

## Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019

Juliaman Warasi<sup>1</sup>, Dr. Muhammad Husein Maruapey<sup>2</sup>

<sup>12</sup> Universitas Djuanda Bogor

<sup>12</sup> Jl. Tol Jagorawi No.1, Ciawi, Kec. Ciawi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16720

email: juliamanwarasi@gmail.com<sup>1</sup>; [maruapey.husein@gmail.com](mailto:maruapey.husein@gmail.com)<sup>2</sup>;

### Abstract

During the current COVID-19 pandemic, every element of the community was asked to be able to adjust their activities by paying attention to the principles of physical distancing. Responding to this, the Government then made a policy on Large-Scale Social Restrictions, one of the implications is that both parties from government and non-government elements are obliged to work from home. Nevertheless, the government administration process must be ensured to continue to run effectively and optimally so that the public services provided remain of high quality. This study aims to examine the literature on e-learning as part of the implementation of e-government that can provide quality services during a COVID-19 pandemic situation. This study uses a qualitative approach to the type of literature study research. In collecting research data, researchers utilize some literature both literature research and field research, which are primary or secondary. The results of this study indicate that the implementation of e-government is not only done in the realm of government but can also be applied in Higher Education, namely by the application of e-learning in the process of teaching and learning activities. Of course, if this e-government practice can work well, then the stakeholders in Higher Education can also feel a great benefit so that it can have an impact on improving the quality of public services in the field of Education. This research can be concluded that online learning as part of the implementation of e-government can make a positive contribution in the process of teaching and learning activities, and become a relevant medium for creating optimal service quality to students.

**Keywords:** Public Services Quality; E-Government; E-Learning; University; Covid-19.

### Abstrak

Di tengah kondisi pandemi COVID-19 saat ini, setiap elemen masyarakat diminta untuk dapat menyesuaikan aktivitasnya dengan memperhatikan prinsip *physical distancing*. Menanggapi hal tersebut, Pemerintah kemudian membuat suatu kebijakan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar, yang salah satu implikasinya adalah setiap pihak baik itu dari unsur pemerintah maupun non-pemerintah wajib untuk bekerja dari rumah. Kendati demikian, proses penyelenggaraan pemerintah tersebut harus dipastikan tetap berjalan dengan efektif dan optimal sehingga pelayanan publik yang diberikan tetap berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji literatur tentang *e-learning* sebagai bagian dari pelaksanaan *e-government* yang dapat memberikan pelayanan berkualitas di tengah situasi pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi literatur. Dalam mengumpulkan data penelitian, peneliti memanfaatkan sejumlah literatur baik itu riset kepustakaan maupun riset lapangan, yang sifatnya primer maupun sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-government* tidak hanya dilakukan di ranah pemerintahan saja, namun juga dapat diterapkan di Perguruan Tinggi yaitu dengan penerapan *e-learning* dalam proses kegiatan belajar mengajar. Tentu apabila praktik *e-government* ini dapat berjalan dengan baik, maka para pemangku kepentingan di Perguruan Tinggi pun dapat merasakan kebermanfaatan yang besar sehingga dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang Pendidikan. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pembelajaran secara daring sebagai bagian dari penerapan *e-government* dapat memberikan kontribusi positif dalam proses kegiatan belajar mengajar, dan menjadi media yang relevan untuk menciptakan kualitas pelayanan optimal kepada mahasiswa.

**Keywords:** Kualitas Pelayanan Publik; E-Government; E-Learning; Perguruan Tinggi; Covid-19.

\*)Penulis Korespondensi

E-mail : maruapey.husein@gmail.com

### Pembahasan

Setelah kasus pertama Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) (<https://coronavirus.jhu.edu/map.html>) ditemukan pada akhir Desember 2019 di Wuhan, Tiongkok, *World Health Organization* (WHO) pada 11 Maret 2020 secara resmi mengumumkan bahwa wabah COVID-19 tersebut merupakan sebuah pandemi global yang berdampak pada penetapan status darurat kesehatan internasional (<https://www.who.int/>, 2020). Pernyataan tersebut tentunya beralasan, mengingat hingga saat ini berdasarkan data dari, pandemi COVID-19 telah menyerang 181 negara di dunia termasuk Indonesia (<http://coronavirus.jhu.edu/map.html>, n.d.) dengan jumlah korban yang terinfeksi lebih dari 2

juta kasus. Melihat situasi yang cukup kritis tersebut, Pemerintah Indonesia pun tidak tinggal diam dan merespon hal tersebut dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Selain itu, Presiden Joko Widodo juga menunjukkan sikap tegasnya dengan menyatakan bahwa COVID-19 adalah sebuah penyakit yang dapat menyebabkan kedaruratan kesehatan masyarakat (Setkab.go.id, 2020) dan tepat jika dijadikan sebagai suatu bencana berskala nasional (<http://rri.co.id>, 2020).

Salah satu implikasi besar dari diberlakukannya sejumlah aturan tersebut yaitu bahwa setiap Institusi Pemerintah dan non-Pemerintah baik itu yang ada di Pusat maupun di Daerah perlu menyesuaikan segala bentuk aktivitas, kegiatan, dan sistem kerjanya dengan memperhatikan prinsip *physical distancing* (Aulia, 2020). Prinsip *physical distancing* ini mengandung makna bahwa dalam rangka menjaga diri dari COVID-19, setiap elemen masyarakat perlu menjaga jarak secara fisik dengan yang lainnya sehingga diharapkan mereka dapat mengurangi aktivitas di luar rumah, tidak berada di tempat kerumunan dan keramaian (Margareth, 2020). Oleh karena itu, melalui PSBB ini setidaknya telah diatur beberapa hal seperti kegiatan pembelajaran sekolah dan aktivitas tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan di tempat ibadah dan aktivitas di tempat umum dibatasi.

Pelaksanaan PSBB ini tentu memiliki dampak luas pada perubahan aktivitas kehidupan masyarakat, yang diantaranya adalah muncul istilah *Work from Home* (WFH). WFH sendiri adalah hasil dari kebijakan yang diatur dalam Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Kebijakan ini menjadi acuan bagi setiap Instansi Pemerintahan, tak terkecuali Kementerian Agama Republik Indonesia yang merupakan Instansi Pemerintah dengan jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) terbesar, yaitu berjumlah 235.918 dari 4,5 juta total seluruh ASN di Indonesia (Kemenpan-RB, 2017).

Kemenag pun menetapkan Surat Edaran kementerian Agama No. SE.4 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Surat Edaran Menteri Agama No. SE. 3 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Pegawai Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Coronavirus Disease (COVID-19) pada Kementerian Agama. Dimana Surat Edaran ini pada akhirnya mewajibkan kepada setiap ASN nya untuk dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dalam melayani publik secara daring. Jika diperhatikan lebih seksama, sebenarnya WFH ini merupakan manifestasi dari suatu konsep pelayanan publik berbasis daring atau biasa dikenal dengan istilah *electronic government* (*e-government*). Itu dapat dilihat dari penjelasan Surat Edaran tersebut, yang mana salah satu tujuan besar yang ingin dicapai dari WFH ini adalah memastikan agar pelaksanaan pelayanan publik di instansi pemerintah tetap berjalan secara efektif sehingga kinerja setiap unit organisasinya dapat tercapai dengan baik dan optimal (Kemenpan-RB, 2020).

Penjelasan WFH ini sejalan dengan apa yang disampaikan Annttiroiko (2008) yang memaknai *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah terutama aplikasi berbasis web dalam rangka untuk mendukung kerja pemerintah agar lebih responsif dan efisien dengan memfasilitasi fungsi administrasi dan manajerial. Adapun menurut Viscusi *et al* (2019), menekankan bahwa dalam melakukan pelayanan melalui jaringan elektronik yang disediakan oleh organisasi pemerintah maupun organisasi swasta ini, kualitas pelayanan terhadap pengguna memainkan peran yang paling penting. Hal tersebut misalnya dapat dilihat dari kemudahan dalam mengakses jaringan internet dan jaringan nirkabel sehingga pengguna dapat memperoleh pelayanan secara efektif dan efisien. Namun, (Basu, 2004) menganggap bahwa *e-government* lebih dari sekedar penggunaan *website* dan internet saja, yaitu bagaimana *e-government* ini secara substansi harus bisa mendukung dan memudahkan urusan-urusan dari para pemangku kepentingan. Sehingga melalui imlementasi *e-government* tersebut diharapkan dapat membantu pemerintah dalam menyediakan setiap layanan yang lebih berkualitas dan akuntabel (Alhomoud & Shafi, 2012).

Kualitas pelayanan publik merupakan semacam sikap yang berkaitan dengan kepuasan pengguna yang berasal dari harapannya dan dibandingkan dengan apa yang telah diberikan oleh Pemerintah kepadanya (Parasuraman *et al*, 1988). Sementara Rowley (1998) menganggap bahwa kualitas dalam literatur pelayanan publik itu berfokus pada kualitas yang dirasakan (*perceived quality*). Kualitas yang dirasakan ini didefinisikan sebagai suatu penilaian pengguna tentang keunggulan entitas Pemerintah yang memberikan layanan secara keseluruhan (Zeithaml, 1987). Dan itu berbeda dengan kualitas objektif (*objective quality*), yang melibatkan aspek objek tertentu atau ciri dari sesuatu atau kejadian tertentu (Garvin, 1983). Kualitas yang dirasakan merupakan sebuah bentuk sikap yang berkaitan namun tidak sama dengan kepuasan, dan dihasilkan dari suatu perbandingan antara ekspektasi dan persepsi suatu kinerja. Hardiyansyah dalam Abdilah *et al* (2015) mengartikan kualitas dalam pelayanan publik sebagai penilaian terhadap pejabat

publik pada saat dia memberikan pelayanan secara langsung. Secara lebih konkrit, Lovelock & Wirtz (2011) berpandangan bahwa aspek kualitas dalam pelayanan itu akan selalu berbicara kinerja dalam memberikan layanan, lamanya waktu penyelesaian, responsivitas terhadap perubahan lingkungan dan pangsa pasar, serta pengeluaran biaya yang terjangkau. Kemudian Tyana *et al* (2019) memahami kualitas pelayanan publik sebagai sebuah tingkatan atau derajat baik dan buruknya suatu proses pelayanan, fasilitas pelayanan, cara-cara pelayanan diberikan yang diukur dengan kriteria-kriteria tertentu.

Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada kualitas pelayanan publik dalam penyediaan pembelajaran mahasiswa secara daring (*e-learning*) di Perguruan Tinggi. Tesis yang ingin peneliti sampaikan dalam penulisan ini adalah bagaimana *e-learning* sebagai bagian dari pelaksanaan *e-government* tetap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas di tengah situasi pandemi COVID-19. Pernyataan ini sebenarnya mengandung makna anti-tesis terhadap pandangan yang menilai bahwa justru dengan penerapan *e-learning*, kualitas pelayanan pembelajaran terhadap mahasiswa kurang efektif. Sebagaimana yang disampaikan (Hendrastomo, 2008) bahwa *e-learning* belum efektif dalam memberikan peran serta manfaatnya dibandingkan dengan cara-cara tradisional lainnya. Selain itu, Islamiyah & Widayanti (2016) juga memiliki kesimpulan yang sama bahwa cara pembelajaran *e-learning* dengan menggunakan *website* dinilai kurang efektif dalam meningkatkan hasil belajar mahasiswa. Kemudian Khoirunnisa *et al* (2018) menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara hasil belajar peserta didik sebelum dan setelah pembelajaran *e-learning* sehingga metode ini dianggap tidak mempunyai dampak terhadap hasil belajar.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti kemudian merasa tertarik untuk melakukan studi literatur yang mendalam terkait dengan bagaimana proses kegiatan belajar mengajar secara daring (*e-learning*), yang merupakan bagian dari penerapan *e-government*, dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji literatur tentang *e-learning* sebagai bagian dari pelaksanaan *e-government* yang dapat memberikan pelayanan berkualitas di tengah situasi pandemi COVID-19.

## Metode

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian studi literatur. Dalam penelitian ini, peneliti hanya mendasarkan pada sejumlah literatur baik itu riset kepustakaan dan riset lapangan, yang sifatnya primer maupun sekunder. Selain itu juga peneliti tidak perlu untuk melakukan penelitian lapangan dan bertemu dengan informan. Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan teknik *systematic literature review*, dimana peneliti melakukan proses identifikasi, penilaian, dan interpretasi sejumlah data yang berkaitan dengan tema penelitian yang telah ditentukan sebelumnya dalam rangka untuk memenuhi tujuan penelitian (Kitchenham & Charters, 2007). Dengan demikian, secara garis besar sumber data yang peneliti gunakan dalam mengembangkan penelitian ini diantaranya adalah sejumlah buku teks, artikel, jurnal, dan prosiding dengan skala nasional dan internasional serta laman *websites*, berita elektronik, dokumen pemerintah, peraturan perundang-undangan, dan ensiklopedia.

## Hasil dan Pembahasan

Tidak terbantahkan apabila institusi pemerintah dan organisasi publik lainnya di setiap negara akan terus melakukan perbaikan-perbaikan, termasuk didalamnya adalah bagaimana menyelenggarakan sebuah pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas (Holzer & Yang, 2004). Hal tersebut didasari oleh fakta bahwa kebutuhan dan permintaan masyarakat yang dinamis dan selalu berubah-ubah di tengah berkembangnya era yang semakin modern saat ini. Sebuah era dengan tingkat kompetisi global, liberalisasi pasar, serta kemajuan teknologi informasi yang tinggi saat ini, mendorong pemerintah untuk dapat meningkatkan kesadaran serta keterbukaannya terhadap perbaikan-perbaikan yang menjadi suatu keniscayaan. Pernyataan tersebut merupakan implikasi dari sebuah prinsip katalis (*catalytic*) yang dimiliki pemerintah, dimana para aparat dan pejabat publik memiliki fungsi sebagai katalisator (pihak yang senantiasa melakukan perubahan) dalam menjamin suatu pelayanan yang lebih baik, nyaman, dan berkualitas terhadap penggunaannya (Hadiyati, 2014). Kualitas pelayanan dalam sektor publik itu sangat penting, karena selain berkaitan dengan peningkatan reputasi dan kepercayaan terhadap masyarakat Imanudin dalam (Novarina & Nur,

2020) juga secara esensi dihubungkan dengan usaha untuk menanamkan nilai-nilai dalam mengembangkan masyarakat itu sendiri (Dwiyanto, 2014). Diketahui bahwa prinsip utama dalam kualitas pelayanan yang dilakukan pemerintah itu adalah adalah kebermanfaatan sosial bagi setiap warga masyarakat dengan tetap memperhatikan ketersediaan anggaran publik (Chi-Kuang *et al*, 2004). Namun hal tersebut nampaknya tidak menjamin sebuah pelayanan yang efisien dan berkualitas tinggi seperti yang dilakukan organisasi swasta pada umumnya (Robinson, 2003). Kendati seperti itu, setiap organisasi publik harus sadar betul bahwa mereka dituntut untuk bisa menjaga dan memperhatikan “tuannya” serta senantiasa memahami harapan serta kebutuhan mereka setiap saat (Nijkamp, P & Cohen-Blankshtain, 2009). Sehingga pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas tatkala “tuannya” ini tidak merasakan kekecewaan dan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan (Suparman, 2017). Dengan demikian, kualitas pelayanan diyakini dan dianggap sebagai salah satu kekuatan kunci yang mendorong suatu organisasi untuk terus bertahan, bertumbuh dan berkembang, dan yang paling penting adalah memperoleh cita-cita serta tujuan negara yang lebih besar (Rush & Oliver, 1994), seperti misalnya perbaikan dan peningkatan kualitas pendidikan (Quinn *et al*, 2009).

Pesatnya perkembangan dunia yang semakin modern ini berdampak pada perubahan yang menyentuh hingga seluruh aspek kehidupan manusia di setiap negara, termasuk di dalamnya bidang teknologi. Meningkatnya akses dan arus perputaran informasi yang tidak lepas dari perkembangan teknologi tersebut telah melahirkan paradigma baru di masyarakat (David *et al*, 2015). Cepatnya perputaran informasi dan kemudahan bagi masyarakat untuk mengaksesnya, membuat permintaan akan pemerintahan yang lebih berkualitas itu meningkat. Dalam hal ini, pada akhirnya menyebabkan pemerintah di seluruh dunia semakin fokus pada penggunaan teknologi dalam pembangunannya. Pengaplikasian teknologi di bidang pemerintahan tersebut melahirkan sebuah konsep yang bernama *electronic government* atau *e-government* (Muñoz & Bolívar, 2015). Oleh karenanya, menjadi hal yang krusial bagi setiap pimpinan suatu negara untuk memiliki konsep dan perencanaan yang matang dalam pelaksanaan dan pengembangan *e-government* tersebut (Weerakkody, 2009).

Konsep *e-government* ini merupakan sebuah elemen penting bagi suatu negara dalam proses memodernisasikan sektor publiknya (Chan & Chow, 2007), memperkuat tata kelola pemerintahan di dalam masyarakat yang demokratis (Calista & Melitski, 2007), mendorong percepatan pertumbuhan ekonomi suatu negara (Serenko *et al*, 2010), serta dianggap mampu mengurangi tingkat korupsi dan penyalahgunaan kewenangan lainnya (Andersen *et al*, 2011) Tidak hanya itu, juga dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat untuk bisa berinteraksi langsung dengan pejabat pemerintahan (Jaeger & Bertot, 2010), menyediakan akses yang lebih besar untuk bisa mendapatkan informasi-informasi penting terkait penyelenggaraan pemerintahan (Andersen *et al*, 2011), memperbaiki kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Foley & Alfonso, 2009) membantu dalam memperbaiki dan meningkatkan cara kerja yang lebih efektif dan efisien (Heeks, 2001), mengembangkan sistem kerja yang terdesentralisasi (La Porte *et al*, 1999) dan sistem kerja yang transparan (Bannister & Connolly, 2014), menciptakan struktur network untuk aktivitas yang saling terhubung satu sama lain (McClure, 2000), serta memperbaiki akuntabilitas publik (McGregor, 2001). Oleh karena itu, pengadopsian serta implementasi *e-government* ini penting untuk dilakukan bagi setiap organisasi pemerintahan di seluruh dunia mengingat sejumlah manfaat yang bisa didapatkan, yang setidaknya mendukung pada tiga dimensi kualitas pelayanan yang terintegrasi yaitu ekonomi, sosial, dan lingkungan (Estevez & Janowski, 2013).

*E-government* sendiri secara umum didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah yang sebelumnya masih tradisional seperti penggunaan kertas kerja dan sistem manual lainnya (Lee, 2009). Menanggapi hal itu, Scott (2006) juga mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah yang berupaya untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, sektor swasta, dan aktor lainnya sehingga mendorong nilai-nilai partisipatif. Selanjutnya Hernon (1998) mengartikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah

untuk memberikan pelayanan public secara langsung terhadap semua unsur masyarakat yang terdiri dari entitas masyarakat, bisnis, dan pemerintah itu sendiri dalam waktu yang tidak dibatasi, serta dimanapun mereka berada sesuai dengan kehendaknya. Secara lebih konkrit, *e-government* digambarkan sebagai basis data, sistem informasi, multimedia, fasilitas otomatis, teknologi pelacak dan mesin penelusuran oleh organisasi publik untuk mendorong interaksi dengan pemangku kepentingan di lingkungan internal maupun di lingkungan eksternal pemerintah dalam menyampaikan informasi penyelenggaraan pemerintah dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat (Jaeger, 2003). Dengan demikian, pada dasarnya TIK menjadi kunci penting yang tidak bisa dipisahkan dengan *e-government*.

Namun demikian, harus juga disadari bahwa penggunaan *e-government* tersebut tidak begitu saja menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan publik oleh lembaga pemerintah yang bersangkutan. Chuttimaskul *et al* (2008) menyatakan bahwa banyak layanan *e-government* yang telah dikembangkan namun nampaknya tidak ada perhatian yang memadai terhadap aspek pengguna dan sejauh mana kualitas layanannya, sehingga pemerintah atau organisasi publik pada umumnya perlu memperhatikan dan mengontrol kualitas layanan *e-government*. Maka dari itu, hal tersebut memerlukan penanganan yang tepat, yaitu dengan pengaturan institusi yang dapat menjaga kualitas pelayanan publik secara elektronik tersebut. Papadomichelaki & Mentzas (2012) mengusulkan metode pengukuran kualitas pelayanan *e-government* dengan nama *E-GovQual*. Konsep model kualitas layanan *e-government* dalam *E-GovQual* ini terdiri dari 6 dimensi, yaitu sebagai berikut:

- a. *Ease of Use*, yaitu mengacu pada kemudahan suatu *websites* yang dapat digunakan oleh pengguna;
- b. *Trust*, yaitu mengacu pada kepercayaan pengguna terhadap laman *website* mengenai kebebasan dari resiko bahaya atau keraguan dan faktor keamanan selama proses pelayanan;
- c. *Functionality of the Interaction Environment*, yaitu mengacu pada kemampuan pelayanan dalam memainkan peran integral yang memungkinkan pengguna untuk dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan para pemangku kepentingan sehingga memperoleh informasi yang dibutuhkan;
- d. *Reliability*, yaitu mengacu pada kepercayaan pengguna terhadap akses laman *e-government*, ketersediaan produk layanan, dan mengenai pengiriman layanan yang tepat waktu;
- e. *Content and appearance of information*, yaitu mengacu pada kualitas informasi itu sendiri, serta tampilan konten dan tata letaknya, seperti penggunaan warna, grafik, dan ukuran halaman web yang tepat;
- f. *Citizen Support*, yaitu mengacu pada kemampuan layanan dapat membantu pengguna untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Bantuan ini dapat terdiri dari panduan yang ramah pengguna, halaman bantuan, dan Pertanyaan yang Sering Diajukan di situs, serta ketersediaan saluran komunikasi ganda (telepon, email, papan pesan, dll).

Implementasi *e-government* ini tidak hanya dilakukan di ranah pemerintahan saja, melainkan juga dapat diterapkan di Perguruan Tinggi (Kapoor & Kelkar, 2013). Tentu apabila praktik *e-government* ini dapat berjalan dengan baik, maka para pemangku kepentingan di Perguruan Tinggi pun dapat merasakan kebermanfaatannya yang besar sehingga dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang Pendidikan. Salah satu inovasi teknologi yang sedang berkembang dalam dunia pendidikan yaitu Sistem Informasi Pembelajaran online yang biasa dikenal dengan nama *E-Learning*. Sebuah lingkungan pembelajaran yang mudah mendapatkan akses serta memberikan materi, menjadi suatu hal yang sangat inovatif di era teknologi. *E-learning*/ belajar online/ daring sudah banyak digunakan oleh beberapa Universitas di Indonesia, seperti yang diterapkan oleh Universitas Terbuka sebagai pionir perguruan tinggi yang menerapkan *e-learning* dituntut selalu dapat menyediakan sistem teknologi informasi yang memadai untuk menjangkau luasnya wilayah Indonesia. Hasil

penelitian Evaluasi Keberhasilan *E-Learning* Dalam Perspektif Sistem Informasi (Studi Kasus Universitas Terbuka) (Rahmat et al., 2019) Secara menyeluruh implementasi *e-learning* di UT mempunyai tingkat keberhasilan yang tinggi, dijumpai pada level teknis yang tercermin dari tingginya kualitas sistem dan kualitas layanan. Tingginya kualitas pada level semantik tercermin dari informasi, pada level efektifitas sistem tercermin dari tingginya penggunaan sistem kepuasan pengguna terhadap sistem dan hasil bersih dari sistem yang ada.

Selain itu penelitian lainnya yang berjudul *E-Learning* sebagai Penerapan E-Governemnt di Dunia Pendidikan (Studi Pada Universitas Brawijaya) yang ditulis oleh Rudiantara *et al* (2016). Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauhmana teknologi informasi dan komunikasi memiliki manfaat bagi dunia pendidikan khususnya dalam penggunaan e-learning dalam memberikan akses pembelajaran yang fleksibel dan praktis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemanfaatan TIK dalam proses kegiatan belajar mengajar atau system e-learning di Universitas Brawijaya serta faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan TIK dalam proses kegiatan belajar mengajar dengan system e-learning di Universitas Brawijaya dapat berjalan dengan baik dan efektif. Beberapa faktor yang mendukung efektifnya *e-learning* ini yaitu tersedianya sarana dan prasarana, ketersediaan sumber daya manusia, dan anggaran yang ada. Namun ada juga faktor penghambatnya, diantaranya yaitu sosialisasi terkait kebijakan pemerintah yang berubah-ubah di tingkat kampus dan perlunya dibangun sebuah system dan informasi tentang program e-learning sehingga mahasiswa dapat mengaksesnya. Selanjutnya terdapat artikel yang berjudul Evaluasi Implementasi Sistem *E-Learning* Menggunakan Model Evaluasi *Hot Fit* Studi Kasus Universitas Sam Ratulangi yang diteliti oleh Poluan et al (2015). Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa UNSRAT sudah melakukan *E-Learning* dan hasil pengukuran *Global Measurement* secara umum menunjukkan pengguna sudah cukup puas terhadap kinerja sistem.

Selain *locus* penelitian di Indonesia, penelitian lain yang dilakukan di luar negeri, yang mengkonfirmasi bahwa *e-learning* ini diminati dan memiliki kebermanfaatan cukup tinggi. Pertama, yaitu Monahan *et al* (2008) dalam Artikel yang berjudul *Virtual reality for collaborative e-learning* menegaskan bahwa popularitas internet sumber informasi telah berkembang luas dan menjadi fokus kajian dimana mampu menyajikan pengalaman dalam mengembangkan system yang kolaboratif dan inovatif. Wujud dari sistem tersebut dapat dilihat dari CLEV-R, yaitu sebuah sistem yang menawarkan kesempatan lebih banyak pada interaksi secara terintegrasi dan berkelompok untuk mahasiswa, dosen / tuton, dan rekan lainnya. Kegiatan utama yang menjadi fitur dalam sistem ini diantaranya adalah menyediakan percakapan teks, komunikasi suara, membagikan dan mengakses file-file, serta fasilitas untuk melakukan *web-cam* secara langsung. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem CLEV-R ini perlu dimanfaatkan dengan optimal dan dapat dikembangkan dengan baik. Kedua, yaitu artikel yang berjudul *E-Learning success determinants: Brazilian empirical study* oleh Cidral *et al* (2018), yang mana penelitiannya dilakukan di Lembaga Pendidikan Tinggi dan Pusat universitas di Brazil. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dampak dari *e-learning* pada masyarakat serta manfaatnya, dan pentingnya untuk menghubungkan sistem *e-learning* dengan pendorong keberhasilan mereka, dan untuk menemukan faktor-faktor penentu kepuasan yang dirasakan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan model persamaan struktural, yaitu studi ini mengusulkan model teoretis yang memadukan teori informasi kepuasan dan kesuksesan sistem dalam sistem *e-learning*.

Penggerak kepuasan yang dirasakan pengguna adalah kualitas informasi, kualitas sistem, sikap instruktur terhadap *e-learning*, keragaman dalam penilaian, dan pembelajar interaksi yang dirasakan pengguna. Studi ini menunjukkan bahwa penggunaan dan kepuasan pengguna saling bergantung, dan keduanya memiliki dampak positif pada kinerja individu. Selain itu kualitas kolaborasi, kualitas informasi, dan kepuasan yang dirasakan pengguna merupakan pendorong penting bagi

penggunaan *e-learning*. Sebagai kontribusi teoretis lainnya, model ini memvalidasi keberhasilan teori sistem informasi untuk kasus penggunaan sistem *e-learning* dalam konteks Brasil.

Artikel terakhir dalam studi literatur ini berjudul *Modeling in E-learning System*, yang ditulis oleh (Carranza *et al*, 2014). Dalam artikel ini ditekankan bahwa untuk membangun lingkungan belajar yang secara bersamaan berpusat pada konten pembelajaran, pengguna, dan evaluasi akhir, maka sebagian besar guru harus belajar mengembangkan alat mereka sendiri, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan siswa dan kurikulum, yaitu dengan mengembangkan serangkaian kegiatan pembelajaran online sesuai dengan kebutuhan siswa. Tugas guru dalam merancang sistem online ini adalah untuk memilih, mengadaptasi, dan meningkatkan (melalui refleksi, umpan balik, dan evaluasi) kegiatan pendidikan yang memaksimalkan potensi *websites*. Selain itu juga dijelaskan secara singkat mengenai eksperimen yang dilakukan mahasiswa dari Universitas dari Guadalajara, Meksiko. Berbagai kegiatan pra-pembelajaran dapat digunakan untuk mempersiapkan siswa untuk perincian pelajaran, serta untuk memberi tahu siswa tentang pentingnya mengambil pelajaran mereka secara *online* dan menunjukkan bagaimana bisa mendapat manfaatnya. Ada juga berbagai kegiatan belajar yang dapat ditawarkan kepada siswa untuk mencapai hasil belajar yang diharapkan. Siswa perlu berinteraksi dan bertatap muka dengan guru secara langsung untuk mengakses materi dan informasi yang dibutuhkan untuk membentuk basis pengetahuannya. Dengan demikian, melalui model pembelajaran online seperti itu dapat menghidupkan proses pembelajaran yang berkualitas.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan studi literatur ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pembelajaran secara daring (*e-learning*) sebagai bagian dari penerapan *e-government* dapat memberikan kontribusi positif dalam proses pembelajaran dan menjadi media yang relevan untuk menciptakan kualitas pelayanan optimal kepada mahasiswa. Hal tersebut kemudian bisa menjadi pijakan bagi setiap Perguruan Tinggi yang ingin berhasil dalam menyelenggarakan *e-learning* di tengah situasi pandemi COVID-19 saat ini, dengan tetap memperhatikan sejumlah faktor yang mendukungnya. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah layanan sistem yang inovatif dan kolaboratif, sarana dan prasarana lengkap, ketersediaan anggaran yang memadai, kebaruan teknologi yang digunakan, fitur-fitur pembelajaran yang menarik, tenaga pendidik yang berkapasitas, terbukanya ruang interaksi langsung dan partisipatif antara tenaga pendidik dan peserta didik. Namun demikian, peneliti melihat hal yang paling krusial dari kesuksesan penerapan *e-learning* ini ditentukan oleh pelaksanaan peran setiap pemangku kepentingan yang terlibat. Sehingga hubungan diantara mereka, yaitu lembaga, tenaga pendidik, dan peserta didik, bisa saling mendukung satu sama lainnya. Inilah esensi sebenarnya dari konsep *e-government*, yaitu dapat mengkoneksikan interaksi antara para pemangku kepentingan yang lebih efektif dan efisien, dengan tetap berprinsip pada pemberian pelayanan publik yang berkualitas

### **Ucapan Terimakasih**

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada Universitas Djuanda Bogor yang telah mendukung kami dalam menyelesaikan artikel ini

### **Daftar Pustaka**

- Abdilah, W. S., Miharja, S., & Lestari, Y. D. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Wilayah Bandung. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 6(1), 20–27.
- Alcaide Muñoz, L., & Rodríguez Bolívar, M. P. (2015). Understanding e-Government Research: A Perspective from the Information and Library Science Field of Knowledge. *Internet Research*, 25(4), 633–673.

- Alhomoud, S., Shafi, M. (2012). Best Practices in E-Government: A Review of Some Innovative Models Proposed in Different Countries. *International Journal of Electrical & Computer Science*, 12(1).  
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.655.694&rep=rep1&type=pdf>
- Andersen, T.B., Bentzen, J.S., Dalgaard, C.J., & Selaya, P. (2011). Does the Internet Reduce Corruption? Evidence from U.S States and Across Countries. *World Bank Economic Review*, 25(3), 387–417.
- Annttiroiko, A. . (2008). A Brief Introduction to The Field of E-Government. In M. Khosrow- Pour (Ed.), *Electronic Government: Concept, Methodologies, Tools, and Applications* (Vol. 1). Hershey: information Science Reference.
- Aulia. (2020). *Diskursus Penanganan COVID-19 oleh Pemerintah Pusat dan Daerah: Efektifkah Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Diterapkan*. Fh Unpad.
- Bannister, F., Connolly, R. (2014). ICT, Public Values and Transformative Government: A Framework and Programme for Research. *Government Information Quaterly*, 31(1), 119– 128.
- Calista, D. J., & Melitski, J. (2007). E-Government and E- Governance: Converging Constucts of Public Sector Information and Communications Technologies. *Public Administration Quaterly*, 31(1), 87–120.
- Carranza, R.R., Marquez, A.A., Rodriguez, A.M.L., & Leon, O. . (2014). Modeling in E-Learning System. *AASRI Procedia*, 8, 57–62.
- Chan, H.S., & Chow, K. . (2007). Public Management Policy and Practice in Western China: Metapolicy, Tacit Knowledge, and Implications for Management Innovation Transfer. *American Review of Public Administration*, 37(4), 479–497.
- Chi-Kuang, C., Chang-His, Y., Shiow-Jiuan, Y. and Hsiu-Chen, C. (2004). A Customer-Oriented Service-Enhancement System For The Public Sector. *Managing Service Quality*, 14(5), 414–425.
- 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.
- Cidral, W.A., Oliveira, T., Di Felice, M., & Aparicio, M. (2018). E-Learning Success Determinants: Brazilian Empirical Study. *Computers & Education*, 122, 273–290.
- David, N., Justice, J., & McNutt, J. (2018). Smart Cities are Transparent Cities: The Role of Fiscal Transparency in Smart City Governance. In *Transforming City Government for Succesful Smart Cities*. Springer.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (A. Dwiyanto (ed.)). Gajah Mada University Press.
- Estevez, E., Janowski, T. (2013). Electronic Governance for Sustainable Development- Conceptual Framework and State of Research. *Government Information Quaterly*, 23(2), 217–235.
- Foley, P., & Alfonso, X. (2009). E-Government and the Transformation Agenda. *Public*

- Garvin, D. A. (1983). Quality on the Line. *Harvard Business Review*, 61, 65–73.
- Hadiyati, E. (2014). Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia. *International Journal of Marketing Studies*, 6(6), 104–117. <https://doi.org/10.5539/ijms.v6n6p104>
- Heeks, R. (2001). *Understanding e-Governance for Development*.
- Hernon, P. (1998). Government on the WEB: A Comparison between the United States and New Zealand. *Government Information Quarterly*, 15(4), 419–443.
- Holzer, M., & Yang, K. (2004). Performance Measurement and Improvement: An Assessment of the State of the Art. *International Review of Administrative Sciences*, 70(1), 15–31.
- Islamiyah, M., & Widayanti, L. (2016). Efektifitas Pemanfaatan E-Learning Berbasis Website Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa STMIK Asia Malang Pada Mata Kuliah Fisika Dasar. *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Informasia ASIA (JITIKA)*, 10(1).
- Jaeger, P.T., & Bertot, J. . (2010). Transparency and Technological Change: Ensuring Equal and Sustained Public Access to Government Information. *Government Information Quarterly*, 27, 371–376.
- Kapoor, R., & Kelkar, N. (2013). E-Governance: Higher Education in Rural Area. *National Conference on New Horizons in IT – NCNHIT*.
- Khoirunnisa, R.N., Dewi, D.K., & Nurwidayati, D. (2018). Pembelajaran E-Learning Perkembangan Anak di Jurusan Psikologi. *Jurnal Psikologi Teori Dan Terapan*, 9(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26740/jptt.v9n1.p62-76>
- Kitchenham, B.A., & Charters, S. M. (2007). *Guidelines for Performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering*.
- La Porte, T.M., De Jong, M., & Demchack, C. . (1999). Public Organization on the World Wide Web: Empirical Correlates of Administrative Openness. *Proceeding of the National Public Management Research Conference*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, 7th edition. In *Journal of Services Marketing* (Seventh, Vol. 18, Issue 5). Prentice Hall.
- Margareth, R. (2020). *Pengertian Physical Distancing Cegah Corona*. Tagar. Id. <https://www.tagar.id/pengertian-physical-distancing-cegah-corona>
- Monahan, T., McArdle, G., Bertolotto, M. (2008). Virtual Reality for Collaborative E-Learning. *Computers & Education*, 50(4), 1339–1353.
- Nijkamp, P., Cohen-Blankshtain, G. (2009). *The Importance of ICT for Cities: E-Government and Cyber Perceptions*. Amsterdam. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-32141-2\\_13](https://doi.org/10.1007/978-3-642-32141-2_13).

- Novarina, P., & Nur, M. . (2020). Kinerja Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pekalongan. *Ministrate: Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 2(1), 16–21.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A.P., Zeithaml, V.A., & Berry, L. . (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12– 40.
- Poluan, F., Lumenta, A., & Sinsuw, A. (2015). Evaluasi Implementasi Sistem E-Learning Menggunakan Model Evaluasi Hot Fit Studi Kasus Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Teknik Informatika*, 4(2), 1–6. <https://doi.org/10.35793/jti.4.2.2014.6985>
- Quinn, A., Lemay, G., Larse, P., & Johnson, D. (2009). Service Quality in Higher Education. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20, 139–152.
- Rahmat, A., Seminar, K. B., & Suroso, A. I. (2019). Evaluasi Keberhasilan E-Learning Dalam Perspektif Sistem Informasi (Studi Kasus Universitas Terbuka). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(3), 373–384. <https://doi.org/10.17358/jabm.5.3.373>
- Robinson, L. (2003). Committed to quality: the use of quality schemes in UK public leisure services. *Managing Service Quality*, 13(3), 247–255.
- Rowley, J. (1998). Quality Measurement in the Public Sector: Some Perspective from the Service Quality Literature. *Total Quality Management*, 9(2–3), 321–325.
- Rudiantara, Y., Muluk, K., Suryadi, S. (2016). E-Learning Sebagai Penerapan E-Government di Dunia Pendidikan (Studi Pada Universitas Brawijaya). *Wacana*, 19(3).
- Rush, R.T., & Oliver, R. L. (1994). Service Quality: Insights and Managerial Implications from The Frontier. In Roland T. Rust & Richard L. Oliver (Ed.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 1–19). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4135/9781452229102.n1>
- Scott, J. . (2006). “E” the people: DO US Municipal Government Web Sites Support Public Involvement? *Public Administration Review*, 66(3), 341–353.
- Serenko, A., Bontis, N., Booker, L., Sadeddin, K., & Hardie, T. (2010). A Scientometric Analysis of Knowledge Management and Intellectual Capital Academic Literature(1994- 2008). *Journal of Knowledge Management.*, 14(1), 3–23.
- Suparman, N. (2017). Kualitas Pelayanan Izin Mendikrikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 41–56.
- Tyana, E., Trisakti, F., Hidayat, A., Suparman, N., & Ludianingsih, U. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis Radio Frequency Identification (RFId). *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 28. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1420>

Viscusi, G., Batini, C., & Mecella, M. (2019). Information Systems for E-Government. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Weerakkody, V. . (2009). Implementing e-government in Sri Lanka: Lessons from the UK. *Information Technology for Development*, 171-19.