



DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS APLIKASI PEKANBARU DALAM GENGAMAN DALAM TINJAUAN DIGITAL ERA GOVERNANCE)

Catherine Panggabean¹, Nur Laila Meilani²

¹Universitas Riau

²Universitas Riau

E-mail: catherinepanggabean@gmail.com¹, meilanimeilani@09gmail.com²

Article History:

Received: 10-01-2023

Revised: 18-01-2023

Accepted: 12-02-2023

Keywords:

Digitalisasi
Pelayanan Publik,
Digital Era
Governance,
Pekanbaru Dalam
Genggaman

Abstract: Digitalisasi pelayanan publik membawa banyak perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Pemerintah Kota Pekanbaru membuat aplikasi pekanbaru dalam genggaman untuk menjawab tantangan pada era digitalisasi ini. Namun, masih terdapat permasalahan berupa informasi yang tidak dapat diakses oleh masyarakat karena fitur menu yang error yang merupakan dampak digitalisasi dari model digital era governance. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru pada Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan Digital Era Governance dan faktor pendukung dan penghambatnya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini Digital Era Governance oleh Margaret & Dunleavy (2006). Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Serta data didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang di analisis oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan digitalisasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru pada aplikasi pekanbaru dalam genggaman dalam tinjauan digital era governance dapat disimpulkan sudah memasuki tahap pre-digitalization. Hal ini dilihat dari aplikasi pekanbaru dalam genggaman sudah memenuhi komponen-komponen dalam model digital era governance yang dapat dilihat dari 3 perspektif menurut teori Margareth dan Dunleavy yaitu *reintegration*, *need-based holism*, dan *digitalization change*. Faktor pendukung tercapainya digitalisasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru yaitu, komitmen pimpinan dan regulasi. Adapun faktor penghambatnya yaitu, sarana dan prasarana, koordinasi dalam updating menu/fitur aplikasi dan sosialisasi.

© 2022 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah

PENDAHULUAN

Era masyarakat digital di Indonesia salah satunya ditunjukkan oleh pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Telah terjadi pergeseran dari

penggunaan telepon tetap kabel menjadi penggunaan telepon seluler *smarthphone* yang berkembang dengan pesat. Menurut data BPS dari hasil pendataan Survei Susenas 2021, sekitar 62,10 persen populasi Indonesia telah mengakses internet di tahun 2021 (bps.co.id).

Perkembangan teknologi informasi dan aplikasi telah berpengaruh pada setiap aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi juga menuntut pemerintah untuk melakukan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Indonesia sendiri saat ini sudah mulai melakukan perubahan dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan teknologi dalam melakukan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang baik atau biasanya disebut dengan “*good governance*”.

Digital governance dalam kacamata sektor publik dapat diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang berbasis teknologi elektronik atau internet. Sektor publik berinovasi untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan tanpa harus bertatap muka. Implementasi *digital governance* pada sebagian negara menggunakan dua sektor yaitu sektor publik sebagai penyelenggara pemerintahan dan sektor non pemerintahan yaitu swasta sebagai *end-user* operasional (Dunleavy, et al, 2005).

Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman adalah suatu sistem informasi yang menghimpun seluruh aplikasi layanan dan informasi publik yang ada di jajaran Pemerintah Kota Pekanbaru. Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman diluncurkan pada bulan september tahun 2021. Di dalam aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman memuat berbagai layanan yang memudahkan seluruh kalangan masyarakat terutama Kota Pekanbaru dan Riau, maupun nasional untuk mengakses informasi atau mendapatkan layanan dari Pemerintah Kota Pekanbaru yang meliputi urusan perizinan, *non*-perizinan, pengurusan identitas kependudukan, mendapatkan informasi investasi, ekonomi, perpajakan, retribusi, pendidikan, perdagangan, kesehatan, kepariwisataan hingga urusan kepegawaian, *CCTV* Kota Pekanbaru, dan informasi publik.



Gambar 1. Statistik pengunjung layanan publik berdasarkan jenis antrian pelayanan

Hal ini membuktikan bahwa masyarakat di Kota Pekanbaru masih belum memanfaatkan perubahan teknologi digital yang disediakan untuk memudahkan pelayanan publik. Dalam penerapan *digital era governance* melalui aplikasi pekanbaru dalam genggaman ini harus ada kesiapan mulai dari sarana dan prasarana hingga sumber daya manusia. Di dalam kolom komentar aplikasi pekanbaru dalam genggaman di google playstore masih dijumpai keluhan masalah dari masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya permasalahan teknis pada aplikasi, hingga arahan yang belum jelas mengenai penggunaan aplikasi pekanbaru dalam genggaman atau kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ini juga informasi yang tidak dapat diakses oleh masyarakat karena fitur menu yang error. Karena melalui aplikasi pekanbaru dalam genggaman ini,

seharusnya dapat mempermudah pelayanan masyarakat serta sangat bermanfaat di masa digitalisasi saat ini.

LANDASAN TEORI

1. Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi adalah proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data *digital*. Istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data *digital* untuk meningkatkan bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya *digital* (Crawford et al., 2020; Johannessen & Olsen, 2010). Dalam praktiknya, data *digital* dijadikan sebagai pendukung utama untuk seluruh proses tersebut. Jika sudah ditahap digitalisasi, perusahaan sudah mampu mengubah proses bisnis menjadi lebih efisien, produktif, dan menguntungkan (Hikmawati & Alamsyah, 2018; Opute et al., 2020). pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja, melainkan pemerintah memang harus terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah dan mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah (Winardi: 2012).

Digitalisasi Pelayanan publik saat ini, sebetulnya telah jelas tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur pada aspek pelayanan publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan warga atau penerima layanan dengan pemanfaatan teknologi dan data *digital* dalam mempermudah pelayanan.

2. *Digital Era Governance*

Sejalan dengan perkembangan teknologi *digital* yang masuk ke dalam setiap aspek kehidupan manusia, sebagian besar populasi mengubah cara mereka bertindak secara sosial, ekonomi dan politik, interaksi antara warga negara dan administrasi publik.

Era *digital* ditandai dengan beberapa perubahan dari modern birokrasi menjadi *digital* birokrasi diantaranya ‘pergerakan kertas’ berubah menjadi ‘pergerakan data’; bentuk baru insfraktur *digital codes, algorithms, platforms*; dan adanya jejak *digital* yang menggantikan arsip, serta para pakar yang digantikan dengan data scientists (Muellerleile & Robertson, 2018).

Pada pertengahan tahun 2000-an konsep *Digital Era Governance* (DEG) muncul sebagai model manajemen publik yang memuat seluruh rangkaian perubahan terkait internet dan peran sentral teknologi *digital*. Fakta bahwa DEG menganut perubahan sosial multidimensi membedakannya dari *New Public Management* (Dunleavy et al. 2005).

Digital governance dalam kacamata sektor publik dapat diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang berbasis teknologi elektronik atau internet. Sektor publik berinovasi untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan tanpa harus bertatap muka. Implementasi *digital governance* pada sebagian negara menggunakan dua sektor yaitu sektor publik sebagai penyelenggara pemerintahan dan sektor non pemerintahan yaitu swasta sebagai *end-user* operasional (Dunleavy, et al, 2005).

Dampak digitalisasi pada tata kelola pemerintahan dalam model digital era governance dapat dianalisis dari tiga perspektif:

A. *Reintegration*

Komponen reintegrasi mencerminkan peluang kunci untuk memanfaatkan perubahan teknologi era digital dengan menyederhanakan struktur kelembagaan

pemerintahan, membuatnya lebih transparan dan terarah baik bagi pejabat yang terlibat di dalamnya maupun bagi warga atau perusahaan yang mencoba menggunakannya atau mempengaruhi negara. Di negara-negara seperti Inggris dan Australia, potensi manfaat ditingkatkan dengan penghematan yang dimungkinkan dari membalikkan beberapa perubahan disintegrasikan yang dibangun dalam sistem NPM yang kuat ini.

Pendekatan reintegrasi bukanlah pengulangan sederhana dari fase sentralisasi lama dari siklus sentralisasi/desentralisasi. Sebaliknya mereka mencakup berbagai strategi yang berbeda-beberapa *re-governmentization* layanan yang diprivatisasi (seperti keamanan bandara di AS atau Railtrack di Inggris); bergabung dengan pemerintah, baik secara organisasional dan elektronik atau secara virtual; memotong kerumitan dan duplikasi untuk secara radikal menekan biaya *back-office* demi layanan garis depan atau pemerintah yang lebih ramping; resentralisasi beberapa layanan; dan pengembangan outsourcing proses bisnis menuju layanan bersama, terutama dalam mode ekonomi campuran di mana pemasok korporat internal dan swasta bersaing untuk memberikan layanan *back-office* utama kepada agen klien di bidang-bidang seperti TIK, call center, sumber daya manusia, manajemen keuangan, warga negara fungsi ganti rugi, layanan hukum, dan banyak fungsi lainnya.

B. *Needs-based holism*

Melampaui reformasi yang berfokus secara internal yang termasuk dalam tema integrasi, dan mencari tambahan untuk menyederhanakan dan mengubah hubungan yang lebih luas antara agensi dan klien mereka. Salah satu dasar untuk perubahan tersebut adalah pengembangan pemberian informasi interaktif yang canggih untuk warga atau perusahaan. Pilar lainnya adalah menciptakan blok administratif yang lebih besar dan lebih menyeluruh yang berfokus pada kebutuhan klien, terkait dengan rekayasa ulang proses *end to end*, menghapus langkah-langkah yang tidak perlu, biaya kepatuhan, pemeriksaan, dan formulir, serta menempatkan proses administratif *ask once* pada tempatnya dan berbagai bentuk layanan *one-stop*, beberapa elektronik dan lainnya organisasi.

Pemerintahan yang holistik juga menekankan untuk mengembangkan aparatur negara yang lebih *agile* yang dapat merespon secara cepat dan fleksibel secara real time terhadap berbagai perubahan lingkungan sosial atau ancaman eksternal.

C. *Digitization change*

Berusaha untuk mewujudkan peningkatan produktivitas kontemporer dari teknologi informasi dengan cara yang radikal, terutama dengan mencapai transisi ke operasi *digital* sepenuhnya. Salah satu kemungkinannya adalah bentuk disintermediasi radikal yang dianalogikan di sektor komersial, proses pemotongan perantara (dalam hal ini massa birokrasi pemerintah) dan memungkinkan warga untuk berinteraksi lebih langsung dengan sistem kebijakan. Misalnya, sistem *zero touch technology* dapat memungkinkan warga untuk berinteraksi dengan pemerintah tanpa intervensi staf manusia yang diperlukan, seperti biaya kemacetan London atau beberapa sistem kartu pintar yang signifikan sudah digunakan.

METODE PENELITIAN

Berkaitan dengan judul penelitian adalah untuk memberikan gambaran mengenai Digitalisasi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman dalam Tinjauan *Digital Era Governance*) secara objektif, maka pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus (*case study*).

Peneliti menggunakan informan penelitian sebagai sumber informasi peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Untuk memperoleh informan, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan informan yang dipilih berdasarkan kriteria-kriteria atau ciri-ciri khusus yang sesuai dan memiliki kompetensi, artinya subjek tersebut memahami dan menguasai permasalahan, dan bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat terkait dengan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan *Digital Era Governance*). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan mulai dari observasi atau pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian, untuk melihat kegiatan, perilaku, tindakan orang-orang serta juga keseluruhan interaksi interpersonal untuk mengetahui mengenai Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan *Digital Era Governance*).

Kemudian, wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah *In-depth interview*. *In-depth interview* dilakukan penulis terhadap *key-informan* dan informasi lainnya di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dan dengan beberapa informan lain yang berkaitan dengan penelitian Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan *Digital Era Governance*) dan Dokumentasi yang bisa didapatkan dapat berupa catatan, file, foto, dan dokumen atau studi pustaka yang dapat mendukung penelitian ini dan bertujuan untuk melengkapi data penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini peneliti peroleh dari dokumentasi publik yang diberikan oleh instansi terkait dan beberapa dokumentasi yang di ambil di lokasi penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan model analisis data yang diajukan oleh Huberman dan Miles yaitu model interaktif yang terdiri dari tiga hal utama yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*. (Matthew B. Miles, A Michael Huberman, n.d.)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan *Digital Era Governance* Sebagai Manifestasi Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru

Digitalisasi adalah transformasi proses analog menjadi proses *digital* dengan merevisi proses tersebut dan memperkenalkan model organisasi baru. Perkembangan teknologi mengharuskan digitalisasi juga terjadi dalam lingkup pelayanan publik. Transformasi *digital* lebih luas dari hanya merubah layanan menjadi *online* mengintegrasikan seluruh area layanan sehingga menghasilkan perubahan proses pelayanan yang mampu menciptakan nilai yang memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat, mudah dan terjangkau mengharuskan pemerintah Kota Pekanbaru untuk memanfaatkan teknologi dengan berupaya membuat birokrasi bergerak dengan cepat melalui digitalisasi pelayanan publik. Pemerintah Kota Pekanbaru terus melakukan perubahan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan menjawab tantangan era digitalisasi, Pemerintah Kota Pekanbaru meluncurkan sistem informasi dan layanan *digital* yang kemudian disebut aplikasi pekanbaru dalam genggaman yang memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik secara *digital* tanpa harus mengunduh berbagai aplikasi dari setiap organisasi perangkat daerah.

Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman merupakan sistem informasi dan layanan *digital* terintegrasi berbasis *website* dan android yang terkoneksi ke portal resmi Pemerintah Kota Pekanbaru. Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman memiliki berbagai fitur di

halaman berandanya. Adapun jumlah fitur yang dimiliki di aplikasi pekanbaru dalam genggamannya yaitu 14 fitur.

1.1 *Reintegration*

Reintegration mengacu pada integrasi kerja berbagai lembaga pemerintah secara bersama-sama untuk mencapai tata kelola dan kontrol yang efektif dari sektor publik (*government centric*) dengan memanfaatkan perubahan teknologi di era *digital*.

1.2 *Needs-Based Holism*

Need-Based Holism mengacu pada peningkatan organisasi pemerintah untuk menciptakan layanan publik yang fokus pada kebutuhan masyarakat (*citizen centric*) dengan memanfaatkan perkembangan teknologi di era *digital*.

1.3 *Digitization Change*

Digitization Change berarti menggunakan potensi penuh dari sistem manajemen informasi untuk digunakan. Termasuk pentingnya komunikasi melalui internet yang akan menggantikan cara kerja tradisional. Dalam hal ini pemerintah berusaha untuk mewujudkan peningkatan produktivitas kontemporer dari teknologi dengan cara yang radikal, terutama dengan mencapai transisi ke operasi digital sepenuhnya. *Digitization Change* melalui aplikasi pekanbaru dalam genggamannya belum sepenuhnya terimplementasikan hal ini dapat kita lihat dari bentuk aplikasinya yang belum menjawab semua kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik yang dibutuhkan.

Namun, saat ini pemerintah Kota Pekanbaru dapat dikatakan sudah memasuki tahap *Pre-Digitalization Change* karena pemerintah Kota Pekanbaru dan jajarannya sudah mulai beralih dari pelayanan publik yang bersifat kontemporer ke pelayanan publik yang bersifat *digital*, hal terlihat dapat dilihat melalui hadirnya aplikasi pekanbaru dalam genggamannya yang di dalamnya terdapat beberapa fitur layanan publik.

Hal ini berbanding lurus dengan pernyataan yang diberikan oleh Kepala Divisi Pengelolaan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru dengan peneliti, berikut hasil wawancaranya:

“.....Jadi kita meyakini sudah siap, udah sangat siap. Makanya kita sudah mendapat penghargaan sebagai Kota Digital di Indonesia dari hasil riset ITB bersama Bappenas dan Kementerian PanRb. Diumumkan kemarin kita itu, Pekanbaru sebagai Kota Digital di Indonesia.” **(Wawancara dengan Kepala Divisi Pengelolaan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru 21 April 2022)**

Penyerapan digitalisasi mengarah pada penyampaian layanan publik secara *online* (sebuah lembaga menjadi situsnya) tanpa perantara (*zero-touch technology*) merupakan definisi dari *Digitalization Change* pada penerapan sepenuhnya. Jika diamati, aplikasi pekanbaru dalam genggamannya belum bisa mencapai transisi ke operasi digital sepenuhnya karena masih banyak kegiatan layanan publik yang bersifat kontemporer.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru pada Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggamannya Dalam Tinjauan *Digital Era Governance*

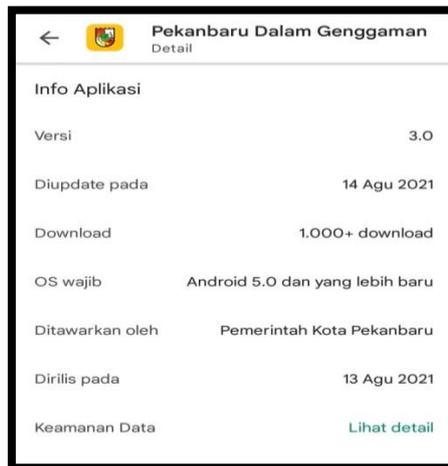
2.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam tercapainya digitalisasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru yaitu: komitmen pimpinan agar semua pihak terus meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan dan mengembangkan inovasi *digital*. Jokowi meminta semua lembaga pelayanan publik mewujudkan birokrasi berkelas dunia dengan menekan penyimpangan dan meminimalkan perilaku koruptif. Tidak hanya pemerintah pusat, komitmen ini juga di dukung oleh pemerintah daerah yaitu Pemerintah provinsi (Pemprov) Riau, dengan menggalakan upaya percepatan transformasi *digital*. Satu di antara upaya yang dilakukan melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Hal ini juga sejalan dengan salah satu visi dari Kota Pekanbaru yaitu “Terwujudnya Pekanbaru Sebagai *Smart City* Madani”. Komitmen ini diwujudkan oleh pemerintah Kota Pekanbaru melalui Diskominfo dengan menghadirkan aplikasi pekanbaru dalam genggaman sehingga semua layanan pemerintahan dan layanan publik memanfaatkan teknologi informasi. dan regulasi Adapun bentuk regulasi yang melatar belakangi terwujudnya aplikasi pekanbaru dalam genggaman ini yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. Tidak hanya itu, Peraturan Gubernur Riau Nomor 11 tahun 2018 tentang penyelenggaraan *e-government* di lingkungan Pemprov Riau dan Surat Keputusan (SK) Gubernur Riau nomor ktps 574/V/2021. SK ini tentang tim koordinasi SPBE di lingkungan Pemprov Riau, yang bertugas melakukan koordinasi dan penerapan kebijakan SPBE pemerintah daerah, juga bagian dari regulasi yang mendukung terwujudnya aplikasi pekanbaru dalam genggaman.

2.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam tercapainya digitalisasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru yaitu: sarana dan prasarana, Koordinasi Dalam Updating Menu/ Fitur Aplikasi, dan Sosialisasi Untuk Penyebarluasan Info Terkait Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman yang dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 2. Jumlah pengunduh aplikasi pekanbaru dalam genggaman

Sosialisasi aplikasi pekanbaru dalam genggaman ini juga dinilai kurang berhasil karena jumlah pengunduhnya masih ± 1000 pengunduh padahal target pengunduh aplikasi ini adalah seluruh masyarakat pekanbaru yang berjumlah $\pm 1.000.000$ jiwa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait Digitalisasi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru pada aplikasi pekanbaru dalam genggaman dalam tinjauan *digital era governance* maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Digitalisasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru pada aplikasi pekanbaru dalam genggaman dalam tinjauan *digital era governance* dapat disimpulkan sudah terlaksana dengan baik dan memasuki tahap *pre-digitalization*.
2. Faktor pendukung terwujudnya digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi pekanbaru dalam genggaman yaitu komitmen pimpinan karena dan regulasi. Sementara itu faktor penghambat digitalisasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru pada aplikasi pekanbaru adalah sarana dan prasarana, koordinasi, dan sosialisasi.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). 04(2)
- [2] Chris Muellerleile, & Susan L. Robertson. (2018). Digital Weberianism: BUreaucracy, Information, and the Rchnorationality of Neoliberal Capitalism. *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 25(1) <https://doi.org/10.2979/indjglolegstu.25.1.0187>
- [3] Crawford, J. , Butler-Henderson, K., Rudolph, J. et al. (2020). COVID-19: 20 Countries' Higher Education Inta-Period Digital Pedagogy Responses. *Journal of Applied Teaching and Laerning*, 3, 1-21. <https://doi.org/10.37074/jalt.2020.3.1.7>
- [4] Dunleavy, P. (2005). Governance and state organization in the digital era. *The Oxford Handbook of Information and Communication Technologies, January 2009*.
- [5] Matthew B. Miles, A Michael Huberman, Jhonny Saldana. n.d. *Qualitative Data Analysis (A Methods Sourcebook)*.
- [6] Winardi (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Ketiga, Penerbit Rineka Cipta: Jakarta
- [7] Susenas 2021 (bps.co.id)