

# PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEARIFAN LOKAL MASYARAKAT PASEMAH KOTA PAGAR ALAM PADA MASA PANDEMI COVID-19

Hardiyansyah<sup>1\*</sup>, Tri Rusilawati Kasisariah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sereho Lahat

Email: \*dempo66@gmail.com

## ABSTRAK

Sejak pandemi Covid-19, muncul berbagai keluhan terhadap pelayanan publik yang disampaikan masyarakat melalui media sosial, seperti *facebook*, *whatsapp*, *twitter*, *instagram* dan lain-lain. Di samping akibat dari pandemi Covid-19, diduga keluhan itu muncul karena implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) belum optimal, nilai-nilai kearifan lokal dalam pelayanan publik kadang terabaikan dan pelayanan publik cenderung kaku serta pendekatan yang procedural. Idealnya walaupun situasi sulit yang dihadapi seperti sekarang ini, pelayanan publik harus tetap baik dan berkualitas. Berdasarkan hasil penelitian melalui *mix method* dengan analisis *strengths, weaknesses, opportunities, and threats* (SWOT), diperoleh dua strategis, yaitu: 1) Optimalisasi aparatur sipil negara (ASN) melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik; dan 2) Pemanfaatan nilai-nilai kearifan lokal dengan dukungan teknologi informasi dan regulasi.

*Kata kunci : kualitas pelayanan; teknologi\_informasi; kearifan\_lokal; covid-19*

## ABSTRACT

*Since the Covid-19 pandemic, various complaints have emerged against public services submitted by the public through social media, such as Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram, and others. In addition to the consequences of the Covid-19 pandemic, it is suspected that the complaints arise because the implementation of information and communication technology (ICT)-based public service policies has not been optimal, and the values of local wisdom in public services are sometimes neglected and public services tend to be rigid and have a procedural approach. Ideally, despite the difficult situation faced today, public services must remain good and of good quality. Based on the results of research through a mixed method with an analysis of strengths and weaknesses, opportunities, and threats (SWOT), obtained two strategies, namely: 1) Optimization of the state civil apparatus (ASN) through the use of information technology in public services; and 2) Utilization of local wisdom values with the support of information technology and regulations.*

*Keywords: service quality; Information Technology; local culture; covid-19*

## PENDAHULUAN

Salah satu indikator keberhasilan implementasi kebijakan otonomi daerah adalah terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, mulai dari regulasi tentang pelayanan publik, memberikan alokasi anggaran pada kegiatan pelayanan publik hingga

memberikan berbagai pelatihan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik. Namun demikian, hingga sekarang kondisi pelayanan publik masih menjadi keluhan sebagian besar masyarakat, terutama pada masa pandemi *Covid-19* ini. Putra (2017) mengemukakan bahwa terjadi peningkatan laporan masyarakat terhadap kondisi pelayanan publik. Ombudsman menerima hampir 6.000 laporan dari masyarakat. Kemudian, pada tahun 2016, jumlah itu meningkat menjadi hampir 11.000 pelapor. Awal 2017 sudah hampir 3.000 laporan pengaduan yang masuk. Laporan tersebut semakin meningkat pada masa pandemi *Covid-19* ini, sejak Maret hingga 25 Juni 2020, tercatat sebanyak 23.466 laporan tentang pelayanan publik (Akbar, 2020).

Kondisi pelayanan publik yang menjadi keluhan masyarakat tersebut juga terjadi di Kota Pagar Alam. Hasil penelitian Reagen dan Mutiarin (2016) ditemukan data dan fakta bahwa proses pelayanan e-KTP masih mengalami hambatan, karena pelayanan e-KTP yang tidak memiliki ruang tunggu khusus bagi masyarakat, sehingga proses pelayanan kurang nyaman, baik untuk petugas maupun bagi masyarakat; tidak adanya kepastian kisaran besaran biaya dan kepastian waktu; kurangnya sumber daya manusia/aparatur (jumlah pegawai); dan seringnya terjadi pemadaman listrik. Semua satuan kerja perangkat daerah di Kota Pagar Alam telah memiliki *website*. Namun keberadaan website tersebut hanya sebatas pada informasi yang sifatnya terbatas dan kebanyakan tidak *update* dan belum dimanfaatkan secara optimal dalam pelayanan publik.

Mayoritas penduduk Kota Pagar Alam adalah masyarakat suku asli Pasemah yang masih kuat memegang adat-istiadat yang berbeda dengan suasana kota pada umumnya. Terletak di Bukit Barisan lembah Gunung Dempo. Suku Pasemah masuk rumpun suku Melayu, sejak dahulu sudah dikenal mempunyai peradaban dan nilai-nilai budaya tinggi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya peninggalan prasejarah dalam bentuk arca, menhir, dolmen, kubur batu, serta tulisan asli aksara ulu.

Pada era otonomi daerah sekarang ini, nilai-nilai kearifan lokal dapat dipadukan dengan kemajuan teknologi informasi guna terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Selain menerapkan teknologi informasi, pelayanan publik bagi masyarakat perlu diikuti dengan nilai-nilai kearifan lokal yang menjadi identitas bangsa Indonesia. Sehubungan dengan hal itu, maka penelitian bertujuan untuk menjawab tentang bagaimana peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan kearifan lokal masyarakat Pasemah Kota Pagar Alam pada masa pandemi *covid-19*”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang dilakukan mengacu kepada: Pertama, penelitian lapangan terhadap kondisi yang ada di dalam organisasi Kecamatan, sehingga diharapkan dapat memperoleh gambaran secara langsung di lapangan pada keadaan yang sebenarnya, serta relevan dengan penulisan penelitian ini. Kedua, wawancara mendalam. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mendapatkan data primer dengan menggunakan panduan wawancara secara terarah dan fleksibel yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Ketiga, dokumentasi, dilakukan dengan cara penelusuran data-data atau dokumen tertulis, berupa bahan-bahan laporan, peraturan perundang-undangan, arsip-arsip, dan berbagai referensi serta data statistik dari instansi/organisasi terkait yang berhubungan dengan pelayanan publik. Teknik analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah deskripti kualitatif dengan pendekatan manajemen strategis melalui analisis SWOT.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dengan metode *mix method* atau penelitian campuran, yaitu pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif untuk menyelesaikan masalah penelitian (Sugiyono, 2016). Metode penelitian campuran merupakan metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif (Creswell & Creswell, 2017). Sesuai dengan proposal yang diajukan, hasil penelitian akan dianalisis dengan analisis SWOT.

### **Implementasi teknologi informasi dan komunikasi**

Hasil wawancara dengan Camat Dempo Selatan diperoleh informasi bahwa penggunaan internet dalam pelayanan publik belum optimal, karena terkendala dengan jaringan yang tidak lancar. Namun demikian, kami dapat menggunakan pelayanan via android, melalui *handphone*, melalui *youtube*, *facebook*, *whatsapp* (WA) dan lain-lain. Sebagian besar pelayanan publik masih dilakukan secara manual. Karena masa pandemi covid-19, maka pelayanan dilakukan dengan protocol kesehatan yang ketat dengan 5 M (mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, dan mengurangi mobilitas).(wawancara, 16/09/2021).

Senada dengan Camat Dempo Selatan, hasil wawancara dengan Sekcam Dempo Tengah diperoleh informasi sebagai berikut: Bahwa aktivitas kantor camat sepenuhnya telah berbasis teknologi informasi, namun untuk kegiatan pelayanan publik masih kombinasi antara manual

dan online. Artinya, ada bentuk pelayanan yang harus tatap muka secara manual, tapi ada juga pelayanan yang bisa diakses melalui jaringan internet dengan aplikasi. Walaupun kami telah berupaya agar pelayanan dapat dilakukan secara online, namun masyarakat kadang belum siap dengan bentuk pelayanan online tersebut, sehingga kami menyesuaikan dengan kondisi masyarakat (wawancara, 16/09/2021)

Sekcam Pagar Alam Utara (PAU) mengatakan bahwa pelayanan publik secara umum masih manual, kecuali pelayanan publik yang berkaitan dengan kependudukan, seperti kartu keluarga (KK) atau kartu tanda penduduk (KTP) yang langsung terkoneksi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah berbasis TIK. Namun demikian seluruh aktivitas perkantoran telah berbasis TIK. Pada situasi seperti sekarang ini (pandemi covid-19), karena proses pelayanan harus mengikuti protokol kesehatan yang ketat, maka beberapa jenis pelayanan dapat dilakukan melalui WA, *facebook*, *youtube* atau *email*. (wawancara, 17/09/2021).

Dalam perkembangannya, implementasi kebijakan TIK pada pemerintahan menjadi sebuah *trend* diseluruh penyelenggaraan pemerintahan, baik pusat maupun daerah. Hampir keseluruhan jenis aplikasi yang dipergunakan pasti melibatkan pengolahan data menjadi informasi yang selanjutnya akan dipergunakan oleh pemerintah maupun *stakeholders* dalam proses pengambilan keputusan.

Banyak peneliti yang telah mengkaji tentang pelayanan publik berbasis TIK, diantaranya yang dilakukan oleh Pratama (2015); Kusumawati, dkk., (2019); Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017); Badri, M. (2016); As, H. (2019); Wiryawan, dkk. (2018); Ayuditia, P., & Tan, W. (2021); Setiyono (2011); dan Praditya (2014). Pada dasarnya secara umum hasil penelitian menunjukkan bahwa memang pelayanan publik berbasis TIK telah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan publik, apalagi pada masa pandemi covid-19 seperti sekarang ini. Namun masih ditemukan kendala dalam implementasinya di lapangan, seperti kemampuan ASN yang masih terbatas dan tidak semua masyarakat mampu memahami pelayanan secara online karena mereka sudah terbiasa dengan pelayanan secara manual dan tatap muka serta kendala jaringan TIK yang masih belum sepenuhnya lancar.

Guna mewujudkan visi dan misi tersebut di atas, Pemerintah Kota Pagar Alam telah membuat dan mengembangkan *website* <http://www.pagaralamkota.go.id/> sebagai wujud nyata dari visi dan misi tersebut. Namun demikian, implementasi kebijakan TIK masih menghadapi sejumlah permasalahan, yang paling menonjol adalah kemampuan sumber daya manusia aparatur yang masih terbatas dan teknologi yang terkadang masih belum mampu menangani masalah

sederhana seperti gangguan pada sistem atau jaringan, jumlah sumber daya manusia (SDM) ASN yang belum memenuhi kebutuhan serta penyediaan infrastruktur yang belum maksimal (Asep dkk., (2019)). Beberapa aplikasi di lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam juga tidak berfungsi dengan baik karena sering terjadi gangguan jaringan, sehingga proses pelayanan *online* sering mengalami keterlambatan dan penundaan. Secara garis besar, bahwa permasalahan implementasi TIK pada Pemerintah Kota Pagar Alam, khususnya di kantor camat ada tiga hal, yaitu masalah jaringan yang sering mengalami gangguan, infrastruktur yang masih kurang, dan sumber daya aparatur yang masih kurang kemampuan dalam bidang TIK. Akan tetapi pemerintah terus mencoba untuk memanfaatkan TIK agar terwujud pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat dan *stakeholder* lainnya.

Untuk kawasan kecamatan, akses internet juga demikian, sering bermasalah, jangkauan wilayah kecamatan di luar kota, seperti Kecamatan Dempo Utara, Dempo Selatan dan Dempo Tengah, kecamatan dalam wilayah kota, yaitu Kecamatan Pagar Alam Utara dan Pagar Alam Selatan masih memiliki kendala seperti disebutkan di atas. Jadi, dari penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik berbasis teknologi informasi di seluruh wilayah kecamatan pada Pemerintah Kota Pagar Alam belum dapat diimplementasikan secara utuh, karena secara umum semua jenis pelayanan masih dilakukan secara manual atau paling tidak kombinasi antara *online* dan manual. Padahal tuntutan akan adanya pelayanan yang online pada era sekarang ini telah sangat mendesak, apalagi dengan kondisi pandemi Covid-19 yang sangat merepotkan proses pelayanan secara tatap muka.

### **Kearifan lokal masyarakat Pasemah**

Kearifan lokal dalam kaitannya dengan pelayanan publik telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya oleh Wiryawan, dkk. (2018); Rahmatiani (2016); Widodo (2016); Budiana dkk. (2020); Saputra, dkk. (2018); Karsiman (2020); Kumorotomo (2007); dan Imansyah dkk. (2017). Secara umum hasil penelitian menyebutkan bahwa nilai-nilai kearifan lokal masing-masing daerah dan masing-masing jenis pelayanan sangat bermanfaat dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh ASN.

Penduduk Kota Pagar Alam, terutama pada Kecamatan Dempo Utara, Dempo Selatan dan Dempo Tengah didominasi oleh masyarakat dari suku/etnis Pasemah. Sementara pada Kecamatan Pagar Alam Selatan dan Pagar Alam Utara sudah sangat heterogen walaupun masih didominasi oleh etnis Pasemah. Etnis Pasemah masih memegang adat istiadat yang sampai sekarang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Bahkan adat-istiadat ini mendominasi kehidupan masyarakat secara umum, termasuk pada tataran

pemerintahan dan pelayanan publik. Pada tiga kecamatan yang didominasi etnis Pasemah, penggunaan Bahasa Pasemah digunakan bukan saja di lingkungan rumah tangga, sekolah dan masyarakat, tapi juga menjadi Bahasa sehari-hari dalam komunikasi formal dan informal di perkantoran, termasuk kantor camat dan kantor-kantor pelayanan publik lainnya. Sehingga, berbagai istilah, petatah petitih, petuah dan lain-lain, masih digunakan. Kita menyebutnya sebagai bentuk kearifan lokal. Kearifan lokal ini telah berlangsung sangat lama dan menyatu dengan kehidupan masyarakat dalam menciptakan harmonisasi kehidupan. Satu di antara bentuk kearifan lokal ini disebut dengan “*Seganti Setungguan*” dan ini menjadi motto wilayah Pasemah. *Seganti Setungguan* mempunyai makna saling membantu/berkorban dan saling menjaga/memperhatikan. Ungkapan ini menjadi falsafah agar kita masing-masing bersedia berkorban untuk membantu sesama saudara kita, juga untuk saling menjaga dan saling memperhatikan. Bila ada saudara kita mendapat masalah, segera dibantu untuk menyelesaikannya, jaga dan perhatikan mereka, jangan sampai mereka terlantar, jangan sampai mereka tidak bisa makan atau tidak mendapatkan pelayanan.

Menurut Camat Dempo Selatan, karena kondisi masyarakat masih menjaga nilai-nilai kearifan lokal, maka dalam kegiatan pelayanan publikpun kantor camat mengadopsi nilai-nilai kearifan lokal. Nilai kearifan lokal ini masih sangat kental dalam masyarakat sehingga pada proses pelayanan publik nilai-nilai kearifan lokal terus terus digunakan agar masyarakat merasa dihormati dan dimuliakan serta agar pelayanan publik dilakukan secara arif dan bijaksana dan pada akhirnya masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selama masa pandemi covid-19 ini, hanya 25% ASN yang dapat melayani masyarakat, tetapi kualitas pelayanan tetap dijaga agar masyarakat puas dan tidak complain (wawancara tanggal 16 September 2021).

Sejalan dengan pernyataan di atas, Sekcam Dempo Tengah mengatakan bahwa masyarakat juga masih sangat menjunjung nilai adat istiadat, nilai-nilai kearifan lokal masih sangat kental dalam masyarakat. Pada proses pelayanan, kami tidak kaku dengan aturan yang ada, kami melakukan pelayanan juga dengan mengadopsi nilai-nilai kearifan lokal, sehingga masyarakat tidak merasa kaku dan asing dengan kondisi kantor camat. Target kami yang penting adalah masyarakat puas atas pelayanan yang kami berikan dan mereka merasa dihormati dan dimuliakan dengan istilah-istilah kearifan lokal yang ada. Pelayanan kami Sebagian kecil mulai berbasis teknologi informasi namun tetap menjunjung tinggi nilai-nilai kearifan lokal disini (wawancara, 16 September 2021).

Informasi dari Sekcam PAU menyebutkan bahwa walaupun Kantor Camat PAU posisinya berada di tengah kota Pagar Alam, namun proses pelayanan publik masih mengindahkan nilai-nilai kearifan lokal masyarakat Pasemah untuk jenis-jenis pelayanan tertentu. (wawancara, 17/09/2021).

Berdasarkan hasil wawancara, selama masa pandemi Covid-19, di awal memang terjadi pelambatan pelayanan karena berbagai informasi dari media membuat masyarakat ketakutan dengan covid-19 ini, mereka takut tertular dan atau menularkan. Namun setelah satu tahun ini, kondisi pelayanan publik di kantor camat sudah mulai mengarah kepada pelayanan publik seperti biasa walaupun ada aturan protocol kesehatan yang ketat dan sebagian pegawai melakukan pekerjaannya di rumah atau *work from home* (WFH).

Berdasarkan uraian di atas, dapat diidentifikasi berbagai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan kearifan lokal masyarakat Pasemah Kota Pagar Alam pada masa pandemi Covid-19. Hasil identifikasi tersebut dituangkan dalam matrik SWOT sebagai berikut:

Tabel 1. Matrik SWOT Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik berbasis teknologi informasi dan kearifan lokal masyarakat Pasemah Kota Pagar Alam pada masa pandemi Covid-19

	Kekuatan ( <i>Strengths</i> )	Kelemahan ( <i>Weaknesses</i> )
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah ASN yang memadai</li> <li>2. Nilai-nilai kearifan lokal yang masih ada</li> <li>3. Anggaran yang cukup</li> <li>4. SOP yang jelas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan ASN pada bidang teknologi informasi yang masih kurang</li> <li>2. Infrastruktur jaringan teknologi informasi yang belum memadai</li> <li>3. Jaringan internet yang sering mengalami gangguan</li> <li>4. Fasilitas kantor yang belum memadai</li> </ol>
Peluang ( <i>Opportunities</i> )	Strategi S-O	Strategi W-O

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat</li> <li>2. Regulasi yang mendukung</li> <li>3. Adanya dukungan masyarakat adat</li> <li>4. Kondisi kehidupan social yang stabil</li> <li>5. Adanya kearifan lokal yang tetap bertahan</li> </ol>	<p>Memanfaatkan kekuatan dan mengambil manfaat dari peluang yang ada</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimalisasi ASN melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan</li> <li>2. Pemanfaatan nilai-nilai kearifan lokal dengan dukungan teknologi informasi dan regulasi</li> </ol>	<p>Memanfaatkan peluang untuk mengatasi kelemahan yang ada</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemanfaatan teknologi informasi melalui peningkatan kemampuan ASN</li> <li>2. Pemanfaatan nilai kearifan lokal melalui penyediaan infrastruktur jaringan TIK</li> </ol>
<p>Ancaman (<i>Threats</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masa pandemi Covid-19 yang Panjang</li> <li>2. Teknologi informasi yang sering disalahgunakan</li> <li>3. Pelanggaran terhadap regulasi masih cukup tinggi</li> <li>4. Kondisi kehidupan ekonomi yang tidak menentu karena harga komoditas pertanian yang rendah.</li> </ol>	<p>Strategi S-T</p> <p>Memanfaatkan kekuatan untuk menghindari ancaman</p> <p>Optimalisasi ASN dan pemanfaatan nilai-nilai kearifan lokal dalam menghadapi pademi covid-19</p>	<p>Strategi W-T</p> <p>Mengurangi kelemahan dan menghindari ancaman</p> <p>Peningkatan kemampuan ASN untuk mengantisipasi pandemi covid-19</p>

Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan matrik SWOT di atas, maka diperoleh 5 isu-isu strategis dalam upaya “Peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan kearifan lokal masyarakat Pasemah Kota Pagar Alam pada masa pademi covid-19”, sebagai berikut:

1. Optimalisasi ASN melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik



2. Pemanfaatan nilai-nilai kearifan lokal dengan dukungan teknologi informasi dan regulasi
3. Pemanfaatan teknologi informasi melalui peningkatan kemampuan ASN
4. Pemanfaatan nilai kearifan lokal melalui penyediaan infrastruktur jaringan TIK
5. Optimalisasi ASN dan pemanfaatan nilai-nilai kearifan lokal dalam menghadapi pandemi covid-19

Berdasarkan hasil dan analisis penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, kekuatan (*strengths*) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis TIK dan kearifan lokal pada masyarakat Pasemah Kota Pagar Alam pada masa pandemi covid-19 adalah: Jumlah ASN yang memadai; Nilai-nilai kearifan lokal yang masih ada; Anggaran yang cukup; dan SOP yang jelas. Sementara kelemahan (*weaknesses*) yang ada adalah: Kemampuan ASN pada bidang teknologi informasi yang masih kurang; Infrastruktur jaringan teknologi informasi yang belum memadai; Jaringan internet yang sering mengalami gangguan; dan Fasilitas kantor yang belum memadai.

*Kedua*, peluang (*opportunities*) yang dapat dimanfaatkan adalah: Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat; Regulasi yang mendukung; Adanya dukungan masyarakat adat; Kondisi kehidupan social yang stabil; Adanya kearifan lokal yang tetap bertahan. Sementara ancaman (*threats*) yang ada adalah: Masa pandemi Covid-19 yang panjang; Teknologi informasi yang sering disalahgunakan; Pelanggaran terhadap regulasi masih cukup tinggi; Kondisi kehidupan ekonomi yang tidak menentu karena harga komoditas pertanian yang rendah.

Berdasarkan hasil Litmus Test, maka diperoleh dua strategi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public berbasis TIK dan kearifan lokal pada masyarakat Pasemah Kota Pagar Alam pada masa pandemi covid-19 pengumpulan ZIS, yaitu: 1. Optimalisasi ASN melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan public; dan 2. Pemanfaatan nilai-nilai kearifan lokal dengan dukungan teknologi informasi dan regulasi.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penelitian ini dapat terlaksana berkat bantuan pendanaan sepenuhnya dari dana hibah penelitian dasar tahun 2021 dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Berkenaan dengan hal tersebut, peneliti mengucapkan banyak terima kasih. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh camat di lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam dan tim penelitian di lapangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, N. B. (2020). Menjaga Kualitas Pelayanan Publik. Diakses tanggal 29/10/2021 dari <https://infopublik.id/kategori/sorot-politik-hukum/468872/menjaga-kualitas-pelayanan-publik>
- Aniza, D. E. N. (2013). Responsivitas PDAM Kabupaten Lamongan dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1 (1): 1-12.
- As, H. (2019). Pelayanan Publik Pendaftaran dan Penempatan Pencari Kerja Berbasis TIK Di Kota Makassar. In *Prosiding Seminar Nasional Universitas Indonesia Timur* (Vol. 1, No. 1, pp. 65-80).
- Asep, S., Darius, A., & Fitriya, F. (2019). *Develoving concept shared e-government capability (studi kasus Kota Pagar Alam)* (Doctoral dissertation, Universitas Bina Darma).
- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.
- Ayatrohaedi. (1986). *Kepribadian Budaya Bangsa (local Genius)*. Jakarta: Pustaka Jaya.
- Ayuditia, P., & Tan, W. (2021, March). Efektifitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19: Studi Di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Indonesia. In *CoMBInES-Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Sciences* (Vol. 1, No. 1, pp. 364-369).
- Badri, M. (2016). Pembangunan pedesaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (studi pada gerakan desa membangun). *Jurnal Dakwah Risalah*, 27(2), 62-73.
- BPS. (2020). Kota Pagar Alam Dalam Angka. <https://pagaralamkota.bps.go.id/>
- Bryson, J. M. (2018). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement*. John Wiley & Sons.
- Budiana, H. R., Bajari, A., & Mulyawan, R. (2020). Transformasi nilai Sabilulungan dalam aktivitas komunikasi pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 42-56.
- Chrisnandi, Y. (2016). MENUJU SMART ASN 2019. <https://www.menpan.go.id/site/cerita-sukses-rb/menuju-smart-asn-2019> (diakses 16/09/2021)
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Husnayaini, D. S. (2020). Evaluasi inovasi sistem pelayanan publik Provinsi Yogyakarta untuk menghadapi masa new normal. *Civil Service Journal*, 14(2 November), 41-51.

- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 17-22.
- Idris, H.M. 2016. Dari 4,5 Juta PNS, Cuma 20% yang Melek Teknologi. Diambil dari <https://inet.detik.com/law-and-policy/d-3374933/dari-45-juta-pns-cuma-20-yang-melek-teknologi>
- Imansyah, R. G. C., Kuncoro, D. S., & Sari, I. R. (2017). Model Perizinan Industri Berbasis Kearifan Lokal (Studi Kasus Eksistensi Suku Samin dalam Konflik Izin Lingkungan Pabrik PT. Semen Indonesia). Prosiding Seminar Nasional “Perizinan sebagai Instrumen Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Era Industrialisasi (Citizen Friendly)”.
- Karsiman, K. (2020). Kebijakan pemerintah dalam pembangunan yang berbasis kearifan lokal menuju masyarakat sejahtera di Kabupaten Teluk Bintuni Papua Barat. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 15(1), 72-77.
- Kumorotomo, W. (2007, June). Citizen Charter (Kontrak Pelayanan): Pola Kemitraan Strategis Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik. In Paper in the seminar of Persadi, Hotel Ibis, Pekanbaru (Vol. 16).
- Kusumawati, A., Dawud, J., & Gedeona, H. T. (2019). Pemodelan Data Center untuk Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis TIK di Pemerintah Kota Bandung-Data Center Modeling for the Effectiveness of ICT Based Public Services in Bandung City Government. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3(1).
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Sri Lestari, D. (2018). Pengembangan Model Layanan Pasien Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Berbasis Kearifan Lokal Pada Puskesmas Sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Provinsi Jawa Timur.
- Najib. (2021) diakses dari <https://jagokata.com/arti-kata/kearifan.html>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Praditya, D. (2014). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di tingkat pemerintahan desa. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 17(2), 129-140.
- Pranowo, G. (2016). Inovasi pelayanan publik harus perhatikan kearifan lokal <https://beta.beritasatu.com/amp/nasional/527383/ganjar-inovasi-pelayanan-publik-harus-perhatikan-kearifan-lokal> (diakses tanggal 18/09/2021)

- Pratama, R. H. (2015). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW)(Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2128-2132.
- Putra, L. M. (2017). Ombudsman: Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semakin Meningkat.  
<http://nasional.kompas.com/read/2017/03/14/00574011/ombudsman.keluhan.masyarakat.terhadap.pelayanan.publik.semakin.meningkat>. diakses tanggal 5/5/2019.
- Rahmatiani, L. (2016). Nilai kearifan lokal sunda sebagai basis tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). *CIVICS: Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 1(1).
- Rangkuti, F. (2006). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: reorientasi konsep perencanaan strategi untuk menghadapi abad 21. Cetakan ke 14.