



## **Pemanfaatan Media Digital Pada Sistem Pemerintahan: Studi Literatur Berbantuan Nvivo 12 Pro**

**Maslia Qomar<sup>1\*</sup>, Zulkifli Muhadli<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Hukum, Universitas Cordova, Indonesia

Email: lhiyaq@gmail.com; zulkiflimuhadli58.zm@gmail.com

\*Korespondensi

**Article History:** Received: 16-10-2023, Revised: 29-11-2023 Accepted: 30-11-2023, Published: 14-12-2023

### **Abstrak**

Teknologi informasi telah mengubah pola pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih cepat, tepat, luas, dan transparan sehingga pemerintah menerapkan percepatan teknologi dalam bentuk electronic government atau e-government mulai dari tingkat pemerintah desa sampai ke pusat. Berbagai penelitian telah berfokus pada pengembangan maupun penerapan e-gov, maka pada penelitian ini dilakukan telaah literatur dengan metode PRISMA dengan pemetaan hasil menggunakan program Nvivo Pro 12. Tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan informasi penting tentang bagaimana tren penelitian dan sejauh mana setiap tingkatan pemerintahan memanfaatkan media digital, baik untuk administrasi internal pegawai maupun dalam pelayanan publik. Sebanyak 20 artikel dipetakan menjadi empat kriteria, meliputi "Tingkatan Wilayah Pemerintah", "Manfaat", dan "Media Digital" yang digunakan. Pada kriteria wilayah, menunjukkan penelitian didominasi pada wilayah kota atau kabupaten. Hasil pengelompokan e-gov berdasarkan tujuan penerapan atau manfaatnya, meliputi internal kepegawaian, layanan publik, dan bidang keuangan yang didominasi oleh layanan publik. Pada kluster media digital, e-gov yang telah diimplementasikan meliputi media website, aplikasi android, program atau software, sosial media, dan surat elektronik atau email, dengan hasil terbanyak adalah penggunaan website.

### **Kata Kunci:**

e-government; Good governance; PRISMA; NVivo Pro 12

### **Abstract**

Information technology has changed the pattern of service to the public to be faster, more precise, wider, and more transparent. The obstacle faced by governments in developing countries is the rapid dissemination of information to various regions to the most remote areas, such as villages and even hamlets. One of the efforts to disseminate information from the government is through the internet. The development of technology in public services is a practical solution in the current technological era. The acceleration of technology has long touched the government sector, in the form of electronic government or e-government e-gov. Comprehensive e-government implementation from the village government level to the center. Various studies have focused on the development and implementation of e-government, so in this study, a literature review was carried out using the PRISMA method with results mapping by the Nvivo Pro 12 program. digital media, both for the internal administration of employees and in public services. A total of 20 articles were mapped into four criteria, including "Government Area Level", "Benefits", and "Digital Media" used. In terms of regional criteria, it shows that research is dominated by cities or districts. The results of grouping e-Gov based on the purpose of implementation or benefits include internal staffing, public services, and the financial sector which is dominated by public services. In

the digital media cluster, e-government that has been implemented includes website media, Android applications, programs or software, social media, and electronic mail or e-mail, the most results being website usage.

**Keywords:**

e-government; Good governance; PRISMA; NVivo Pro 12



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

**Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi telah membantu mempercepat perkembangan sektor pemerintahan sebagai satu kesatuan yang mengatur regulasi suatu negara, dan sebagai percepatan pelayanan terhadap masyarakat (Maulana, 2021; Nirzalin & Febriandi, 2022). Teknologi informasi telah mengubah pola pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih cepat, tepat, luas, dan transparan. Perkembangan teknologi pada pelayanan publik menjadi solusi praktis di era teknologi saat ini, salah satunya adalah pada penyebaran informasi dari pihak pemerintah (Ilmu & Kurniansyah, 2020). Kepemilikan gawai sudah sangat meluas saat ini, begitu juga dengan pemanfaatan sosial media, sebagai media populer dalam penyebaran informasi (Agustinova, 2022; Nugraha et al., 2020). Penyebaran informasi tidak lagi hanya menggunakan papan pengumuman atau surat menyurat.

Salah satu kendala yang dihadapi oleh pemerintah di negara berkembang adalah penyebaran informasi secara cepat ke berbagai daerah sampai yang paling pinggir, seperti desa bahkan dusun (La Adu et al., 2022). Salah satu upaya penyebaran informasi dari pemerintah adalah melalui media internet. Daerah dengan infrastruktur jaringan yang memadai dan dapat terkoneksi dengan internet, seperti di wilayah perkotaan yang selalu dengan cepat mendapat informasi. Sebaliknya, masih ditemukan beberapa daerah atau pedesaan yang masih belum memadai infrastruktur jaringannya, sehingga tidak dapat terkoneksi dengan internet (Januarti, 2022; Kurniati & Siddi, 2020). Hal tersebut yang masih menjadi kendala bagi pemerintah pusat sampai ke tingkat desa, untuk menerapkan sistem pelayanan publik yang berbasis internet. Pada berbagai sistem pemerintahan sudah mulai menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyediakan pelayanan kepada pengguna SPBE (Amri et al., 2022; Arief, & Yunus Abbas, 2021; Khaidarmansyah & Ridwan Saifuddin, 2022; La Adu et al., 2022).

Salah satu upaya dalam memenuhi ketersediaan infrastruktur jaringan internet adalah melalui penyediaan “Media Center” (Wibowo et al., 2017). Agus Urip Ari Wibowo menyatakan dalam penelitiannya, bahwa Media Center menjadi media informasi publik pada penyebaran, pertukaran informasi, serta layanan informasi dan komunikasi publik. Media Center menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi berupa komputer, scanner, printer, dan koneksi internet (Dhita et al., 2022). Media digital mengalami lompatan yang signifikan sejak pandemi 2019, masyarakat didorong untuk mengalami percepatan teknologi, salah satunya adalah pada penggunaan aplikasi “Peduli Lindungi” (Suwandi et al., 2021). Aplikasi yang

secara instan harus dapat masyarakat gunakan sebagai kontribusi kepada pemerintah untuk mencegah penyebaran virus, yang bisa jadi jika tidak ada pandemi, pemerintah tidak pernah berpikir menciptakan aplikasi tersebut.

Sejak era revolusi industri, dan dalam upaya beradaptasi dengan perkembangan teknologi Abad 21 (Agustinova et al., 2023), sistem pemerintahan sudah mulai bermutasi pada pemanfaatan media digital dalam bentuk e-government (*electronic government*), yang juga disebut e-gov. E-gov dimanfaatkan sejak pemerintah pusat (Nuryamin & Wulandari, 2022; Siahaan et al., 2022), bahkan sampai ke tingkat desa atau kelurahan (Tavares & Tjiptabudi, 2020; Yandi et al., 2022). Berkembangnya penerapan e-gov, semakin menjadi tren dan kebutuhan pelayanan saat ini, yang mengubah sistem pelayanan dan tata kelola administrasi pemerintahan. Oleh karena itu, berbagai penelitian pun mulai mendalami bagaimana proses pengembangan maupun penerapan dari e-gov oleh pemerintah, begitu juga tanggapan dari masyarakat sebagai pengguna (Khaidarmansyah & Ridwan Saifuddin, 2022; Kusmanto et al., 2022). Mengkaji e-government dapat dilakukan dengan melibatkan berbagai pendekatan keilmuan, melalui pendekatan teknologi komunikasi dan informasi, manajemen, politik dan pemerintahan.

Seiring berkembang dan meluasnya penerapan sistem pemerintahan berbasis media digital, kepercayaan publik pun terus meningkat (Ramdani, 2020). Penerapan media digital tidak hanya menunjukkan adanya transparansi, juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan hanya menggunakan gawai dapat menyelesaikan keperluan administrasi (Putro et al., 2021). Penerapan media digital pada pelayanan publik mulai menjadi perhatian bagi kalangan akademisi maupun masyarakat sebagai pengguna (Siahaan et al., 2022). Oleh sebab itu, pada penelitian ini akan menelaah berbagai kajian tentang pengembangan dan penerapan dari e-gov pada berbagai sistem pemerintahan. Kajian ini akan menjadi wacana bagi para akademisi yang senantiasa fokus pada pengembangan keilmuan tentang pemerintahan dan bagaimana tren penelitian pada pemanfaatan media digital di sistem pemerintahan. Hasil penelitian meliputi apa saja media digital yang digunakan, serta sejauh mana setiap tingkatan pemerintahan memanfaatkan media digital, baik untuk administrasi internal pegawai maupun dalam pelayanan publik.

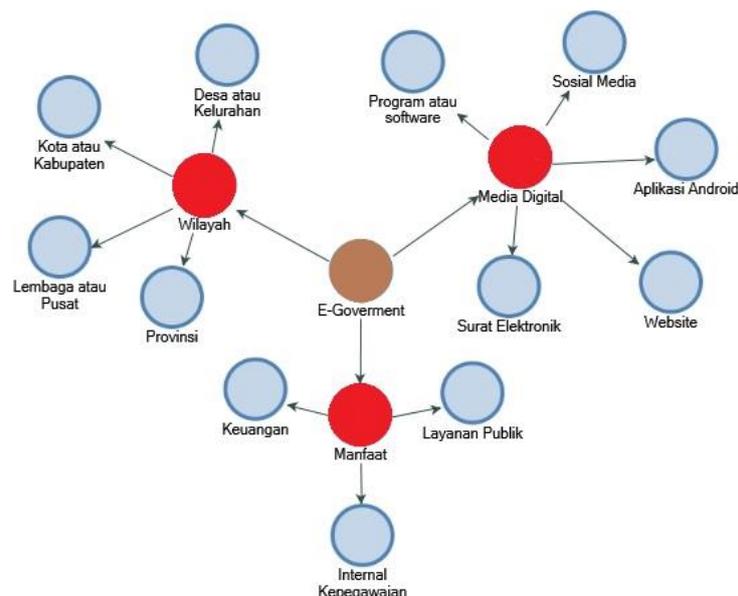
## Metode

Penelitian adalah review literatur, meliputi penelitian tahun 2020 sampai tahun 2023. Literatur bersumber dari Google Scholar, dalam pencariannya menggunakan program tidak berbayar *Publish or Perish* (PoP). Pencarian melalui PoP berupa artikel jurnal dengan kata kunci “pemerintah” dan “media digital”. Pencarian awal metadata dari PoP diperoleh sebanyak 97 metadata. 97 judul tersebut, selanjutnya dianalisis berdasarkan isi keseluruhan, dan diperoleh sebanyak 20 artikel yang siap dianalisis. Proses reduksi dan penyaringan dengan metode PRISMA (Samane-Cutipa et al., 2022). Proses pemilahan artikel dengan metode PRISMA tertera pada Gambar 1. Hasil akhir dari artikel yang sudah diseleksi, selanjutnya dipetakan dengan bantuan program NVivo Pro 12 (Bandur, 2019; Mulyanti et al., 2022; Tanrikulu, 2021).



Gambar 1. Diagram analisis literatur dengan metode PRISMA

Pemetaan awal dari hasil telaah literatur dengan bantuan NVivo terlihat pada Gambar 2. Proses reduksi dari hasil pencarian di PoP dilakukan secara bertahap, mulai dari pemilihan fokus penelitian, yakni pada penelitian yang dilakukan di lapangan dan bukan berupa telaah literatur. Secara spesifik peneliti memilih literatur yang mendeskripsikan secara jelas jenis media digital yang menjadi fokus penelitian, dan bukan secara umum berupa e-government. Dengan demikian, dapat diketahui apa jenis media digital yang digunakan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh pengelompokan dengan NVivo 12 Pro, yang terdiri atas node “Tingkatan Pemerintah” yang terdiri *child nodes* dari mulai Desa, Kota/Kabupaten, Provinsi, sampai Pemerintah Pusat. *Node* berikutnya adalah “Manfaat” yakni berupa peranan dari media digital yang digunakan, meliputi *child nodes* “Internal Kepegawaian”, “Layanan Publik”, dan “Keuangan” atau anggaran. *Node* yang terakhir adalah kriteria “Media Digital” yang digunakan meliputi *child nodes* “Website”, “Aplikasi Android”, “Media Sosial”, dan “Program atau Software”.



Gambar 2. Pengelompokan temuan penelitian dengan bantuan NVivo 12 Pro

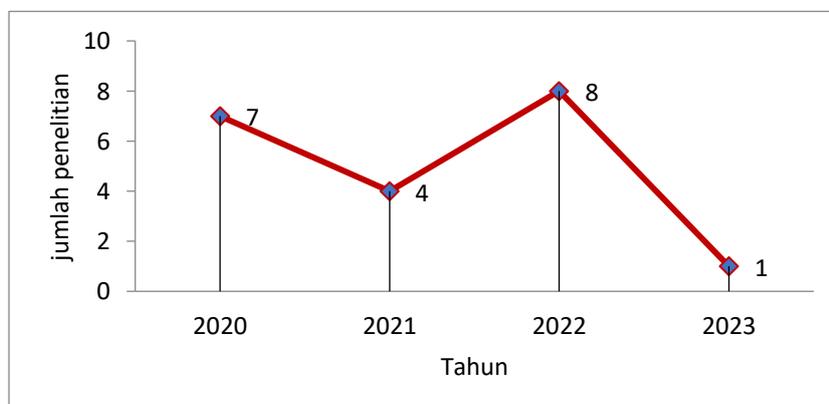
### Hasil dan Pembahasan

E-gov merupakan integrasi serangkaian proses pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), sebagai bentuk integritas dalam kelancaran pelaksanaan pemerintahan yang efektif, efisien, dan murah (Nazaruddin et al., 2021). E-gov diterapkan untuk peningkatan pelayanan masyarakat, melalui penyediaan sarana publik, sebagai upaya agar seluruh lapisan masyarakat menjadi lebih mudah untuk mendapatkan informasi dan pelayanan pemerintahan (Pratiwi et al., 2020). Optimalisasi dari penerapan e-gov tidak lepas dari ketepatan pemilihan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) atau media digital yang digunakan. Kemudahan masyarakat dalam mengakses e-gov, menjadi penentu ketertarikan dalam menggunakan fasilitas e-gov dibandingkan untuk datang langsung ke kantor layanan pemerintah.

Hasil penelitian dari analisis terhadap 20 artikel, meliputi beberapa pembahasan yakni pola penelitian dari setiap tahun terbit artikel, pola penelitian berdasarkan wilayah pemerintahan, pola penelitian berdasarkan tujuan penggunaan e-gov, dan media digital yang dipilih dalam penerapan e-gov. Sebanyak 20 artikel dipetakan menjadi empat kriteria dengan bantuan NVivo 12 Pro. Setiap artikel diberi kode tahun terbit, wilayah pemerintah, dan urutan judul. Kode P menunjukkan Pemerintah Pusat, Kode K menunjukkan Kota atau Kabupaten, dan Kode D menunjukkan Desa atau Kelurahan.

### Pola Penelitian Media Digital Pada Sistem Pemerintahan

Hasil telaah menunjukkan bahwa penelitian terbanyak diperoleh dari tahun publikasi 2022 sebanyak 8 judul, diikuti pada tahun 2020 sebanyak 7 judul, dan pada tahun 2021 sebanyak 4 judul (Gambar 3). Jumlah penelitian yang direview tidak begitu banyak, hal ini disebabkan peneliti secara spesifik hanya mengambil penelitian lapangan tentang penggunaan, pengembangan, atau pendampingan pemanfaatan media digital di pemerintahan. Peneliti juga secara spesifik hanya memilih literatur yang secara jelas menyebutkan jenis media digital yang dijadikan fokus penelitian. Dari 97 metadata di google scholar, lebih banyak berupa telaah literatur atau opini peneliti tentang e-gov, bahkan secara umum penelitian hanya menyebutkan sistem pemerintahan berbasis digital tanpa mendeskripsikan seperti apa media digital atau e-gov yang menjadi fokus penelitian.



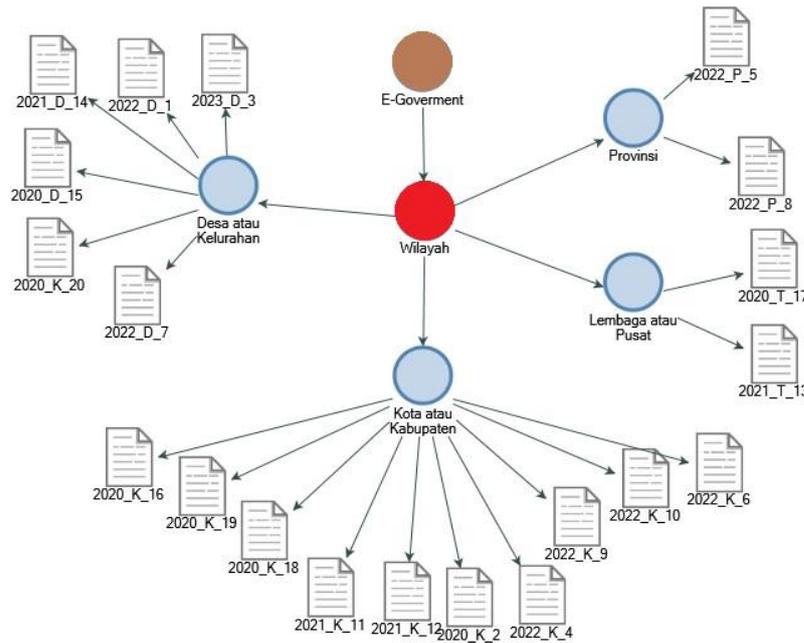
Gambar 3. Tren penelitian penerapan media digital pada sistem pemerintahan

Berdasarkan tren penelitian yang sudah direkap peneliti, penelitian meningkat tajam saat tahun 2022. Tahun terbit artikel 2022 bisa jadi penelitian di lakukan sejak 2021, di mana pembatasan aktivitas masyarakat masih cukup ketat, dan kegiatan perkantoran di dominasi dengan sistem *Work from home* (WFH) (Nuryamin & Wulandari, 2022). Saat para pegawai pemerintah lebih banyak WFH, begitu pula digitalisasi sistem pemerintahan mulai meningkat, dan mulai mendapatkan perhatian masyarakat untuk menjadi pilihan dalam menggunakan fasilitas pelayanan pemerintahan (Harun et al., 2021). Meningkatnya jumlah publikasi di tahun 2022, menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai beradaptasi dengan pelayanan dalam bentuk digital. Hal ini menjadi peluang bagi para akademisi untuk dapat mendukung keterlaksanaan dan efektifitas penerapan e-gov (Chai et al., 2022). Dukungan akademisi dapat berupa penelitian berkelanjutan tentang loyalitas masyarakat dalam menggunakan e-gov, dan tindak lanjut inovasi yang juga berkelanjutan dalam merespon kebutuhan masyarakat.

### **Wilayah Media Digital Sistem (Tingkatan Pemerintah)**

Birokrasi menjadi kunci dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang dianggap bersih dan pemerintahan yang baik (*good governance*) (Ramdani, 2020; Siahaan et al., 2022). Melalui penerapan e-gov, diharapkan proses birokrasi tidak lagi menjadi halangan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Transformasi birokrasi menuju proses digital, mulai terjadi dari sejak sistem pemerintahan di tingkat desa, terlebih lagi pada pemerintah pusat (Firdaus, 2020; Pratiwi et al., 2020). Digitalisasi sistem pemerintahan di tingkat desa atau kelurahan, menjadi bukti pesatnya digitalisasi dan adaptasi para pemangku kebijakan dalam mengikuti era teknologi saat ini. Meskipun, tentu tidak lepas dari kesulitan dan rintangan dalam menerapkan e-gov, terlebih lagi pada tingkatan pemerintah desa.

Pada penelitian ini telah dipetakan dengan bantuan NVivo, dari setiap literatur berdasarkan wilayah pemerintahan yang menerapkan media digital. Gambar 4, menunjukkan bahwa perolehan terbanyak adalah pada wilayah kota atau kabupaten. Sebanyak 10 literatur menunjukkan fokus penelitian pada wilayah tersebut, sejak tahun 2020 sampai 2022. Hasil ini menunjukkan bahwa secara konsisten penerapan e-gov telah berlangsung dan masih tetap berjalan sampai saat ini dalam menerapkan media digital di sistem pemerintahan. Informasi ini juga menunjukkan bahwa para akademisi lebih berfokus meneliti area pemerintahan di kota atau kabupaten (Henukh et al., 2020; Arifah, 2022), dibandingkan dengan sistem pemerintahan di tingkat provinsi maupun pusat (Firdaus, 2020; Nursin et al., 2023). Jumlah penelitian yang juga cukup dominan adalah pada tingkat desa atau kelurahan, sebanyak 5 penelitian. Pada wilayah tersebut, akademisi di bidang ilmu pemerintahan juga konsisten meneliti sejak tahun 2020 sampai tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian akademisi banyak tertuju pada pelaksanaan e-gov di tingkat desa atau kelurahan, yang selama ini masih dianggap menjadi wilayah pinggiran yang minim dengan akses jaringan atau internet.



Gambar 4. Media digital pada E-Goverment berdasarkan wilayah pemerintahan dengan pemetaan NVivo 12 Pro

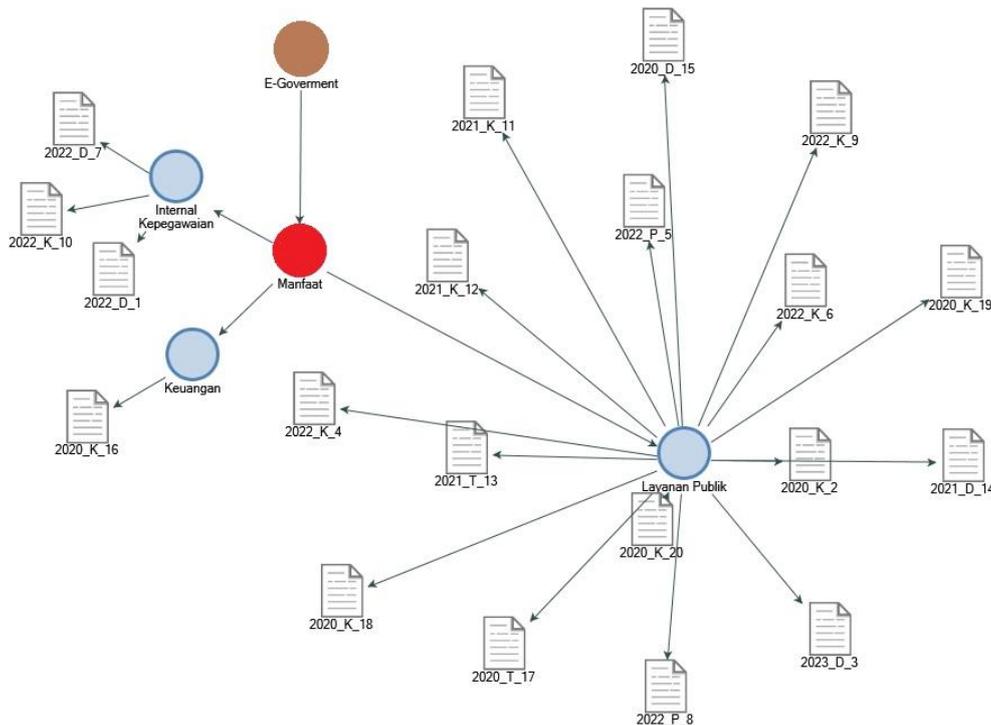
Penelitian dengan jumlah yang paling minor adalah pada tingkat provinsi dan lembaga atau pemerintah pusat. Sebaliknya, penerapan e-gov pada kedua wilayah tersebut sudah diimplementasikan lebih dahulu (Hawa & Salomo, 2020). Hal ini menjadi informasi, bahwa perhatian peneliti dalam melakukan riset di kedua wilayah tersebut tidak begitu tinggi. Sebaliknya, kepuasan pelayanan atau loyalitas masyarakat dalam penggunaan media digital di kedua wilayah pemerintahan seharusnya dapat menjadi perhatian para akademisi, sebagai pelopor penerapan e-gov di semua sistem pemerintahan (Sembekov et al., 2021). Keterbukaan terhadap publik akan terjadi, manakala para akademisi juga turut berperan dalam menelaah bagaimana optimalisasi e-gov di kedua wilayah pemerintahan tersebut. Temuan pada tahap ini menjadi informasi penting, bagaimana minat para peneliti di bidang sistem pemerintahan yang menerapkan media digital, sekaligus sebagai peluang tema penelitian selanjutnya bagi akademisi di bidang ilmu pemerintahan.

### Pemanfaatan Media Digital Pada Sistem Pemerintahan

Transformasi sistem pemerintahan dari pelayanan tatap muka ke dalam bentuk digital terjadi di berbagai proses administrasi, baik bagi internal pegawai maupun disertai dengan pelayanan terhadap publik (Jibril, 2021). Jika dahulu pengurusan pajak kendaraan harus datang langsung, beberapa wilayah telah menerapkan pengurusan pajak melalui aplikasi android dan pembayaran melalui mobile banking (Siregar et al., 2021). Meskipun untuk mendapatkan berkas cetak, masyarakat tetap harus datang langsung ke loket terdekat. Salah satu contoh tersebut adalah manfaat dari penggunaan media digital dalam proses pelayanan masyarakat pada proses pengurusan pajak kendaraan. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tersebut merupakan kebijakan dari pemerintah pusat yang akan dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di daerah. Keberadaan layanan terpadu satu pintu tersebut

pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien (Ramdani, 2020), hal tersebut dapat dilakukan dengan penerapan sistem digital. Namun, dalam realitasnya pelayanan perizinan satu pintu masih dirasakan belum memuaskan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut mengkonfirmasi masalah pelayanan perizinan di daerah terletak pada reformasi birokrasi pemerintahan yang belum memuaskan harapan masyarakat.

Pada penelitian ini diperoleh hasil pengelompokkan e-gov berdasarkan tujuan penerapan atau manfaatnya, meliputi internal kepegawaian, layanan publik, dan bidang keuangan (Gambar 5).



Gambar 5. Media digital pada E-Government berdasarkan pemanfaatan dengan pemetaan NVivo 12 Pro

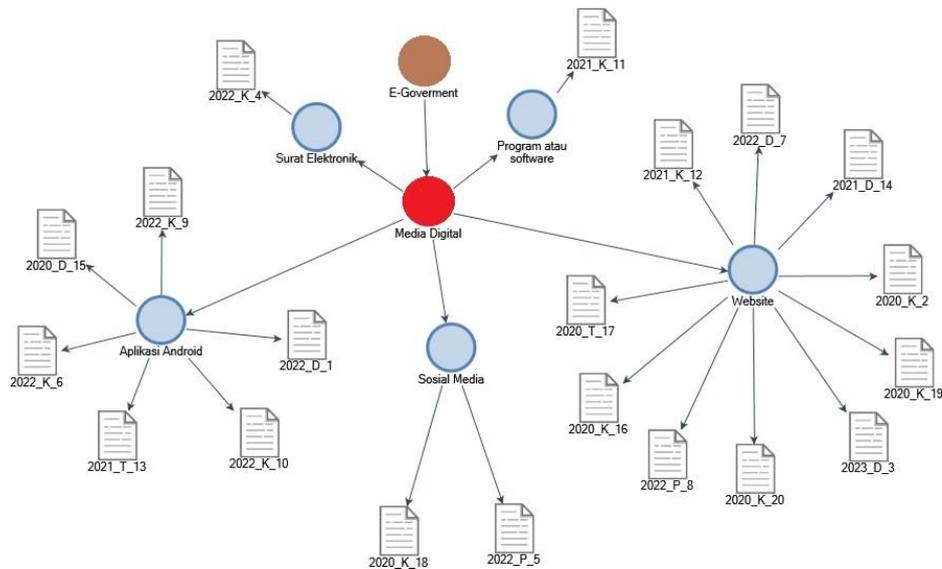
Gambar 5 menunjukkan hasil, pemanfaatan e-gov didominasi oleh pelayanan publik, diikuti dengan internal kepegawaian, dan satu penelitian yang menerapkan pada bidang keuangan. Lebih banyaknya penerapan e-gov pada bidang pelayanan publik, sejalan dengan tujuan utama dari proses digitalisasi sistem pemerintahan (Hendriyaldi & Musnaini, 2021; Sarwani, 2021). Masyarakat sebagai pelanggan telah menjadi fokus utama bagi pengabdian para aparatur negara, dengan harapan semakin meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Beberapa media digital juga dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja pegawai, seperti pengisian daftar hadir melalui aplikasi dengan menetapkan lokasi GPS di area perkantoran masing-masing. Pada bidang keuangan, ditemukan hasil pada proses pengajuan anggaran, dan hal ini menjadi bukti upaya transparansi pemerintah terhadap proses administrasi khususnya terkait anggaran (Nirzalin, 2019).

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa sudah banyak fokus penelitian pada bidang pelayanan publik, namun belum ada pembahasan lebih rinci bagaimana

dampak dari fasilitas digital dalam melayani kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi informasi bagi para stake holder, untuk terus mendata bagaimana kepuasan masyarakat dalam penggunaan e-gov selama proses pelayanan. Begitu juga bagi para akademisi, baik pengajar maupun mahasiswa calon pegawai pemerintahan yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas di bidang ilmu pemerintahan, khususnya terhadap optimalisasi pelayanan publik. Peluang penelitian pada digitalisasi sistem pemerintahan di bidang keuangan masih sangat besar, karena hal ini akan menjadi kunci bagaimana pemerintah berupaya transparan dalam penggunaan anggaran sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap masyarakat.

Revolusi digital saat ini membawa dampak terhadap tata kelola kehidupan masyarakat di pelbagai sektor, tidak terkecuali pada sektor pemerintahan. Interaksi yang terjadi antar-individu, baik dalam sektor politik, ekonomi, sosial dan budaya juga turut mengalami perubahan akibat keberadaan digital ini (Rosidi, 2022). E-Gov adalah bagian dari media digital berbasis jaringan atau internet, yang memiliki peranan cukup dominan dalam pemerintahan di Indonesia pada proses pelayanan publik. Sebagai usaha dalam beradaptasi terhadap perubahan dan perkembangan teknologi informasi dunia (Labib, 2022). Pemerintah Indonesia telah berupaya untuk turut menciptakan sistem digital yang dapat membantu dan memudahkan aktivitas pemerintahan sampai ke masa mendatang. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Gov, di mana telah dijelaskan mengenai penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dengan e-gov. Sebagai bukti usaha pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pada pelayanan publik dengan menerapkan e-gov.

Aktivitas sektor pemerintah pada penyelenggaraan pelayanan publik saat ini tidak sekedar menempatkan masyarakat sebagai objek layanan, namun lebih dari itu juga mengupayakan peran aktif publik, dan menjadikan fokus utama pada kualitas dan kepuasan terhadap layanan dari suatu organisasi (Nugraha et al., 2020). Layanan melalui e-gov diterapkan dalam berbagai media digital, seperti melalui aplikasi berbasis android, program komputer, website, sampai sosial media. Sistem e-gov menjadikan suatu operasi layanan dan proses pemerintahan lebih efektif bagi masyarakat, waktu layanan yang dibutuhkan lebih sedikit, dan juga masyarakat bisa mendapatkan informasi pemerintahan dengan mudah. Pada penelitian ini diperoleh hasil e-gov yang telah diimplementasikan terbagi menjadi empat klaster, meliputi media website, aplikasi android, program atau software, sosial media, dan surat elektronik atau email (Gambar 6).



Gambar 6. Media digital pada penerapan E-Government dengan pemetaan NVivo 12 Pro

Adanya media komunikasi digital yang pertumbuhannya saat ini sangat pesat, memungkinkan komunikasi digital melalui website, aplikasi web, aplikasi mobile, animasi, pesan melalui short message messenger (SMS), dan media audio visual (Semuel et al., 2019). Media digital yang paling banyak dipilih adalah website (Kurniati & Siddi, 2020; Nursin et al., 2023), website dipilih secara berkelanjutan dari tahun 2020 sampai tahun 2023. Website menjadi pilihan utama, karena akses yang mudah bagi masyarakat, tanpa perlu menginstal terlebih dahulu di perangkat atau gawai masing-masing. Pemanfaatan website juga menunjukkan bahwa pemerintah hanya menyediakan layanan satu arah, yakni berupa informasi bagi publik. Sedangkan dalam berkomunikasi dengan masyarakat, tetap menggunakan telepon atau surat elektronik. Media digital berikutnya adalah aplikasi android, di mana pengguna secara personal dapat melakukan pengurusan administrasi secara langsung ke pihak-pihak terkait (Suwandi et al., 2021). Kelemahan pada aplikasi android adalah hanya dapat digunakan dengan mengunduh terlebih dahulu, dan senantiasa membutuhkan pembaharuan. Oleh sebab itu, tidak semua kalangan masyarakat dapat menggunakannya, terlebih lagi anggota masyarakat yang tidak memiliki telepon pintar atau berbasis android.

Media digital berikutnya yang juga menjadi sarana yang paling interaktif adalah sosial media (Setyaningsih & Siregar, 2021). Hampir setiap kepala daerah memiliki akun sosial media yang dapat langsung diakses oleh masyarakat yang ingin berkomunikasi, sejalan dengan hal tersebut pemerintah pun menjadi semakin dimudahkan dalam menyampaikan informasi. Namun, juga terdapat beberapa kelemahan, karena terkadang masih ditemukan subjektifitas bagi pengguna sosial media dalam berpendapat atau menyampaikan aspirasi. Hal ini masih membutuhkan edukasi bagi masyarakat dari kalangan akademisi, sehingga pemanfaatan sosial media dapat lebih optimal sesuai fungsinya.

Saat ini perkembangan dunia informasi sudah begitu pesat, kondisis saat ini penemuan teknologi informasi semakin canggih dan semakin mudah, sehingga

efisiensi dari sistem pemerintahan semakin memudahkan dan menarik minat masyarakat (Mohi & Botutihe, 2020). Hal tersebut dikarenakan, pemerintah terus berupaya untuk terus memperbaiki kualitas penyelenggaraan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat (Firdaus, 2020). Karena pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang akan diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu kegiatan pelayanan publik dapat terwujud jika prinsip dari *Good Governance* diterapkan. *Good Governance* adalah pada kualitas pelayanan (Arifah, 2022; Siahaan et al., 2022; Usman et al., 2020). Dengan demikian, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi upaya yang harus dilakukan pemerintah terapkan dan kembangkan dalam optimalisasi penyelenggaraan pemerintahan.

Temuan pada tahap ini, menjadi peluang bagi para akademisi, baik di bidang ilmu pemerintahan maupun bidang teknologi informasi. Bagi akademisi di bidang ilmu pemerintahan, menjadi peluang dalam mengembangkan lebih lanjut implementasi e-gov dalam sistem pemerintahan, yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat dan juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan pihak-pihak terkait pada pelayanan yang dibutuhkan. Bagi akademisi di bidang teknologi informasi, menjadi peluang pengembangan media digital yang lebih inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna.

## Kesimpulan

*Good governance* tidak lepas dari penerapan *electronic government* sebagai bentuk transparansi dan optimalisasi pelayanan publik. Pada penelitian ini telah dilakukan analisis dengan bantuan program NVivo Pro 12 pada 20 artikel, yang terbit sejak tahun 2020 sampai 2023. Artikel secara spesifik membahas tentang penerapan e-gov di lapangan, termasuk setiap tingkatan pemerintahan dan media digital yang digunakan. Penelitian didominasi oleh tingkat pemerintahan wilayah kota atau kabupaten, dan media digital yang umum digunakan adalah berbasis website. Sejalan dengan tujuan dari penerapan e-gov, pada penelitian ini juga ditemukan hasil secara umum penerapan e-gov dimanfaatkan sebagai pelayanan publik, dibandingkan untuk tujuan publikasi atau terkait anggaran dan keuangan.

## Ucapan Terimakasih

Terima kasih penulis sampaikan kepada manajemen Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Hukum Universitas Cordova yang telah mendukung suksesnya penelitian ini. Penelitian ini merupakan hibah penelitian tahun anggaran 2023 dari Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Hukum. Isi dari penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

## Referensi

- Agustinova, D. E. (2022). Strategi Pelestarian Benda Cagar Budaya Melalui Digitalisasi. *ISTORIA Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sejarah*, 18(2). <https://journal.uny.ac.id/index.php/istoria/article/view/52991>.
- Agustinova, D. E., Sariyatun, Sutimin, L. A., & Purwanta, H. (2023). The Importance and Value of Integration Knowledge in the Context of Informatization Teaching 21st Century. *Educational Administration: Theory and Practice*, 29(1), 107–122. <https://doi.org/10.17762/kuey.v29i1.502>.

- Amri, U., Adiarto, & As'ari, H. (2022). Kebijakan Inovasi dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12201–12207. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4404>.
- Arief, A., & Yunus Abbas, M. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PROtek: Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 8(1), 1–6. <https://doi.org/10.33387/protk.v8i1.1978>.
- Bandur, A. (2019). Penelitian Kualitatif (Studi Multi-Disiplin Keilmuan dengan Nvivo 12 Plus). *Jakarta: Mitra Wacana Media*.
- Chai, K. C., Zhu, J., Lan, H. R., Lu, Y., Liu, R. Y., & Liu, P. (2022). Effectiveness of government environmental auditing in the industrial manufacturing structure upgradation. *Frontiers in Environmental Science*, 10(October), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fenvs.2022.995310>.
- Dhita, A. N., Nurdiansyah, E., & Sejarah, P. (2022). Digital Literacy of Social Science Education Department Students FKIP Sriwijaya. *SOCA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 19(2), 71–77.
- Harun, D. R., Priyanto, S. H., & Suharti, L. (2021). Farmer cards: Model, database, accuracy, and improvement in goverment quality service. *Asian Journal of Agriculture and Rural Development*, 11(3), 236–244. <https://doi.org/10.18488/JOURNAL.AJARD.2021.113.236.244>.
- Hawa, P., & Salomo, R. V. (2020). Kesiapan Digitalisasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT). *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 6(1), 8–19. <https://doi.org/10.33084/restorica.v6i1.1251>.
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>.
- Henukh, I. T., Saleh, M. F., 1, R., & Adelina, Y. E. (2020). Analisis Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrual Pada Pemerintah Kota Kupang. *Al-Mal: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 1(2), 130–154. <https://doi.org/10.24042/al-mal.v1i2.6504>.
- Ilmu, K., & Kurniansyah, D. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Teknologi Informasi Pemerintahan Desa (E-Gov) di Indonesia. *Ilmu Politik Dan Ilmu Komunikasi*, 5(1), 155–174. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesia><https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesia>.
- Januarti, N. E. (2022). Kontradiksi E-Learning: Perubahan Relasi Intersubjektif Antara Guru Dan Siswa. *Socia: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 19(1), 37–48. <https://journal.uny.ac.id/index.php/socia/article/view/50759>.
- Jibril, M. (2021). Implementasi E-Government Kota Probolinggo (Studi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). *JIANA ( Jurnal Ilmu Administrasi Negara )*, 19(3), 1. <https://doi.org/10.46730/jiana.v19i3.8002>.
- Khaidarmansyah, & Ridwan Saifuddin. (2022). Optimalisasi Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe)Di Provinsi Lampung. *Optimalisasi Penyelenggaraan Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe)Di*

- Provinsi Lampung*, 16(1), 1–11.
- Kurniati, S., & Siddi, P. (2020). Pengaruh Kekayaan Daerah, Jenis Pemerintahan, Dan Kualitas Audit Terhadap Pengungkapan Internet-Based Financial Reporting. *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.25273/inventory.v4i1.6295>.
- Kusmanto, H., Fauzi, A., & Mulyono, L. E. H. (2022). Pengaruh Kompetensi Aparatur, Budaya Kerja Dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kabupaten Sumbawa. *JIMT (Jurnal Ilmu Manajemen Terapan)*, 3(4), 411–421. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i4.958>.
- La Adu, A., Hartanto, R., & Fauziati, S. (2022). Hambatan-Hambatan Dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pada Pemerintah Daerah. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 5(3), 215–223. <https://doi.org/10.33387/jiko.v5i3.5344>.
- Labib, M. M. (2022). Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 95–103. <https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.95-103>.
- Maulana, A. (2021). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Sebagai Upaya Meminimalisir Terjadinya Praktek Maladministrasi Di Atr/ Bpn Kantor Pertanahan Kabupaten Sukabumi. *JIP (Jurnal Inovasi Penelitian)*, 2(4), 1099–1102. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i4.829>.
- Firdaus, M. (2020). The Menghidupkan Kembali Spirit Politik Ilmu Pemerintahan. *GOVERNABILITAS (Jurnal Ilmu Pemerintahan Semesta)*, 1(2), 207–225. <https://doi.org/10.47431/governabilitas.v1i2.85>.
- Mohi, W. K., & Botutihe, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(2), 115–124. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.2.115-124.2020>.
- Mulyanti, S., Mardhiya, J., & Solihah, M. (2022). Perspectives on Green Chemistry and the Application of Nvivo 12 Software: A Case Study of Pandemic Period in Chemistry Education. *Scientiae Educatia: Jurnal Pendidikan Sains*, 11(1), 49–55. <http://dx.doi.org/10.24235/sc.educatia.v11i1.10280>.
- Nazaruddin, M., Nirzalin, Kamil, A. I., Nasution, A. A., & Yunanda, R. (2021). Wali Nanggroe Aceh: Transformasi, Eksistensi, Dan Model Penguatan Kelembagaan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)*, 2(2), 1–23. <https://doi.org/10.29103/jspm.v2i2.5649>.
- Nirzalin. (2019). Economic Empowerment Of The Coastal Society: A Case Study of Ujoeng Pacu Village, Muara Satu District, Lhokseumawe - Aceh. *Economic Empowerment of the Coastal Society*, 13(2), 107–123.
- Nirzalin, & Febriandi, Y. (2022). Aswaja Mobilization And Intolerance: Sub-state ideology, religious vigilantism in Aceh, Indonesia. *Cogent Social Sciences*, 8(1), 1–15. <https://doi.org/10.1080/23311886.2022.2089382>.
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., Erdinaya, L. K., & Komariah, K. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(2), 221–239. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i2.26407>.
- Nursin, E., Septiana, G. L., Sahidi, C. S. R., & Aimang, H. A. (2023). Penerapan Administrasi Pemerintahan Desa Berbasis Digitalisasi 4.0. *Monsu'Ani Tano*,

- 6(1), 47–56. <https://doi.org/10.32529/tano.v6i1.2296>.
- Nuryamin, S., & Wulandari, W. (2022). Dampak Bekerja Dari Rumah (Work From Home) Di Instansi Pemerintahan. *MODERAT*, 8(2), 329–340. <https://doi.org/10.25157/moderat.v8i2.2707>.
- Pratiwi, H. D., Hayuhardhika, W., Putra, N., & Herlambang, A. D. (2020). Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(11), 4116–4124.
- Putro, S. T., Nucifera, F., & Febriarta, E. (2021). Commercial Multirotor UAV Campaign on Data Acquisition for Disaster Management. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 884(1), 1–12. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/884/1/012031>.
- Ramdani, R. (2020). Karakter Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 256–274. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i2.1919>.
- Rosidi, R. F. A. (2022). Politik Hukum Digital Pemerintahan Jokowi. *Scripta: Jurnal Kebijakan Publik Dan Hukum*, 2(2), 234–248. <http://journal.puskapkom.org/index.php/scripta/article/view/21>.
- Samane-Cutipa, V. A., Quispe-Quispe, A. M., Talavera-Mendoza, F., & Limaymanta, C. H. (2022). Digital Gaps Influencing the Online Learning of Rural Students in Secondary Education: A Systematic Review. *International Journal of Information and Education Technology*, 12(7), 685–690. <https://doi.org/10.18178/ijiet.2022.12.7.1671>.
- Sarwani, S. (2021). Pelayanan Komunikasi Pemerintahan Dalam Pemberitaan Kebijakan Pemerintah Daerah Kepada Stakeholder di Kalimantan Selatan. *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 118–127. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v1i2.106>.
- Sembekov, A., Tazhbayev, N., Ulakov, N., Tatiyeva, G., & Budeshov, Y. (2021). Digital modernization of Kazakhstan's economy in the context of global trends. *Economic Annals-XXI*, 187(1–2), 51–62. <https://doi.org/10.21003/EA.V187-05>.
- Semuel, H., Wijaya, S., & Devie. (2019). The analysis website quality, intention to use the website and behavioral intention nitizen Indonesia batik-tenun traditional products of indonesia. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2 Special Issue), 136–144. <https://doi.org/10.35940/ijrte.b1802.078219>.
- Setyaningsih, A., & Siregar, K. N. (2021). Factor influencing vaccine rejection of complete basic immunization in indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 9(E), 1300–1306. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2021.7195>.
- Shafira Zalsabilah Arifah. (2022). Strategi Penerapan Good Governance Pada Pemerintahan Kota Makassar. *Jurnal Al Tasyri'Iyyah*, 2(2), 84–95. <https://doi.org/10.24252/jat.vi.33827>.
- Siahaan, S. B., Simanjuntak, A., Simanjuntak, W. A., & Pasaribu, D. (2022). Penerapan Good Governance Berbasis Birokrasi Pemerintahan Digital Untuk Mengatasi Pandemi Covid – 19 Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*

- Methodist*, 5(2), 154–163. <https://bpptik.kominfo.go.id/2018/08/23/59>.
- Siregar, R. S. N., Marzuki, & Affan, I. (2021). Sistem Pelayanan Elektronik Melalui Aplikasi E-Samsat Dalam Rangka Upaya Mewujudkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (Studi Pada UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara). *Jurnal Ilmiah METADATA*, 3(1), 292–307.
- Suwandi, S. I. N., Seloatmodjo, X. W., Situmorang, A., & Rakhmawati, N. A. (2021). Analisis privasi data pengguna contact tracing application pengendalian COVID-19 di Indonesia berdasarkan PERPRES RI No. 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Teknologi*, 11(1), 46–58. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v11i1.2174>.
- Tanrikulu, F. (2021). Students' perceptions about the effects of collaborative digital storytelling on writing skills. *Computer Assisted Language Learning*. <https://doi.org/10.1080/09588221.2020.1774611>.
- Tavares, O. M. I., & Tjiptabudi, F. M. H. (2020). Inovasi Pemerintahan Digital Melayani Berbasis Sistem Layanan Aspirasi Dan Informasi Pada Kelurahan Oebufu. *Jurnal Sains Komputer Dan Teknologi Informasi*, 3(1), 10–23. <https://doi.org/10.33084/jsakti.v3i1.1662>.
- Usman, I., Hartani, N. H., & Sroka, M. (2020). Operational performance of sme: The impact of entrepreneurial leadership, good governance and business process management . *Polish Journal of Management Studies*, 21(1), 408–418. <https://doi.org/10.17512/pjms.2020.21.1.30>.
- Wibowo, A. U. A., Sulisty, S., Mustika, I. W., & Hafid, A. (2017). Performance evaluation of DTNs routing protocols on train system by variations in message volume. *International Journal of Intelligent Engineering and Systems*, 10(3), 200–209. <https://doi.org/10.22266/ijies2017.0630.22>.
- Yandi, T. E., Armansyah, Y., & Ariawijaya, M. (2022). Pendampingan Penggunaan Google sebagai Pendukung Digitalisasi Pemerintahan Desa. *Pengabdian Mandiri*, 1(3), 355–364. <http://bajangjournal.com/index.php/JPM>.