

JURNAL LEX SPECIALIS

Volume 4 Nomor 1, Agustus 2023

P-ISSN : 2774-423X | E-ISSN : 2774-4248

Link : <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/jlsp/index>

PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN AKADEMIK DI ERA NORMAL BARU PADA POLITEKNIK ILMU PEMASYARAKATAN

(STUDI PADA POLITEKNIK ILMU PEMASYARAKATAN)

Dimas Putra Pratama

Pascasarjana Hukum Universitas Pamulang

robbykumham@gmail.com

ABSTRAK

Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19) merupakan bencana wabah virus yang dialami oleh seluruh belahan dunia tidak terkecuali Indonesia yang berdampak pada lumpuhnya seluruh aktivitas sosial, ekonomi dan pemerintahan. Sudah menjadi tugas yang wajib bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi para masyarakatnya. Pandemi Covid-19 menguji dan meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan publik atau implementasi E-Government. Politeknik Ilmu Pemasarakatan (POLTEKIP) berupaya untuk menerapkan pelayanan akademik di era normal baru dengan pemberian layanan Sistem Informasi Akademik Poltekip (SIAP) dan Sistem Aplikasi Layanan Taruna dan Orangtua (SALTO). Yang memungkinkan melakukan pelayanan dengan hanya melalui internet tanpa harus datang ke layanan Offline. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan sebelumnya, diperoleh beberapa rumusan permasalahan yang diteliti dalam tulisan ini, diantaranya adalah Bagaimana Penerapan E-government Dalam Pelayanan Akademik Yang Dilakukan Oleh Politeknik Ilmu Pemasarakatan Pada Masa Pandemi Covid-19 dan Bagaimana Sistem Layanan Akademik di Era Normal Baru Yang Diterapkan Oleh Politeknik Ilmu Pemasarakatan Dalam Penerapan E-government Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik. Jenis penelitian dalam penulisan tesis ini merupakan penelitian hukum empiris. Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip. Bentuk layanan E-government yang disediakan oleh Politeknik Ilmu Pemasarakatan ialah aplikasi yang ditujukan untuk memudahkan taruna, orang tua, serta civitas akademika dalam hal berkoordinasi dan memantau hasil perkembangan pendidikan taruna di Politeknik Ilmu Pemasarakatan.

Kata Kunci: Pandemi Covid-19, Politeknik Ilmu Pemasarakatan, Pelayanan Publik, E-Government.

ABSTRACT

The Coronavirus Disease (Covid-19) pandemic is a virus outbreak that is experienced by all parts of the world, including Indonesia, which has an impact on the paralysis of all social, economic and government activities. It is a mandatory duty for the government to be able to provide quality public services for its citizens. The Covid-19 pandemic tested and increased the use of information technology in implementing public services or implementing E-Government. The Correctional Sciences Polytechnic (POLTEKIP) seeks to implement academic services in the new normal era by providing Polytechnic Academic Information Systems (SIAP) services and Cadets and Parents Service Application Systems (SALTO). Which makes it possible to carry out services only via the internet without having to come to Offline services. Based on the things that have been described previously, several problem formulations are obtained which are examined in this paper, including how to implement E-government in academic services carried out by the Correctional Sciences Polytechnic during the Covid-19 pandemic and how the academic service system works in the new normal era. Implemented by the Correctional Science Polytechnic in the Implementation of E-government as an Effort to Improve Public Services. The type of research in writing this thesis is empirical legal research. Empirical Legal Research is a legal research method that uses empirical facts taken from

human behavior, both verbal behavior obtained from interviews and real behavior carried out through direct observation. Empirical research is also used to observe the results of human behavior in the form of physical remains and archives. The form of E-government service provided by the Correctional Science Polytechnic is an application aimed at facilitating cadets, parents, and the academic community in terms of coordinating and monitoring the results of the development of cadet education at the Correctional Science Polytechnic.

Keywords: Covid-19 Pandemic, Correctional Polytechnic, Public Service, E- Government

PENDAHULUAN

Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19) merupakan bencana wabah virus yang dialami oleh seluruh belahan dunia tidak terkecuali Indonesia. Dampak yang terjadi akibat Covid-19 telah melumpuhkan seluruh aktivitas sosial, ekonomi dan pemerintahan. Dalam hal ini pemerintah mengupayakan berbagai cara untuk menghadapi bencana yang terjadi. Pemerintah membuat terobosan baru terkait dengan keputusan penalaran virus Covid-19 dengan menetapkan peraturan pemerintah Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Terhitung akhir tahun 2019, dunia digemparkan dengan munculnya virus Covid-19 yang berasal dari Wuhan, China. Mulai maret 2020, kasus Covid-19 juga mulai bermunculan di Indonesia dan terus bertambah. Karena kasus yang kian meningkat dan hampir tak terkendali, hampir semua kegiatan berhenti dan mulai dilaksanakan secara online atau dilakukan jarak jauh. Termasuk dalam pelayanan publik, untuk menghindari penularan virus, pelaksanaannya pun dialihkan menjadi jarak jauh, kecuali pelayanan yang harus dilakukan secara langsung. Dalam sekejap hampir segala kegiatan dilaksanakan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Secara tidak langsung, keadaan ini semakin mendukung atau lebih tepatnya mendorong pelaksanaan pelayanan publik secara digital di Indonesia. Akibat yang ditimbulkan pandemik ini menjadikan tantangan dalam tata kelola pemerintahan, karena pemerintah memikirkan bagaimana mempertimbangkan masalah sosial dan politik diwaktu yang bersamaan dikarenakan fenomena yang ditimbulkan. Pendekatan ilmiah yang rasional seperti sosio-demografis tidak cukup untuk mengelola pandemi, maka diperlukan ilmu pengetahuan sosio-politik untuk membantu dalam pengembangan kebijakan. Dengan begitu yang pemerintah bisa dengan tepat menemukan jalan keluar untuk menghadapi pandemi bersama dengan proses pelaksanaan pemerintahan.

Covid-19 merupakan penyakit yang dapat menular secara cepat pada saat terjadi kontak fisik sehingga menyebabkan kedaruratan kesehatan masyarakat dan ditetapkan sebagai bencana nasional. Dampak diberlakukannya berbagai aturan pemerintah maka perlu adanya penyesuaian tatanan

administrasi pelayanan publik terhadap aktivitas, kegiatan dan sistem kerja dengan tetap memperhatikan prinsip Physical Distancing. Physical Distancing yang dimaksud yaitu merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengurangi penularan virus Covid-19 dengan menjaga jarak fisik antar sesama (PSBB) dan mengurangi aktivitas keluar rumah serta menghindari tempat-tempat ramai.

Dalam hal ini, pemerintah melakukan berbagai upaya perbaikan sistem birokrasi dalam memberikan pelayanan public dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mengubah sistem administrasi pemerintahan tradisional menuju pemerintahan secara elektronik (E-Government). Hal ini dilakukan pemerintah agar administrasi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik selama masa PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). The World Bank mendefinisikan E-government sebagai suatu alat yang dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi (www.worldbank.com). Implementasi E-government di seluruh Negara dimulai sejak tahun 2000-an yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintah kepada publik serta menciptakan good governance. E-government sangat dibutuhkan di Indonesia saat ini untuk memudahkan berbagai macam urusan pada masa pandemi Covid-19.

Sudah menjadi tugas yang wajib bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi para masyarakatnya. Pandemi Covid-19 menguji dan meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan publik atau implementasi E-Government. Seperti yang dijelaskan Shiyo bahwa pengembangan dari sistem E-government itu menghasilkan dan membantu menyebarkan informasi serta perkuat eksistensi. Hal ini dimaksud yang berarti dengan sistem E-government akan membantu pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih efektif, dan juga meningkatkan eksistensi pemerintahan dalam pengimplementasiannya. Hidup dengan cara yang serba digital, mampu mendorong kehidupan masyarakat menuju perubahan yang terus menuntut agar kebutuhannya dapat dijawab dengan cara yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan perkembangan yang ada. Dengan begitu, memanfaatkan bidang informasi dan teknologi untuk memudahkan kegiatan pelayanan publik

dan membuatnya menjadi lebih efektif dan juga efisien.

Pelaksanaan PSBB sesuai dengan Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara maka muncullah istilah Work from Home (WFH) sebagai bentuk perubahan aktivitas kehidupan masyarakat. WFH merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mengurangi kontak fisik (Physical Distancing) dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19. WFH dilaksanakan dengan memanfaatkan E-government berbentuk aplikasi website sebagai media informasi dan komunikasi untuk melaksanakan administrasi dan kerja pemerintah yang lebih responsif dan efisien.

Hal terpenting dalam memberikan pelayanan secara elektronik yang disediakan pemerintah yang perlu diperhatikan yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari hal yang paling umum seperti mudahnya mengakses jaringan dan cepat tanggap (Fast Response). Implementasi E-government dalam hal ini tidak hanya sekedar memanfaatkan media website semata namun harus mampu mendukung dan memudahkan urusan-urusan pemerintahan sehingga diharapkan mampu menyediakan layanan yang berkualitas dan akuntabel.

E-government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi dunia, sehingga memantapkan pemerintah Indonesia untuk turut menciptakan sistem secara digital yang akan membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan pemerintahan hingga ke masa mendatang. Sebelumnya telah dikeluarkan juga Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government yang didalamnya juga telah dijelaskan mengenai penyelenggaraan negara dengan E-government yang juga menjadi bukti upaya pemerintah Indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan E-Government. Menurut Indrajit dalam Kusnadi & Ma'ruf (2017) menjelaskan bahwa E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat memungkinkan bagi pemerintah untuk transformasi hubungan dengan masyarakat,

swasta, dan juga pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Penggunaan teknologi informasi ini dapat berupa internet, mobile, komputer, atau lainnya. Sistem ini dibentuk sebagai distribusi layanan yang dibentuk pemerintah dengan bentuk digital. Bentuk usaha dari pemerintah dalam meningkatkan dalam kemajuan dari penerapan E-government terjadi pada April 2004, dimana pemerintah mulai mengajukan suatu permohonan untuk seluruh warga negara Indonesia, SIM, nomor pajak, bahkan hingga paspor menggunakan satu nomor identifikasi (SIN). Pemanfaatan E-government di Indonesia karena perubahan pada kehidupan bangsa dan negara secara fundamental, dari sistem pemerintahan otoriter dan sentral ke dalam sistem pemerintahan yang demokratis dan menetapkan kewenangan pusat dan daerah otonom. Perubahan yang dimaksud ialah perubahan dimana pemerintah dituntut menjadi pemerintahan yang transparan, bersih dan dapat menjawab tuntutan dengan baik.

Menyadari manfaat dari E-Government, Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan beberapa kebijakan terkait implementasi E-government (Harjadi, 2004) melalui Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government. Berdasarkan Inpres tersebut, setiap instansi pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Arti dari pelayanan publik adalah pelaksanaan pelayanan dengan cara melayani suatu keperluan warga atau masyarakat dengan kepentingan yang ditujukan kepada instansi tersebut dengan peraturan yang telah berlaku. Instansi pemerintah sudah ditetapkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan tidak bisa melayani kepentingannya sendiri. Instansi pemerintah sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi bukan berarti instansi saja yang memberikan pelayanan tetapi masyarakat juga mengoptimalkan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah diberi oleh pihak instansi sehingga bisa mencapai pelayanan yang optimal antara pihak instansi dan masyarakat.¹

Pelaksanaan pelayanan yang bergerak di instansi pemerintah yaitu melaksanakan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah bertujuan untuk mencukupi kebutuhan masyarakat dengan perundang undangan yang diterapkan. Dari penjelasan dapat diartikan instansi pemerintahan

tidak bisa sembarangan dalam melaksanakan pelayanan kepada warga, instansi pemerintah tersebut harus menjalankan dengan peraturan yang sudah berlaku demi memaksimalkan pelayanan yang dijalankan.²

Cara untuk mengoptimalkan pelayanan yaitu dengan cara masyarakat harus terlibat dalam menyusun kebijakan, dengan cara instansi pemerintah melakukan survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang berlaku, dan juga penyampaian pengaduan dan keluhan dari masyarakat. Keikutsertaan masyarakat bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan publik yang sudah berlaku. Contohnya, seperti hasil survei terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang sudah berlaku apa sudah memuaskan atau belum, agar bisa jadi bahan evaluasi bagi pihak penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik sebuah keharusan bagi pemerintah guna terciptanya pelayanan publik yang lebih baik dan berkembang, dan menguntungkan bagi kedua belah pihak dari organisasi pemerintahan maupun masyarakat. Menurut Galbraith (1973); Schon (1967) mendefinisikan inovasi yaitu dari produk sebelumnya yang diperbarui menggunakan teknologi yang baru, dan menjadikan produk tersebut mempunyai nilai lebih.³ Maka Dari itu dapat dikatakan jika inovasi bisa lahir dari gagasan telah ada di masa sebelumnya lalu diperbarui yang lebih inovatif dan tentu saja pelaksanaannya lebih efektif. Inovasi adalah hasil dari pemanfaatan produk yang telah berlaku sebelumnya, lalu dikembangkan agar menjadi lebih efektif dan efisien dari produk sebelumnya. Adanya kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan pada saat ini di Indonesia sangatlah penting dan berguna untuk pengembangan inovasi pelayanan publik.

Dengan adanya pandemi banyak memberikan pelajaran dalam hal mengelola suatu birokrasi. Pada keadaan sulit seperti ini instansi pemerintah harus tetap memberikan pelayanan publik untuk masyarakat. Adanya pandemi instansi pemerintah dituntut untuk memaksimalkan teknologi dan informasi untuk berjalannya sistem di seluruh sektor pemerintah. Di masa pandemi covid 19 berubahnya sistem pelayanan publik dari tatap muka menjadi serba online sangat berpengaruh baik dan mengalami peningkatan drastis ketika keadaan seperti sekarang, serta

pemerintah melakukan pengoptimalan aplikasi layanan online untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Keadaan saat ini menuntut kita melakukan perubahan dengan kebiasaan baru (new normal), dan juga instansi pemerintah merubah kebiasaan lama dalam memberikan pelayanan.

Rancangan pemerintah untuk menerapkan new normal membuat masyarakat Indonesia bisa melakukan aktivitas diluar rumah, dan berdampingan adanya resiko penyebaran virus covid-19. Untuk menekan menyebarnya virus pemerintah menghimbau masyarakat agar selalu melaksanakan protokol kesehatan yang sudah ada. Dengan demikian pelayanan publik secara tatap muka di situasi sekarang atau disebut New normal sangat diminimalisir. Hal tersebut menuntut pemerintah untuk melakukan pelayanan publik dengan cara online, guna untuk menekan menyebarnya virus covid-19.

Hal berikut berpengaruh pada pelayanan akademik yang ada di setiap lingkungan pendidikan yang harus menyesuaikan dengan pemberlakuan new normal. Pelayanan akademik menjadi pendukung penerapan E-Government. Berbagai kebijakan yang dikeluarkan pemerintah menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia memiliki upaya mensukseskan pelaksanaan E-government di Indonesia, bahkan ke tingkat dinas Pendidikan daerah. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) juga mendukung implementasi E-government untuk meningkatkan transaksi pelayanan publik.

Untuk mendorong upaya yang dilakukan oleh seluruh instansi pemerintahan baik itu pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia dengan memberikan apresiasi dan dorongan dengan penghargaan PeGI (Pemeringkatan E- government Indonesia). Dilihat dari hasil PeGI, Implementasi E-government di Indonesia tergolong lambat dikarenakan beberapa faktor diantaranya yaitu infrastruktur yang belum merata, tingkat sumber daya manusia yang belum mumpuni dan kultur budaya yang beragam. Pemerintah Indonesia melalui menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) terus mengembangkan E-government sehingga peningkatan mutu dan kualitas pelayanan publik dapat terpenuhi.

Politeknik Ilmu Pemasarakatan (POLTEKIP) berupaya untuk menerapkan pelayanan akademik di era normal baru dengan pemberian layanan Sistem Informasi Akademik

Poltekkip (SIAP) dan Sistem Aplikasi Layanan Taruna dan Orangtua (SALTO). Yang memungkinkan melakukan pelayanan dengan hanya melalui internet tanpa harus datang ke layanan Offline Politeknik Ilmu Pemasarakatan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis sangat tertarik untuk menyusun Penulisan Hukum dengan judul **PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN AKADEMIK DI ERA NORMAL BARU PADA POLITEKNIK ILMU PEMASYARAKATAN.**

PERMASALAHAN

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan sebelumnya baik itu dalam latar belakang maupun dalam identifikasi masalah, maka dapat diperoleh beberapa rumusan permasalahan yang diteliti dalam tulisan ini, diantaranya adalah :

1. Bagaimana Penerapan E-government Dalam Pelayanan Akademik Yang Dilakukan Oleh Politeknik Ilmu Pemasarakatan Pada Masa Pandemi Covid- 19?
2. Bagaimana Sistem Layanan Akademik di Era Normal Baru Yang Diterapkan Oleh Politeknik Ilmu Pemasarakatan Dalam Penerapan E-government Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan langkah penting dalam suatu kegiatan penelitian. Maksud dilakukan metode penelitian ini adalah untuk memecahkan suatu masalah penelitian. Masalah itu dipecahkan, tentu akan sangat tergantung pada pilihan metode penelitiannya. Metode penelitian itu sendiri pada dasarnya berkenaan dengan cara memperoleh data. menurut Sugiyono, "metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu". Pendapat senada ditegaskan pula Soehartono, "metode penelitian adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan".¹⁵ Dengan demikian metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan tesis ini merupakan penelitian hukum empiris. Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum

yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara untuk mendapatkan data primer yang dilakukan melalui tanya jawab secara lisan antara peneliti dan narasumber. Penelitian empiris dapat digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip.

Jenis penelitian dalam penulisan tesis ini merupakan penelitian hukum empiris. Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam menemukan jawaban isu hukum proposal tesis ini diperlukan beberapa pendekatan dalam upaya memahami dan menjelaskan secara utuh permasalahan hukum, yaitu melalui pendekatan:

- a. Pendekatan Historis (Historical Approach)

Pendekatan historis dilakukan dalam kerangka pelacakan sejarah lembaga hukum dari waktu ke waktu. Pendekatan ini sangat membantu peneliti untuk memahami filosofi dari aturan hukum dari waktu ke waktu. Di samping itu, melalui pendekatan demikian peneliti juga dapat memahami perubahan dan perkembangan filosofi yang melandasi aturan hukum tersebut.¹⁷ Pendekatan historis digunakan untuk memahami hukum secara lebih mendalam tentang suatu sistem atau lembaga, atau suatu pengaturan hukum tertentu, sehingga dapat memperkecil kekeliruan, baik dalam pemahaman maupun penerapan suatu lembaga atau ketentuan hukum tertentu.¹⁸ Hukum pada masa kini dan hukum pada masa lampau merupakan suatu kesatuan yang berhubungan erat, sambung-menyambung dan tidak putus,

sehingga dikatakan bahwa kita dapat memahami hukum pada masa kini dengan mempelajari sejarah. Mengingat tata hukum yang berlaku sekarang mengandung anasir-anasir dari tata hukum yang silam dan membentuk tunas-tunas tentang tata hukum pada masa yang akan datang.

b. Pendekatan Filsafat (Philosophical Approach)

Filsafat hukum adalah perumusan dan perenungan nilai-nilai, kecuali itu juga filsafat hukum menyangkut penyerasian nilai-nilai, misalnya penyerasian antara ketertiban dengan ketentraman antara kebendaan dan keakhlakan antara kelanggengan /konservatisme dan pembaruan. Pendekatan filsafat untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap penerapan E-government dalam meningkatkan pelayanan public pada masa pandemic Covid-19.

c. Pendekatan Perundang-Undangan (Statute Approach)

Pendekatan Perundang-undangan dilakukan dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang berhubungan dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan Perundang-undangan (statute approach) dalam penelitian ini dilakukan dengan menelaah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu dan masalah hukum yang dihadapi.

d. Pendekatan Analitis (Analytical Approach)

Maksud utama analitis terhadap bahan hukum adalah mengetahui makna yang terkandung oleh istilah-istilah

yang digunakan dalam peraturan perundang-undangan secara konsepsional, sekaligus mengetahui penerapannya dalam praktik dan putusan-putusan hukum. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji istilah-istilah yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data kualitatif adalah jenis Data yang dipergunakan pada penelitian ini. Data kualitatif adalah data yang disajikan dengan bentuk kata verbal bukan bentuk angka.²⁰ Pendekatan kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan oleh sasaran penelitian yang bersangkutan secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata. Yang diteliti dan dipelajari adalah objek penelitian yang utuh.²¹

b. Sumber Data

Untuk memecahkan masalah yang ada dalam suatu penelitian maka diperlukan sarana yaitu sumber data. Sumber data dari penelitian ini adalah bahan hukum yang didapatkan dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara umum (perundang-undangan) atau mempunyai kekuatan mengikat bagi pihak-pihak berkepentingan. Peraturan perundang-undangan dan peraturan dasar merupakan bahan hukum primer pada penelitian ini. Bahan hukum primer yang digunakan meliputi:

a) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

b) No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Selain itu semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji juga dipergunakan sebagai data primer. Untuk memperoleh kebenaran secara ilmiah dan teoritis maka selanjutnya bahan hukum primer tersebut dibandingkan,

dikembangkan, dianalisis dan diuji. Selanjutnya semuanya dihubungkan lalu dipergunakan untuk mengembangkan jawaban dari permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.

2)Bahan Hukum Sekunder

Untuk membantu memahami dan menganalisis bahan hukum primer yang telah ada maka diperlukan bahan hukum sekunder.

Fungsi dari bahan hukum sekunder adalah untuk memberikan penjelasan dari bahan hukum primer yang ada. Yang termasuk dari bahan hukum sekunder adalah karya tulis ilmiah para ahli dan sarjana yang berupa literatur guna melengkapi, membantu dan mendukung dalam pemecahan masalah yang diteliti. Selain itu yang termasuk bahan hukum sekunder adalah jurnal hukum, artikel hukum dan buku yang memuat data penunjang dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

3)Bahan Hukum Tersier

Bahan-bahan penunjang lain yang ada relevansinya dengan pokok permasalahan, memberikan informasi, petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, tujuan utama dari penelitian yaitu untuk mendapatkan data yang terbagi menjadi beberapa sumber data yaitu sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (participant observation), wawancara mendalam dan dokumentasi.²² Beberapa macam dari teknik pengumpulan data secara umum ada empat teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan gabungan. Berdasarkan dari jenis penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi.

1)Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data berupa gambar, karya seseorang atau tulisan. Dokumentasi digunakan peneliti untuk pengumpulan data dengan cara melihat buku-buku, artikel ilmiah, berita, dan tulisan-tulisan yang berhubungan dengan pencegahan penyimpangan seksual dan program pembinaan kepribadian.

2)Wawancara

Wawancara merupakan suatu interaksi atau kegiatan bertemunya antara dua orang untuk saling Tanya jawab atau bertukar informasi dengan tujuan untuk mendapatkan sebuah informasi yang hendak ditemukan dalam sebuah topik tertentu. Wawancara itu sendiri terbagi menjadi beberapa macam, terdapat wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan juga wawancara tidak terstruktur. Pada penelitian kualitatif, terdapat sedikit perbedaan apabila kita bandingkan dengan wawancara lainnya, misalkan saja wawancara pada penerimaan karyawan atau pegawai baru, penerimaan murid baru, atau bahkan pada penelitian kuantitatif. Tentu saja berbeda, pada penelitian kualitatif wawancara merupakan pembicaraan yang memiliki tujuan dan didahului dengan beberapa pertanyaan informal. Wawancara yang akan digunakan peneliti adalah wawancara semi terstruktur dan tidak terstruktur tetapi dengan menggunakan teks agar tidak membingungkan peneliti dan responden. Dengan wawancara jenis ini, informasi yang diperoleh akan lebih mendalam karena pertanyaan dapat berkembang sesuai dengan

kondisi dan keadaan pada saat wawancara.

3)Observasi

Observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Melalui observasi, para ilmuwan bisa bekerja berdasarkan data yakni fakta atau kejadian sesungguhnya mengenai dunia kenyataan. Dalam penelitian ini, observasi yang digunakan adalah observasi partisipatif pasif sebab observasi yang digunakan adalah mengamati kegiatan yang ada lokasi penelitian dilakukan hanya dengan mengamati kegiatan yang ada di lokasi namun tidak terlibat langsung dalam kegiatan.

PEMBAHASAN

A. Kajian Lapangan

1. Latar Belakang Lahirnya Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Politeknik Ilmu Pemasarakatan (POLTEKIP) yang dulunya bernama Akademi Ilmu Pemasarakatan (AKIP) merupakan perguruan tinggi kedinasan yang terletak di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, didirikan atas pertimbangan adanya kebutuhan sumber daya manusia di bidang Pemasarakatan yang mendesak sehubungan dengan adanya perubahan sistem perlakuan terhadap pelanggar hukum di Indonesia dari Sistem Kepingjaraan menjadi Sistem Pemasarakatan. Konsep Pemasarakatan dicetuskan oleh Dr. Sahardjo,

S.H dalam orasi ilmiahnya berjudul "Pohon Beringin Pengayoman" yang disampaikan pada saat beliau menerima gelar Doktor Honoris Causa dari Universitas Indonesia di Istana Negara tanggal 5 Juli 1963. Dalam pidatonya beliau menyatakan "Bila dikaitkan dengan hukum pidana, fungsi pengayoman itu mengandung prinsip bahwa penjatuhan pidana hendaknya memperhatikan tujuan yang bersifat mendidik kepada narapidana dan tidak hanya diarahkan agar mereka bertaubat semata"²⁷. Pidato tersebut secara tersirat menyampaikan bahwa tujuan pidana penjara adalah pemasarakatan. Untuk merealisasikan konsep tersebut, maka diadakan Konferensi Dinas Kepingjaraan pada tanggal 27 April 1964 di Lembang Bandung yang memutuskan penggantian Sistem kepingjaraan dengan Sistem Pemasarakatan serta dituangkan secara resmi dalam amanat Presiden

Republik Indonesia.

Untuk melaksanakan Sistem tersebut diperlukan adanya sumber daya manusia yang mempunyai kualifikasi memadai di bidang Pemasarakatan dan dirasa perlu pula untuk menciptakan kader-kader Pemasarakatan yang berpendidikan Akademis untuk menjadi pelopor. Untuk memenuhi maksud tersebut maka dengan keputusan Presiden RI Nomor 270/1964 tanggal 24 Oktober 1964 secara resmi Akademi ilmu Pemasarakatan didirikan.

Akademi ini didirikan sebagai Kawah Candradimuka kader-kader Pemasarakatan di Indonesia dan memiliki tugas pokok melaksanakan pendidikan pada jalur pendidikan profesional program Diploma IV yang ditujukan pada keahlian khusus di bidang Pemasarakatan.

2. Gambaran Umum Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Politeknik Ilmu Pemasarakatan (POLTEKIP) menyelenggarakan pendidikan kedinasan berjenis vokasi di bidang Pemasarakatan dengan jenjang pendidikan Diploma IV yang terbagi menjadi 3 (tiga) Program Studi yaitu Program Studi Manajemen Pemasarakatan, Program Studi Teknik Pemasarakatan, dan Program Studi Bimbingan Kemasyarakatan sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.16 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Ilmu Pemasarakatan.

Dalam era digital saat ini, kebutuhan akan informasi yang realtime sudah menjadi kebutuhan utama dimana akses informasi tersebut tidak hanya diperoleh melalui komputer, namun bisa juga diakses melalui laptop dan smartphone melalui jaringannya internet.

Peran dan fungsi Poltekip sebagai perguruan tinggi kedinasan di bawah naungan Kementerian Hukum dan HAM dalam melakukan pendidikan dan pelayanan bagi masyarakat yang cepat sangat mutlak diperlukan. Salah satu langkah yang dilakukan adalah memberikan pelayanan kesehatan bagi taruna, keluarga, dan pegawai poltekip.

3. Visi dan Misi Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Visi:

Mewujudkan sekolah kedinasan bertaraf

internasional dalam mendidik kader pemasarakatan menjadi pemimpin yang berkarakter, berkualitas, dan berintegritas.

Misi:

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan program pendidikan baik akademik maupun profesional dalam bidang Pemasarakatan untuk menghasilkan tenaga ahli yang berkarakter pemimpin dan berintegritas.
2. Menyelenggarakan penelitian terapan dalam bidang ilmu pengetahuan dan Pemasarakatan.
3. Penyelenggaraan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di bidang Pemasarakatan.
4. Melaksanakan program pengajaran dalam rangka peningkatan kematangan intelektual.
5. Melaksanakan program pelatihan dalam rangka menumbuhkan dan meningkatkan kemampuan profesional.
6. Melaksanakan program pengasuhan dalam rangka membentuk jati diri Taruna yang Tanggap, Tanggon, Trengginas, dan Welas Asih.
7. Mengembangkan Program Pendidikan Bertaraf Internasional.

4. Struktur Organisasi Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Sebagai sebuah institusi pemerintahan, Politeknik Ilmu Pemasarakatan tentunya memiliki sebuah struktur organisasi untuk menggambarkan hirarki dari institusinya. Tiap bagian di dalam struktur organisasi tersebut tentunya memiliki peran, tugas, fungsi, serta kedudukannya masing-masing. Berikut ini penjabarannya.

1. Direktur

Politeknik Ilmu Pemasarakatan dalam menjalankan tugasnya dipimpin oleh seorang direktur. Direktur mempunyai tugas memimpin penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta mengelola sumber daya, mahasiswa, dan hubungannya dengan lingkungan. Dalam menjalankan tugasnya, direktur memiliki fungsi untuk:

- a. Menetapkan peraturan dan

kebijakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;

b. Menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;

c. Membina tenaga pendidik, tenaga kependidikan, taruna, dan hubungan dengan lingkungan;

d. Membina dan melaksanakan kerja sama dengan instansi pemerintah/swasta dan masyarakat untuk memecahkan persoalan, terutama yang menjadi tanggung jawabnya;

e. Memimpin pencapaian visi dan misi poltekip;

f. Menyampaikan laporan pengelolaan poltekip yang, diperlukan oleh pihak yang berkepentingan secara berkala; dan

g. Menyelenggarakan administrasi poltekip

2. Wakil Direktur

Wadir berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur. Wadir terdiri atas :

a. Wadir I Bidang Administrasi Akademik dan Ketarunaan;
Wadir Bidang Administrasi Akademik dan Ketarunaan membantu Direktur dalam kegiatan yang meliputi:

1) Perencanaan, pelaksanaan, pembinaan dan pengembangan pendidikan serta penelitian para Dosen;

2) Persiapan Prodi baru berbagai tingkat maupun bidang;

3) Penyusunan program pengembangan daya penalaran Taruna;

4) Perencanaan dan pelaksanaan kerja sama pendidikan serta penelitian yang dilakukan oleh Dosen dengan lembaga di dalam maupun di luar negeri;

5) Pengolahan data yang menyangkut pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;

6) Pelaksanaan kegiatan bidang pengabdian kepada masyarakat dalam rangka turut membantu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat dan

pembangunan; dan

7) Penyampaian laporan semua kegiatan kepada Direktur.

b. Wadir II Bidang Administrasi Umum.
Administrasi Umum membantu Direktur dalam kegiatan yang meliputi:

1) Perencanaan dan pengelolaan anggaran;

2) Pembinaan kepegawaian dan kesejahteraan pegawai;

3) Pengelolaan perlengkapan;

4) Pengurusan kerumahtanggaan, keamanan dan pemeliharaan ketertiban;

5) Pengurusan ketatausahaan dan penyelenggaraan hubungan masyarakat;

6) Pengolahan data bidang administrasi umum dan keuangan; dan

7) Penyampaian laporan semua kegiatan kepada direktur.

3. Senat

Senat merupakan unsur penyusun kebijakan Poltekip. Senat mempunyai tugas dan wewenang:

a. Menetapkan kebijakan, norma, dan kode etik akademik;

b. Melakukan pengawasan terhadap:

c. Penerapan norma/etika akademik dan kode etik sivitas akademika;

d. Penerapan ketentuan akademik;

e. Pelaksanaan penjaminan mutu perguruan tinggi paling sedikit mengacu pada standar nasional pendidikan tinggi;

f. Pelaksanaan kebebasan akademik, kebebasan mimbar akademik, dan otonomi keilmuan;

g. Pelaksanaan tata tertib akademik; dan

h. Pelaksanaan kebijakan penilaian kinerja dosen;

i. Memberikan pertimbangan dan usul perbaikan proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat kepada direktur;

j. Memberikan pertimbangan kepada direktur dalam pembukaan dan penutupan prodi;

k. Memberikan pertimbangan terhadap pemberian atau pencabutan gelar dan penghargaan akademik; dan

l. Memberikan rekomendasi penjatuhan sanksi terhadap pelanggaran norma, etika, dan peraturan akademik oleh sivitas akademika kepada direktur.

4. Dewan Penyantun mempunyai tugas memberikan pertimbangan dan membantu mengembangkan Poltekip dalam pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi. Dewan Penyantun melaksanakan fungsi:

a. Pemberian pertimbangan atas penyusunan rencana induk pengembangan Poltekip;

b. Pemberian pertimbangan dalam pelaksanaan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat;

c. Pemberian pertimbangan dalam pemecahan masalah atau isu strategis yang dihadapi oleh Poltekip;

d. Pemberian pendapat dan saran kepada Menteri melalui Kepala BPSDM Hukum dan HAM mengenai rencana strategis pengembangan Poltekip;

e. Pemantauan perkembangan kegiatan Poltekip; dan

f. Pemberian pendapat dan saran kepada Menteri mengenai masalah yang dianggap penting bagi Poltekip.

5. Satuan Penjaminan Mutu

Pusat Penjaminan Mutu mempunyai tugas melakukan pengawasan mutu pendidikan melalui pemantauan dan

evaluasi terhadap kurikulum, mutu, dan jumlah tenaga kependidikan, perkembangan prestasi akademik dan kepribadian Taruna, pelaksanaan pendidikan, sarana dan prasarana, dan tata laksana administrasi akademik. Untuk melaksanakan tugas, Pusat Penjaminan Mutu menyelenggarakan fungsi:

a. pelaksanaan pengembangan pembelajaran dan sistem penjaminan mutu;

b. pelaksanaan program dan kegiatan penjamin mutu; dan

c. pelaksanaan urusan administrasi.

6. Satuan Pengawasan Internal

Satuan Pengawasan Internal mempunyai tugas melaksanakan pengawasan bidang non-akademik untuk dan atas nama Direktur. Untuk melaksanakan tugas, Satuan Pengawasan Internal menyelenggarakan fungsi:

a. penetapan kebijakan pengawasan internal bidang non-akademik;

b. pelaksanaan pengawasan internal terhadap pengelolaan bidang non-akademik;

c. pelaporan hasil pengawasan internal kepada Direktur;

d. pengajuan saran dan/atau pertimbangan mengenai perbaikan pengelolaan kegiatan non-akademik kepada Direktur atas dasar hasil pengawasan internal; dan

e. pemantauan dan pengoordinasian tindak lanjut hasil pemeriksaan.

7. Prodi Merupakan kesatuan rencana belajar sebagai pedoman penyelenggaraan Pendidikan Vokasi yang diselenggarakan atas dasar suatu kurikulum, dan ditujukan agar Taruna dapat menguasai pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan sasaran kurikulum.

8. Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat merupakan unsur pelaksana

akademik dan non akademik yang bertanggung jawab kepada Direktur dan secara teknis pembinaan dilakukan oleh Wadir Bidang Akademik. Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan:

- a. kegiatan penelitian;
- b. pengabdian kepada masyarakat; dan
- c. pengembangan keahlian dan berperan serta dalam pengembangan karya ilmiah di bidang pemasyarakatan.

9. Unit Penunjang

Unit penunjang pada Poltekip merupakan perangkat kelengkapan di bidang pendidikan, administrasi, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

10. Tenaga Kependidikan

Tenaga Kependidikan merupakan tenaga yang dengan keahliannya diangkat untuk membantu kelancaran kegiatan akademik dan ketrunaan.

11. Ketrunaan

- a. Taruna mempunyai kewajiban dan hak selama mengikuti pendidikan.
- b. Mematuhi semua peraturan/ketentuan yang berlaku pada Poltekip;
- c. Ikut memelihara sarana dan prasarana serta kebersihan, ketertiban, dan keamanan Poltekip;
- d. Turut serta dalam mengembangkan Poltekip;
- e. Menghargai ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni;
- f. Menjaga kewibawaan dan nama baik Poltekip; dan
- g. Menjunjung tinggi kebudayaan nasional.

12. Sarana dan Prasarana

Setiap anggota Sivitas Akademika dan tenaga kependidikan memiliki kewajiban untuk memelihara dan menggunakan sarana dan prasarana secara bertanggung jawab, berdaya guna dan berhasil guna.

13. Pengelolaan Anggaran

Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Poltekip dilaksanakan berdasarkan asas efisiensi, efektifitas, transparansi, akuntabel, dan produktivitas.

B. Penerapan E-government Dalam Pelayanan Akademik Di Era Normal Baru Pada Politeknik Ilmu Pemasyarakatan

Sejak era Reformasi, Pemerintah Republik Indonesia telah melakukan upaya reformasi pendidikan nasional dalam rangka mewujudkan amanat konstitusi yakni mencerdaskan kehidupan bangsa. Pembaharuan sistem pendidikan nasional dilakukan untuk memperbaiki visi, misi, dan strategi pembangunan pendidikan nasional²⁸. Pembaharuan terhadap pendidikan ini merupakan dampak dari perkembangan zaman yang memberi dampak yang cukup signifikan terhadap instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik, tak terkecuali instansi dalam bidang pendidikan. Politeknik Ilmu Pemasyarakatan sebagai salah satu Perguruan Tinggi Kedinasan juga turut beradaptasi dengan perkembangan ini dengan menerapkan E-government dalam melaksanakan layanan akademik, terutama saat masa pandemi Covid-19, hingga saat ini mulai memasuki era normal baru.

E-government merupakan suatu inovasi dalam pelayanan publik yang mampu menjawab tantangan untuk menyediakan layanan yang cepat serta tepat melalui media telekomunikasi. Penerapan E-government dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, serta akuntabilitas dalam hal pelayanan publik.

Kebijakan E-government yang diatur dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan E-Government.

Berdasarkan peraturan tersebut dapat diketahui beberapa tujuan strategis E- government yang dapat dilakukan organisasi, yaitu;

- a. Pengembangan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, dan terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah

daerah otonom secara holistik.

c. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal

d. Peningkatan peran dunia usaha dengan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi

e. Pengembangan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, beserta peningkatan e-literacy masyarakat.

f. Pengembangan sistematis melalui proses-proses yang realistis dan terukur.

Pandemi Covid-19 menyebabkan kegiatan pembelajaran di Poltekip harus dilaksanakan secara daring, sehingga menuntut Poltekip untuk dapat beradaptasi dengan situasi pembelajaran secara daring. Dalam hal meniyasati hal tersebut, kehadiran E-government dalam institusi pendidikan seperti Poltekip menjadi penting untuk menunjang kegiatan pembelajaran yang harus dapat mempermudah dari segi aksesibilitas yang cenderung terbatas akibat adanya pandemi. Hal ini berkaitan dengan teori penerapan yang dikemukakan oleh Riant Nugroho bahwa penerapan adalah cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan²⁹. Dalam hal ini, penerapan E-government di Politeknik Ilmu Pemasarakatan merupakan cara untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yakni pelaksanaan pembelajaran dengan jarak jauh, namun tetap dapat dilaksanakan secara efektif. Hal ini juga berkaitan dengan teori pelayanan akademik yang dikemukakan oleh Rosita (2011) dalam Susanto (2014, hlm. 91) yaitu upaya yang sistematis dari pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi dari kurikulum melalui sebuah proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan. Sebagaimana yang diketahui, meskipun pembelajaran di Poltekip diselenggarakan secara jarak jauh selama masa pandemi Covid-19, namun hadirnya E-government dalam pelayanan akademik yang diselenggarakan Poltekip menjadi sebuah upaya sistematis untuk memfasilitasi peserta didik agar menguasai isi dari kurikulum agar dapat mencapai kompetensi standar yang ditetapkan. Hal ini sangat penting

mengingat taruna Poltekip sebagai kader pimpinan pada lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, terkhususnya pemasyarakatan, harus memiliki standar kompetensi agar dapat menjalankan tugasnya secara optimal.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik salah satunya mengenai efisiensi, layanan E-government yang tersedia merupakan upaya untuk pengoptimalan pelayanan dengan informasi yang mudah diakses, pemberian layanan yang terbaik untuk penggunaannya sehingga dapat mewujudkan proses yang lebih efisien dan tertata.

Bentuk layanan E-government yang disediakan oleh Politeknik Ilmu Pemasarakatan ialah aplikasi yang ditujukan untuk memudahkan taruna, orang tua, serta civitas akademika dalam hal berkoordinasi dan memantau hasil perkembangan pendidikan taruna di Politeknik Ilmu Pemasarakatan. Adapun aplikasi E-government pada Politeknik Ilmu Pemasarakatan yaitu :

a. Sistem Aplikasi Layanan Taruna dan Orang Tua (SALTO)

SALTO merupakan sebuah aplikasi yang tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan kepada taruna dan orang tua dalam membuat surat perizinan, surat keterangan, absensi online, pembuatan jurnal harian taruna dan prestasi. aplikasi SALTO juga bertujuan sebagai sarana monitoring terhadap Taruna oleh Orang Tua, Pembina, Wali Asuh, Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan (KaBag AAK) dan Direktur POLTEKIP.

Adapun fitur pada SALTO adalah sebagai berikut:

1. Absensi Online

Menu Absensi Online pada aplikasi SALTO versi mobile berfungsi sebagai verifikasi kehadiran Taruna setiap hari sebelum dan setelah melaksanakan kegiatan pengajaran, pelatihan dan pengasuhan. Verifikasi yang menggunakan fitur swafoto ini bisa diakses dalam rentang waktu tertentu sesuai jadwal yang telah ditentukan.

2. Perizinan

Menu Perizinan adalah salah satu menu layanan utama pada Aplikasi SALTO bagi Taruna dan Orang Tua yaitu untuk membuat surat perizinan. Surat Perizinan dibagi dalam 2 kategori, yaitu izin yang tidak bermalam dan izin yang bermalam. Izin yang tidak bermalam hanya dapat dilakukan oleh Taruna, sedangkan izin yang bermalam hanya dapat

dilakukan oleh Orang Tua.

3. Produk & Hukuman Disiplin

Pada menu Produk Hukum, disini hanya menampilkan daftar Produk Hukum yang berkaitan dengan Ketarunaan, Pengasuhan dan Akademik di lingkungan POLTEKIP. Sedangkan pada menu Pada menu Hukuman Disiplin, disini hanya menampilkan daftar Hukuman Disiplin yang dijatuhkan kepada Taruna POLTEKIP yang bersangkutan.

4. Prestasi

Menu Prestasi adalah menu yang memfasilitasi Taruna untuk memperbarui informasi predikat prestasi yang diraih oleh taruna selama masa pendidikan di Politeknik Ilmu Pemasarakatan.

5. Surat Keterangan

Menu Surat Keterangan adalah menu layanan bagi Taruna untuk membuat surat keterangan kuliah di Politeknik Ilmu Pemasarakatan yang membutuhkan persetujuan dari Direktur.

6. Jurnal Harian

Menu Jurnal Harian adalah salah satu menu baru dalam aplikasi SALTO. Menu ini memiliki fungsi untuk membuat laporan harian Taruna. Taruna dapat membuat jurnal harian apabila Taruna sudah melakukan absensi masuk, dan dapat membuat laporan hingga Taruna melakukan absensi pulang.

7. Pengasuhan

Menu Pengasuhan adalah menu layanan yang membantu Wali Asuh dalam membuat jadwal pengasuhan kepada Keluarga Asuhnya. Informasi yang disampaikan pada jadwal pengasuhan adalah waktu, tanggal, Media dan Password Video Conference yang digunakan.

8. Berita

Menu Berita pada aplikasi SALTO Mobile adalah menu yang menampilkan daftar berita terkini seputar Politeknik Ilmu Pemasarakatan. Menu berita juga dapat diakses dari slideshow berita pada tampilan menu utama.

9. QR Code

Menu QR Code pada aplikasi SALTO pada umumnya memiliki fungsi yang tidak jauh berbeda dengan aplikasi QR Code reader yang beredar di market aplikasi android. Pada Aplikasi SALTO QR Code ini berfungsi sebagai proses

validasi, apakah surat atau permohonan yang dibuat oleh Taruna adalah surat yang asli dan sah.

10. Pengaduan & Whistle Blowing System (WBS)

Menu Pengaduan sedikit berbeda dengan Whistleblowing System (WBS). Pengaduan berisi tentang aduan Taruna maupun orang tua terhadap pelayan dan pengasuhan. Pengaduan bisa berisi kritik, saran maupun masukan. Sedangkan WBS berisi tentang aduan terhadap kategori pelanggaran yang dilakukan, baik pelanggaran yang dilakukan oleh Taruna maupun Pembina.

11. Profil

Menu Profil adalah menu yang menampilkan informasi pengguna aplikasi SALTO. Pada menu Profil pengguna dapat mengubah Foto Profil, Nama, Password, Email, dll sesuai dengan data pengguna.

Berbagai fitur yang terdapat dalam aplikasi SALTO ini merupakan bentuk E-government yang dihadirkan Politeknik Ilmu Pemasarakatan sebagai bentuk optimalisasi pelayanan pada bidang pengasuhan yang semula dilakukan secara manual. Hadirnya aplikasi ini memberikan fitur yang mempermudah untuk pelaksanaan monitoring terhadap perkembangan kepribadian taruna dalam menjalani pendidikan. Kehadiran aplikasi ini tentunya memberi kemudahan dari segi efektivitas, efisiensi, transparansi, dan juga akuntabilitas, sehingga tiap pihak yang berkaitan dengan program pengasuhan taruna dapat meninjau bagaimana perkembangan taruna dalam menjalani pengasuhan.

Hal ini sejalan dengan teori E-Government, bahwa E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya, Menurut Bank Dunia dalam (Samodra Wibawa 2009:113). Sebagaimana yang telah dipaparkan, SALTO POLTEKIP menggunakan teknologi informasi berupa internet berbasis website untuk membangun hubungan terkhususnya pada lingkup pendidikan taruna Poltekip.

Hadirnya aplikasi ini selain mempermudah seluruh elemen yang berkaitan dengan pengasuhan taruna untuk melaksanakan monitoring juga turut mempermudah pada masa pandemi dan juga era normal baru, dimana dalam situasi pandemi dan normal baru mengharuskan Poltekip untuk melaksanakan pengasuhan secara daring, maupun tatap muka secara terbatas yang tentunya memiliki

sejumlah protokol kesehatan yang perlu dilaksanakan.

Pelaksanaan E-government di Indonesia didasari oleh Inpres no. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan e-government. dalam Kepmen PAN & RB No.11 Tahun 2011 mengenai keberhasilan reformasi salah satunya dengan meningkatnya E-government pada tiap lembaga, maka dengan hadirnya aplikasi ini menunjang penerapan E-government dalam memberikan informasi dan pelayanan publik.

b. Sistem Informasi Akademik Politeknik Ilmu Pemasaryakatan (SIAP POLTEKIP)

SIAP POLTEKIP merupakan layanan yang diberikan oleh bagian administrasi akademik poltekip yang mana memanfaatkan teknologi informasi berbasis web database. Pengembangan sistem informasi akademik ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik terutama pada saat seperti ini (pandemi covid - 19), dimana kegiatan sosial masyarakat beralih menggunakan bantuan teknologi. SIAP POLTEKIP sendiri bertujuan untuk memudahkan para taruna mengakses keperluan akademik. Sistem ini juga mempermudah bagian administrasi dengan berkurangnya interaksi secara langsung yang digantikan oleh interaksi terhadap data-data yang diinputkan oleh mahasiswa yang merupakan kebutuhan untuk proses pengolahan data. Penyimpanan data yang terstruktur menggunakan database yang tersimpan didalam komputer juga menjadi salah satu keunggulan penggunaan sistem informasi akademik.

Aplikasi SIAP POLTEKIP memiliki sejumlah fitur yang dapat digunakan untuk monitoring perkembangan akademi dari taruna selama menjalani masa pendidikannya. Fitur tersebut diantaranya:

1. Beranda

Pada menu beranda terdapat sejumlah informasi seperti indeks prestasi, jadwal perkuliahan, dan kalender akademik. Menu ini merupakan tampilan awal dari website SIAP POLTEKIP.

2. Jadwal

Pada menu jadwal akan tersedia beberapa sub menu yang berkaitan dengan

penjadwalan kegiatan akademik Poltekip, yaitu pengumuman yang berisi tentang informasi kegiatan kampus, kalender akademik yang berisi tentang kegiatan perkuliahan, jadwal mingguan yang berisi aktivitas selama satu minggu, dan jadwal semester yang berisi kegiatan selama satu semester.

3. Akademik

Pada bagian menu akademik, juga terdapat sejumlah sub menu yang berkenaan dengan kegiatan akademik, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), Riwayat KRS, Histori perbaikan mata kuliah, serta data nilai taruna.

4. Tingkat Akhir

Menu ini merupakan menu yang disediakan khusus untuk taruna pada tingkat akhir (tingkat 4/taruna wreda) yang berisi sejumlah aktivitas untuk memenuhi persyaratan kelulusan sebagai taruna Poltekip. Menu ini berisi sejumlah sub menu seperti Konsultasi, Kegiatan Pendukung, Daftar Proposal, Daftar Tugas Akhir, Pengajuan Yudisium, dan Pengajuan Wisuda.

5. Hasil Studi

Pada menu ini terdapat rekapitulasi hasil studi dari taruna secara detail pada tiap mata kuliah dalam tiap semesternya. Menu ini terdiri dari sub menu Kartu Hasil Studi yang berisi rekapitulasi penilaian hasil studi taruna dalam periode satu semester serta Indeks Prestasi Semester (IPS) yang diperoleh taruna pada semester tersebut. Kemudian pada sub menu Transkrip berisi rekapitulasi penilaian hasil studi taruna secara keseluruhan sehingga akan menampilkan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK).

6. Notifikasi

Pada bagian ini berisi pemberitahuan berbagai aktivitas yang diunggah pada SIAP POLTEKIP, baik jadwal perkuliahan, materi perkuliahan, jadwal perkuliahan, pelaksanaan ujian, dan sebagainya.

7. Modul Siakad Cloud

Menu ini terdapat di sebelah menu notifikasi, yang di dalamnya terdapat tiga sub menu yaitu seleksi mahasiswa baru, Computer Based Test (CBT), dan Edlink.

8. E-Learning

Pada menu E-Learning terdapat sub menu forum kelas yang berisi unggahan materi dari dosen, serta kuesioner yang berisi penilaian taruna terhadap dosen pengampu pada mata kuliah di semester tersebut.

9. Profil

Menu profil berisi data diri pengguna SIAP POLTEKIP, status semester, kemajuan belajar, serta terdapat sub menu untuk mengajukan pengunduran diri.

Berbagai fitur yang disediakan pada SIAP POLTEKIP memberi dampak yang signifikan bagi pelaksanaan kegiatan akademik di Poltekip, dimana sistem pengelolaan database akademik dibuat lebih transparan sehingga dapat dipantau oleh penyelenggara maupun pengguna layanan akademik dari Poltekip. SIAP POLTEKIP sebagai media untuk membangun hubungan dalam bidang akademik bagi pendidik dan taruna agar dapat melaksanakan pembelajaran secara efektif dan efisien meskipun menjalankan pembelajaran secara jarak jauh.

Hadirnya E-government melalui aplikasi SIAP POLTEKIP dan SALTO POLTEKIP pada bidang akademik di Poltekip ini tentunya memberikan dampak positif bagi pengembangan penyelenggaraan sistem akademik di Poltekip, terlebih pada masa pandemi yang membuat pelaksanaan pendidikan di Poltekip diselenggarakan secara daring. Aplikasi ini memberikan solusi bagi permasalahan jarak yang dihadapi sebab aplikasi ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun, sehingga pembelajaran secara daring tidak menghambat pelaksanaan layanan akademik. Memasuki era normal baru, aplikasi ini tetap tidak kehilangan eksistensinya sebab memberikan transparansi terhadap penyelenggaraan akademik serta memberi kemudahan akses bagi tiap pihak yang memiliki kaitan dengan penyelenggaraan layanan akademik di Politeknik Ilmu Pemasarakatan.

Mengacu dasar hukum penerapan E-government Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tanggal 9 Juni 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government bahwa dengan fitur-fitur yang disediakan dapat mempermudah pihak pengguna untuk mengakses dan mendapatkan informasi yang diperlukan. Dengan adanya layanan akademik ini dapat memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan.

c. E-government di Politeknik Ilmu Pemasarakatan

1. Kondisi Penerapan E-Government

Berdasarkan grand theory Penerapan menurut Ali merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Penerapan adalah mempraktekkan, memasang, atau pelaksanaan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Secara bahasa penerapan adalah hal, cara atau hasil. Penerapan E- Government di Politeknik Ilmu Pemasarakatan, ialah untuk mengetahui suatu tindakan yang terjadi di Politeknik Ilmu Pemasarakatan dengan diberlakukannya E-Government, apakah sudah sesuai dengan tujuan yang dirumuskan.

Keberadaan E-government di Politeknik Ilmu Pemasarakatan sendiri hadir ketika wabah covid-19, dimana seluruh Taruna Politeknik Ilmu Pemasarakatan dirumahkan. E-government hadir untuk memenuhi kebutuhan akan kebutuhan para taruna seperti pengasuhan, perizinan, akses akademik yang pada mulanya dilakukan secara langsung. Karena kondisi jarak antara taruna dengan pihak akademik, maka tercetuslah sebuah inovasi yang ditujukan sebagai penyedia informasi dengan sistem E-government bagi para taruna.

Selama masa konvensional, pengajuan perizinan bagi taruna dilakukan dengan cara mengajukan surat secara langsung (hardfile). Pengajuan surat secara langsung ini terkadang mendapat kendala seperti sulitnya mengkomunikasikan terkait tanda tangan pejabat atau pembina yang bertanggung jawab, struktur alur yang cukup rumit serta penggunaan kertas yang dianggap kurang efisien.

Selain itu penggunaan perizinan bagi Taruna yang masih menggunakan surat secara langsung (hardfile) sudah tidak sesuai dengan konsep paperless office, yang artinya adalah sebuah sistem yang diciptakan untuk mengelola administrasi dengan pengurangan atau peniadaan penggunaan kertas dan beralih ke dokumen digital. Penggunaan kertas yang berlebihan, dinilai dapat merusak lingkungan akibat dari limbah kertasnya yang sulit terurai.

Penggunaan kertas dalam hal perizinan Taruna juga terkadang membuat surat tersebut sulit untuk diarsipkan, dan menghambat dalam proses pengajuan perizinan, sehingga alur yang berjalan pun akan lebih membutuhkan waktu yang lama. Kondisi ini dipersulit dengan fenomena para taruna dirumahkan akibat wabah covid-19.

Gambaran terkait kondisi yang ada di Politeknik Ilmu Pemasaryakatan sebelum penerapan *e-government* dan setelah penerapan *e-government* yang berdampak pada Taruna, orang tua Tarunda, dan juga kepada para Pembina dan jajaran dosen. Berikut penjelasannya melalui *Historical Problem*;

Penerapan E-government di Poltekip merupakan salah satu upaya yang diharapkan dapat memberikan pelayanan secara optimal serta memberikan transparansi informasi yang bermanfaat bagi para civitas akademika dan masyarakat luas. Dengan kondisi wabah covid-19, Poltekip mengharuskan adanya usaha untuk tetap memenuhi kebutuhan pelayanan akademik bagi para Taruna. Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Politeknik Ilmu Pemasaryakatan, Ibu Dr. Rachmayanthi, dijumpai fakta sebagai berikut.

Penerapan E-government dalam pelayanan akademik berjalan dengan sangat baik khususnya pada saat masa pandemi covid-19, dimana Poltekip sebagai perguruan tinggi kedinasan dibawah kementerian hukum dan ham memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pendidikan setiap tahunnya untuk memenuhi kebutuhan rekrutmen pegawai yang nantinya akan ditugaskan di unit pelaksana teknis pemasaryakatan. Maka dari itu kami menerapkan E-Government yaitu pelayanan akademik kepada taruna, orang tua dan dosen untuk mendukung jalannya aktivitas akademik/ pengajaran pelatihan pengasuhan dengan menggunakan aplikasi SIAP dan SALTO Poltekip sebagai alat penunjang dalam pelaksanaan tugas dan fungsi kami sebagai penyelenggara pendidikan.

Dari hasil wawancara, dapat dibuktikan bahwa E-government yang dilaksanakan oleh Poltekip memberikan manfaat serta daya guna terhadap aktivitas akademik di Poltekip. SIAP dan SALTO Poltekip memberikan kebermanfaatn melalui teknologi informasi di dalamnya. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Direktur Politeknik Ilmu Pemasaryakatan, Ibu Dr. Rachmayanthi sebagai berikut.

Keseluruhan aktivitas belajar mengajar dan pengasuhan di Poltekip sudah berjalan dengan baik dengan metode berbasis digital. Dengan ini diharapkan juga untuk seluruh pegawai menjadi bisa dan mau tidak mau harus belajar menggunakan aplikasi untuk melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan dan

tanggung jawab masing-masing.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa aktivitas mengajar dan pengasuhan yang terdapat di Poltekip kini dapat berjalan dengan efektif dan juga efisien dengan penerapan E-government aplikasi SIAP dan SALTO yang berbasis digital. Dengan penerapan aplikasi ini di Poltekip juga membuat pegawai, dosen dan Taruna Poltekip menjadi melek teknologi, atau dapat dikatakan mulai peduli akan kemajuan teknologi, sehingga seluruh stakeholders memiliki kemampuan dalam mengoperasikan teknologi, terkhusus pada aplikasi SIAP dan SALTO Poltekip.

2. Pelayanan Akademik di Politeknik Ilmu Pemasaryakatan

Penelitian ini menggunakan middle theory pelayanan. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya sampara dalam bukunya berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan akademik yang diberikan oleh Politeknik Ilmu Pemasaryakatan kepada para Taruna yang menjadi peserta didik, dalam hal belajar dan mengajar dilakukan di Kampus Politeknik Ilmu Pemasaryakatan. Akan tetapi saat pandemi covid-19, pelaksanaan belajar dan mengajar harus dilakukan secara daring. Hal tersebut membuat Politeknik Ilmu Pemasaryakatan berovulusi, agar tetap memberikan pelayanan akademik kepada seluruh Taruna walaupun terhalang jarak. Penulis juga melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Administrasi umum, untuk dapat mengetahui pelayanan akademik yang diberikan oleh POLTEKIP terkait dengan sistem koordinasi yang dilakukan untuk dapat mewujudkan pelayanan tersebut. Kepala Bagian Administrasi Umum Bapak H. Heru Tri Sulistyio mengatakan:

Untuk di bagian umum kami berkoordinasi dengan BPSDM Hukum dan HAM selaku Unit Eselon 1 tentang kebijakan dan pelaksanaan PJJ dan pelayanan akademik yang di poltekip kepada taruna serta WFH kepada seluruh pegawai pada masa pandemi covid-19. Koordinasi kepada PUSDATIN Kemenkumham (Pusat Data dan Informasi Kemenkumham) sebagai bentuk pelaporan bahwa poltekip melaksanakan pelayanan akademik

berbasis digital atau menggunakan aplikasi yang sudah terdaftar dan disetujui ke PUSDATIN. Koordinasi kepada KOMINFO (Kementerian Komunikasi dan Informatika) bahwa aplikasi SIAP dan SALTO POLTEKIP sudah mendapat Clearance dari pihak yang bersangkutan dengan arti aplikasi tersebut aman digunakan. Koordinasi dengan Kemenristekdikti (Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi) terkait pelaksanaan PJJ dan pelaporan hasil studi taruna selama menjalani pendidikan di POLTEKIP.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diperoleh informasi bahwa Poltekip melakukan koordinasi dengan eselon I yaitu BPSDM Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. Koordinasi tersebut dilakukan dengan pertimbangan pelaksanaan kegiatan belajar mengajar yang dilakukan secara jarak jauh atau PJJ, yang dikarenakan adanya pandemi Covid-19.

Selain itu Poltekip juga melakukan koordinasi dengan Pusat Data dan Informasi Kementerian Hukum dan HAM (PUSDATIN) koordinasi tersebut berupa pelaporan aplikasi yang dibuat oleh Poltekip untuk memberikan layanan akademik yang sudah berbasis digital.

Poltekip juga melakukan koordinasi dengan KOMINFO serta dengan Kemenristekdikti (Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi).

Koordinasi ini dilakukan untuk memberikan informasi bahwa aplikasi yang dijalankan ini telah mendapatkan Clearance dan aman digunakan oleh Taruna, ditambah disaat kondisi pandemi Covid-19.

3. Penerapan E-Government

Penelitian ini menggunakan applied theory yaitu teori E-Government. E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti Wide Area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Salah satu bentuk pelayanan yang berbasis E-Government di Politeknik Ilmu Pemasaryatan ialah melalui aplikasi SIAP POLTEKIP digunakan untuk memudahkan peserta didik, yaitu Taruna untuk dapat memantau hasil nilai akademik yang dapat ditautkan dengan Pangkalan Data Pendidikan

Tinggi (PDDikti) dan juga aplikasi SALTO POLTEKIP yang digunakan untuk proses perizinan Taruna.

Penerapan E-Government ini harus memiliki pemenuhan terkait dengan sarana dan juga prasarana yang harus disiapkan. Pertanyaan yang diajukan kepada Kepala Bagian Administrasi Umum Bapak H. Heru Tri Sulistyio terkait dengan sarana dan juga prasarana yang disiapkan untuk dapat menyelenggarakan aplikasi SIAP dan SALTO Poltekip, sebagai berikut;

Iya, dalam hal ini poltekip menunjang biaya pembuatan aplikasi berbasis anggaran pemerintah dengan bekerjasama dengan pihak 3 yang ahli dibidangnya, pemberian uang kuota kepada pegawai dan taruna yang melaksanakan PJJ dan WFH sehingga dapat meringankan beban yang ditanggung dan dapat mengoptimalkan kinerja masing-masing.

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi Umum, dapat diketahui bahwa sarana yang diberikan oleh Poltekip untuk melaksanakan aplikasi ini adalah dengan turut bekerja sama dengan ahli IT untuk dapat membuka aplikasi ini. Selain itu Poltekip juga memberikan sarana kepada Taruna dan juga kepada para dosen dan pembina dengan memberikan uang insentif kuota setiap bulannya.

Penulis juga melakukan wawancara dengan Pembina Poltekip. Hal ini penting dilakukan karena yang berinteraksi secara langsung dengan Taruna ialah pembina piket. Dan interaksi tersebut juga berhubungan dalam penggunaan aplikasi SALTO dan SIAP Poltekip. Sebagai berikut;

Penerapan E-Government di Poltekip Sangat membantu kami selaku pembina dengan jumlah taruna saat ini yaitu 1400 Orang dapat melakukan pengasuhan dan penilaian kapanpun dan tersampaikan dengan cepat ke taruna melalui aplikasi tersebut dan Sangat memudahkan karena pada saat kita melakukan pengasuhan disaat itu juga kami langsung bisa memberikan nilai cukup menggunakan perangkat smartphome masing2 dan taruna pun dapat melihat langsung nilai yang didapat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SALTO dan SIAP Poltekip sangat membantu Pembina dalam mengontrol kegiatan taruna, ditambah dengan jumlah taruna yang banyak, maka dengan aplikasi ini sangat membantu Pembina dalam melakukan pengasuhan

dan juga penilaian kepada Taruna. Pembina juga mengakui bahwa dengan aplikasi ini, pemberian nilai kepada Taruna dapat dilakukan dengan efisien karena dapat menggunakan smartphone saja dalam memasukan nilai ke dalam aplikasi.

Penulis juga melakukan wawancara kepada pembina piket untuk mengetahui terkait dengan hambatan yang dialami saat aplikasi ini digunakan. Pembina piket akan mengetahui hambatan yang ada karena, Pembina piket termasuk user yang aktif dalam menggunakan aplikasi tersebut. Berikut hasil wawancara;

Perlu adanya notifikasi jika ada taruna yang mengajukan izin, selama ini blm ada notifikasi di smartphone jadi hal itu yang menyebabkan kami sedikit lambat untuk menindaklanjuti pemberian izin. Terkadang masih ada beberapa taruna yang tidak mengikuti pengasuhan dikarenakan tidak ada notifikasi muncul di smartphone miliknya.

Pembina piket mengakui beberapa hambatan yang dialami ialah terkadang izin yang diajukan di dalam aplikasi tersebut tidak diketahui secara langsung oleh Pembina piket, hal tersebut diakibatkan tidak adanya notifikasi yang muncul saat izin diajukan oleh Taruna. Sehingga Pembina piket harus mengecek aplikasi terus menerus dan berkala. Sehingga pembina mengharapkan adanya fitur notifikasi yang ditampilkan sehingga memudahkan pembina dalam memberikan izin kepada Taruna.

Untuk mengetahui manfaat dengan adanya aplikasi SIAP dan SALTO Poltekip, penulis juga mencari perspektif dari orang tua taruna, dijumpai fakta pula bahwa keberadaan E-government memberikan manfaat. Adapun hasil wawancara dengan orang tua sebagai berikut.

Kami orang tua taruna terbantu untuk mengetahui perkembangan belajar putra kami. Kami dapat mengaksesnya sehingga secara langsung dapat mengetahui hasil belajar dari anak kami. Keterbukaan informasi ini memudahkan kami juga dalam memberi kontrol dan pengawasan agar anak kami dapat lebih terarah dan menunjukkan kemajuan atau peningkatan prestasi.

Kesimpulan yang diambil dari wawancara yang dilakukan oleh orang tua Taruna ialah, adanya aplikasi SIAP dan SALTO Poltekip ini sangat membantu peran orangtua dalam

memperhatikan dan memantau nilai Taruna, dan juga dapat mengetahui perkembangan nilai kepribadian dan juga akademik dari aplikasi secara langsung. Dengan pemantauan yang rutin dilakukan oleh orangtua kepada Taruna melalui aplikasi ini juga dapat meningkatkan motivasi para Taruna untuk terus meningkatkan prestasinya, baik di bidang akademik maupun di bidang non- akademik.

Melalui SIAP dan SALTO yang dibangun di Poltekip memberikan sebuah pembaharuan sistem yang mana memberi dampak positif dalam pelaksanaan pemenuhan layanan akademik. Sistem E-government ini sebenarnya menghadapi hambatan dan evaluasi namun hal tersebut merupakan bukti bahwa aplikasi telah berkontribusi besar dan berjalan dengan baik. Evaluasi dan hambatan ini justru membuahkan update yang memenuhi kebutuhan mendatang.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis, ditemukan kecocokan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Sejalan dengan teori E-Government, yang mana disebutkan bahwa E-government merupakan upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk memberikan pelayanan publik secara baik. SIAP dan SALTO dalam analisis fungsi menunjukkan keberdayagunaan teknologi yang membantu pelayanan akademik di Politeknik Ilmu Pemasaryakatan. Namun realita yang dijumpai peneliti pada observasi dan wawancara langsung dengan sejumlah pihak terkait, penerapan E-government di Poltekip belum dimanfaatkan secara efektif dan efisien sebagaimana tujuan E-Government.

Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan untuk mengumpulkan data, diantaranya:

1) Staf Akademi Ketarunaan

Pada menu layanan tidak di dimanfaatkannya fitur dan item-item secara maksimal, baik dibidang akademik maupun ketarunaan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama salah satu staf pada bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan, diperoleh fakta bahwa sejumlah fitur baik pada SALTO maupun SIAP POLTEKIP dalam penggunaannya masih kurang optimal. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman pengguna layanan terhadap fungsi-fungsi yang dimiliki dari dua aplikasi tersebut. Seperti misalnya dalam hal pembuatan surat izin, kerap kali dilaksanakan dengan melakukan koordinasi hanya melalui aplikasi

WhatsApp Messenger dibandingkan melakukan pengajuan izin melalui SALTO. Contoh sederhana lainnya dapat dilihat pada pemberian materi oleh tenaga pengajar yang juga masih menggunakan aplikasi-aplikasi selain SIAP POLTEKIP, sehingga bahan ajar yang dibagikan jadi sulit untuk ditemukan di kemudian hari.

2) Taruna dan Orangtua Taruna Poltekip

Wawancara dilakukan kepada 3 orang Taruna dan 3 Orangtua Taruna Politeknik Ilmu Pemasarakatan. Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa kurangnya pemahaman terhadap penggunaan aplikasi E-government yang disediakan Poltekip ini amat disayangkan, sebab efektivitas dan efisiensi dari layanan E-government yang disediakan oleh Poltekip semestinya dapat memberikan kemudahan bagi seluruh penggunanya apabila dapat digunakan secara tepat guna. Sehingga edukasi bagi pengguna layanan baik dari taruna, pengajar, orang tua, dan komponen lainnya sangat dibutuhkan guna meningkatkan efektivitas dari penggunaan layanan ini sehingga kedepannya selain mempermudah penyelenggaraan layanan juga memudahkan pengarsipan terhadap dokumen- dokumen yang dibutuhkan sebagai bahan rekapitulasi penilaian terhadap taruna.

3) Sumber Daya Pengelolaan

Aplikasi

Kurangnya sumber daya untuk pengelolaan aplikasi. Penggunaan aplikasi E-government seperti SALTO dan SIAP POLTEKIP sudah tentu membutuhkan keberadaan sumber daya yang memadai. Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Bagian Administrasi Umum, diketahui bahwa tenaga ahli untuk bidang teknologi dan informasi di Politeknik Ilmu Pemasarakatan masih mengalami kekurangan, sehingga kerap kali tenaga ahli yang sudah tersedia saat ini kewalahan ketika menghadapi kondisi yang cukup padat, seperti ketika input penilaian semester, pelaksanaan ujian,

rekapitulasi penilaian kepribadian, dan sebagainya. Selain kekurangan SDM dari tenaga ahli, kekurangan SDM juga dirasakan dari segi pengajar sebagai penyelenggara layanan yang kerap kali kurang memahami cara mengoperasikan fitur-fitur pada layanan yang telah disediakan tersebut, sehingga harus dibantu oleh para tenaga ahli yang akhirnya membuat terjadinya penumpukan tugas yang berdampak juga pada terlambatnya transmisi informasi sebab terjadinya antrian pekerjaan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh berbagai pihak, diketahui juga bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan Aplikasi berjalan kurang optimal, yaitu karena kurang memadainya infrastruktur yang tersedia. Dalam hal ini dimaksudkan pada sarana dan prasarana, seperti komputer dan ruangan/gedung. Padahal sarana dan prasarana tersebut merupakan hal esensial yang wajib diperhatikan guna menunjang pelayanan secara optimal dan guna memberikan kenyamanan kepada penyedia layanan dan pengguna layanan. Dengan tidak memadainya sarana dan prasarana yang tersedia akan dapat menimbulkan dampak yang negatif, seperti para pegawai yang bekerja dalam satu ruangan yang masih bergabung dengan arsip-arsip atau yang lainnya, sehingga menyebabkan para pegawai menjadi kurang nyaman. Oleh karena itu, kekurangan akan sarana dan prasarana tersebut akan berdampak pada hasil kinerja yang kurang maksimal.

Kendala yang ada tentunya dapat mengurangi efektivitas pelayanan akademik melalui aplikasi SALTO dan SIAP POLTEKIP yang dibuat oleh Politeknik Ilmu Pemasarakatan. Oleh karenanya, kendala yang dihadapi harus dapat dipecahkan.

KESIMPULAN

Dari pembahasan dan analisis yang telah penulis lakukan maka dapat dihasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan E-government dalam pelayanan akademik yang dilakukan oleh Politeknik Ilmu Pemasaryakatan pada masa pandemi covid-19 ialah melalui aplikasi SIAP dan SALTO POLTEKIP. Aplikasi tersebut sangat membantu proses pembelajaran di Politeknik Ilmu Pemasaryakatan yang dilaksanakan secara daring. Melalui aplikasi tersebut, peserta didik dapat memantau terkait perkembangan hasil nilai akademik melalui aplikasi SIAP POLTEKIP dan dan juga dapat mengajukan perizinan dengan cara yang efektif dan efisien melalui aplikasi SALTO POLTEKIP.

2. Sistem layanan akademik Pada era normal baru, dalam memberikan pelayanan publik berbasis E-government ialah dengan aplikasi SIAP dan SALTO POLTEKIP. Aplikasi ini tentu saja dapat meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada Taruna dan Orangtua, walaupun dalam pelakasaannya masih ditemui beberapa kendala, seperti kurang tersedianya sarana dan prasarana fasilitas untuk penyelenggaraan serta pengelolaan aplikasi E- government SIAP dan SALTO POLTEKIP, serta sosialisasi kepada pengguna dari Taruna dan Orangtua Taruna Poltekip yang kurang menyeluruh sehingga banyak pengguna yang belum mengetahui tata cara penggunaan aplikasi E- government POLTEKIP. Namun secara keseluruhan , penggunaan aplikasi SIAP dan SALTO POLTEKIP sangat membantu dalam pemberian layanan kepada peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, Hukum dan Penelitian Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Anggito, A, & Setiawan, J, Metodologi penelitian kualitatif, Jejak, Sukabumi, 2018.
- Bachtiar, Metode Penelitian Hukum, Unpam Press, Banten, 2018.
- Badudu dan Sutan Mohammad Zain, Efektifitas Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta,

2010.

- Kusumadi Pudjosewojo, Pedoman Pelajaran Tata Hukum Indonesia, Aksara Baru, Jakarta, 1976.
- Lukman Ali, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Apollo, Surabaya, 2007.
- M. Solly Lubis, Filsafat ilmu dan Penelitian, Mandar Maju, Bandung, 1994.
- Mintzberg, H., et al., (1998) Strategy Safari: A Guided Tour through the Wilds of Strategic Management. Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.
- Noeng Muhadjir, Metodologi Penelitian Kualitatif, Rake Sarasin, Yogyakarta, 1996
- Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Kencana, Jakarta, 2014.
- Syafrudin, Hadi. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro. Skripsi. Bandar Lampung, FISIP UNILA, 2014.
- Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, dkk. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, CV Alfabeta, 2017. Wahab, Tujuan Penerapan Program, Bulan Bintang, Jakarta, 2008.

B. Jurnal:

- Anwar, K, Djumiarti, T, & ... "Analisis Faktor-faktor Keberhasilan Elektronik Government Pada Pemerintah Kabupaten Jepara." , Jurnal Kebijakan Publik, Volume 2 Nomor 4, April 2013.
- Bendini, " Elemen Sukses Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Era Covid-19 di Kota Makassar Tahun 2021". Skripsi, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar 2021.
- Boky, Y "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia", Jurnal Jaffray, Volume 14 Nomor 2, Oktober 2016.
- Citra Annisa. "Implementasi E-government Melalui Bursa Kerja Online Pada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi" Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Indonesia, Depok, 2011 .
- Dian Rachma Aprianti "Penerapan Kebijakan E-government Dalam Peningkatan Mutu

Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 4 Nomor 4, April 2016.

Diki Suherman “Penyelenggaraan E-government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”, Jurnal Pemikiran Administrasi Negara, Volume 12 Nomor 2, Desember 2020.

Elvira “Dana Alokasi Khusus (DAK) “Bidang Pendidikan: Model Pengelolaan Berdasarkan Sistem Desentralisasi di Indonesia”, Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan, Volume 8 Nomor 2, Desember 2021.

Junior, Oscar Marco Sanny, William A. Areros, and Riane J. Pio, ‘Pengaruh Brand Image Dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata)’, Jurnal Administrasi Bisnis, 8.2 (2019),

Prawira, Maulana Arief, Irwan Noor, dan Farida Nurani. Inovasi Layanan: Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat, Malang, 2014.

Zainal A. Hasibuan, Harry B. Santoso, Standarisasi Aplikasi E-government Untuk Instansi Pemerintah. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia ITB, Bandung, 2005.

C. Peraturan Perundang - Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government