

Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (Best practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era)

Amelia Tasyah¹, Septiya², Sabrina Jasriyani Putri³, Reza Agung Fernanda⁴, Putri Chesilia Azani⁵

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Lampung^{1,2,3,4,5}

ameliatasyah@gmail.com¹, septiya706@gmail.com², sabrinajasriyani@gmail.com³, rezaa6692@gmail.com⁴, pchesiliaazani@gmail.com⁵



Riwayat Artikel

Diterima pada 19 Januari 2021

Revisi 1 pada 24 Januari 2021

Revisi 2 pada 1 Februari 2021

Revisi 3 pada 18 Februari 2021

Disetujui pada 22 Februari 2021

Abstract

Purpose: This research aimed to examine the extent to which the best practice of public service policies utilizing *e-government* and how much *e-government* policies need to be enforced in the *new normal* era.

Research methodology: This research used a purposive sampling method. This research is qualitative data where the required data are statements and policies related to community participation in Bandar Lampung city.

Results: The results show that many people do not understand *e-government* policy and its implementation is not optimal.

Limitations: This study has limitations in accessing the number of respondents in taking research samples with qualitative techniques through questionnaires and their relationship to document studies.

Contribution: This research is expected to be useful in improving public services amid a pandemic and being a consideration for the government in practicing an effective and efficient *e-government* policy as a form of implementing Best Practice, especially in regions of Indonesia.

Keywords: *Best practice, E-government, Public service policies, New normal*

How to cite: Tasyah, A., Septiya, Putri, S. J., Fernanda, R. A., & Azani, P. C. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal. Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik, 1(1), 21-33.

1. Pendahuluan

Best practice dapat didefinisikan sebagai peningkatan efisiensi sistem untuk penyebaran informasi, penyampaian layanan dan membantu pengambilan keputusan publik. Pemerintah di seluruh dunia berusaha keras untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dengan bantuan *best practice* yang sudah ada di publik sektor dan swasta. Untuk mencapai inisiatif *e-government*, harus ada pendekatan bertahap yang diterapkan pada infrastruktur pembangunan yang mengubah *e-government* awal inisiatif menjadi layanan akhir yang diinginkan. *e-government* di seluruh dunia memiliki tujuan yang berbeda dan mengikuti model yang berbeda untuk pengembangan *e-government*. Keuntungan Memiliki pendekatan bertahap adalah bahwa keberhasilan setiap inisiatif *e-government* dapat dihitung dan kemungkinan kesalahan dan perangkap inisiatif dapat diperbaiki.

[Silcock \(2001\)](#), *e-government* merupakan pemakaian teknologi dalam menaikkan akses serta penyediaan layanan pemerintah dan untuk kepentingan masyarakat negeri, mitra bisnis, serta karyawan. *e-government*, model negara bagian Mumbai, tata cara layanan publik, tempat universal, tata cara layanan modern, tata cara modern. Ikatan antara warga dengan pemerintah tidak lagi satu arah, ialah atas ke bawah, tetapi meningkatkan kemandirian dalam pemerintah serta masyarakat

([Silcock, 2001](#)). Anggapan Silcock ini sejalan bersama anggapan McClure dimana ia menerangkan jika praktik pelayanan publik secara elektronik adalah pemakaian yang dilakukan birokrasi/pemerintah, khususnya aplikasi berbasis internet. *E-government* berpotensi menopang membangun ikatan yang lebih efisien antara pemerintah serta warga agar dapat bersosialisasi bersama masyarakat lebih mudah, lancar dan efektif.

Transformasi kebijakan di era *new normal*

Wabah virus Covid-19 saat ini sangat marak menuntut adanya transformasi pemerintah dalam praktik pelayanan publik. Dimensi organisasi/perkumpulan sudah banyak terjadi perubahan mulai dari metode awal yaitu biasa atau normal lebih dituntut agar tergeser menjadi metode birokrasi normal. Selain itu untuk transformasi cara bekerja ditawarkan 2 opsi yaitu: WFH (*Work From Home*) yaitu kerja dari rumah. Salah satu akibat utama dari maraknya wabah virus Covid-19 bagi WNI adalah dalam kegiatan melayani masyarakat. Indonesia butuh menggunakan metode horizontal ASSO vertikal terintegrasi dengan membuat pelayanan web 1 atap yang memerlukan perubahan pelayanan publik mulai dari paradigma administrasi publik terdahulu menuju pelayanan publik baru. Kualitas layanan terhadap masyarakat perlu selalu dijaga. Birokrat/pemerintah selalu dipaksa memberikan layanan kepada masyarakat yang baik walaupun disisi lain, pemerintah selalu memberikan pelayanan yang terbaik, meski memang bersifat wajib menerangkan perjanjian kesehatan untuk mencapai keamanan bersama, penyedia dan layani penerima dengan mempraktikkan jarak sosial dan jarak fisik. Situasi ini mendorong pemerintah Indonesia untuk merumuskan kebijakan terkini yang mempengaruhi *expo* atau gaya hidup baru. [Keputusan kementerian dalam negeri yaitu nomor 440-830 pada tahun 2020](#) telah mengusulkan program baru untuk instalasi Pemerintah Daerah (Pemda) dan Sipil Negara (ASN) Kementerian Dalam Negeri (Kemdagri) Universitas Baru. [Nomor Birokrasi \(PANRB\). 58/2020](#). Isu terkait sistem kerja pegawai ASN dalam rutinitas universitas baru. Secara melingkar, penyesuaian model kerja ditekankan agar budaya kerja yang utuh dan adaptif dapat terwujud.

Dengan melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan secara formal dalam standar pelayanan yang baru, masa depan layanan publik akan mempengaruhi akses penduduk ke layanan. Tentu akan berdampak pada keseriusan antara penyedia layanan terhadap yang menerima layanan. Situasi itu dapat menjadi motivasi baik untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat publik yang pada mulanya dijalankan secara biasa atau langsung lalu dialihkan pada metode elektronik atau jarak jauh. Pastinya perubahan itu tentu dibarengi juga dengan perubahan mentalis warga melalui pendistribusian dan sosialisasi. Sekaligus sebagai pedoman, guna menghasilkan pemahaman dan interpretasi sehingga tercipta hasil yang efektif. Menurut [Mukarrom dan Laksana \(2015 : 80\)](#) manajemen pelayanan adalah proses membuat rencana menggunakan ilmu dan seni dalam rencana implementasi, mengkoordinasikan dan menyelesaikan kegiatan pelayanan. Pada saat yang sama, menurut Sentosa pelayanan publik merupakan hal yang dilakukan oleh birokrat kepada publik dengan menggunakan nama pemerintah/birokrasi atau pihak swasta.

Pandemi Covid-19 telah mempengaruhi pergeseran atau perubahan digitalisasi penyediaan pelayanan publik atau luas ([Deborah Agostino at al, 2021](#)). Kendala yang hadir setelah peningkatan pandemi Covid-19 mengharuskan badan pemerintahan atau instansi pemerintahan/publik menjalankan percepatan digitalisasi guna mengoptimalkan pelayanan terhadap publik atau masyarakat luas. Perjanjian kesehatan untuk mencegah penyebaran virus masih ada setiap prosedur pengabdian masyarakat harus ditegakkan dan terus di dorong. Ini tidak apa- apa memastikan bahwa layanan publik reguler tidak dilakukan dalam keadaan normal sebelum pandemi ini mungkin berlaku untuk normal baru. Ini mengikatkan urgensi eksekusi dan lembaga pemerintah mempercepat pengembangan *e-government*.

2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis

Dalam melakukan penelitian terkait “*Best practice* kebijakan *e-government* dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era *new normal*”, Diperlukan untuk meninjau penelitian sebelumnya. Peneliti telah mencapai banyak hasil penelitian terkait dengan kebijakan layanan publik *e-government* di bawah normal baru. [Lumbanraja \(2020\)](#) melakukan studi yaitu “Mendesaknya new normal dan reformasi melalui transformasi *e-government* regulasi birokrasi “Penelitian ini menitikberatkan pada urgensi implementasi transformasi Pelayanan Publik melalui *e-government* dan kebutuhannya saat menerapkan normal baru Memperkuat pembaruan regulasi

birokrasi guna mengoptimalkan pelayanan publik yang dilakukan melalui praktik pelayanan publik secara elektronik. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis elektronik Indonesia dan Singapura masih digunakan berdasarkan berbagai tahapan model e-government Mencapai 63,04%, sedangkan Singapura sudah mencapai 96,74%, hampir bisa dijangkau 100% angka presentase. Pelayanan publik elektronik satu atap masih belum menjadi pilihan terbaik di Indonesia atau dalam konotasi ini tidak bisa dikatakan optimal dalam pengimplementasiannya. Diantara 34 provinsi atau daerah kabupaten kota yang tersebar di Indonesia, sistem pelayanan publik terintegrasi yang memiliki kesesuaian hanya berada pada Pulau Jawa sebagai daerah atau wilayah dari pusat pemerintahan pusat, dimana perkembangan pelayanan publik paling pesat perkembangannya di Indonesia terdapat pada kota-kota Besar di Pulau Jawa, seperti Jakarta sebagai pusat ibukota, Bandung, dan Surabaya. Pada keadaan tersebut pemerintah pusat dituntut untuk membenahi kembali program pembangunan berkelanjutan dan penyesuaiannya terhadap otonomi daerah. Dimana hal tersebut mengacu pada asas desentralisasi pada otonomi daerah untuk membenahi dan menjalankan pemerintahan sebagaimana mandatnya di dalam pelimpahan kekuasaan oleh pemerintah pusat. Adapun, tujuan dari diberikannya hak untuk masing-masing daerah, khususnya lembaga pelayanan publik daerah adalah untuk memberikan kewenangan bagi lembaga-lembaga dibawah kekuasaan pemerintahan tersebut untuk mampu menganalisis dan menjalankan kembali secara efektif dan efisien pelayanan publik berbasis elektronik kepada masyarakatnya.

Kemudian penelitian berikutnya yang dilakukan oleh [Abd. Rohman dan Dewi Citra Larasati pada tahun 2020](#) yang bertemakan tentang penilaian standar pelayanan publik di masyarakat pada masa kehidupan baru memiliki tujuan untuk menjelaskan tentang bagaimana suatu prosedur tetap dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di era transisi *new normal*. Secara khusus, lokus penelitian pada tulisannya mengamati kegiatan pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Hasil penelitian tersebut memaparkan bahwasanya dinas atau lembaga daerah tersebut telah melakukan atau dalam pengimplementasian pelayanannya sesuai dengan Prokes yang ditetapkan oleh pemerintah pusat kepada badan-badan pemerintahan pusat dan daerah lainnya sebagaimana tertuang di dalam peraturan pemerintah. Model pelayanan pada dinas atau lembaga pendapatan daerah Kota Malang sendiri sudah dilakukan secara online atau secara sistem *e-government* yang tersedia di masyarakat. Dimana pelayanan tersebut diintegrasikan oleh dinas pendapatan daerah sendiri. Adapun tujuan pengalihan pelayanan secara online dimaksudkan agar masyarakat tetap mendapatkan pelayanan di tengah keterbatasan jumlah pengunjung atau pelayanan manual dengan tetap menjaga kesehatan agar terhindar dari virus n-Cov19.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh [Syamsir pada tahun 2020](#) tentang kualitas pelayanan pendidikan publik secara daring di tengah pandemi. Dimana penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengkaji kembali sumber bacaan terkait pembelajaran via online atau dalam jaringan (daring) sebagai bagian dari pelayanan publik secara elektronik bagi seluruh pelajar baik siswa tingkat dasar, menengah, hingga perguruan tinggi yang terintegrasi dan berkualitas di tengah situasi pandemi Covid-19. Adapun hasil riset tersebut memberikan suatu penjelasan mengenai pelaksanaan *e-government* tidak saja mampu dilakukan pada bidang pemerintahan secara umum, melainkan pelaksanaan *e-gov* diterapkan pula pada model lembaga pendidikan tinggi seperti Universitas atau Institusi pendidikan lain yang sederajat. Pelayanan yang diberikan secara elektronik dapat dirasakan oleh mahasiswa dalam metode pembelajaran elektronik (*e-learning*) dimana memudahkan mahasiswa dalam melakukan pembelajaran jarak jauh, dan pengajaran jarak jauh bagi para dosen. Penerapan *e-government* dapat dinilai dan diimplementasikan secara baik dan juga mampu memberikan suatu utilitas terhadap birokrasi dan administrator pada Perguruan Tinggi, terutama bagi para tenaga pendidik dalam pembelajaran. Pada riset tersebut dapat diringkas bahwa pendidikan secara daring atau jarak jauh (online) adalah merupakan bagian dari penerapan *e-government* yang memberi suatu dampak positif dalam prosedur pelaksanaan aktivitas pembelajaran, adapun proses tersebut diharapkan mampu memberikan suatu mutu pelayanan pendidikan secara maksimal bagi seluruh pelajar secara merata dan menyeluruh atau masif di daerah Indonesia.

Penelitian lainnya yang kami temukan adalah berdasar pada tulisan [Taufik dan Hardiwarsono pada tahun 2019](#) tentang model perubahan proses pelayanan publik pada birokrasi

publik di era pandemi. Tujuan dari penelitian ini sendiri adalah menelaah kembali perubahan pada lembaga publik pada transisi *new normal* dengan pendekatan terhadap model perubahan yang terjadi secara internal dan eksternal di dalam organisasi. Secara internal suatu lembaga publik dalam melakukan transformasi membutuhkan suatu gagasan-gagasan baru atau perlunya kreativitas pegawai yang dapat dilakukan dengan cara inovasi dalam proses pelayanan, sehingga pelayanan publik tetap dapat dijalankan sebagaimana mestinya dalam memberikan atau menyalurkan pelayanan dalam bidang jasa ataupun barang kepada masyarakat. Secara internal salah satu faktor pendukung terjadinya inovasi pada lembaga publik adalah gaya kepemimpinan yang transformasional, dimana pada gaya kepemimpinan ini memberikan suatu dampak terhadap perubahan yang positif dalam lembaga birokrasi yang terkesan kaku dan syarat akan politik.

Artikel terakhir dalam studi literatur ini kami kutip berdasarkan pada jurnal Analisis Best Practice Inovasi pelayanan publik oleh ([Eldo and Mutiarin 2019](#)). Dimana penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis bagaimana suatu pelaksanaan dari konsep *best practice* (praktik baik) di dalam suatu inovasi pelayanan publik melalui pendekatan-pendekatan terhadap beberapa aspek diantaranya, dampak, kepemimpinan, keberlanjutan, kerjasama dan pelimpahan di dalam lembaga birokrasi⁴. Hasil dari riset ini merupakan inovasi pelayanan yang memperoleh tanggapan yang baik oleh warga sebab hasil dari inovasi ini dapat berdampak langsung dan yang menarik adalah untuk memperoleh kepuasan warga dalam inovasi pelayanan “Kumis Mbah Tejo” ini tidak perlu memenuhi seluruh fakta yang jadi landasan analisis dengan baik. Produk pelayanan unggulan yang ada di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta sebagian besar sudah memenuhi indikator pada aspek *best practice*, dengan mempertimbangkan hal-hal yang menjadi landasan pada tulisan ini, diantaranya adalah dampak, yang mana dampak dari inovasi pelayanan “Kumis Mbah Tejo” ini sangat terasa dan nyata kepada masyarakat, karena memang masyarakat mampu merasakan secara langsung dampak yang ditimbulkan pada saat pengimplementasian inovasi pelayanan ini dilaksanakan.

Pengembangan hipotesis

Setiap penelitian terhadap suatu objek hendaknya di bawah tuntunan suatu hipotesis, yang berfungsi sebagai pegangan sementara dan masih harus dibuktikan kebenarannya. Oleh karena itu dalam hipotesis beberapa penelitian ini akan dijelaskan tentang *best practice* terhadap transformasi kebijakan pelayanan publik *e-government* di era *new normal*.

Kebijakan Publik merupakan kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu, dan dilakukan oleh instansi-instansi pemerintah serta jajarannya maupun warga dalam memecahkan suatu masalah tertentu ([Adisasmita: 2011](#)). Pemerintahan daerah yang sudah mengimplementasikan *network service* adalah instansi yang menggunakan integrasi vertikal dan integrasi horizontal. Akan tetapi dikarenakan kebijakan makro dari pemerintah pusat hanya dapat ditemui di [INPRES Nomor 3 Tahun 2003](#), oleh sebab itu pengaturan tentang *e-government* masih minim. UU Keterbukaan Informasi Publik masih menekankan pada penerapan model Katalogisasi (*Emergence and Interactive Presence Service*) dan *Transaksional (Transactional Presence Service)*. Dalam hal ini dalam mengoptimalkan penggunaan *e-government* di masa *new normal*, maka pemerintah pusat harus mengeluarkan beberapa peraturan di tingkat teknis seperti Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang sinergitas, kolaborasi dan kepemimpinan bersama antar lembaga pemerintah. Kebijakan yang diambil oleh pemerintah haruslah lebih kompleks dan membahas mengenai kerja sama antar lembaga, sehingga kerja sama antar lembaga bisa terjalin dan terus bersinergi dan tidak saling berbenturan dengan kepentingan masing-masing. Oleh karena itu hipotesis alternatif yang pertama dirumuskan sebagai berikut :

Hal1: Adanya pengaruh yang signifikan antara pengembangan transformasi pelayanan publik *e-government* terhadap reformasi regulasi di era *new normal*

Menurut [Mukarrom Laksana \(2015: 80\)](#) manajemen pelayanan adalah suatu proses aktualisasi ilmu serta seni baik dalam menyusun suatu rencana, pelaksanaan rencana, koordinasi, dan menuntaskan aktivitas-aktivitas pelayanan agar intensi pelayanan dapat tercapai. [Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009](#) tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas ataupun serangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara

serta penduduk atas barang, jasa, serta/ ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan publik meliputi: 1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian. 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, dan 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan. Disamping itu, terdapat beberapa hal yang menjadi faktor pendorong dalam mewujudkan pelayanan prima, yaitu kesadaran, aturan, organisasi publik, pendapatan dan kesejahteraan, kemampuan dan ketrampilan pegawai serta sarana dan prasarana yang memadai. Akan tetapi hal tersebut bisa menjadi faktor penghambat jika dijadikan resisten dalam pelayanan. Maka hipotesis kedua yang menjadi acuan ini adalah:

Ha2: Ada pengaruh positif dan signifikan antara standar protokol kesehatan terhadap kesadaran masyarakat.

Pengertian *e-government* sebagai bentuk implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam memajukan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah yang sebelumnya masih tradisional seperti pengaplikasian kertas kerja dan sistem manual lainnya (Lee, 2009). *E-government* adalah pengimplementasian dari penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang berusaha dalam mentransformasikan relasi dengan masyarakat, sektor swasta, serta aktor lainnya sehingga dapat memajukan nilai-nilai partisipatif. Secara lebih konkret, *e-government* digambarkan seperti basis data, sistem informasi, multimedia, fasilitas otomatis, teknologi pelacak serta mesin penelusuran oleh organisasi publik dalam mendorong terlaksananya interaksi antara pemangku kepentingan di lingkungan internal maupun di lingkungan eksternal pemerintah dalam melakukan penyampaian informasi penyelenggaraan pemerintah dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Chuttimaskul (2008), memaparkan bahwasanya banyak pelayanan dari *e-government* yang telah dikembangkan tetapi nampaknya kurang ada perhatian yang akseptabel mengenai aspek pengguna dan sejauh mana kualitas dari layanan tersebut, sehingga pemerintah maupun organisasi publik pada dasarnya perlu meningkatkan perhatian dan pengontrolan kualitas pada layanan *e-government*. Oleh karena itu, hal tersebut membutuhkan penanganan yang tepat, yakni melalui pengaturan institusi yang dapat memelihara kualitas pelayanan publik secara elektronik tersebut. Dalam hal ini maka hipotesis alternatifnya adalah:

Ha3: Ada pengaruh positif dan signifikan antara pengembangan e-goverment terhadap penerapan e-learning.

Terdapat dua strategi perubahan dalam organisasi antara lain strategi perubahan transformasional dan perubahan inkremental. Perubahan transformasional bisa dijelaskan dengan menggunakan perubahan radikal dan inovatif yang akan menampakkan terobosan besar dengan kebiasaan pola perilaku dan perubahan di dalam organisasi. Perubahan yang terjadi pada organisasi yang sukses sekedar dapat diraih melalui cara kepemimpinan yang “tepat” serta bisa membuktikan bahwa kualitas kepemimpinan termasuk menjadi kuat, kompeten, dan berpikir lateral, sedangkan model perubahan inkremental menandakan bahwa perubahan harus dilakukan secara bertahap.

Apabila diamati dua model perubahan tersebut, perubahan birokrasi dizaman sekarang lebih kepada perubahan yang bersifat inkremental. Bagaimana bisa dikatakan demikian? Hal ini terlihat jelas bahwa perubahan pada birokrasi dilakukan melalui beberapa tahapan, bukan perubahan yang bersifat radikal atau disebut dengan transformasional. Maka hipotesis selanjutnya adalah :

Ha4: Terdapat perubahan signifikan pada birokrasi baru di era *new normal* sebelum dan sesudah pengimplementasian.

Ekskalasi pelayanan publik (*public service*) harus diberikan afeksi lebih dari pemerintah, lantaran pelayanan publik adalah hak-hak dasar yang wajib didapatkan oleh masyarakat (Holle, 2011). Jangan sampai pemerintah mengesampingkan hak-hak yang harus didapatkan oleh masyarakat untuk mendapatkan servis yang terbaik, karena sudah menjadi kewajiban Negara untuk menjadi pelindung masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhannya agar tercapainya kesejahteraan. Penapian atau penyelewengan pemerintah pada penyelenggaraan pelayanan publik melanggar aturan dasar Republik Indonesia yaitu UUD 1945.

Pengembangan pada sektor publik lebih menekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, dimana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah serta terjangkau sesuai apa yang masyarakat butuhkan. Pemikiran untuk maju di sektor publik adalah suatu gagasan atau bahkan terobosan dalam mengatasi permasalahan dan kebutuhan organisasi pada ranah publik. Secara umumnya pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dilaksanakan pada hari kerja yakni Senin hingga Jumat setiap harinya dibatasi hanya 8 jam saja. Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memadai dan sesuai apa yang menjadi kemauan masyarakat maupun kebanyakan pada *costumer*. Oleh karena itu hipotesis alternatif kelima yang menjadi acuan penelitian ini adalah:

Ha5: terdapat pengaruh yang signifikan antara menerapkan konsep *best practice* terhadap inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh beberapa penelitian diatas, menurut peneliti penelitian-penelitian tersebut belum menunjukkan terdapat adanya perbaikan yang signifikan dan responsif mengenai petugas pada saluran pengaduan yang disediakan oleh instansi pemerintah daerah walaupun pada penelitian terakhir adanya peningkatan mengenai inovasi pelayanan publik. Hasil dari pengamatan tersebut juga mendemonstrasikan pada citra pelayanan publik di negara Indonesia terutama daerah yang belum berjalan dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Para peneliti harusnya lebih memperhatikan aspek-aspek tersebut dalam meningkatkan kualitas kebijakan pelayanan publik demi mencapai kepuasan masyarakat sebagai bentuk *best practice* dari penerima layanan pemerintah. Oleh karena itu, walaupun pada penelitian sebelumnya sudah dijelaskan bahwa telah ada studi terkait dengan kajian yang hampir sama, namun jika mempertimbangkan subjek, objek maupun tempat studi yang berbeda, serta masih belum ada peneliti yang meneliti tentang *best practice* dari kebijakan *e-government* dalam pelayanan publik di era *new normal* dengan kajian seberapa jauh *best practice* dari kebijakan pelayanan publik menggunakan *e-government* diberlakukan dan seberapa perlunya diberlakukan kebijakan *e-government* tersebut di era *new normal*.

3. Metode penelitian

Penelitian ini adalah penelitian dengan deskriptif kualitatif yang bertujuan dapat mengkritisi penelitian kuantitatif (positivisme), dan mendeskripsikan, merangkum segala kondisi, situasi, maupun berbagai fenomena sosial yang terjadi pada masyarakat yang merupakan objek penelitian, serta berusaha untuk melihat kenyataan di permukaan sebagai ciri, karakter, sifat, gaya, tanda atau gambaran kondisi, situasi atau fenomena tertentu. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan lokasi penelitian di Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung Indonesia. Data yang diperoleh dalam studi ini adalah data kualitatif yang merupakan data yang dibutuhkan berupa pernyataan dan kebijakan terkait partisipasi masyarakat di Kota Bandar Lampung. Teknik analisis yang dilakukan dalam studi ini ialah teknik analisis deskriptif kualitatif. Penelitian ini, menafsirkan dan mendeskripsikan data yang dikumpulkan secara sistemik dan sistematis. Dalam penelitian ini melibatkan 36 orang responden. Responden tersebut menjawab pertanyaan yang diberikan oleh tim peneliti. Terdapat 12 jumlah pertanyaan untuk responden tentang topik penelitian yaitu, *Best practice e-government* di era *new normal* dalam pengimplementasian kebijakan pelayanan publik.

4. Hasil dan pembahasan

Deskripsi lokasi, waktu, dan subjek penelitian

1. Deskripsi lokasi

Lampung adalah salah satu provinsi yang terletak di sebelah selatan pulau Sumatera. Lampung memiliki 2 kota, 13 kabupaten, 228 Kecamatan, 205 Kelurahan, dan 2449 desa. Lampung adalah daerah yang memiliki luas mencapai 34.623,80 km, dengan jumlah populasi mencapai 8.447.737 jiwa.

2. Deskripsi waktu

Penelitian ini dilakukan dan kurun waktu 3 hari, dimulai pada tanggal 17 Januari 2021

dan berakhir pada tanggal 19 Januari 2021.

3. Deskripsi subjek

Subjek penelitian ini adalah masyarakat dan mahasiswa Universitas Lampung, dengan partisipan sebanyak 36 orang.

Deskripsi data penelitian

Teknik pengambilan data pada studi ini memanfaatkan teknik kuesioner. Teknik kuesioner sendiri merupakan teknik pengambilan tugas melalui cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis yang ditujukan ke partisipan untuk kemudian dijawab dengan se jujur-jujurnya. Pengumpulan data dilakukan kepada sumber data, pada studi ini sumber data yang didapat ialah dari masyarakat yang tinggal di Provinsi Lampung maupun mahasiswa Universitas Lampung, indikator-indikator tersebut bisa digunakan sebagai acuan pelaksanaan penelitian best practice E-government di era *new normal* dalam konsep pelayanan publik.

Data yang diperoleh pada penelitian ini yakni data kuantitatif. Berikut ini adalah hasil dan analisis dari data yang di dapat.

1. Apakah sudah ada pelayanan melalui e-government di daerah Anda?

Dari pertanyaan di atas, ada 36 partisipan yang memberikan tanggapannya. Berikut ini adalah tanggapan dari 36 partisipan.

Tabel 1. Partisipan yang sudah dan belum mengetahui pelayanan e-government

sudah mengetahui	17
belum mengetahui	9

Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa sudah banyak partisipan sudah mengetahui tentang adanya *e-government* yang ada di daerahnya. Namun masih ada sebagian kecil partisipan yang belum mengetahui, kemungkinan dikarenakan ketidaktahuan atau kurangnya sosialisasi dari pemerintah setempat.

2. Apabila sudah ada, dalam bentuk apa saja pelayanan tersebut?

Menurut data yang dihasilkan, ada beberapa pelayanan yang telah dibuat oleh pemerintah yang dilakukan via online, yaitu.

1. Pembuatan KTP
2. Pembuatan SIM
3. Pembuatan KK
4. Perijinan
5. Perbankan
6. Pendidikan
7. Pelayanan Covid
8. Kantor pemerintahan

3. Apakah ada kendala dalam melakukan pelayanan tersebut?

Dari pertanyaan di atas, ada 36 partisipan yang memberikan tanggapannya. Berikut ini adalah tanggapan dari 36 partisipan.

Tabel 2. Kendala dari e-government

ada kendala	20
tidak ada kendala	7
tidak mengetahui	9

Menurut data yang dihasilkan, banyak partisipan yang mengungkapkan bahwa banyaknya kendala yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik secara online. Biasanya kendala tersebut secara umum merupakan kendala teknis seperti server *down*, kendala jaringan, ataupun masyarakat yang masih belum paham betul mengenai teknologi. Meskipun demikian, sebagian partisipan telah bisa menggunakan pelayanan publik via online secara lancar ataupun dengan sedikit hambatan.

4. Efektifkah pelayanan publik online di era Pandemi saat ini?

Dari pertanyaan di atas, ada 36 partisipan yang memberikan tanggapannya. Berikut ini adalah tanggapan dari 36 partisipan.

Tabel 3. Seberapa efektif pelayanan publik online

efektif	21
tidak efektif	6
tidak mengetahui	9

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar partisipan berpendapat bahwa pelayanan publik via online ini telah dilakukan secara efektif. Menurut partisipan, adanya pelayanan online di masa pandemi seperti ini cukup efektif dan membantu masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik tanpa harus berkerumun. Namun pelayanan publik via online ini belum ataupun tidak efektif karena masih ada sejumlah kalangan yang belum bisa mengaksesnya, contohnya ialah lansia, para penyandang disabilitas, ataupun masyarakat yang kesulitan menggunakan teknologi.

5. Jika tidak, apa saja kendala yang Anda alami dalam proses pelayanan tersebut?

Menurut para partisipan, kendala yang dialami saat menggunakan pelayanan publik secara online ini adalah

1. Pelayanan yang kurang optimal.
2. Pelayanan yang berbelit-belit.
3. Kurang nya sosialisasi kepada masyarakat.
4. Masih banyak masyarakat yang masih belum bisa menggunakan teknologi.

Maka dari itu dapat dinyatakan bahwa masih ada masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan publik secara optimal, padahal seluruh masyarakat pasti ingin mendapatkan pelayanan publik yang terbaik.

6. Bagaimana pendapat masyarakat dalam menanggapi pelayanan publik yang mengalami kendala tersebut?

Dari pernyataan yang di dapat oleh para partisipan, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik yang dilakukan secara online sudah cukup efektif untuk menghindari terjadinya penyebaran virus Covid-19. Namun dikarenakan adanya beberapa kendala yang terjadi, sebagian masyarakat merasa bahwa pelayanan publik secara online ini menjadi kurang efektif. Dari data yang diperoleh, masyarakat merasa kecewa dengan adanya berbagai kendala yang terjadi, masyarakat juga merasa kesulitan untuk mendapatkan pelayanan publik, sehingga bagi masyarakat yang menemukan kendala dalam pelayanan publik secara online merasa bahwa hal tersebut kurang efektif.

7. Adakah kebijakan pelayanan publik di era *new normal* yang Anda ketahui? Apabila ada sebutkan dan jelaskan kebijakan tersebut?

Dari pertanyaan di atas, ada 36 partisipan yang memberikan tanggapannya. Berikut ini adalah tanggapan dari 36 partisipan.

Tabel 4. Kebijakan pelayanan publik di era *new normal*

ada	28
tidak ada	8

Menurut sejumlah partisipan, memang ada beberapa kebijakan pelayanan publik di era *new normal*. Yaitu, *e-government*, PSSB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), pembelajaran secara daring, pelayanan BPJS via online, dan lain-lain.

8. Apa perubahan atau dampak yang anda rasakan selama pelayanan publik online?

Dari pertanyaan di atas, ada 36 partisipan yang memberikan tanggapannya. Berikut ini adalah tanggapan dari 36 partisipan.

Tabel 5. Dampak yang terjadi selama pelayanan publik menjadi via online

ada	30
tidak ada	6

Dari tabel di atas, tentu saja bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik secara online memiliki

dampak cukup besar terhadap masyarakat. Menurut pendapat para partisipan dampak yang dirasakan secara positif adalah pelayanan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dengan praktis karena tidak harus datang ke tempat pelayanan publik yang dituju, lebih efisien, menghemat pengeluaran, dan tidak bertemu dan berkerumun dengan banyak orang. Namun ada pula dampak buruk yang di dapat, yaitu pemerintah yang kurang sosialisasi dengan masyarakat yang mengakibatkan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tata cara menggunakan pelayanan online, bagi masyarakat yang kurang bisa menggunakan teknologi pasti mengalami kesulitan saat akan mengakses layanan online.

9. Apakah ada kebijakan pelayanan publik yang tidak berjalan semestinya atau kurang efektif ? Jika ada, sebutkan dan berikan alasan

Dari pertanyaan di atas, ada 36 partisipan yang memberikan tanggapannya. Berikut ini adalah tanggapan dari 36 partisipan.

Tabel 6. Pelayanan publik yang tidak berjalan dengan semestinya

ada	18
tidak ada	12
tidak mengetahui	6

Menurut data yang dihasilkan, masih terdapat kebijakan pelayanan publik yang tidak berjalan dengan semestinya. Contohnya adalah pembagian bantuan langsung tunai yang kurang tepat sasaran sehingga ada warga dengan kategori miskin malah justru tidak mendapatkan bantuan, kurangnya penegasan pemakaian masker dan jaga jarak karena masih banyak masyarakat yang masih belum menggunakan masker dan berkerumun.

10. Apakah harapan anda mengenai kebijakan pelayanan publik kedepannya?

Dari pendapat para partisipan, harapan masyarakat terhadap kebijakan pelayanan publik adalah pelaksanaan yang dilakukan secara efektif, ketegasan pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan yang diambil, kebijakan yang tidak berbelit-belit dan malah membuat masyarakat bingung.

11. Bagaimana tingkat partisipatif masyarakat daerah anda dalam melakukan pelayanan publik online di era *new normal*?

Dari pertanyaan di atas, ada 36 partisipan yang memberikan tanggapannya. Berikut ini adalah tanggapan dari 36 partisipan.

Tabel 7. Tingkat partisipasi masyarakat

aktif	4
cukup aktif	17
tidak aktif	15

Dari data yang diperoleh pada tabel di atas, dapat diketahui dengan sangat jelas bahwa tingkat partisipasi masyarakat kurang, hal ini bisa dikarenakan pelayanan secara online merupakan hal yang cukup baru bagi sejumlah masyarakat, sehingga mereka belum bisa berpartisipasi secara optimal, mungkin pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat. Namun ada juga Masyarakat yang sudah aktif menggunakan pelayanan publik namun hanya sebagian karena memang sangat membutuhkan pelayanan publik tersebut. Atau dapat disimpulkan bahwa masyarakat kurang antusias dalam menggunakan pelayanan publik secara online.

12. Apakah Anda memiliki inovasi atau ide untuk kebijakan selanjutnya ? Jika iya , silakan jelaskan!

Dari data yang diperoleh, partisipan belum memiliki inovasi untuk kebijakan selanjutnya. Mungkin lebih ke arah peningkatan kualitas pelayanan publik yang sudah ada, agar seluruh masyarakat secara global dapat merasakan pelayanan publik yang setara dan masyarakat dapat memakai pelayanan publik yang telah disediakan dengan antusias.

5. Kesimpulan

Perkembangan globalisasi dewasa ini memiliki pengaruh yang cukup luas bagi aspek kehidupan, baik pada kehidupan pribadi atau masing-masing individu dan kehidupan sosial di masyarakat yang memberikan dampak tersendiri dengan pemerintahan. Contohnya saja pada hal kebijakan, kebijakan sebagai suatu keluaran atau produk pemerintahan ialah suatu produk

kepentingan yang digunakan dalam menciptakan perubahan di tengah masyarakat yang lebih baik.

Seiring kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi, hal tersebut ikut mempengaruhi pula pada proses tatanan kebijakan dan proses pengimplementasian kebijakan. Masyarakat pada dasarnya bergerak secara dinamis mengikuti pembangunan yang terjadi, baik dalam skala lokal maupun global. Pengaruh globalisasi erat kaitannya dengan apa yang menjadi dasar pembangunan dan penilaian terhadap aspek perubahan sosial, ekonomi, dan politik yang turut memengaruhi pergeseran budaya dan kebiasaan di seluruh negara di dunia. Adapun perkembangan teknologi informasi dan komunikasi turut serta berpengaruh dalam proses perubahan pembangunan berkelanjutan, proses atau rangka kerja pemikiran, dan atau kurikulum dalam pendidikan yang pengaruhnya luas ke dalam suatu fokus terhadap pengembangan kebijakan terhadap pandangan- pandangannya yang terus berubah seiring berkembangnya zaman. Perkembangan akan suatu paradigma atau perubahannya terhadap suatu pandangan sangat relevan terjadi apabila pandangan dan metode tersebut tidak lagi mampu menjawab perubahan dan tantangan yang terjadi di masyarakat.

Menghadapi masa transisi *Old Beureaucracy to Management Beureaucratic or Organizational Beureaucracy*, yaitu sebuah perkembangan tentang bagaimana mengubah kebiasaan lama menjadi sebuah kebiasaan baru. Kebiasaan lama yang dimaksud adalah, sebuah proses atau teknik pengimplementasian kebijakan dalam pelayanan publik model lama yang cenderung kaku, berbelit dan sulit terhindar dari proses *red tape* birokrasi yang sering kali diduduki oleh kelompok kepentingan. Sedangkan kebiasaan baru dalam hal ini yaitu sebuah proses dalam melembagakan dan merestrukturisasi sebuah lembaga publik menjadi sebuah lembaga yang memiliki kompetensi yang mampu menunjang, bukan hanya pada kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, melainkan juga turut aktif dalam setiap inovasi atau perubahan di dalam penyediaan pelayanan atau dalam hal ini sebuah pengimplementasian kebijakan baru.

Transisi birokrasi di era globalisasi, bukan saja tentang komputerisasi atau sekadar melembagakan kembali mesin-mesin pemerintahan. Dalam spesifikasinya, transisi birokrasi dalam proses pelayanan publik yaitu bagaimana pelayanan publik mampu menjangkau lebih dari sebuah proses manualisasi atau semi otomasi melainkan bagaimana pengimplementasiannya di dalam menunjang penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dilaksanakan oleh pemerintahan pada saat ini.

E-Government sebagai bentuk implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam menunjang pelayanan pemerintahan diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien, yang berguna untuk mendorong percepatan GG (*Good Governance*) di masyarakat. Dalam meningkatnya kebutuhan warga hendaknya data serta layanan bermutu yang diberikan oleh pemerintah mendesak tiap lembaga pemerintah untuk berupaya memenuhi kebutuhan tersebut, dengan melalui proses transformasi mengarah *e-government* (Inpres 3, 2003). Dalam menyelaraskan suatu tujuan operasional, diperlukan sebuah proses perencanaan hingga pada tahap pengevaluasian yang matang. Dimana dalam hal ini suatu pelayanan sulit berjalan dengan baik tanpa adanya suatu aturan yang tegas dalam mekanisme pelaksanaannya.

Kebijakan seringkali dikaitkan sebagai faktor utama pembahasan mengenai lemahnya di dalam pengimplementasian *e-government* terhadap pelayanan publik. Implementasi kebijakan mudah dipahami secara teoritis serta konseptual, namun tidak senantiasa dalam wujud konkret, sebab implementasi nyata tidaklah suatu yang mudah. Proses implementasi tidaklah proses mekanis dimana tiap aktor secara otomatis hendak melaksanakan apapun yang wajib dicoba sesuai dengan skenario pembuat kebijakan. Maksudnya, ialah proses yang rumit yang diwarnai dengan konflik kepentingan antar aktor yang ikut serta, sehingga tujuan, target serta strategi implementasi bisa tumbuh. Berbagai aspek pula bisa menimbulkan penundaan, penyalahgunaan kekuasaan, ataupun penyimpangan dari arah kebijakan.

Kebijakan sebagai sarana komunikasi politik, merupakan suatu bentuk legitimasi terhadap diperlukannya suatu prasarana maupun sarana yang diperlukan warga agar terjalinnya hubungan vertikal *top-down* dalam pengembangannya dari pemerintah kepada masyarakat, maupun hubungan sebaliknya *bottom-up* antara masyarakat kepada pemerintah. Komunikasi politik yang baik, cenderung mampu memberikan suatu penilaian terselenggaranya pemerintahan yang baik. Model pemerintahan yang baik atau *good governance* tidak lepas kaitannya bagaimana kebijakan publik mampu dipahami oleh seluruh masyarakat. Namun, pada fakta lapangan yang terjadi

masalah komunikasi politik atau publik selalu menjadi salah satu kelemahan yang terjadi pada sistem pemerintahan yang terjadi di Indonesia. Hal tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa negara Indonesia saat ini jauh dari apa yang dimaksud dengan *good governance* pada penilaian secara keseluruhan. Adapun hal tersebut dapat disampaikan atas dasar penelitian dengan metode kualitatif yang telah kami (penulis) alami dalam melakukan survei kebijakan khususnya di Provinsi Lampung. Dimana pada data dapat disimpulkan bahwa dari total keseluruhan responden hanya 27,8% responden yang mengetahui dan paham akan kebijakan *e-government* di lingkungan atau daerah tempat tinggalnya.

Hal tersebut tentu sangat disayangkan mengingat perkembangan teknologi dan industri yang pesat di Indonesia khususnya provinsi Lampung, nyatanya tidak memberikan dampak lurus atau baik dalam pengelolaan pelayanan informasi publik kepada masyarakat atau dalam permasalahan ini adalah salah satu subjek dalam penilaian pelayanan publik. Penelitian ini diperkuat tentang bagaimana penilaian pelayanan publik di Provinsi Lampung selama sepuluh tahun terakhir oleh Ombudsman RI pada tahun 2013. Sebagaimana data hasil survey di Provinsi Lampung oleh Ombudsman RI di dapati sebanyak 80% atau 16 SKPD di Provinsi Lampung terindikasi masuk dalam zona merah yang artinya tingkat kepatuhannya dalam penerapan [UU 25 Tahun 2009](#) tentang pelayanan publik sangat rendah, 15% atau 3 SKPD di provinsi Lampung terindikasi masuk kedalam zona kuning atau zona tengah, yang berarti tingkat penerapan dalam pelaksanaan [UU 25 Tahun 2009](#) tentang Pelayanan Publik berada di tingkat sedang, dan 5% atau 1 SKPD di Provinsi Lampung terindikasi masuk dalam zona hijau yang berarti tingkat kepatuhannya dalam penerapan [UU 25 Tahun 2009](#) tentang Pelayanan Publik sangat tinggi.

Proses pelayanan publik yang baik lurus kaitannya dengan hasil pengimplementasian kebijakan yang baik. Namun, kebijakan dianggap baik apabila mampu dipahami menyeluruh atau secara jelas oleh semua pihak dalam konsep tripartit. Kejelasan kebijakan sendiri dapat ditandai dengan transparansinya dalam perencanaan hingga pada akhir pengevaluasian.

E-government dalam proses pelayanan di tengah pandemi, diharapkan mampu meningkatkan suatu komunikasi publik baik G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), dan G2C (*Government to Civilization*). Sebagai tantangan kehidupan tatanan baru (*New Normal*) dan bentuk transisi Semi Otomasi ke Otomasi peningkatan pelayanan *e-government*, yaitu memberikan suatu pemahaman baru kepada masyarakat tentang eksistensi suatu transaksi atau pelayanan elektronik pada lembaga publik. Hal tersebut tentu akan berdampak positif dalam peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam penerapan konsep GG. Namun dapat menjadi negatif apabila kurangnya terhadap pengawasan dalam penyelenggaraan yang justru akan berakibat timbulnya masalah baru dalam birokrasi.

Best Practice dalam pelayanan publik, nyatanya tidak dapat disimpulkan dalam satu lembaga atau satu kajian penelitian saja. Pelayanan publik sebagai bentuk kebijakan pemerintah mencakup pada seluruh urusan di dalam kebutuhan umum publik, dimana memiliki keterikatan antara kebijakan satu dengan kebijakan lainnya, dan bentuk suatu pelayanan publik lembaga publik satu dengan lembaga publik lainnya. Penerapan *e-government* di Indonesia telah lama mulai dibicarakan eksistensinya sejak era reformasi, dimana *e-government* merupakan salah satu bentuk pembangunan infrastruktur pelayanan publik terhadap dampak pengembangan administrasi publik yang terjadi di negara maju. Penilaian baik atau tidaknya pelaksanaan kebijakan publik tidak terpaku hanya bagaimana pemerintah dan lembaga birokrasi di bawahnya menjalankan proses pelayanan, melainkan luas kaitannya terhadap partisipasi dan perubahan di masyarakat. Sehingga tidak dapat disimpulkan sebuah proses pelayanan berjalan baik atau buruk hanya melihat pada pelaksanaannya saja, melainkan juga penilaian terhadap partisipasi yang aktif oleh masyarakat.

Limitasi penelitian

Penelitian kelompok kami tidak terlepas kaitannya dari sejumlah keterbatasan yang diketahui melalui sepanjang proses penelitian baik secara teknik maupun substantif. Kelemahan yang dirasakan oleh peneliti hendaknya diungkapkan guna dalam penyempurnaan metode dan hasil penelitian yang sama di masa berikutnya. Diantara kelemahan tersebut diantaranya : 1) Keterbatasan dalam pengaksesan jumlah responden dalam pengambilan sampel penelitian dengan teknik kualitatif secara kuesioner dan penghubungannya terhadap studi dokumen yang terbatas dalam pengayaan materi; 2) Menimbang kembali kebijakan publik adalah sesuatu yang luas dalam

kajian, namun masih terbatas dalam pengembangan atau pengayaan akan teori atau kajian keilmuan dalam sektor administrasi, sehingga peneliti memohon maaf apabila terjadi kesamaan isi atau kutipan dalam kepenulisan; dan 3) Data atau hasil observasi yang minimalis dibanding pada teori utama, mengingat waktu yang cenderung singkat dalam melakukan penyempurnaan kepenulisan.

Kontribusi penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan publik ditengah era *new normal*, serta menjadi pertimbangan bagi pemerintah dalam mempraktikkan kebijakan e-government yang efektif dan efisien sebagai bentuk penerapan *Best Practice* khususnya di daerah-daerah Indonesia.

Ucapan terimakasih

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia- Nya yang memberikan kesehatan dan kesempatan pada peneliti sehingga sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulisan penelitian berjudul " *Best Practice E-Government* di Era New Normal Dalam Pengimplementasian Kebijakan Pelayanan Publik."

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak DR. Noverman Duadji, DRS, M.SI sebagai Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Negeri Lampung dan selaku Dosen Penanggung Jawab mata kuliah Kebijakan Publik.
2. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos, M. AP sebagai Dosen pengampu atau dosen tim dalam mata kuliah Kebijakan Publik.
3. Ucapan terimakasih juga peneliti sampaikan kepada seluruh Ibu/ Bapak Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Negeri Lampung atas bimbingan, pembelajaran dan arahan yang diberikan.
4. Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang turut berpartisipasi dalam proses penelitian, yang tidak mampu kami ucapkan secara satu persatu.
5. Terimakasih kami ucapkan kepada seluruh mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Lampung angkatan 2019 (GRANADA) atas dukungannya baik secara verbal ataupun partisipasinya dalam penelitian yang penulis lakukan.
6. Dan terimakasih istimewa penulis sampaikan kepada Ayah/Bunda, Abah/Emak, Bapak/ Ibu atas dukungan, kesabaran, dan do'a yang tulus serta dukungan moril serta materil sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian ini

Akhir kata, penulis berharap bahwa laporan kepenulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat menjadi bahan masukan bagi pengembangan ilmu kebijakan publik, khususnya pada pengembangan *e-government* di Indonesia.

Referensi

- Adisasmita, Rahardjo. (2011). *Manajemen pemerintah daerah*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Chuttimaskul, W., Funilkul, S., & Chongsuphajaisiddhi, V. (2008). The quality framework of e-government development. *Proceedings of the 2nd International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. 105–109. <https://doi.org/10.1145/1509096.1509117>
- Deborah, Agostino. Michela, Arnaboldi. dan Melisa, Diaz Lema. (2021). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money & Management*, 41(1), 69-72, <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>
- Doramia Lumbanraja, Anggita. (2020). Urgensi transformasi pelayanan publik melalui e-government pada new normal dan reformasi regulasi birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220-231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Eldo, Dwian Hartomi Akta Padma. Mutiarin, Dyah. (2019). Analisis best practice inovasi

- pelayanan publik (Studi pada inovasi pelayanan “Kumis MbahTejo” di kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*. 1(2), 156. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui e-government: upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam peningkatan publik service. *Jurnal Sasi*, 21-30. <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents>
- Indonesia, P. R (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009*.
- Indonesia, P. R (2003). *Instruksi Presiden Republik Indonesianomor 3 Tahun 2003*.
- Indonesia, P. R (2020). *Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2020*.
- Indonesia, P. R (2020). *Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020*.
- Lee, S. (2009). A review of case-based learning practices in a online MBA program: a Program level Case Study. *Educational Technology & Society*, 12(3).
- Mukarom dan Laksana. 2018. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Napitupulu, D. B. (2016). Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa Di Pemkot X dengan Pendekatan E-Govqual Dan IPA). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 6(2), 153. <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>
- Napitupulu, D. B. (2017). Pengujian kerangka kerja pemeringkatan e-government di Indonesia (PeGI): studi kasus di tingkat kementerian. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 20(1), 15–30. <https://doi.org/10.20422/jpk.v20i1.123>
- Rahmat, Al Fauzi. Rahmanto, Fajar. Firmansyah, Muchammad Iqbal. Mutiarin, Dyah. (2020). Standar pelayanan publik di era transisi New Normal. *Reformasi*. 10(12), 186-208. <https://doi.org/10.33366/rfr.v>
- Rohman, A., dan Larasati, D. C. (2020). Standar pelayanan publik di era transisi New Normal. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 10(2), 151-163. <https://doi.org/10.33366/rfr.v%vi%i.1952>
- Silcock, Rachel. (2001). What is e-government?. *Parliamentary affairs*, 54(1), 88-101. <https://doi.org/10.1093/pa/54.1.88>
- Syamsir, Ahmad. Nur, Mohamad Ichšana. Wahidah, Idah Alia, Siti. (2019). Kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di tengah pandemi Coronavirus disease 2019. *Sosial dan Budaya*. 1 (1): 1-12. <http://digilib.uinsgd.ac.id/30678/>
- Suharyana, Y. (2017). Implementasi e-government untuk pelayanan publik di provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 1(1), 45–58. <https://doi.org/10.37950/jkpd.v1i1.5>
- Taufik, Hardi Warsono. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1-18. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>
- Tuwu, D. (2020). Kebijakan pemerintah dalam penanganan pandemi Covid-19. *Journal Publicuho*, 3(2), 267. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i2.12535>