

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19

IREN REVINA PRIMADARA
revinaprmdr05@gmail.com

Abstract

The main focus of this research is the implementation of e-government in public services through the Bandung City Public Relations (Prokopim) official website during the Covid-19 pandemic. This study aims to find out how to implement e-government through the official website of Public Relations (Prokopim) of Bandung City during the Covid-19 pandemic, as well as how to strategy public services through the official website of Public Relations (Prokopim) of Bandung City. This research method uses a case study method with a qualitative approach. The results of this study indicate that the implementation of e-government through the official website of Public Relations (Prokopim) of Bandung City has been running effectively. Although there are still some shortcomings in the use of features on the website, the use of the website as an e-government medium is adjusted to the needs of the community in seeking information. The strategy in public service through the website is to provide information related to the image of the Bandung City Government, and also to use outdoor media for people who have difficulty or have not used the internet.

Key Words: E-Government, Public Service, Policy Implementation Theory, Government Public Relation

Pendahuluan

Awal 2020 Indonesia digemparkan dengan adanya *Coronavirus Disease* (Covid-19). Covid-19 merupakan penyakit yang dapat menular secara cepat pada saat terjadi kontak fisik sehingga menyebabkan kedaruratan kesehatan masyarakat dan ditetapkan sebagai bencana nasional. Setelah adanya kasus tersebut, pemerintah melakukan

upaya untuk *local lockdown* sementara di beberapa daerah yang ada di Indonesia. Seluruh kegiatan seperti bekerja, belajar, hingga belanja dilakukan dari rumah, untuk mengurangi interaksi dengan orang asing agar tidak terpapar. Melalui media sosial Instagram tagar #Dirumahaja menjadi taggar yang digaungkan seluruh warga Indonesia. Diharapkan dengan

dirumah saja selama beberapa bulan ini akan menurunkan angka positif Covid-19.

Upaya *local lockdown* beberapa daerah di Indonesia telah diterapkan, langkah selanjutnya yang di ambil pemerintah adalah menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di kota-kota yang berzona merah hingga zona hitam. PSBB ini sudah membolehkan orang-orang untuk beraktivitas diluar rumah dengan tetap menerapkan protokol kesehatan. Meskipun begitu, hal ini tetap mengharuskan seseorang untuk melakukan berbagai kegiatan dari rumah. Belajar, bekerja, berbelanja, hingga webinar merupakan kegiatan yang bisa dilakukan secara virtual dari rumah. Hal ini tidak terlepas dari yang namanya internet. Internet ini merupakan bagian dari perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Seiring berkembangnya teknologi informasi komunikasi, informasi bisa didapatkan dengan mudah hanya dengan menggunakan satu genggaman tangan. Di era industri 4.0 ini, media baru merupakan perantara untuk berbagi informasi untuk mendapatkan informasi tanpa terbatas jarak, ruang, dan waktu. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik berbasis pada *good governance*. Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana, dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *e-government*.

Bekkers dalam (Amy Rahayu, 2020: 237) menjelaskan mengenai *e-government*. Menurutny, *e-government* adalah sebuah konsep kebijakan dan manajerial, yang sebenarnya hampir tidak memiliki dasar secara teoritis, meskipun dalam beberapa kasus sudah ada penelitian

empiris yang berfokus pada dampak Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terhadap fungsi administrasi publik itu sendiri. Lebih mudahnya *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dalam praktiknya *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Berkaitan dengan perkembangan TIK dan juga definisi dari *e-government* itu sendiri menjadikan pemerintahan harus menyesuaikan dengan perkembangan TIK yang ada dan berlaku, yang mana dengan menggunakan sistem berbasis *e-government*. Dengan adanya *e-government* ini semakin memudahkan pemerintah untuk mengawasi dan lebih transparan kepada khalayak masyarakat, begitu pun dengan khalayak masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi, mengawasi pemerintah, dan lebih banyak mengetahui mengenai pemerintahannya.

Masa pandemi seperti sekarang ini menuntut percepatan dalam memaksimalkan media *e-government*. Melalui media *e-government* masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi mengenai pandemi virus Covid-19. Menggunakan media sosial seperti situs, Instagram, Facebook, Twitter, dan lain sebagainya, membuat informasi semakin dengan mudah didapatkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing usia. Begitu pula dengan media cetak seperti koran, majalah, surat kabar, dan lain sebagainya itu juga masih bisa digunakan

untuk *e-government*. Media digital seperti televisi dan radio pun bisa digunakan sebagai media *e-government*.

Dengan berlakunya *e-government* dalam pemerintahan, tentunya masih banyak perbaikan dalam pelayanannya terhadap masyarakat. Pelayanan publik menggunakan media *e-government* di masa pandemi tentunya harus sangat membantu kepada masyarakat, namun masih saja lembaga yang sudah mulai menggunakan media *e-government* tetapi belum maksimal dalam pelayanannya terhadap publik bahkan masih ada juga yang belum menerapkan *e-government* di lembaga pemerintahannya. Peran media *e-government* tentunya sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada khalayak masyarakat. Penyediaan informasi melalui salah satu media *e-government* dalam pemerintahan menjadi salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahan itu sendiri.

Situs dikenal sebagai salah satu media *e-government* yang mudah untuk diakses oleh siapapun. Melalui situs pemerintahan, publik bisa melihat informasi pelayanan, berita, hingga profil dari lembaga pemerintahan itu sendiri, begitu pula dengan Pemerintahan Kota Bandung. Pemerintahan Kota Bandung sudah melaksanakan sistem *e-government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung. *E-government* ini sudah diterapkan sebelum pandemi Covid-19. Hal ini diperuntukkan untuk melakukan pelayanan dan memberikan informasi kepada masyarakat Kota Bandung tanpa terbatas ruang dan waktu. Situs pemerintahan Kota Bandung merupakan media *e-government* yang mudah diakses oleh publik pada masa pandemi ini.

Situs Humas (Prokopim) Kota

Bandung sebagai media *e-government* merupakan salah satu saluran komunikasi yang memberikan informasi pelayanan publik kepada masyarakat. Namun, dengan adanya situs sebagai salah satu media *e-government* ini memiliki kelebihan dan kekurangan. Kekurangan yang ada menjadi kendala atau hambatan dalam penerapan *e-government* dalam menyediakan dan memberikan informasi kepada khalayak masyarakat. Kendala yang ada yaitu seperti kendala teknis, penyampaian informasi yang belum mencapai target yang diinginkan, dan penyediaan informasi yang kurang merupakan beberapa kendala yang ada dalam penerapan *e-government*. Kondisi saat ini yang sedang mengalami pandemi Covid-19 juga menuntut segalanya terlaksana dengan begitu cepat. Begitu pula dengan kinerja para staf pemerintahan yang mana harus siap menghadapi kondisi tersebut dan memaksimalkan penerapan serta pemanfaatan *e-government*.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci. Penelitian ini melihat bagaimana peran *e-government* dalam pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19.

Hasil dan Pembahasan

Penerapan *E-Government* Melalui Situs Resmi Humas Kota Bandung Pada Masa Pandemi Covid-19

Dalam pelaksanaan *e-government*, Humas Kota Bandung memanfaatkan media-media komunikasi untuk memberikan pelayanan publik. Berdasarkan data yang ada pada Statistik Kesejahteraan Rakyat Kota Bandung yang dirilis BPS pada akhir tahun 2019, sebanyak 82% penduduk Kota Bandung yang berusia 5 tahun keatas merupakan pengguna gawai seperti telepon seluler, komputer, laptop, dan sebagainya. Sementara pengguna akses internetnya mencapai 73%. Hal tersebut yang mendasari pemilihan media yang tepat untuk memberikan pelayanan. Selain data tersebut juga, Humas Kota Bandung atau Prokopim Kota Bandung menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain Humas Kota Bandung ini harus bisa mengidentifikasi media komunikasi apa yang sedang dan paling sering digunakan oleh masyarakat. Hal itu juga yang melatarbelakangi pemilihan pengadaan situs resmi Humas Kota Bandung, yaitu humas.bandung.go.id.

Situs Resmi Humas (Prokopim) Kota Bandung tersebut didalamnya mencakup fitur-fitur seperti Beranda, Berita, Layanan, Artikel, Profil, Foto, Video, dan juga Agenda. Pada bagian pojok kanan juga terdapat fitur Tentang Kami dan Kontak Kami. Melalui situs tersebut, Humas (Prokopim) Kota Bandung memanfaatkan fitur-fitur yang ada untuk memberikan informasi kepada khalayak pengguna situs humas.bandung.go.id khususnya masyarakat Kota Bandung.

Memanfaatkan fitur-fitur yang ada di dalam situs tersebut, dimanfaatkan dengan

sedemikian rupa oleh Humas (Prokopim) Kota Bandung dalam memberikan pelayanan berupa penyediaan informasi. Informasi yang terdapat di dalam situs tersebut tentunya mencakup agenda-agenda yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bandung, kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan Kota Bandung, kegiatan-kegiatan pimpinan Kota Bandung, dan juga tentunya berita-berita atau informasi-informasi yang berisikan citra yang membangun Pemerintah Kota Bandung.

Pada masa pandemi Covid-19 sekarang ini tentunya informasi-informasi yang diberikan juga bertambah dengan adanya kebijakan penanganan Covid-19. Mulai dari awal PSBB, Adaptasi Kebiasaan Baru, PPKM, hingga vaksinasi. Selain itu juga, di dalam situs humas.bandung.go.id terdapat pop-up yang muncul berkenaan dengan link penanganan Covid-19. Selain itu juga, konten informasi di dalam situs Humas (Prokopim) Kota Bandung memuat konten-konten yang berkenaan dengan informasi Covid-19.

Meskipun dalam penyediaan informasi melalui pemanfaatan fitur-fitur yang terdapat di situs resmi Humas (Prokopim) Kota Bandung terbilang efektif, namun dari perspektif khalayak sebagai pengguna situs tersebut masih memiliki beberapa kekurangan. Kekurangan yang terdapat di dalam situs Humas (Prokopim) Kota Bandung adalah kurang interaktif dan tidak adanya fitur yang menampung aspirasi atau gagasan dari masyarakat, seperti kolom komentar ataupun fitur live chat, meskipun terdapat fitur Kontak Kami yang di dalamnya terdapat *e-mail* dan juga nomor telepon dari Humas (Prokopim) Kota Bandung.

Selain itu menurut pengguna, situs tersebut masih didominasi oleh informasi-

informasi yang berkaitan dengan Pemerintah Kota Bandung. Lebih lanjut, fitur-fitur yang seperti program yang telah dijalankan oleh Pemerintah Kota Bandung tidak dikaitkan dengan situs *humas.bandung.go.id*.

Selain kekurangan yang dirasakan oleh khalayak pengguna situs resmi Humas (Prokopim) Kota Bandung, terdapat kendala dan juga hambatan dari dalam internal Humas (Prokopim) Kota Bandung. Kendala yang bersifat teknis, seperti kurang cepatnya situs dalam mengakses, terjadi *maintenance*, hingga *down server* menjadi sebuah kendala yang juga menjadi sebuah hambatan baik bagi internal, dan juga bagi penggunanya.

Selain itu, yang menjadi hambatan terutama pada masa pandemi Covid-19 sekarang ini Humas (Prokopim) Kota Bandung adalah harus bekerja dan berusaha lebih keras lagi untuk mendapatkan bahan informasi. Pencarian bahan informasi ini harus menyesuaikan jadwal di lapangan dan juga lewat media. Lebih lanjut juga kendala terjadi apabila terdapat kurangnya sumber daya manusia yang mengelola situs dan juga mencari bahan informasi. Lalu menjadi hambatan apabila ada sebuah informasi yang telah di posting tetapi terdapat kesalahan, harus melalui birokrasi yang seharusnya dengan menghubungi pengelola situs dan diproses dalam waktu yang tidak singkat.

Merujuk pada model komunikasi SMCR Berlo dalam (Haryadi, 2018) memaparkan sebagai berikut. *Source* dalam komunikasi ini merupakan sumber penyampai pesan yang dibekali dengan *communication skill, attitude, knowledge, social system, dan culture*. *Message* merupakan pesan yang akan disampaikan melalui media dan dikemas dalam bentuk tertentu. *Channel* merupakan aspek indrawi atau media

input dan *output* yang digunakan dalam menerima pesan. *Receiver* merupakan pihak penerima pesan yang juga berperan sebagai pemberi umpan balik.

Pertama, source. Humas (Prokopim) Kota Bandung memberikan pelayanan penyediaan informasi yang transparan dan terbuka bagi khalayak pengguna situs terutamanya untuk masyarakat Kota Bandung. Maka dari itu, Humas (Prokopim) Kota Bandung telah menjalankan salah satu fungsi humas pemerintahan menurut (Suprawoto, 2018: 67-68), yaitu fungsi *information release*.

Selain itu juga, Humas (Prokopim) Kota Bandung melalui situs *humas.bandung.go.id* menjadi jembatan penghubung dalam menyampaikan informasi untuk khalayak internal dan eksternal. Selain itu juga, Humas (Prokopim) Kota Bandung mampu menjaga citra dari Pemerintah Kota Bandung melalui informasi-informasi yang diberikan. Hal ini berkaitan juga dengan fungsi humas pemerintahan yang diatur dalam Peraturan Menteri Negara dan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan.

Kedua, messages. Pesan yang diberikan adalah informasi-informasi berupa kebijakan, program, kegiatan, yang dikemas dalam bentuk *press release* atau juga berita. Selain itu juga informasi yang dimuat di dalam situs *humas.bandung.go.id* selalu aktual, terlihat dari selalu adanya update-an yang ada di dalam situs tersebut.

Selain itu, pada masa pandemi Covid-19 sekarang ini penyediaan informasi semakin bertambah dengan adanya informasi yang berkaitan dengan kebijakan penanganan Covid-19. Informasi terkait Covid-19 dikemas dengan menarik dan

mudah dipahami oleh khalayak luas. Informasi terkait kebijakan atau informasi pada masa pandemi Covid-19 juga selalu diperbaharui sesuai dengan situasi dan kondisi terkini. Selain itu juga, penulisan informasi yang terdapat pada situs telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan juga media.

Ketiga, channel, salah satu media yang dipilih sebagai media penyebaran informasi untuk menerapkan *e-government* adalah situs. Melalui situs resmi Humas Kota Bandung yaitu humas.bandung.go.id, Humas (Prokopim) Kota Bandung memanfaatkan situs tersebut untuk melakukan pelayanan publik berupa penyediaan informasi. Di dalam situs humas.bandung.go.id ini, terdapat beberapa menu utama yaitu Beranda, Berita, Layanan, Artikel, Profil, Foto, Video, dan Agenda.

Merujuk pada Teori Implementasi Kebijakan George C. Edward (dalam Mening Subekti, 2017: 60) yang berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel antara lain komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pertama komunikasi, Humas (Prokopim) Kota Bandung telah memberikan dan mengemas informasi dengan sedemikian rupa agar mudah dipahami oleh khalayak. Meskipun informasi-informasi yang disampaikan lebih didominasi oleh program-program atau kegiatan Pimpinan Pemkot Bandung untuk mempertahankan citra, namun disamping itu terdapat juga informasi-informasi yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Terlebih pada masa pandemi Covid-19 sekarang ini, dalam situs humas.bandung.go.id memuat kebijakan-kebijakan dan informasi-informasi berkenaan dengan penanganan dan juga perkembangan Covid-19.

Kedua sumber daya. Dalam penerapan *e-government* faktor sumber daya menjadi sebuah kendala, yang mana masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) dalam menjalankan *e-government* terutama pada masa pandemi seperti sekarang ini. Meskipun dalam pemberian informasi Humas (Prokopim) Kota Bandung sudah berjalan efektif, namun masih terdapat kendala teknis yang berasal dari internal Humas (Prokopim) Kota Bandung itu sendiri. Seperti sulitnya dalam berkoordinasi ataupun mendapatkan bahan informasi, karena terkadang bekerja dari rumah masa pandemi Covid-19.

Ketiga disposisi. Humas (Prokopim) Kota Bandung berkomitmen dalam memberikan informasi bagi khalayak masyarakat terutama untuk masyarakat Kota Bandung. Penerapan *e-government* melalui situs resmi humas.bandung.go.id ini pun membantu khalayak masyarakat dalam memperoleh informasi. Dalam memberikan pelayanan informasi pun Humas (Prokopim) Kota Bandung sangat transparan dan terbuka.

Keempat struktur birokrasi. Berdasarkan hasil wawancara dan juga observasi, Humas (Prokopim) Kota Bandung telah menjalankan kebijakan tentang pelayanan publik, yang mana telah diatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan juga Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Meskipun pelayanan yang diberikan berupa pelayanan pemberian informasi, bukan pelayanan yang bersifat langsung.

Selain itu juga Humas (Prokopim) Kota Bandung telah menjalankan fungsi humas pemerintahan yang mana diatur dalam Peraturan Menteri Negara dan

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan. Humas (Prokopim) Kota Bandung telah menjaga citra melalui informasi-informasi yang dibagikan kedalam situs yang berkaitan dengan Pemerintah Kota Bandung. Humas (Prokopim) Kota Bandung juga memelihara hubungan yang baik antara publik internal dan publik eksternal.

Selain itu juga Humas (Prokopim) Kota Bandung telah menjalankan kebijakan tentang keterbukaan informasi publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Informasi yang diberikan semuanya dimuat ke dalam situs humas.bandung.go.id sebagai situs resmi Humas Kota Bandung.

Strategi Pelayanan Publik Melalui Situs Resmi Humas Kota Bandung Pada Masa Pandemi Covid-19

Pelayanan publik yang diberikan oleh Humas (Prokopim) Kota Bandung melalui situs humas.bandung.go.id berupa pelayanan penyediaan informasi untuk publik. Pelayanan publik melalui situs yang diberikan merupakan sebuah bentuk penerapan *e-government* yang dijalankan oleh Humas (Prokopim) Kota Bandung.

Humas (Prokopim) Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik tentunya memiliki strategi-strategi agar informasi dapat tersampaikan kepada masyarakat. Terutama pada masa pandemi Covid-19 sekarang ini, masyarakat lebih banyak menginginkan dan membutuhkan pelayanan secara *online*. Selain dari memberikan informasi melalui situs humas.bandung.go.id, Humas (Prokopim) Kota Bandung juga memiliki strategi pelayanan publik yang lainnya.

Strategi pelayanan publik yang

diterapkan oleh Humas (Prokopim) Kota Bandung yang pertama adalah dengan mengadakan program Ngopi Bandung. Program Ngopi Bandung ini melibatkan publik internal dan publik eksternal. Maksud dari publik internal dan publik eksternal disini adalah masyarakat dan juga Pemerintah Kota Bandung. Program ini dilakukan secara rutin oleh Humas (Prokopim) Kota Bandung, yang mana membuka kesempatan kepada masyarakat untuk bertanya atau berdiskusi mengenai kebijakan, program kerja, serta kegiatan Pemerintah Kota Bandung.

Selain itu juga, strategi pelayanan publik yang dilaksanakan adalah adanya program Bandung Menjawab. Bandung Menjawab ini merupakan forum diskusi yang dihadirkan oleh dua narasumber. Program ini dilaksanakan secara rutin setiap hari Selasa dan Kamis. Pada program ini menghadirkan dua narasumber baik dari tokoh masyarakat ataupun dari Pemerintah Kota Bandung. Pembahasan pada forum diskusi ini membahas sebuah topik atau isu yang dibutuhkan oleh masyarakat atau yang sedang menarik untuk dibahas. Hasil dari diskusi tersebut nantinya akan dimuat kedalam situs menjadi sebuah berita atau release.

Strategi pelayanan publik Humas (Prokopim) Kota Bandung juga menyediakan media luar ruang seperti poster, spanduk, dan lain sebagainya. Media luar ruang ini merupakan strategi pelayanan yang diberikan, yang bertujuan agar masyarakat yang belum bisa atau ada kendala dalam mengakses internet mendapat informasi yang sama seperti yang terdapat di dalam situs.

Pada masa pandemi Covid-19 ini, Humas (Prokopim) Kota Bandung menyediakan desain poster yang berisikan infografis untuk masyarakat. Desain

poster tersebut juga adalah desain yang sama dengan desain konten yang terdapat di situs dan juga media sosial. Selain itu juga, Humas (Prokopim) Kota Bandung menyediakan poster yang dapat diambil secara langsung ke kantor Humas (Prokopim) Kota Bandung.

Adapun strategi dalam penyampaian dan mengemas pesannya adalah informasi dikemas dengan bahasa populer yang tidak kaku agar mudah dimengerti dan menarik untuk dibaca. Selain itu juga, pengemasan informasi di dalam situs disesuaikan dengan selera media.

Pada masa pandemi Covid-19 tentunya banyak sekali informasi-informasi yang berkaitan dengan hal tersebut. Tidak menutup kemungkinan juga terdapat informasi-informasi *hoax* yang beredar di masyarakat. Maka dari itu, Humas (Prokopim) Kota Bandung memiliki strategi *counter* isu-isu yang beredar.

Strategi yang dilakukan oleh Humas (Prokopim) Kota Bandung adalah dengan melakukan pengecekan secara berulang salah satu caranya dengan wawancara pihak terkait. Setelah memperoleh data dan fakta dilapangan yang sebenarnya, barulah isu tersebut dijawab di dalam situs bisa berupa artikel berita atau juga bisa dengan keluarnya *release*.

Maka dari itu, informasi-informasi yang dikeluarkan dan dimuat kedalam situs resmi Humas (Prokopim) Kota Bandung ini sudah dipastikan adalah sumber yang terpercaya. Berdasarkan informasi yang diberikan tentunya selalu melalui tahapan-tahapan yang sudah terdapat data dan fakta di lapangan.

Kesimpulan

Penerapan *e-government* oleh Humas (Prokopim) Kota Bandung melalui media situs humas.bandung.go.id bila dilihat dari pemanfaatan medianya sudah berjalan berdasarkan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Namun dalam pelaksanaannya penerapan *e-government* tidak berjalan seperti semestinya, yakni masih terdapat kekurangan. Kekurangan yang terjadi antara lain karena masalah teknis dan juga pemanfaatan dari situsnya sendiri.

Namun, pemanfaatan bandung.go.id hanya bersifat satu arah. Selain itu, dalam mencari informasi, tim peliputan harus bekerja lebih keras dalam mencari bahan informasi karena pada saat pandemi ini.

Strategi yang digunakan dalam pelayanan publik oleh Humas (Prokopim) Kota Bandung adalah dengan menyediakan forum tanya jawab untuk masyarakat. Forum tanya jawab ini didalamnya membahas berkenaan pertanyaan-pertanyaan masyarakat yang ditujukan kepada Pemkot Bandung berkaitan dengan program, kebijakan, dan juga kegiatan Pemkot Bandung. Lebih lanjut juga Humas (Prokopim) Kota Bandung memiliki program Bandung Menjawab yang membahas sebuah topik atau isu yang dibahas oleh dua narasumber.

Humas (Prokopim) Kota Bandung juga menyediakan poster secara fisik yang bisa diambil langsung ke kantor Humas (Prokopim) Kota Bandung, dan desain poster untuk diunduh oleh masyarakat atau di sebar. Hal tersebut dimaksudkan untuk membantu masyarakat yang belum melek terhadap internet atau ada kendala dalam mengakses internet.

Strategi pengemasan atau penyampaian informasi, Humas (Prokopim) Kota Bandung dari segi penulisan mengikuti selera media-media. Selain itu juga, pengemasannya diusahakan lebih populer atau kekinian dalam penulisannya agar terlihat lebih menarik bagi para pembaca informasi yang dimuat didalam situs.

Lebih lanjut *counter* isu-isu yang belum tentu kebenarannya (*hoax*), Humas (Prokopim) Kota Bandung melakukan

pengecekan secara berulang kepada pihak terkait. Setelah mendapatkan data dan fakta berkaitan dengan isu tersebut, berita atau release dinaikkan ke situs resmi Humas (Prokopim) Kota Bandung. Humas (Prokopim) Kota Bandung berupaya memberikan informasi dengan sumber terpercaya yang akan meningkatkan kepercayaan khalayak kepada lembaga pemerintahan, khususnya Humas (Prokopim) Kota Bandung.

Daftar Pustaka

- Amy Rahayu, V. J. (2020). Pelayanan Publik dan E-Government. Depok: Rajawali Pers.
- Azahra, L. N. (2021). Penerapan Syarat Judul Berita Singkat dan Padat dalam Kanal News Pada Media Online Minews.id Edisi 26 Juni - 30 Juni 2021.
- Creswell, J. W. (2015). Penelitian Kualitatif dan Desain Riset. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2019). Research Design Pendekatan Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Guyen, N. I. (2014). Implementasi Kebijakan Penyaluran Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kepulauan Riau.
- Hardani, D. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Yogyakarta.
- Haryadi, T. (2018). Adaptasi Teori Difusi-Inovasi Dalam Game "Tuk Benahi" Dengan Pendekatan Komunikasi SMCR. Jurnal Audience.
- Husain, S. A. (2020). Konstruksi Identitas Diri Pada Anak Dalam Pola Asuh Keluarga Sandwich Generation Ditinjau dari Intensitas Kebersamaan Antaranggota Keluarga.
- Mening Subekti, M. F. (2017). Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi Terhadap Efektifitas Implementasi Program Bantuan Operasional Sekolah Pada Satuan Pendidikan Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Tambak. The Indonesian Journal of Public Administration.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurudin. (2019). Perkembangan Teknologi Komunikasi. Depok: Rajawali Pers.
- Pujiyati. (2018). Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Daerah Melalui Media Sosial (Studi Deskriptif Kualitatif Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada Penggunaan #KemalaJateng di Twitter).
- Romli, A. S. (2012). Jurnalistik Online Panduan Mengelola Media Online. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Silalahi, U. (2004). Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik. Jurnal Administrasi.
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suprawoto. (2018). Government Public

Relations. Jakarta: Prenadamedia Group.

Yin, R. K. (2019). Studi Kasus Desain & Metode. Depok: Rajawali Pers.