



PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DALAM APLIKASI E-PUSLUH DI BIDANG PENYULUHAN KOTA PALU

Rini Oktavianti

*Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Tadulako Palu.*

Nawawi Natsir

*Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Tadulako Palu.*

Nuraisyah

*Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Tadulako Palu.*

Alamat: Universitas Tadulako Jl. Soekarno Hatta No.KM. 9, Tondo, Kec. Mantikulore, Kota
Palu, Sulawesi Tengah 94148

Korespondensi penulis: riniokta99@gmail.com

Abstract. *The aim of this research is to find out how e-Government based public services are and to find out various factors inhibiting services in the e-Pusluh application in the Extension Sector of Palu City. The location of this research includes the Palu City Food Security Service. The types of data used are primary data and secondary data. The technique for collecting data and information is in-depth interview observation using interview guides and documentation. Determining informants was carried out using purposive sampling. The number of informants in this research was 05 (five) people. The data collected is filtered and selected based on needs which are then analyzed using qualitative descriptive methods. The theory used from Harvard JFK School of Government, to implement the concept of digital-based public services, there are three elements of success that must be owned and taken seriously, namely Support, Capacity, and Value. Based on the research results, it was found that the implementation of E-Government based public services in the e-pusluh application in the Extension Sector of Palu City. Support or support from government leaders in the form of presidential regulations regarding the implementation of electronic-based government systems, regulations regarding the implementation of E-Government in general in Sulawesi Province Center and socialization of e-pusluh. Capacity or empowerment from the availability of information technology infrastructure resources such as computers, printing and WiFi is sufficient as well as the availability of competent human resources in carrying out e-government based services. The value element is the benefit felt by the Palu City Food Security Service instructors, namely providing convenience for both officers and instructors in reporting agricultural extension activities. The benefits felt by instructors include saving time without having to queue, online services can also save costs and transportation. The inhibiting factor for services in the e-Pusluh application is the lack of socialization from the Palu city government which is felt by the instructors, making many instructors still not understand how to use the e-Pusluh application. This is an obstacle in the process of implementing the e-pusluh application. Apart from that, the obstacles faced are the lack of familiarity of instructors, especially the elderly, with existing technologies and frequent maintenance on the e-pusluh application.*

Keywords: *Public Services, Support, Capacity, and Value.*

Abstrak. Tujuan Penelitian ini untuk Untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik berbasis E-Government dan untuk mengetahui berbagai faktor penghambat pelayanan dalam aplikasi e-Pusluh di Bidang Penyuluhan Kota Palu. Lokasi penelitian ini mencakup Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik dalam pengumpulan data dan informasi adalah observasi wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini berjumlah 05 (lima) orang. Data yang dikumpulkan disaring dan dipilih berdasarkan kebutuhan yang kemudian dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep pelayanan publik berbasis digital, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh- sungguh yaitu Support, Capacity, dan Value. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa Penerapan pelayanan publik berbasis *E-Government* dalam

aplikasi e-pusluh di Bidang Penyuluhan Kota Palu Support atau dukungan dari pimpinan pemerintah berupa peraturan presiden tentang penerapan system pemerintahan berbasis elektronik, regulasi tentang penerapan E-Government secara umum di Provinsi Sulawesi Tengah dan sosialisasi e-pusluh. Capacity atau keberdayaan dari tersedianya Sumber Daya Infrastruktur teknologi informasi seperti komputer, print dan wifi cukup memadai serta tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam menjalankan Pelayanan berbasis E-Government . Elemen value yakni manfaat yang dirasakan oleh penyuluh Dinas Ketahanan Pangan kota Palu yakni memberikan kemudahan baik bagi pihak petugas maupun penyuluh dalam pelaporan kegiatan penyuluh pertanian. Manfaat yang dirasakan oleh penyuluh dapat menghemat waktu tanpa perlu mengantri, pelayanan online juga dapat menghemat biaya juga transportasi. faktor penghambat pelayanan dalam aplikasi e-Pusluh yaitu di karenakan kurangnya sosialisasi dari pemerintah kota palu yang dirasakan penyuluh, menjadikan banyak penyuluh yang masih belum paham penggunaan aplikasi e-pusluh. Hal ini menjadi kendala di dalam proses penerapan Aplikasi e-pusluh. Selain itu kendala yang dihadapi adalah kurang familiarnya penyuluh terutama yang lanjut usia mengenai teknologi-teknologi yang ada serta sering terjadinya maintenance pada aplikasi e-pusluh.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Support, Capacity, dan Value.*

PENDAHULUAN

Dalam era otonomi daerah pelayanan publik menjadi isu penting bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hal ini berkaitan dengan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kearah yang lebih prima. Sejalan dengan pemberlakuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang menjadi pangkal pelaksanaan otonomi daerah, yang kemudian mengalami perubahan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan hingga kini telah mengalami beberapa kali perubahan. Berbagai Upaya dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik, salah satunya adalah mengaplikasikan berbagai teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik atau *E-Government* . Dalam organisasi publik pemakaian teknologi digital saat ini tidak dapat dihindari lagi. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi yang semakin pesat. Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kemasalahan masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik. Tuntutan masa depan terhadap masyarakat yang lebih bervariasi akan memerlukan pengembangan sistem manajemen kontemporer dengan jaringan organisasi untuk meningkatkan kendali dan mempersingkat proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi atau yang sering disebut dengan *E-Government* merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk mewujudkan *Good governance* pada masa otonomi daerah ini. Oleh karena itu, di Era Industri 4.0, internet dan teknologi informasi menjadi sangat penting untuk mewujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan.

Pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan *E-Government* dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis digital yang menyebabkan setiap pemerintah baik pemerintah di tingkat pusat maupun daerah untuk berlomba-lomba mengintro duksi teknologi informasi ke dalam organisasinya salah satunya yakni dengan membuat platform pelayanan online melalui situs website.

Salah satu tujuan implementasi *E-Government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *E-Government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik (Nugraha, 2018:38). Selain itu, pendapat yang disampaikan oleh Hasibuan dan Santoso (2005:77), pentingnya *E-Government* terletak pada tiga bidang utama: (1) mendorong pemerintahan yang reseptif terhadap kebutuhan dan tujuan masyarakat; (2) mendorong sisi keterbukaan informasi; dan (3) meningkatkan derajat keterlibatan masyarakat dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Sementara itu, Juliarso (2019:41) mengatakan bahwa penggunaan *E-Government* di tingkat Pemerintah Daerah diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan efektif serta potensi peningkatan penerapan prinsip-prinsip *good governance*.

Kementerian Pertanian merupakan salah satu instansi yang menerapkan *E-Government* pada pelayanan publik melalui aplikasi berbasis website salah satunya e-Pusluh. Aplikasi e-Pusluh merupakan alat monitoring yang diinisiasi oleh Pusat Penyuluhan Pertanian, BPPSDMP, Kementerian Pertanian dalam rangka melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan penyuluh pertanian.

Penerapan e-Pusluh ini sebagai wujud pelaksanaan *E-Government* untuk meningkatkan kinerja penyuluh pertanian dan transformasi penyuluh pertanian dari penyuluh pertanian konvensional menuju penyuluh pertanian digital serta meningkatkan kinerja dari pemerintahan yang masih *face to face* proses birokrasinya menjadi lebih terkomputerisasi, sehingga diharapkan dapat mengurangi pengeluaran biaya-biaya yang tidak diperlukan dan dapat menghemat waktu. E-Pusluh ini merupakan website yang digunakan untuk memantau evaluasi dan pelaporan penyuluhan pertanian, serta salah satu bentuk dari relasi *E-Government* yaitu *Government to Government (G-to-G)*.

Dari pengamatan yang peneliti lakukan sejauh ini dalam penerapan e-government pada aplikasi e-pusluh di bidang penyuluhan kota palu kurangnya tenaga-tenaga yang memiliki keterampilan dan keahlian dalam mengelola seringkali menjadi penghalang dalam penerapannya. Keberadaan layanan e-Pusluh belum benar-benar secara maksimal dimanfaatkan, sehingga belum begitu terlihat keefektifannya dalam hal ini dapat dilihat dari lamanya penginputan laporan penyelenggaraan penyuluhan tersebut ke dalam aplikasi layanan e-Pusluh yang dilakukan pegawai Bidang Penyuluhan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka perlu dilakukan kajian lebih lanjut dengan judul “Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Dalam Aplikasi e-Pusluh Di Bidang Penyuluhan Kota Palu”.

KAJIAN TEORI

Membandingkan penelitian penulis saat ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti lain disebut penelitian masa lalu. Agar penulis memahami kelebihan dan kekurangan penelitian yang mereka lakukan, latihan ini berupaya mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara temuan penelitian mereka sebelumnya.

Gioh (2021) dengan penelitiannya yang bertujuan untuk mengkaji bagaimana pelayanan publik pasca diterapkannya pelaksanaan *e-government* pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Minahasa, Provinsi Sulawesi Utara. Dengan metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Kabupaten Minahasa telah menyebabkan peningkatan partisipasi masyarakat dalam menggunakan informasi layanan publik yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa.

Sellfia dkk (2021), dengan tulisannya yang mengkaji tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Aplikasi Sampurasun dan sejauh mana sudah mencakup komponen-komponen kunci penerapan *e-Government* di Kabupaten Purwakarta. Menggunakan teori Lenvinne dalam Hardiansyah (2011:35) yaitu *Responsiveness*, *Responsibility*, dan *Accountability*, serta teori dalam inovasi pelayanan publik *Harvard JFK School of Government*, aplikasi Sampurasun Purwakarta melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik dalam hal ini. Pelayanan Publik berbasis Pemerintah. Ada tiga elemen yang terlibat dalam implementasi konsep layanan publik berbasis digital: dukungan, kapasitas, dan nilai.

Rahmadany (2020) dengan penelitian yang tujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis *e-Government* dalam menghadapi pandemi Covid-19 di Indonesia. Metodologi analisis data Miles dan Huberman digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian deskriptif kualitatif. Ukuran kemajuan *e-Government* di masa pandemi adalah maraknya perangkat lunak aplikasi di website dan sistem informasi yang memudahkan pelaksanaan tugas administratif dan pelayanan publik. Penyelenggaraan sistem informasi di banyak unit kerja yang berkonsentrasi pada bidang keahliannya masing-masing menjadi kekurangannya. Rekomendasi diberikan untuk mengintegrasikan sistem informasi pengelolaan *e-Government* untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam rangka meningkatkan pengelolaan *e-Government*.

Salah satu komponen penting dalam manajemen pemerintahan adalah penyediaan pelayanan publik. Bagi sebagian orang, pelayanan publik berarti pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” kemudian merujuk pada seluruh komoditas dan jasa yang

disediakan oleh pemerintah Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Kemudian Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia atau disingkat LANRI (2016:10), menyatakan bahwa “untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, lembaga pemerintah di tingkat lokal, negara bagian, dan federal menyediakan komoditas dan/atau jasa dalam bentuk layanan publik, yang semuanya dianggap sebagai layanan publik.”.

Sellang dkk (2019:21) mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah suatu tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap produk, pelayanan, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”.

Dari pembahasan berbagai definisi di atas terlihat jelas bahwa pelayanan publik adalah suatu jenis bantuan yang diberikan pemerintah kepada warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Agar pelayanan publik dapat terlaksana, mereka juga harus mendukung dan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik, lembaga swadaya masyarakat seperti masyarakat atau swasta juga dapat menawarkan pelayanan publik. Namun hal ini tampaknya tidak meniadakan pentingnya tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan layanan publik bagi warganya.

Menurut Mulyawan (2016:34-35) terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) Pemerintah Daerah adalah bagian organisasi yang menyelenggarakan dan memberikan pelayanan. Karena pelayanannya dibutuhkan oleh individu, masyarakat, atau kelompok yang berkepentingan, fitur ini menunjukkan kuatnya posisi pemerintah daerah sebagai pemegang monopoli dan regulator. Hal ini juga membuat pemerintah daerah tidak bisa bergerak dalam penyediaan layanannya. Ketidakmampuan membedakan antara kepentingan menjalankan peran regulasi dan menjalankan fungsi peningkatan pelayanan menjadi salah satu penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah daerah.
- 2) Individu, kelompok, atau organisasi yang berkepentingan merupakan unsur penerima jasa yang sering disebut dengan pengguna jasa. Komponen kedua adalah individu, kelompok, atau lembaga yang memerlukan layanan atau mempunyai kepentingan terhadapnya (penerima layanan). Intinya, mereka tidak memiliki kemampuan untuk bernegosiasi atau tidak diperlakukan sama saat menerima layanan, sehingga menghambat mereka untuk mendapatkan akses terhadap layanan berkualitas tinggi. Sikap yang secara paradoks dinilai saling menguntungkan justru mendorong kontak dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk reputasi layanan melalui penyebaran pungutan liar.
- 3) Kepuasan yang diberikan dan/atau diperoleh pihak yang menerima pelayanan. Komponen kepuasan pengguna layanan ini menjadi perhatian penyedia layanan (pemerintah), yang berupaya memutuskan cara terbaik untuk mengarahkan kebijakan layanan publik yang fokus pada pemenuhan kebutuhan pengguna layanan. Hal ini dilakukan dengan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan dan meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari perubahan paradigma rule rule menjadi paradigma *good governance*, berpedoman pada paradigma kebijakan publik pada masa otonomi daerah yang menitikberatkan pada kebahagiaan pengguna jasa.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu dipusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan (Sellang dkk, 2019:21).

Batinggi (2005) dalam Mursyidah dan Choiriyah (2020:17) menyebut “pelayanan umum lahir dikarenakan adanya kepentingan umum”. Pelayanan umum bukan merupakan tujuan melainkan proses

untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Kemudian lebih Injuz Mursyidah dan Choiriyah (2020:17) mengatakan bahwa pelayanan terdiri atas beberapa faktor, antara lain: 1) Sistem, prosedur, dan metode, 2) Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, 3) Sarana dan prasarana, 4) Masyarakat sebagai pelanggan

Norma, nilai, dan pedoman pelayanan publik Tujuan pelayanan publik, secara teori, pada dasarnya adalah untuk menyenangkan masyarakat. Dibutuhkan layanan publik yang kompeten dan berkualitas tinggi untuk memenuhi kepuasan ini. dikutip oleh Djafri (2018:20), Sinambela mengemukakan azas-azas pelayanan publik yaitu:

- 1) **Transparansi.** Jelas, sederhana, dan tersedia bagi semua orang yang membutuhkannya. Penjelasan nya juga cukup lengkap dan mudah dipahami.
- 2) **Akuntabilitas.** Dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan undang-undang.
- 3) **Kondisional.** Sesuai dengan keadaan dan kapasitas penyedia dan penerima layanan, dengan tetap memperhatikan konsep efikasi dan efisiensi.
- 4) **Partisipatif.** mendorong keterlibatan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan, tujuan, dan keinginan masyarakat.
- 5) **Keamanan Hak.** Non-diskriminatif dalam arti tidak membedakan berdasarkan ras, jenis kelamin, golongan, suku, atau keyakinan agama seseorang.
- 6) **Keseimbangan.** Semua pihak yang terlibat dalam penyediaan dan pemanfaatan pelayanan publik mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.

Selain itu, prinsip-prinsip pelayanan diatur sebagai sarana untuk memfasilitasi pelaksanaan tindakan selama berlangsungnya operasi pelayanan. Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang dimaksud dengan asas pelayanan publik adalah:

- 1) **Kesederhanaan.** Tata cara pelayanan publik bersifat lugas, mudah dipahami, dan mudah diikuti.
- 2) **Kejelasan Rincian** mengenai biaya layanan publik dan metode pembayaran; satuan kerja atau instansi yang berwenang memberikan pelayanan dan menangani pengaduan, permasalahan, dan perselisihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- 3) **Kepastian waktu.** Dalam jangka waktu tertentu, penyelenggaraan pelayanan publik dapat selesai.
- 4) **Akurasi.** Produk yang diberikan kepada masyarakat umum jujur, dapat diandalkan, dan sehat.
- 5) **Keamanan.** Proses publik dan penawaran produk menyampaikan rasa integritas dan penghormatan terhadap hukum.
- 6) **Tanggung jawab.** Kepala penyedia layanan publik atau otoritas yang ditunjuk bertugas memberikan layanan dan menangani keluhan atau masalah yang timbul dari pelaksanaan layanan publik.
- 7) **Kelengkapan sarana dan prasarana.** Ketersediaan tenaga kerja yang memadai serta tambahan infrastruktur dan layanan pendukung, seperti penyediaan fasilitas telekomunikasi dan teknologi informasi.
- 8) **Kemudahan akses.** Lokasi dan kawasan serta fasilitas pelayanannya sesuai, terbuka untuk umum, dan dilengkapi dengan kemampuan teknologi informasi dan telekomunikasi.
- 9) **Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.** Penyedia layanan harus berperilaku baik, sopan, baik hati, dan jujur dalam memberikan layanannya.
- 10) **Kenyamanan.** Lingkungan pelayanan harus rapi dan teratur, dengan ruang tunggu yang ramah, bersih, dan terawat; juga harus indah dan sehat, serta menyediakan fasilitas penunjang pelayanan seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah.

Masyarakat secara konsisten menyuarakan kebutuhannya akan layanan publik berkualitas tinggi yang dilaksanakan dengan cepat, proses yang jelas, dan harga terjangkau. Ketika masyarakat semakin sadar akan hak mereka untuk dilayani sebagai warga negara di negara-bangsa yang demokratis, tuntutan ini pun semakin meningkat (Nashudin, 2016:106).

Tujuan utama penyelenggaraan administrasi publik saat ini adalah melayani masyarakat. Karena kecenderungan negara terhadap perbaikan pelayanan publik dan dampak perbaikan tersebut yang luas, yang mempengaruhi seluruh ruang publik di bidang ekonomi, sosial, politik, budaya, dan bidang

kehidupan lainnya, maka penyelenggaraan pelayanan publik menjadi semakin strategis. permasalahan kebijakan di Indonesia.

Menjamin kepuasan publik melalui penyediaan layanan adalah rahasia operasi birokrasi yang efisien dan produktif. Karena birokrasi saat ini berurusan dengan prosedur pasar terbuka, maka “publik” di sini mengacu pada internal dan eksternal. Sejumlah permasalahan perlu dibenahi agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, salah satunya adalah birokrasi tidak boleh monopoli dalam pengambilan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk menghindari persaingan dengan institusi lain yang dapat menghasilkan layanan yang lebih baik, kebijakan dirumuskan secara monopolistik tanpa keterlibatan sektor swasta.

Teknologi canggih telah diterapkan di banyak bidang masyarakat, termasuk sektor publik, untuk memfasilitasi penyediaan layanan publik yang efektif dan efisien. Upaya pemerintah untuk mencapai tata pemerintahan yang baik tidak dapat dipisahkan dari penggunaan informasi, komunikasi, dan teknologi untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Pemerintah berupaya meningkatkan pelayanannya dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan dunia usaha yang mampu menangani data yang benar guna memenuhi komitmennya untuk memberikan pelayanan publik yang setara kepada seluruh masyarakat. Pemerintah menciptakan layanan berbasis elektronik untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi atau yang sering disebut dengan *e-Government* merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif pada masa otonomi daerah ini.

Teknologi informasi digunakan sebagai alat dalam *e-Government* yang meningkatkan efisiensi layanan pemerintah. Melalui peningkatan efisiensi, layanan tambahan, keterlibatan publik yang lebih besar, dan peningkatan infrastruktur informasi global, *e-Government* menawarkan potensi baru untuk meningkatkan kualitas pemerintahan.

Menurut Bank Dunia (2015), penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah, seperti Internet, komputasi seluler, dan jaringan area luas, untuk mengubah interaksi dengan publik, sektor swasta, dan lembaga pemerintah lainnya dikenal sebagai *e-Government*. *E-Government* adalah sarana dimana pemerintah beroperasi secara lebih efisien, berbagi informasi, dan menawarkan layanan publik yang lebih baik (UNDP, 2014). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* menjelaskan bahwa *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Khairudin dkk, 2021:31).

Istilah “*e-Government*” menurut Sadat (2023:1) mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk melayani masyarakat dengan lebih baik dan menyederhanakan prosedur administrasi. Pelayanan publik termasuk membayar pajak, memperoleh informasi pemerintah, dan meminta izin semuanya termasuk dalam *e-Government*. Pertumbuhan *e-Government* sejalan dengan kemajuan teknis. Pemanfaatan teknologi informasi untuk membantu operasional pemerintahan dengan memberikan manfaat kepada masyarakat dan memberikan layanan atau layanan dari pemerintah kepada masyarakat, dapat disimpulkan sebagai *e-Government*, berdasarkan definisi yang diberikan di atas. Menurut Fang dalam Yuhefizar dkk (2017:1-2) ada lima model relasi penyampaian *e-Government* kepada publik yang berkembang yaitu:

- 1) *Government to Citizen* (G2C) ialah semacam interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Tujuan dari kemitraan ini adalah untuk memfasilitasi akses masyarakat terhadap berbagai informasi pemerintah dan meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.
- 2) *Government to Business* (G2B) ialah perjanjian antara perusahaan dan pemerintah. Sebab, dunia usaha dan pemerintah harus memiliki ikatan yang sangat baik. Selain itu, tujuannya adalah untuk memfasilitasi perdagangan bagi dunia usaha.
- 3) *Government to Government* (G2G) ialah semacam kemitraan antara satu pemerintah dan pemerintah lainnya. Tujuan dari hubungan ini adalah untuk memungkinkan kolaborasi antar pemerintah yang terlibat dan untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan informasi antara satu pemerintah dengan

- pemerintah lainnya.
- 4) *Government to Employees* (G2E) ialah jenis kemitraan tertentu antara pemerintah dan pekerjanya. Tujuan dari hubungan ini adalah untuk menjamin agar pegawai negeri atau pegawai pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas pekerja di salah satu instansi pemerintah.
 - 5) *Government to Non-Profit* (G2N) ialah jenis kemitraan tertentu yang terjalin antara pemerintah dan lembaga-lembaga nirlaba, seperti partai politik, LSM, dll. Tujuan dari hubungan ini adalah untuk menjamin bahwa organisasi nirlaba dapat dikelola secara efektif, sehingga mereka dapat mencapai tujuannya sesuai dengan peran dan kewenangan yang ditetapkan.

Secara umum, *e-Government* berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas layanan, memberikan kemudahan akses terhadap informasi dan layanan publik, serta memberikan kesempatan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemantauan kinerja pemerintahannya. Keuntungan yang diperoleh dengan menerapkan *e-Government*. Keuntungan-keuntungan tersebut antara lain: (1) meningkatnya rasa demokrasi di kalangan masyarakat yang dibuktikan dengan kesediaan mereka untuk menyuarakan tujuan mereka melalui media online; (2) potensi manfaat lingkungan karena dapat mengurangi jumlah kertas yang digunakan di lingkungan pemerintahan; (3) aksesibilitas yang cepat (waktu, lokasi, dan kondisi), yang mengedepankan efisiensi dan kenyamanan; dan (4) penerimaan masyarakat yang setara (Antoni dkk, 2019:11).

E-Government merupakan salah satu contoh perubahan paradigma pengelolaan pemerintahan dari sebelumnya yang dikenal dengan sebutan bad governance, menjadi baru yang dikenal dengan istilah *good governance*, *new public management* (NPM), dan *new public service* (NPS). Berbeda sekali dengan dasar-dasar *good governance* yaitu *governance*, pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat pada paradigma pengelolaan pemerintahan sebelumnya cenderung lambat, tidak adil, tidak responsif, berbelit-belit, tidak jelas, dan sarat dengan korupsi, kolusi, dan nepotisme. (KKN) yang unggul (Napitupulu dkk, 2020:37).

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelayanan publik yang transparan dan memuaskan serta penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan efektif dikenal dengan istilah *electronic Government* atau *e-Government*. Perkembangan *e-Government* ini akan berdampak pada seluruh instansi pemerintah. Empat tahapan dapat dibedakan dalam *e-Government*. Langkah pertama pemerintah adalah memuat informasi di situs webnya. Korespondensi email antara masyarakat umum dan kantor pemerintah merupakan tingkat kedua. Tingkat ketiga adalah kemampuan komunitas pengguna untuk bertransaksi secara timbal balik dengan kantor-kantor pemerintah. Integrasi antar instansi pemerintah yang sudah berbagi database merupakan tahap terakhir (Napitupulu dkk,2020:60). Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi. *Electronic government* merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang demokratis, akuntabel, transparan dan efisien, menjunjung tinggi superemasi hukum, dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian dalam fungsi penyelenggaraan pemerintahan.

Disahkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, memberikan bantuan bagi penerapan tata kelola elektronik. Transaksi elektronik untuk pelayanan publik kini mendapat dukungan hukum berkat undang-undang ini. Melalui proses transformasi ini, pemerintah daerah otonom dapat menciptakan jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi pemerintah berkolaborasi dalam rangka mengefektifkan akses terhadap seluruh layanan dan informasi publik yang diperlukan. Mereka juga dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menghilangkan hambatan organisasi dan birokrasi. disediakan oleh pemerintah pusat.

Untuk mengembangkan *e-Government*, pemerintah daerah harus mengidentifikasi kebutuhan pengguna, memastikan aksesibilitas layanan, meningkatkan literasi digital, membangun infrastruktur, meningkatkan sistem manajemen konten, dan meningkatkan interaksi masyarakat melalui media sosial dan aplikasi. Teknologi informasi dan komunikasi harus dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dan

efektivitas birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Dengan mengikuti langkah-langkah taktis tersebut, pemerintah daerah dapat mengembangkan *e-Government* yang efektif dan memberikan manfaat yang lebih baik bagi masyarakat (Sadat, 2023:85).

Dalam upaya mendukung terwujudnya pembangunan pertanian, Kementerian Pertanian dan Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian (BPPSDMP) telah menetapkan strategi utama periode tahun 2020-2024. Berdasarkan strategi utama tersebut, Pusat Penyuluhan Pertanian juga menetapkan strategi utama periode tahun 2020-2024, yaitu “Terwujudnya sumber daya manusia pertanian yang profesional, mandiri, berdaya saing, dan berjiwa wirausaha dalam mewujudkan pertanian maju, mandiri dan modern melalui penyuluhan pertanian dan penguatan kelembagaan pertanian. Penetapan proses dan metode perencanaan pembangunan nasional dan daerah serta memungkinkan partisipasi daerah yang lebih besar dalam perencanaan pembangunan diperlukan untuk sistem penganggaran terpadu berbasis kinerja. Partisipasi daerah yang lebih besar dalam proses perencanaan diperkirakan akan menumbuhkan rasa akuntabilitas dan kepemilikan, yang akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan.

E-pusluh merupakan suatu terobosan digital yang diluncurkan oleh Kementerian Pertanian dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Suatu program yang dirancang oleh pemerintah harus memiliki manfaat bagi seluruh masyarakat secara langsung, yang memiliki arti bahwa program tersebut dibuat dengan melibatkan aspirasi dari para penyuluh sehingga penyuluh dapat langsung merasakan manfaatnya. Dalam rangka memastikan pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian sesuai dengan pedoman dan perencanaan yang disusun, maka dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan penyuluhan. Sejak tahun 2019, Pusat Penyuluhan Pertanian telah mengembangkan aplikasi evaluasi kegiatan penyelenggaraan penyuluhan pertanian (SILUHTAN) untuk melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan penyuluhan pertanian. Pada tahun 2022, aplikasi SILUHTAN berganti nama menjadi e-Pusluh yang bertujuan untuk mengembangkan sistem pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan penyuluhan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan movev. Adapun tujuan dari e-Pusluh yaitu;

- 1) Mengembangkan sistem pemantauan, evaluasi dan pelaporan berbasis teknologi informasi yang bisa diakses oleh pelaksanaan dan pengambilan keputusan di setiap tingkatan;
- 2) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi movev serta pelaporan kegiatan penyuluhan pertanian;
- 3) Menyediakan data capaian realisasi Indikator Kinerja Utama (IKU) Pusat Penyuluhan Pertanian.

Adapun sasaran E-Pusluh yaitu :

- 1) Pengelola Satker Dana Dekonsentrasi di 34 provinsi;
- 2) Dinas yang menyelenggarakan fungsi penyuluhan pertanian di 34 provinsi;
- 3) Dinas yang menyelenggarakan fungsi penyuluhan pertanian di 514 Kabupaten/Kota;
- 4) Koordinator Penyuluh; 5) Penyuluh Pertanian

E-Government adalah upaya untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta hingga dapat menjadi lebih efisien, efektif dan transparan yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan reformasi birokrasi, baik itu pembenahan kelembagaan, sumberdaya manusia dan sistem. *E-Government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan publik berbasis web yang memungkinkan organisasi pemerintah melacak dan mencatat informasi publik dan memberikan akses ke layanan publik. Salah satu bidang yang sudah terkena sentuhan teknologi informasi ialah pelayanan pemerintah kepada publik. Dengan diterapkannya *E-Government* diharapkan dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.

E-Pusluh merupakan inovasi yang dilakukan oleh Kementerian Pertanian dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan movev. Penerapan ini adalah salah satu bentuk dari kebijakan pemerintah dalam mencapai *E-Government*. Penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* pada e-pusluh ini agar mendapat hasil yang diharapkan maka harus melihat aspek-aspek dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis *e-government* pada aplikasi e-pusluh. Untuk mengetahui sejauh mana penerapan pelayanan publik berbasis *e-government* yang dilakukan Penyuluhan Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori hasil kajian dan

riset dari *Harvard JFK School of Government* sebagai rujukan analisis penelitian dengan menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh menurut Indrajit (2006). Menurut hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep pelayanan publik berbasis digital, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh yaitu *Support, Capacity, dan Value*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan harapan melalui metode ini akan ditemukan makna yang tersembunyi dibalik obyek maupun subyek yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan di Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu. Lokasi penelitian ini ditetapkan dengan pertimbangan berdasarkan hasil observasi awal di Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu berdasarkan permasalahan-permasalahan pelayanan publik berbasis *E-Government* dalam aplikasi *E-Pusluh* di bidang penyuluhan yang telah di paparkan diatas. Penelitian ini dilaksanakan pada saat izin penelitian dikeluarkan oleh Pascasarjana dan penelitian sampai satu (1) bulan sesudahnya. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti sesuai dengan kriteria yang ditentukan dan mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Keseluruhan informan penelitian ditentukan dengan *Purposive Sampling*. Teknik ini merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2011:68)

Informan dipilih untuk menunjukkan realitas sosial yang dipelajari dan tidak lepas dari faktor-faktor kontekstual yang bersifat kritis. dengan pertimbangan, bahwa penelitian ini membutuhkan Informan yang bersumber dari Kepala Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu, Kepala Sub Bagian Kepegawaian Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu, Kepala Balai Penyuluhan Pertanian, Penyuluh (1 orang), Operator E-Pusluh. Dalam penelitian ini informan berjumlah 5 orang. Ada dua jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu: Data Primer adalah data yang di peroleh dan di kumpulkan langsung peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau di kumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (buku, jurnal, arsip, dan dokumen berupa foto- foto). Teknik Pengumpulan Data yang digunakan peneliti yaitu Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung di lapangan atau lokasi penelitian. Dalam hal ini, peneliti dengan berpedoman kepada desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan. Penemuan berbagai fenomena dalam penelitian selalu dimulai dengan observasi dan kembali kepada observasi untuk membuktikan kebenaran fenomena tersebut. Wawancara adalah satu metode pengumpulan data adalah dengan jalan wawancara, yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan. Wawancara merupakan salah satu bagian terpenting dari setiap kegiatan penelitian, tanpa wawancara peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada informan. Dokumentasi dilakukan dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh dari sumber manusia melalui observasi dan wawancara belum cukup lengkap, perlu adanya penguatan atau penambahan data dari sumber lain yaitu dokumentasi. Dokumentasi dilakukan dengan membaca, mempelajari, mengidentifikasi, dan menganalisis literatur, laporan penelitian, dokumen-dokumen tertulis serta sumber bacaan lainnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analysis Interactive Model* dari Miles, Huberman dan Saldana, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data, Kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclutions*) (Miles, Huberman dan Saldana, 2014).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* dalam Aplikasi *E-Pusluh* di Bidang Penyuluhan Kota Palu.

Untuk melakukan inovasi yang terintegrasi dengan ranah digital maka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi sebuah wadah bagi para pemerintah pusat dan pemerintah daerah meningkatkan pelayanan publik antar stakeholders pemerintah dan membantu untuk menjalankan tugas

dan kewajiban pemerintah serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara bersama dan kehadiran SPBE dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan dapat mencakup untuk masyarakat luas. Secara umum kehadiran *E-Government* dapat membantu proses penyelenggaraan pemerintahan agar segala proses tersebut dapat berjalan secara efektif, efisien, dan transparan hal tersebut dapat membantu untuk mewujudkan *good governance* (Sudirman dan Saidin, 2022) dengan kehadiran *E-Government* maka interaksi pemerintah dengan masyarakat (*G2C-government to citizens*), pemerintah dengan perusahaan bisnis (*G2B-government to business enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-inter-agency relationship*) dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Melalui *E-Government* masyarakat dapat semakin mudah berinteraksi dengan pemerintah, yang dapat menciptakan mekanisme kebijakan dan pelayanan publik yang terbuka dan demokratis. Kebijakan tersebut dapat disederhanakan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Elemen sukses pelayanan publik berbasis *E-Government* sebagai salah satu fokus penelitian ini merupakan suatu indikator yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi dan informasi dalam proses pelayanannya, Bidang Penyuluhan Kota Palu sebagai salah satu organisasi pemerintahan yang menerapkan konsep *E-Government* dan memanfaatkan teknologi dan informasi mengukur pengembangan Aplikasi E- Pusluh berdasarkan beberapa indikator yaitu: *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

Elemen Support

Elemen *Support* merupakan elemen krusial yang harus dimiliki dalam menerapkan *E-Government* dikarenakan dalam elemen *Support* terdapat beberapa sub-elemen yaitu adanya dukungan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik serta keinginan untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik secara sungguh-sungguh, dan keinginan tersebut bukan hanya sekedar mengikuti tuntutan atasan belaka atau mengikuti tren. Ketika elemen *Support* tidak dipenuhi dengan baik maka pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi E-Pusluh tidak dapat berjalan dengan optimal.

Elemen *support* adalah menyangkut dukungan yang diberikan oleh pejabat publik maupun politik yang diberikan agar konsep *E-Government* dapat berjalan dengan efektif, dalam penelitian ini terkait dukungan berupa undang-undang atau aturan terkait penerapan *E-Government* secara umum di Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Pangan sudah ada dari pemerintah. Berkaitan dengan hal tersebut, merujuk kepada hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Agus Mando, S.Pt selaku Kepala Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu mengatakan: "Peraturan tentang penerapan *E-Government* sudah ada yaitu pada "Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* ", Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Pergub Sulawesi Tengah Nomor 34 Tahun 2019 tentang pelaksanaan *E-Government* oleh perangkat daerah" (Hasil Wawancara, 1 Maret 2024). Selanjutnya Ibu Hapsa Marianti, SP selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian Bidang Penyuluhan Kota Palu mengatakan: "Pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan *E-Government* dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sedangkan di Kota Palu ini sudah ada regulasi atau aturan yang jelas tentang penerapan *E-Government* yaitu Pergub Nomor 34 Tahun 2019" (Hasil wawancara Kepala Sub Bagian Kepegawaian Bidang Penyuluhan Kota Palu, 5 Maret 2024) Kemudian Bapak Rifai Supriaddin, S.Pt selaku Koordinator Balai Penyuluhan Pertanian Kota Palu mengatakan: "Penerapan pelayanan publik berbasis elektronik didasari dalam Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)" (Hasil wawancara Kepala Sub Bagian Kepegawaian Bidang Penyuluhan Kota Palu, 25 Maret 2024). Dari hasil wawancara informan di atas dapat diketahui bahwa penerapan pelayanan publik berbasis *E-Government* telah memiliki landasan hukum yaitu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 serta Pergub Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 34 Tahun 2019 tentang pelaksanaan *E-Government* oleh perangkat daerah. Selain itu, informan yang lain juga

menyampaikan komentar senada terkait aturan atau perundang-undangan yang mengatur penerapan pelayanan publik berbasis *E-Government* pada aplikasi e-pusluh ini.

Ibu Fitri Mabung, SP selaku operator E-pusluh mengatakan: “Peraturan mengenai penerapan *E-Government* tertuang pada „Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*” dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik”. (Hasil wawancara 23

April 2024). Komentar senada juga disampaikan oleh Nazly Rizky, SP, selaku penyuluh di Kota Palu, mengemukakan bahwa : “ Aturan yang mengatur penerapan *E-Government* yaitu Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ”. (Hasil wawancara 22 April 2024). E-Pusluh merupakan website yang dimiliki oleh Kementerian Pertanian yang bertujuan untuk memantau, mengevaluasi dan pelaporan kegiatan penyuluhan pertanian , e-pusluh merupakan suatu kebijakan yang berupa inovasi yang dihasilkan oleh Kementerian Pertanian dan disetiap kebijakan yang berlaku dibutuhkan dasar yang kuat dan mutlak yang disebut dengan dasar hukum. Jadi, e-pusluh berlandaskan pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* serta Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik dan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Elemen support dalam teori *E-Government* Indrajit membahas mengenai dasar hukum atau payung hukum yang mengatur secara kuat mengenai suatu aplikasi, berdasarkan pemaparan informan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam penerapan aplikasi e-pusluh telah memenuhi sub indikator ketiga pada elemen support, hal tersebut tentunya di dukung oleh Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* , Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pergub Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 34 Tahun 2019 tentang pelaksanaan E-Government oleh perangkat daerah.

Dalam hal mengenai sosialisasi, Kementerian Pertanian selaku pelaksana teknis dari penerapan aplikasi E-pusluh ialah melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi kepada dari tingkat kelurahan, kecamatan, kabupaten dan provinsi sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) para penyuluh sehingga dapat memperlancar alur komunikasi dan informasi dan menerapkan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan penyuluh. Bapak Agus Mando, S.Pt. selaku Kepala Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Kota Palu , dalam wawancara mengemukakan bahwa :

“Pengisian e-pusluh berkaitan dengan pembayaran insentif kinerja penyuluh berupa fasilitas Biaya Operasional Penyuluh (BOP) sebagai satuan biaya yang digunakan untuk perencanaan kebutuhan biaya bantuan transportasi bagi penyuluh dalam rangka mengunjungi wilayah binaannya. Sehingga sosialisasi penggunaan e-pusluh sudah dilakukan terus menerus mengingat e-pusluh sangat berpengaruh untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi monitoring, evaluasi serta pelaporan kegiatan Penyuluhan Pertanian”. (Hasil Wawancara, 1 Maret 2024). Selain itu, komentar yang mendukung juga disampaikan oleh Ibu Hapsa Marianti, SP selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Kota Palu mengatakan: “Sosialisasi penggunaan e-pusluh sudah dilakukan terus menerus mengingat e-pusluh sangat berpengaruh untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi monitoring, evaluasi serta pelaporan kegiatan Penyuluhan Pertanian”. (Hasil Wawancara, 5 Maret 2024) Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu telah melakukan sosialisasi penggunaan e-pusluh kepada penyuluh secara terus menerus mengingat e-pusluh sangat berpengaruh untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan penyuluhan pertanian. Selain itu, pengisian e-pusluh berkaitan dengan pembayaran insentif kinerja penyuluh berupa fasilitas Biaya Operasional Penyuluh (BOP) sebagai satuan biaya yang digunakan untuk perencanaan kebutuhan biaya bantuan transportasi bagi penyuluh dalam rangka mengunjungi wilayah binaannya. Bapak Rifai Supriaddin, S.Pt selaku Koordinator Balai Penyuluhan Pertanian Kota Palu

mengatakan: “Untuk sosialisasi penggunaan aplikasi e-pusluh telah dilaksanakan oleh BPPSDMP Kementerian Pertanian di bulan Maret 2023 via zoom meeting dan sosialisasi tentang Sinkronisasi Updating Data e-Pusluh diselenggarakan oleh Dinas TPH Provinsi Sulawesi Tengah, bertempat di UPT Diklat Sidera dengan narasumber kegiatan berasal dari BPPSDMP Kementerian Pertanian”. (Hasil Wawancara, 25 Maret 2024) Kemudian Ibu Fitri Mabung, SP selaku operator E-pusluh dalam wawancara mengemukakan bahwa: “Untuk sosialisasi e-Pusluh telah diselenggarakan oleh Dinas TPH Provinsi Sulawesi Tengah, bertempat di UPT Diklat Sidera mengenai Sinkronisasi Updating Data e-Pusluh dengan narasumber kegiatan berasal dari BPPSDMP Kementerian Pertanian”. (Hasil Wawancara, 23 April 2024).

Selain itu, komentar yang mendukung juga disampaikan oleh Nazly Rizky, SP. selaku penyuluh di Kota Palu mengatakan: “Dengan adanya sosialisasi penggunaan e-Pusluh yang diselenggarakan oleh Dinas TPH Provinsi Sulawesi Tengah mengenai Sinkronisasi Updating Data e-Pusluh memudahkan penyuluh dalam mengakses website e-pusluh dan pada bulan maret 2023 BPPSDMP Kementerian Pertanian menyelenggarakan sosialisasi penggunaan aplikasi e-pusluh via zoom meeting”. (Hasil Wawancara, 22 April 2024). Dari hasil wawancara informan di atas dapat diketahui bahwa dukungan dalam penerapan e-pusluh ini diberikan oleh BPPSDMP Kementerian Pertanian dan Dinas TPH Provinsi Sulawesi Tengah dimana bentuk dukungannya mensosialisasikan aplikasi e-pusluh. Sosialisasi penggunaan website merupakan faktor terpenting, dan termasuk didalam support teroptimisasikannya penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Dalam mensosialisasikan penggunaan website Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu, sosialisasi harus dilaksanakan secara merata, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh penyuluh melalui berbagai macam cara.

Elemen Capacity

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat mengoptimalkan penggunaan website e-pusluh sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik menjadi kenyataan. Tanpa adanya dukungan kemampuan pemerintah akan menjadi mustahil. Kemampuan yang sangat mempengaruhi dalam mengoptimalkan penggunaan e-pusluh dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di bidang penyuluhan Dinas Ketahanan Kota Palu adalah Kualitas sarana teknologi dan Keterediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian. Kedua sumber daya ini harus sama-sama dipenuhi secara matang dan diperhatikan secara serius agar dalam pelaksanaannya tidak setengah-setengah.

Kualitas sarana teknologi, merupakan elemen penting di dalam tahap mengoptimalkan penggunaan e-pusluh dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, dan termasuk di dalam capacity yang diberikan agar penggunaan e-pusluh berjalan dengan optimal. Tanpa adanya sarana teknologi yang mendukung maka tidak mungkin suatu pemerintahan secara elektronik tidak dapat tercipta. Di dalam pelaksanaan penggunaan e-pusluh sarana teknologi yang dapat mendukung teroptimisasikannya penggunaan e-pusluh pertama adalah ketersediaan komputer, dan jaringan wifi/LAN.

Adapun sarana dan fasilitas pelayanan yang mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan yaitu keberadaan sarana dan fasilitas pelayanan sesuai dengan fungsinya, sarana tidak hanya dilihat dari aspek penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana atau fasilitas dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan Kenyamanan pada pengguna pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Mando, S.Pt. selaku Kepala Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Kota Palu mengatakan: “Untuk fasilitas komputer kami sudah sangat memadai namun masalah yang sering terjadi pada saat pengisian e-pusluh ini yaitu jaringan yang sering lelet, selain itu sering terjadi maintenance sehingga pelaporan kegiatan penyuluh, penerbitan Surat Rekomendasi serta pembayaran BOP, bantuan pulsa dan bantuan uang saku menjadi tertunda karena aksesnya akan dibatasi selama beberapa waktu”(Hasil Wawancara, 1 Maret 2024). Hal ini didukung oleh pernyataan operator e-pusluh yaitu Ibu Fitri Mabung, SP mengatakan: “Pada saat mau mengakses aplikasi e-pusluh untuk melakukan input database daftar penyuluh penerima BOP sering terjadi masalah, seperti tidak bisa login atau dibuka dan sering terjadi maintenance yang dilakukan sebagai upaya mitigasi terhadap serangan hacker pada aplikasi e-pusluh”(Hasil Wawancara, 23 April 2024). Keberhasilan

teknologi informasi didukung oleh adanya sarana teknologi pendukung yang memadai yang membantu memproses layanan dan penyebaran informasi secara cepat dan tanggap tanpa adanya hambatan, infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dapat dibagi menjadi dua yaitu perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) yaitu sebagai perangkat yang krusial dalam mengoperasikan suatu aplikasi. Aplikasi e-pusluh sudah memiliki infrastruktur yang memadai seperti penyediaan perangkat lunak dan juga server, seperti yang sudah disebutkan sebelumnya bahwa ketersediaan infrastruktur yang memadai maka akan menghasilkan pengoperasian aplikasi yang lancar namun ketika infrastruktur teknologi belum memadai maka pengoperasian suatu aplikasi akan menjadi terhambat dan kacau. Dari hasil wawancara informan diatas menggambarkan bahwa untuk infrastruktur teknologi di Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu masih kurang memadai dikarenakan akses jaringan internet yang sangat terbatas dikarenakan banyaknya pemakaian untuk hal lainnya, selain itu server yang berada pada Kementerian Pertanian sering mengalami gangguan sehingga proses login sulit dilakukan. Ibu Hapsa Marianti, SP selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Kota Palu dalam wawancara mengemukakan bahwa: “infrastruktur teknologi tentunya sangat penting untuk menunjang pelayanan disini, terutama Aplikasi e-pusluh yang berbasis teknologi dan informasi karena berkonsep *E-Government* tentunya teknologi menjadi aspek terpenting untuk menerapkan pelayanan berbasis online, untuk dikantor penyuluhan Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu infrastruktur teknologi penunjang Aplikasi e-pusluh sudah cukup memadai terutama computer dan jaringan wifi kita sudah terpenuhi. Namun sering terjadi pemeliharaan pada aplikasi e-pusluh sehingga menghambat pelaporan kegiatan penyuluh pertanian” (Hasil Wawancara, 5 Maret 2024). Selain itu, komentar yang mendukung juga disampaikan oleh Bapak Nazly Rizky, SP selaku Penyuluh Dinas Ketahanan Kota Palu, mengatakan: “Sering terjadi maintenance sehingga pelaporan kegiatan penyuluh, penerbitan Surat Rekomendasi serta pembayaran BOP, bantuan pulsa dan bantuan uang saku menjadi tertunda”.(Hasil Wawancara, 22 April 2024). Kemudian Bapak Rifai Supriaddin, S.Pt selaku Koordinator Balai Penyuluhan Pertanian Kota Palu mengatakan: “Terjadi keterlambatan pembayaran BOP, bantuan pulsa dan bantuan uang saku yang disebabkan maintenance aplikasi e-pusluh sehingga pelaporan kegiatan penyuluh, penerbitan Surat Rekomendasi menjadi tertunda karena aksesnya akan dibatasi selama beberapa waktu”.(Hasil Wawancara, 25 Maret 2024). Saranan dan Prasarana merupakan salah satu aspek penting di dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, kegiatan pelayanan publik tidak dapat berjalan dengan baik dan akan terhambat penyelenggaraannya tanpa adanya sarana prasarana yang mendukung, sarana dan prasarana yang tidak memadai bukan hanya merugikan penyelenggara pelayanan namun juga merugikan pihak yang menerima pelayanan. Sumber daya manusia sangat penting dalam mengoptimalkan penggunaan website agar dapat meningkatkan pelayanan publik, ketersediaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian ini merupakan bentuk *capacity* yang diberikan agar penggunaan website bisa berjalan secara optimal. Sebab jika dalam proses penataan organisasi sumber daya manusia yang tersedia masih sangat minim dari segi kecakapan dan profesionalisme kerja maka akan tidak maksimal sebab bagaimana sebuah kemaksimalan terjadi jika sumber daya yang tersedia memiliki kredibilitas didalamnya. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan dengan Bapak Agus Mando, S.Pt. selaku Kepala Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Kota Palu mengatakan: “Untuk kompetensi penyuluh, saya rasa penyuluh disini sudah cukup berkompeten dalam penggunaan e-pusluh, namun tentunya tidak dapat dikatakan sempurna karna ada saja penyuluh yang masih lamban dalam penggunaan e- pusluh karena faktor usia ” (Hasil Wawancara, 1 Maret 2024). Selanjutnya Ibu Hapsa Marianti, SP selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian Bidang Penyuluhan Kota Palu mengatakan: “Operator e-pusluh lulusan sarjana pertanian, tetapi sering mengikuti sosialisasi updating data e-pusluh, untuk waktu pelatihannya sebentar karna langsung memahami dan tidak begitu kesulitan karena sudah terbiasa menggunakan komputer” (Hasil wawancara, 5 Maret 2024). Ketersediaan sumber daya manusia atau yang memiliki kompetensi dan keahlian sangat dibutuhkan dalam pengoptimalan penggunaan website, dimana akan mempengaruhi kesuksesan penggunaan website pada Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu. Di dalam ketersediaan sumber daya yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kota

Palu dalam mengoptimalkan penggunaan website dalam upaya meningkatkan pelayanan publik merupakan aspek penting dalam menjalankan pengoperasian aplikasi e-pusluh, sebab ketika menjalankan tugas dengan baik maka akan terwujud pula pelayanan yang memuaskan.

Sumber daya manusia atau pegawai di Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu sudah termasuk kompeten dan ahli dalam penggunaan aplikasi e-pusluh, walaupun sudah cukup baik dalam menggunakan e-pusluh masih saja ada penyuluh yang kurang paham cara mengakses e-pusluh sehingga pelaporan kegiatan penyuluh menjadi lama, selain permasalahan tersebut secara keseluruhan ketersediaan sumber daya manusia di bidang penyuluhan kota palu sudah baik.

Elemen Value

Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E- Government*. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat *E- Government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya. Adapun manfaat yang dirasakan oleh Penyuluhan Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu dalam menerapkan *E- Government*, Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Mando, S.Pt selaku Kepala Bidang Penyuluhan Dinas Ketahanan Pangan adalah sebagai berikut : “Menurut saya manfaat penerapan pelayanan e-pusluh ini sangat signifikan, sebab pelayanan online ini bukan saja menjadi inovasi dalam pelayanan namun juga sebagai strategi pelayanan untuk mencapai pelayanan yang prima. Selain itu penerapan pelayanan e-pusluh ini sangat membantu penyuluh karena selain dapat menghemat waktu tanpa perlu mengantri, juga dapat menghemat biaya juga transportasi.” Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Ibu Hapsa Marianti, SP selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu mengatakan: “Pelayanan e-pusluh memang sangat bagus menurut saya, karena dengan adanya pelayanan e-pusluh penyuluh bisa menginput pelaporan kegiatan penyuluhan melalui aplikasi e-pusluh tanpa harus repot-repot datang ke Kantor. Tapi seperti yang kita ketahui beberapa penyuluh masih banyak yang belum paham menginput laporan kegiatan melalui e-pusluh dan ada juga yang mengeluhkan erornya website saat dioperasikan.”(Hasil Wawancara, 5 Maret 2024). Kemudahan dalam menggunakan e-pusluh ini sangat dirasakan oleh penggunanya yaitu penyuluh di lingkup Kota Palu. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara informan terkait manfaat dalam penggunaan e-pusluh. Berikut hasil wawancara Bapak Nazly Rizky, SP selaku Penyuluh Dinas Ketahanan Kota Palu yang mengemukakan bahwa : “ Penerapan e-pusluh dalam pelaporan kegiatan penyuluh sangat membantu dan memudahkan. Saya tidak mesti lagi bolak balik ke kantor melaporkan kegiatan penyuluhan, jadi hemat tenaga dan biaya”. (Hasil Wawancara, 22 April 2024). Komentar yang senada juga disampaikan oleh Ibu Fitri Mabing, SP selaku operator E-pusluh dalam wawancara mengemukakan bahwa : “Dengan adanya e-pusluh, sangat membantu saya dalam menginput database daftar penyuluh penerima BOP tanpa harus repot-repot datang ke Kantor pusat. Tapi seperti yang kita ketahui sering terjadinya maintenance pada aplikasi e- pusluh, sehingga menyebabkan terhambatnya proses pelaporan penyuluh pertanian dan pembayaran BOP.”(Hasil Wawancara, 23 April 2024). Dari pernyataan diatas dapat kita lihat bahwa penggunaan e-pusluh dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Bidang Penyuluhan Kota Palu ini belum terlalu optimal karna masih ada beberapa penyuluh yang belum tahu penggunaan e-pusluh karena disebabkan faktor usia, dan selain itu masalah yang sering terjadi pada pelayanan ini adalah jaringan, dan tidak adanya server khusus yang dimiliki bidang penyuluhan membuat website e-pusluh sering bermasalah dan menghambat penginputan laporan kegiatan penyuluh pertanian.

Jadi, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan diatas terkait Indikator Value penulis menyimpulkan bahwa penggunaan website ini bisa berjalan sebagaimana mestinya apabila sosialisai dilakukan secara optimal, kualitas sarana teknologi dan kualitas sumberdaya manusia sudah memadai dan dapat meningkatkan pemahaman penyuluh untuk dapat mengerti tentang penggunaan e-pusluh sebagai bentuk upaya yang telah dilakukan oleh Kementerian Pertanian dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis E-Government.

Faktor Penghambat Dalam Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E- government Pada Aplikasi E-Pusluh

Didalam proses penerapan pelayanan melalui Aplikasi e-pusluh tentunya terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala dalam kelancaran penyelenggaraan aplikasi tersebut, faktor penghambat internal adalah kurangnya sosialisasi yang dirasakan penyuluh. Menurut hasil kajian dari riset *Harvard JFK School Of Government* dalam (Indrajit, 2004:15) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik terdapat element sukses salah satunya adalah support (dukungan), bentuk support yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah dengan disosialisasikannya konsep *E-Government* secara merata konsisten dan menyeluruh kepada kalangan birokrasi. Selain faktor sosialisasi yang menjadi kendala, terdapat faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi e-pusluh dimana kurangnya pemahaman penyuluh tentang teknologi menjadikan sosialisasi yang dilakukan tidak akan berdampak maksimal, Menurut hasil kajian dari riset *Harvard JFK School Of Government* dalam (Indrajit, 2004:15) Value merupakan penentu besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya E-Government bukan di kalangan pemerintah, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

Berdasarkan hasil penelitian kurang familiarnya penyuluh terutama yang sudah lanjut usia, kendala-kendala yang terjadi ini merupakan kendala yang umumnya terjadi dalam penerapan *E-Government* sehingga pihak penyuluh Dinas Ketahanan Pangan Kota Palu selalu mencari solusi untuk menyelesaikan faktor penghambat yang menjadi kendala dalam penerapan pelayanan melalui Aplikasi e-pusluh. Selain itu ada juga faktor penghambat penerapan *E-Government* yaitu, selama implementasi *E-Government*, beberapa kendala membuat layanan tidak maksimal. Dalam Indrajit (2002:35), ketersediaan sumber daya manusia dengan kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan memungkinkan penerapan *E-Government* disesuaikan dengan prinsip manfaat yang diharapkan. Selain SDM, fasilitas penunjang seperti komputer dan printer masih kurang, jaringan tidak stabil, server aplikasi yang kurang memadai/kurang besar dan seringnya down pada web/aplikasi tersebut karena sistem banyak yang menggunakan sehingga tidak kuat dan mengakibatkan down. memaksa sebagian pegawai mengulang proses dari awal, dan menunggu yang membuat menjadi kurang efisien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang dilakukan, maka peneliti menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

Penerapan pelayanan publik berbasis *E-Government* dalam aplikasi e-pusluh di Bidang Penyuluhan Kota Palu dapat disimpulkan bahwa: 1) *Support* atau dukungan dari pimpinan pemerintah berupa peraturan presiden tentang penerapan system pemerintahan berbasis elektronik, regulasi tentang penerapan e-government secara umum di Provinsi Sulawesi Tengah dan sosialisasi e-pusluh. 2) *Capacity* atau keberdayaan dari tersedianya Sumber Daya Infrastruktur teknologi informasi seperti komputer, print dan wifi cukup memadai serta tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam menjalankan Pelayanan berbasis *E-Government*. 3) *Value* yakni manfaat yang dirasakan oleh penyuluh Dinas Ketahanan Pangan kota Palu yakni memberikan kemudahan baik bagi pihak petugas maupun penyuluh dalam pelaporan kegiatan penyuluh pertanian. Manfaat yang dirasakan oleh penyuluh dapat menghemat waktu tanpa perlu mengantri, pelayanan online juga dapat menghemat biaya juga transportasi.

Dalam penerapan pelayanan Aplikasi e-pusluh terdapat kendala dalam memaksimalkan aplikasi ini menjadi peningkatan kualitas pelayanan public yaitu di karenakan kurangnya sosialisasi dari pemerintah kota palu yang dirasakan penyuluh, menjadikan banyak penyuluh yang masih belum paham penggunaan aplikasi e-pusluh. Hal ini menjadi kendala di dalam proses penerapan Aplikasi e-pusluh. Selain itu kendala yang dihadapi adalah kurang familiarnya penyuluh terutama yang lanjut usia mengenai teknologi-teknologi yang ada serta sering terjadinya maintenance pada aplikasi e-pusluh.

DAFTAR PUSTAKA

Antoni Darius, Muhammad Izman Herdiansyah, dan Muhamad Akbar. 2019. *E- Government Berbasis Information Technology Infrastructure Governance, Trust, Transparency, E-Government RT/RW and Agriculture E- governmen*. Surabaya: Mitra Mandiri Persada.

*PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DALAM APLIKASI E-PUSLUH DI
BIDANG PENYULUHAN KOTA PALU*

- Djafri Novianty. 2018. Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental).Gorontalo: Ideas Publishing.
- Gioh, A. 2021. Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. POLITICO:Jurnal Ilmu Politik, 10(1).
- Hasibuan, Z.A. and Santoso, H.B. 2005. Standardisasi Aplikasi E- Government Untuk Instansi Pemerintah. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia ITB. Bandung: ITB.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. Jakarta: Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STIMIK) PERBANAS.