaga, pengguna aplikasi juga tidak lagi perlu menunggu antrean.

Di era pandemi covid-19, sebagai tindakan penanggulangan dan upaya memutus mata rantai penularan, pemerintah menggelar vaksinasi di seluruh wilayah di Indonesia. Seluruh peserta vaksinasi yang sudah divaksin akan mendapatkan sertifikat elektronik sebagai bukti sudah divaksin yang datanya tersimpan di aplikasi peduli lindungi. Aplikasi ini, selain sebagai alat pantau mengenai seberapa luas vaksinasi telah dilakukan, juga menjadi syarat yang wajib dipenuhi ketika hendak masuk ke suatu tempat (misal mal atau kantor) atau bepergian ke luar daerah.

D. SIMPULAN

Fenomena disrupsi merupakan konsekuensi dari perubahan zaman yang begitu cepat di era globalisasi. Semua pihak yang ingin *survive* di era ini mau tidak mau harus bisa menyesuaikan diri dengan perubahan zaman, tak terkecuali pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik dan pembuat kebijakan harus bisa mengikuti perkembangan zaman dan teknologi yang begitu pesat, agar dapat menjalankan peran dan fungsinya dengan lebih baik. Oleh karena itulah kemudian muncul konsep e-governance, integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam proses-proses layanan publik maupun pembuatan kebijakan.

Produk-produk e-governance seperti e-health dan *permen manis* adalah beberapa contoh bagaimana pemerintah berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Selain meningkatkan pelayanan, penerapan e-governance juga dapat memangkas pengeluaran pemerintah, mengingat berbagai dokumen dan kartu saat ini tersedia dalam format digital atau elektronik.

Dalam kaitannya dengan pemberdayaan masyarakat (*community empowerment*), e-governance memiliki peran yang cukup signifikan, terutama di era disrupsi seperti sekarang. Di bidang pendidikan, penerapan e-governance dapat dilihat salah satunya dengan peluncuran Buku Sekolah Elektronik (BSE), dimana buku pelajaran tersedia dalam format elektronik (ebook). Di era paperless seperti saat ini, langkah ini semakin memudahkan para siswa untuk dapat mengakses buku pelajaran secara lebih mudah dan murah, bahkan gratis karena BSE dapat diunduh tanpa perlu membayar biaya apapun kecuali data internet saja. Adapun peningkatan partisipasi masyarakat, saat ini dapat dilihat dari mudahnya masyarakat untuk memberikan *feedback* melalui akun media sosial

pemerintah daerah di berbagai *platform*. Sedangkan di bidang kesehatan, di beberapa kota telah diluncurkan aplikasi *e-health* yang tidak hanya membantu dalam memantau kondisi kesehatan pengguna aplikasi, tapi juga memudahkan proses administrasi di rumah sakit atau puskesmas, sehingga proses administrasi dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, serta akan diproses secara *real-time*.

Adapun saran yang perlu penulis sampaikan yakni mengenai pengembangan sumber daya manusia agar pelaksanaan *e-governance* dapat berjalan dengan lebih baik lagi, terutama di daerah-daerah pelosok yang seringkali terkendala masalah terkait ketersediaan sumber daya manusia. Untuk menindaklanjuti hal ini, pemerintah dapat semakin menggalakkan pelatihan-pelatihan berbasis *e-governance* bagi perangkat-perangkat desa dan kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, Diah Rachma. (2016). "*Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.*" Samarinda: Jurnal Ilmu Pemerintahan volume 4, no. 4.
- Bambang Dwi Anggono, (2021). "*Peran Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintah (LAIP) Wujudkan E-Government di Indonesia.*". Url: <https://youtu.be/Ona8BLDZLpU> diakses pada tanggal 6 April 2022 pukul 08.35
- Dash, Satyabrata, and Subhendu Kumar Pani.(2016). "*E-Governance Paradigm Using Cloud Infrastructure: Benefits and Challenges.*" *Procedia Computer Science* 85.
- Ife, Jim & Tesoriero, Frank. (2008). "*Community Development: Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi*", Edisi Ketiga (Sastrawan Manullang, Nurul Yakin, M. Nursyahid; alih bahasa). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). "*Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*". Yogyakarta: ANDI.
- Kurnia, Edi. (2013). "*Customer is Change : Eksplorasi Perilaku Pelanggan Di tengah-tengah Hidup Digital*". Jakarta: Buku Republika.
- Payne, M. (1997). "*Modern Social Work Theory*". Chicago, IL: Lyceum,.

- Putra, Rizvanda Meyliano Dharma. (2018). "*Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-health di Kota Surabaya)*" dalam Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 15, No. 3. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Retnowati, Nurcahyani Dewi, dan Daru Retnowati. (2008). "*Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat.*" dalam Seminar Nasional Informatika, hlm. 210. Yogyakarta: UPN Vetran,.
- Sari, Kusuma Dewi Arum Winarno, Wahyu Agus. (2012). "*Implementasi E-Goverment System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Government Di Indonesia.*" Jurnal Jeam volume XI, no. 1.
- Sunarya, Aris. (2018). "*Kebijakan Reformasi Birokrasi dan Disruption*". Surabaya: Universitas Soetomo.

Sumber Internet

- Kasali, Renald. "Meluruskan Pemahaman soal *Disruption*".
<https://money.kompas.com/read/2017/05/05/073000626/meluruskan.pemahaman.soal.disruption.?page=all>, diakses pada tanggal 23 April 2022, pukul 21.35.
- Tirto.id, "*Kartu Prakerja: Loncatan Digitalisasi Layanan Publik*". Url:
<https://tirto.id/kartu-prakerja-loncatan-digitalisasi-layanan-publik-f7mY>, diakses pada tanggal 30 April 2022, pukul 13.03.
- Yogi. S. (2018). "*Inovasi di Sektor Publik*". Tersedia (Online):
<http://www.researchgate.net/publication/>, diakses pada tanggal 23 April 2022, pukul 18.43.