

Implementasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government* dalam menghadapi Pandemi Covid-19 di Indonesia.

Andi Fitri Rahmadany

Program Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Sumedang

Email: afitri.rahmadany@pps.ipdn.ac.id

Abstract

The development of technology in Indonesia is very fast today. So that technology becomes a necessity that must be owned by everyone. Such as information technology that can be used by every community for their daily needs. Therefore, the government takes the opportunity to create quality services by utilizing information technology called e-government. the concept of e-government is the provision of public services that are good governance. Where all aspects contained in good governance are reflected in e-government. The researcher uses descriptive qualitative research using Miles and Huberman data analysis model. The parameter of e-government progress during the pandemic is that it has used a lot of application software on websites and information systems that support the implementation of office tasks and services to the community. The weakness is the management of information systems in some work units that focus on their respective fields of work. To improve e-government management, recommendations are given to integrate information systems for e-government management in order to improve the performance of public services.

Keywords: *e-government, public services, information system integration, pandemic, Covid-19*

PENDAHULUAN

Wabah virus Corona yang melanda seluruh dunia membawa pengaruh besar terhadap tatanan kehidupan masyarakat. Mempertimbangkan sifat virus Covid-19 yang dapat menular melalui droplet, banyak negara yang terkena dampak tersebut memberlakukan aturan serta kebijakan yang membatasi interaksi langsung antar individu serta kegiatan-kegiatan yang berpotensi menimbulkan kerumunan dan kontak erat. Negara Indonesia sendiri menerapkan beberapa kebijakan dalam rangka menghadapi pandemi virus SARS-CoV-2 ini, di antaranya adalah Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan Pemberlakuan strategi tersebut, Penerapan Bekerja di Rumah secara bergantian, serta penerapan ganjil-genap plat nomor kendaraan roda empat di beberapa ruas jalan. Beberapa kebijakan terkait upaya untuk meminimalisir penyebaran COVID-19 yang sangat mudah bertransmisi dari satu orang ke orang lain tersebut berdampak signifikan bagi masyarakat dengan adanya pembatasan interaksi sosial untuk saling berhubungan langsung. Keterbatasan interaksi ini membuat setiap individu dalam memenuhi hajat hidupnya tidak dapat dilakukan secara konvensional. Suka atau tidak suka, media daring (*online*) menjadi dominan digunakan.¹

Pemerintah telah mengambil tindakan-tindakan eksekutif strategis sejak awal tahun 2020 sebagai usaha dalam mengatasi situasi krusial menghadapi wabah covid-19. Salah satu cara pemerintah adalah mengintensifkan layanan elektronik (*e-services*) dalam manajemen pemerintahan atau yang disebut *e-government*. Dengan *e-government*, pemerintah dapat mengoptimalkan efisiensi pelayanan publik dan meminimalisir persebaran dan

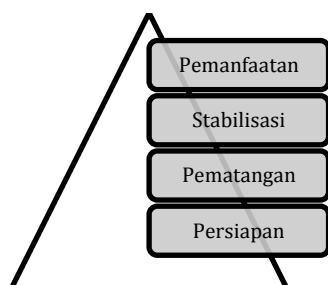
¹ Dunlop, C.A., Ongaro, E., & Baker, K. (2020). Meneliti COVID-19: Agenda Penelitian untuk Kebijakan Publik dan Administrasi Sarjana. *Kebijakan Publik dan Administrasi*, 35 (4), 365-383

penjangkitan Covid-19 pada masyarakat.² Karena layanan dengan sistem *e-government* mengedepankan layanan jarak jauh melalui internet (*online*) lewat situs pemerintah. Instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik juga dituntut menerapkan *e-government* agar bisa melayani masyarakat namun tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang terbaik di tengah kondisi pandemi Covid-19.³

Selama masa pandemik ini, sistem kerja yang dilakukan dari kantor (*work from office*) dan sistem kerja yang dilakukan dari rumah (*work from home*) secara bergantian diberlakukan pemerintah guna menyesuaikan situasi kondisi penyebaran dan transmisi virus covid- 19 di wilayah terdampak.⁴ Hal ini mempengaruhi aksesibilitas layanan publik. Layanan konvensional, yaitu dengan pertemuan langsung secara fisik, mulai terbatas jumlahnya dan sisanya dibantu oleh sistem daring. Layanan melalui saluran daring ini didukung oleh transformasi digital instansi pemerintah melalui optimalisasi perangkat digital dan jaringan internet (*e-government*).⁵

E-government didefinisikan sebagai sebuah strategi dalam peningkatan layanan dan transformasi akses informasi dalam memenuhi tuntutan warga, sektor swasta serta internal instansi pemerintah itu sendiri.⁶ *E-government* terus merangsang pemerintah untuk menghadirkan inovasi dengan memanifestasikan model baru pelayanan publik yang terpadu, aktual dan meminimalisir hambatan. Kolaborasi dan kemitraan menjadi nafas baru dalam pola hubungan antara yang diperintah (warga) dengan yang memerintah (instansi publik).⁷

Dalam pengembangan pelayanan pemerintah dengan penerapan *e-government* dapat melalui tahapan sebagai berikut:



Ada tiga komponen kesuksesan yang harus diperhatikan secara saksama yang mempengaruhi baik atau tidaknya progresivitas suatu penerapan *e-government* serta keselaran terhadap tahapan-tahapan dalam *e-government*. Komponen – komponen tersebut adalah dukungan, kapasitas, dan nilai pertama. Peningkatan kanal dalam diseminasi informasi serta layanan pemerintah kepada para *stakeholder* (masyarakat, swasta dan

² Perserikatan Bangsa-Bangsa. (2018) *Survei E-Government PBB 2018: Dari Gearing E-Government untuk Mendukung Transformasi Menuju Masyarakat yang Berkelanjutan dan Tangguh*. New York: Publikasi PBB

³ Mahato, S., Pal, S., & Ghosh, K. G. (2020). Efek Lockdown di Tengah Pandemi COVID-19 terhadap Kualitas Udara Megacity Delhi, India. *Sains Tentang Lingkungan Total*, 139086.

⁴ Ma'rifah, Dian. (2020). Implementasi Work From Home: Kajian Tentang Dampak Positif, Dampak Negatif Dan Produktivitas Pegawai. *Jurnal Civil Service* Vol. 14, No.2, November 2020 : 1 - 10

⁵ Abdilah, WS, Miharja, S., & Lestari, YD (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Pusat Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia di Wilayah Bandung. *Publica: Jurnal Pemikiran Administratif Negara*, 6(1), 20–27

⁶ Alcaide Muñoz, L., & Rodríguez Bolívar, MP (2015). Understanding e-Government Research: A Perspective from the Information and Library Science Field of Knowledge. *Internet Research*, 25(4), 633–673.

⁷ He, H., & Harris, L. (2020). The Impact of Covid-19 Pandemic on Corporate Social Responsibility and Marketing Philosophy. *Journal of Business Research*

instansi publik) menjadi tujuan dari Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah, khususnya aplikasi internet berbasis web (aplikasi internet berbasis web).⁸ *E-government* menyediakan peluang dalam upaya mewujudkan peningkatan mutu sinergi antara pemerintah dan masyarakat dengan membuat interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya menjadi semakin lancar, semakin mudah, dan semakin tepat guna.

Dalam kajian Deborah Agostino, et.al, disebutkan bahwa pandemi yang terjadi saat ini mempengaruhi progres transformasi digital dalam kaitannya dengan penyediaan layanan publik. Pandemi yang disebabkan virus SARS-CoV-2 menantang dan memaksa instansi publik untuk segera melakukan percepatan digitalisasi dalam tata kelola dan pelayanan yang diberikannya.⁹ Selaras dengan diberlakukannya *New Normal*, interaksi sosial masyarakat secara langsung di Indonesia diperlonggar sehingga aktivitas di luar rumah perlahan meningkat walau harus menghadapi risiko penularan Covid-19.¹⁰ Karakteristik situasi *New Normal* jauh berbeda dengan situasi normal sebelum ditemukannya virus corona yang mewabah. Karakteristik situasi itu yang memaksa segala aktivitas masyarakat berpedoman pada protokol Kesehatan secara ketat. Demikian pula aktivitas pelayanan publik harus mengindahkan protokol kesehatan sehingga prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara konvensional memiliki resiko tinggi untuk diterapkan di masa *New Normal*. Hal demikian memberikan gambaran betapa tingginya derajat urgensi model pelayanan publik yang mampu menjamin kesehatan dan keselamatan kedua belah pihak, sehingga pembangunan dan pelaksanaan *e-government* harus lebih akseleratif, cepat dan tepat.

METODE PENELITIAN

Tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menganalisis hasil penelitian namun tidak digunakan dalam menarik kesimpulan yang berlaku secara umum.¹¹ Pendekatan kualitatif di dalam penelitian deskriptif bertujuan mendapatkan makna mendalam terkait suatu fenomena melalui pengumpulan fakta-fakta yang diperoleh di lapangan serta informasi-informasi terkait selama proses penelitian yang relevan dengan fokus penelitian di samping dapat memenuhi tujuan penelitian. Model interaktif dari Miles dan Hubberman digunakan dalam menganalisis dengan 3 tahap, yaitu pengurangan data, presentasi data, dan kesimpulan.¹²

PEMBAHASAN

Transformasi Pelayanan Publik Melalui *E-government* di Masa Pandemi Covid-19

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa pengembangan *e-government* masih minim perencanaan yang baik. Hal ini tergambar dari masih minimnya model, pedoman atau arketipe pelayanan publik ideal yang di satu sisi dapat menjamin pelayanan publik terbaik sebagaimana sebelum adanya Covid-19, di satu sisi lain dapat menjamin terjaganya

⁸ Cidral, WA, Oliveira, T., Di Felice, M., & Aparicio, M. (2018). E-Learning Success Determinants: Brazilian Empirical Study. *Computers & Education*, 122, 273-290.

⁹ Feng, S., Shen, C., Xia, N., Song, W., Fan, M., & Cowling, B. J. (2020). Rational Use of Face Masks in The COVID-19 Pandemic. *The Lancet Respiratory Medicine*, 8(5), 434-436.

¹⁰ 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 Successful Smart Cities*. Springer.

¹¹ Sugiyono. (2001) *Administrative Research Methods*. Bandung: Alfabeta

¹² *Ibid*,

kesehatan dan keselamatan pemberi sekaligus penerima pelayanan. Kondisi demikian bisa jadi disebabkan rendahnya *political will* para pemimpin dalam membuat keputusan.¹³ Inisiasi pengembangan *E-government* di Indonesia meskipun landasan normative telah hadir sejak tahun 2003 melalui Instruksi Presiden No. 3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional untuk Pembangunan *E-Government*. Implikasinya dapat dicermati dari posisi Indonesia di tahun 2018 yang masih menduduki peringkat ke-107 dalam Peringkat Pembangunan *E-government* Dunia yang dikeluarkan oleh Organisasi PBB.¹⁴

Dalam mengoptimalkan *e-government* dibutuhkan kerelaan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi informasi. Karena akan sia-sia segala upaya pengembangan *e-government* dan tidak akan berjalan dengan baik apabila secara signifikan masih minim penggunaannya. Temuan peneliti di lapangan menggambarkan adanya beberapa masyarakat yang mampu beradaptasi dan mengambil keuntungan dengan hadirnya *e-government* yaitu di sektor bisnis. Di bandingkan masyarakat umum, para pelaku bisnis terlihat lebih mampu beradaptasi memanfaatkan teknologi digital dan perkembangan internet untuk pemasaran, akuntansi keuangan, perluasan usaha dan kepentingan bisnis lainnya. Para pelaku sektor bisnis ini dipandang lebih adaptif dan akseleratif memanfaatkan *e-government* (G2B) karena literasi digitalnya lebih baik dibanding masyarakat biasa. Rendahnya literasi digital juga dianggap menjadi penyebab minimnya pemanfaatan *e-government* di kalangan masyarakat umum.

Pelayanan publik merupakan kegiatan, baik berdiri sendiri maupun dalam sebuah rangkaian sebagai upaya menjawab tuntutan kebutuhan pelayanan berdasarkan landasan normatif bagi segenap masyarakat baik berupa barang ataupun jasa yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik (pemerintah).¹⁵ Pelayanan publik dari pemerintah menggunakan standar pelayanan yang disebut standar pelayanan minimal. Standar tersebut merupakan barometer yang digunakan sebagai pedoman penyampaian layanan, serta acuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai garansi terpenuhinya janji pemberi pelayanan publik agar masyarakat mendapat pelayanan yang sesuai jenis dan mutunya secara adil. *E-government* terbukti mampu menjadi katalisator bagi upaya-upaya peningkatan performa fungsi pemerintahan dalam melayani masyarakat yang merupakan manifestasi yang tercantum dalam Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik yaitu terpenuhinya asas-asas pelayanan publik, juga manifestasi yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pelayanan Publik.

Layanan pemerintah yang memanfaatkan *e-government* terbukti membantu mendekatkan masyarakat (melalui perangkat teknologi) tanpa dibatasi dimensi ruang dan waktu. Kelengkapan dan keterbukaan informasi *e-government* yang mudah didapatkan akan mewujudkan terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik melalui eskalasi keterbukaan dan semakin baiknya akuntabilitas di instansi pemerintah.¹⁶ Peningkatan produktivitas dan efisiensi birokrasi menjadi sebuah cita-cita dari *E-Government*, dan diharapkan dapat

¹³ Novarina, P., & Nur, M. . (2020). Performance of Public Service Management Information System of Pekalongan City Government. *Ministrate: Journal of Bureaucracy & Local Government*, 2(1), 16–21.

¹⁴ 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>

¹⁵ Dong, E., Du, H., & Gardner, L. (2020). An Interactive Web-Based Dashboard to Track COVID-19 in Real Time. *The Lancet Infectious Diseases*, 20(5), 533–534.

¹⁶ Sudrajat, RK, Setyowati, E., & Sukanto, S. (2015). Effectiveness of E-Government Implementation at the Integrated Licensing Service Agency of Malang City. *Journal of Public Administration (JAP)*, 3(12), 2145–2151.

meningkatkan kreativitas dan terobosan, yang berdampak positif baik bagi pihak penyedia layanan publik maupun bagi masyarakat. Implementasi *e-government* dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik dapat memperkuat kenyamanan dan efisiensi. Dalam masa kenormalan baru, kerja sama yang terkoordinir dan optimalisasi jejaring kerja antar lembaga sangat diperlukan. Jika layanan konvensional tidak bertransformasi ke layanan berbasis elektronik secara terpadu, maka ini akan berdampak buruk bagi masyarakat.¹⁷ Integrasi vertikal antar instansi harus direformasi dan dioptimalkan. Begitu pula reformasi dan optimalisasi juga dibutuhkan pada model integrasi horizontal antara instansi dengan masyarakat. Hal ini diperlukan agar masyarakat lebih leluasa mengunjungi kanal-kanal pelayanan publik secara daring tanpa harus berinteraksi langsung karena dibatasi kebijakan yang membatasi interaksi sosial.¹⁸

Evaluasi *E-government* di Indonesia Selama Pandemi Covid-19

E-government adalah strategi adopsi digitalisasi dan pemanfaatan jaringan internet dalam rangka peningkatan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sektor privat dan antar kelembagaan dalam kaitannya dengan pelayanan.¹⁹ Tujuan hadirnya *e-government* itu sudah diperkuat sejak tahun 2003 dengan dikeluarkannya INPRES nomor 3 tahun 2003 sebagai upaya mendorong implementasi *e-government* dalam kerangka pemenuhan tuntutan masyarakat, terutama layanan informasi dan meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik. Singkatnya, tujuan substansial *e-government* dititikberatkan memperkuat konektivitas antara pemerintah dengan masyarakat dan sektor bisnis terkait praktik penyelenggaraan pelayanan.²⁰

Untuk membangun tata kelola pemerintahan yang adoptif dan akseleratif dengan mengintegrasikan teknologi digital, terutama dalam hal pelayanan, tidak hanya mengandalkan pemerintah pusat saja. Pemerintah di tingkat lokal, pemda provinsi, kabupaten, kota, kecamatan, hingga ke tingkat terbawah yaitu pemerintahan desa, perlu meningkatkan inisiatif untuk bisa lebih mandiri bertransformasi dengan mengintegrasikan *e-government* dalam praktik pengelolaan pemerintahan daerahnya. Hal ini sejalan dengan makna konseptual dari *e-government*, bahwasanya *e-government* sebagai upaya internalisasi teknologi dalam kerangka metamorfosis relasi pemerintah dengan seluruh elemen masyarakat, pelaku bisnis, dan pihak yang berkepentingan, sehingga pemerintah semakin andal.

Tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh instansi publik ada dua yang memiliki perbedaan namun erat berkaitan, yaitu:²¹

1. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang lebih mudah dijangkau, responsif, reliabel, terpercaya, dan lebih interaktif, sehingga kebutuhan masyarakat luas di seluruh Indonesia dapat tercukupi;

¹⁷ Margaret, R. (2020). *Understanding Physical Distancing to Prevent Corona*. hashtags. id. <https://www.tagar.id/pengertian-physical-distancing->

¹⁸ Ashraf, B. N. (2020). Economic Impact of Government Interventions During the COVID-19 Pandemic: International Evidence from Financial Markets. *Journal of behavioral and experimental finance*, 27, 100371.

¹⁹ Bragazzi, N. L. (2020). Digital Technologies-Enabled Smart Manufacturing and Industry 4.0 in The Post-COVID-19 Era: Lessons Learnt from A Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(13)

²⁰ Ashraf, B. N. (2020). Economic Impact of Government Interventions During the COVID-19 Pandemic: International Evidence from Financial Markets. *Journal of behavioral and experimental finance*, 27, 100371.

²¹ Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

2. Keinginan masyarakat akan responsivitas yang baik atas aspirasi, sehingga pemerintah perlu mewadahi keterlibatan masyarakat melalui adanya saluran komunikasi aktif dua arah dalam berbagai proses formulasi kebijakan publik

Selama masa pandemi Covid-19 ditemukan beberapa kelemahan dalam penerapan *e-government* terutama terkait pelayanan publik. Faktor yang paling signifikan terkait kelemahan ini yaitu dari aspek evaluatif, dimana masih minimnya kesadaran dan kepedulian (*awareness*) untuk memperbaiki atau menyempurnakan *e-government* yang diterapkan dalam rangka meningkatkan performa pelayanan publik. Faktor-faktor krusial dalam penerapan *e-government* di masa pandemi Covid-19 antara lain : ²²

- a. Keselarasan kegiatan dengan ketersediaan anggaran.
Penanganan pandemi Covid-19 sudah tentu menuntut anggaran, sehingga di masa pandemi ini pemerintah dituntut cermat mengelola anggaran. Bagi setiap organisasi perangkat daerah, integrasi dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) harus selaras dengan ketersediaan anggaran. Pentingnya keselarasan itu dalam hal perencanaan dan evaluasi efektivitas dan efisiensi anggaran TIK untuk mencapai tujuan esensial implementasi *e-government*. Hal tersebut bermakna, koordinasi untuk mencapai keselarasan kegiatan dan anggaran berperan penting bagi sukses tidaknya *e-government* diimplementasikan.
- b. Ketepatan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)
SOP dalam perencanaan, penerapan, hingga evaluasi *e-government* terkait pengadaan infrastruktur TIK di masa pandemi harus disusun dan dijalankan dengan tepat. Ketidaktepatan SOP justru akan menghambat keberhasilan implementasi *e-government* dengan risiko adanya berbagai permasalahan bagi organisasi perangkat daerah dalam pengelolaan *e-government*.

Demi kesuksesan implementasi *e-government* pemerintah daerah mengeluarkan kebijakan dan atau peraturan daerah untuk mengatur teknis pelaksanaan *e-government* di masing-masing daerahnya. Melalui kebijakan masing-masing daerahnya, sebagian pemerintah daerah dinilai sukses mengelola layanan jaringan yang menerapkan integrasi vertikal bersamaan dengan integrasi horizontal. Namun, temuan penelusuran penulis ditemukan sebagian besar pemerintah daerah yang menerapkan *e-government*, masih terfokus di ranah model Katalogisasi (*Emergence and Interactive Presence Service*) dan Transaksional (*Transactional Presence Service*) karena tertekan dengan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik. Hal ini karena pemerintah daerah dalam kebijakannya terfokus mengartikulasikan kebijakan makro dari pemerintah pusat yang hanya ditemukan dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003.

KESIMPULAN

Beberapa kebijakan penanganan Covid-19 yang diterbitkan pemerintah Indonesia berdampak pada aksesibilitas layanan pemerintah. Arketipe, terobosan, maupun kebijakan pelayanan publik ideal masih relatif kurang dan minim dijalankan untuk mengoptimalkan implementasi *e-government* selama pandemi Covid-19. Di ranah regulasi yang bersifat teknis

²² Prevent-corona Weerakkody, V. . (2019). Implementing e-government in Sri Lanka: Lessons from the UK. *Information Technology for Development*, 171–192.

seperti pengaturan dalam aspek koordinasi, kolaborasi, dan sinergitas antar instansi pemerintah, juga masih minim dan regulasi yang ada pun relatif belum sepenuhnya jelas dan lebih terarah dalam mewadahi kerja sama antar lembaga. Optimalisasi model network service disarankan bagi pemerintah Indonesia sebagai upaya strategis agar penerapan *e-government* dapat meningkat secara kualitas dan kuantitas. Hal ini menjadi mendesak ketika menghadapi *new normal* tidak segera menanggulangi faktor-faktor krusial yang bermasalah, yang selanjutnya berdampak buruknya pemenuhan kebutuhan pelayanan publik bagi masyarakat. Dengan demikian, arah pandang Administrasi Publik Lama perlu diubah ke arah pandang Administrasi Publik baru yang membutuhkan proses kolaborasi, sinergi antar lembaga dengan dukungan kuat dari determinasi kepemimpinan bersama yang lebih solid.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, WS, Miharja, S., & Lestari, YD (2015). Quality of Public Service at the Center for Service, Placement, and Protection of Indonesian Migrant Workers in the Bandung Region. *Publica: Journal of State Administrative Thought*, 6(1), 20–27
- Alcaide Muñoz, L., & Rodríguez Bolívar, MP (2015). Understanding e-Government Research: A Perspective from the Information and Library Science Field of Knowledge. *Internet Research*, 25(4), 633–673.
- Ashraf, B. N. (2020). Economic Impact of Government Interventions During the COVID-19 Pandemic: International Evidence from Financial Markets. *Journal of behavioral and experimental finance*, 27, 100371.
- Atalan, A. (2020). Is The Lockdown Important to Prevent The COVID-19 Pandemic? Effects on Psychology, Environment, and Economy-Perspective. *Annals of medicine and surgery*, 56, 38-42
- Bragazzi, N. L. (2020). Digital Technologies-Enabled Smart Manufacturing and Industry 4.0 in The Post-COVID-19 Era: Lessons Learnt from A Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(13)
- Cidral, WA, 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 Successful Smart Cities*. Springer.
- Dong, E., Du, H., & Gardner, L. (2020). An Interactive Web-Based Dashboard to Track COVID-19 in Real Time. *The Lancet Infectious Diseases*, 20(5), 533–534.
- Dunlop, C. A., Ongaro, E., & Baker, K. (2020). Researching COVID-19: A Research Agenda for Public Policy and Administration Scholars. *Public Policy and Administration*, 35(4), 365-383.
- Feng, S., Shen, C., Xia, N., Song, W., Fan, M., & Cowling, B. J. (2020). Rational Use of Face Masks in The COVID-19 Pandemic. *The Lancet Respiratory Medicine*, 8(5), 434-436.
- He, H., & Harris, L. (2020). The Impact of Covid-19 Pandemic on Corporate Social Responsibility and Marketing Philosophy. *Journal of Business Research*

- Mahato, S., Pal, S., & Ghosh, K. G. (2020). Effect of Lockdown Amid COVID-19 Pandemic on Air Quality of The Megacity Delhi, India. *Science of the Total Environment*, 139086.
- Margaret, R. (2020). *Understanding Physical Distancing to Prevent Corona*. hashtags. id. <https://www.tagar.id/pengertian-physical-distancing-prevent-corona>
- Prevent-corona Novarina, P., & Nur, M. . (2020). Performance of Public Service Management Information System of Pekalongan City Government. Ministrare: *Journal of Bureaucracy & Local Government*, 2(1), 16–21.
- Sudrajat, RK, Setyowati, E., & Sukanto, S. (2015). Effectiveness of E-Government Implementation at the Integrated Licensing Service Agency of Malang City. *Journal of Public Administration (JAP)*, 3(12), 2145–2151.
- Sugiyono. (2001) *Administrative Research Methods*.. Bandung: Alfabeta
- United Nations. (2018). *UN E-Government Survey 2018 : From Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies*. New York: United Nations Publication
- 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. . (2019). Implementing e-government in Sri Lanka: Lessons from the UK. *Information Technology for Development*, 171–192.