

EFISIENSI PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN AKADEMIK DI POLITEKNIK PARIWISATA PALEMBANG

**Martoyib¹, Suandi², Edwar Juliarta³, Abdul Rauf⁴, Susi Lawati⁵,
Yuliana⁶, Umi Purwanti⁷**

^{1),2),3),5)} Program Pascasarjana Universitas Sjakhyakirti

^{4),6),7)} Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Sjakhyakirti

martoyib53@gmail.com¹, suandi@unisti.ac.id², edwar_juliarta@unisti.ac.id³,

abdul_rauf@unisti.ac.id⁴, susilawati@unisti.ac.id⁵, yuli_72@unisti.ac.id⁶,

ummipurwanti2811@gmail.com⁷

ABSTRACT

Efficiency is one of the main indicators of the success of e-Government implementation in improving public services, including in the vocational higher education sector. This study aims to analyze the level of efficiency of e-Government implementation in academic services at the Palembang Tourism Polytechnic. The research method used a descriptive quantitative approach with saturated sampling technique, so that all 94 employees were used as respondents. The research instrument was a Likert scale questionnaire that was tested for validity and reliability and analyzed using SPSS version 27. The results showed that the implementation of e-Government at the Palembang Tourism Polytechnic was quite efficient in accelerating academic services and reducing administrative costs, but was still hampered by limitations in network infrastructure, the incompatibility of employee competencies, and low utilization of service features. This study confirms that the success of e-Government efficiency is influenced by technology integration, human resource capacity, and organizational culture in utilizing the system.

Keywords: *E-Government, Efficiency, Academic Services, Vocational Higher Education*

ABSTRAK

Efisiensi merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penerapan e-Government dalam meningkatkan pelayanan publik, termasuk pada sektor pendidikan tinggi vokasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efisiensi penerapan e-Government dalam pelayanan akademik di Politeknik Pariwisata Palembang. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik sampling jenuh, sehingga seluruh 94 pegawai dijadikan responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner berskala Likert yang diuji validitas dan reliabilitasnya, serta dianalisis menggunakan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Government di Politeknik Pariwisata Palembang cukup efisien dalam mempercepat pelayanan akademik dan mengurangi biaya administrasi, namun masih terhambat oleh keterbatasan infrastruktur jaringan, ketidaksesuaian kompetensi pegawai, serta rendahnya pemanfaatan fitur layanan. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan efisiensi e-Government dipengaruhi oleh integrasi teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dan budaya organisasi dalam memanfaatkan sistem.

Kata Kunci: *E-Government, Efisiensi, Pelayanan Akademik, Perguruan Tinggi Vokasi.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada era digital saat

ini telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara organisasi publik dan institusi pendidikan memberikan layanan kepada

masyarakat. Dunia pendidikan sebagai salah satu sektor vital dalam pembangunan sumber daya manusia tidak dapat dilepaskan dari perkembangan tersebut. Globalisasi menuntut adanya pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, serta efisien, sehingga lembaga pendidikan harus beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi digital. Salah satu bentuk adaptasi tersebut adalah penerapan **e-Government** atau pemerintahan berbasis elektronik.

Menurut definisi Bank Dunia (2002), e-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintahan untuk meningkatkan akses, kualitas, dan efektivitas layanan publik. Definisi ini menegaskan bahwa esensi dari e-Government tidak hanya sebatas digitalisasi sistem manual, tetapi juga sebagai strategi reformasi birokrasi untuk menciptakan tata kelola yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di Indonesia, komitmen terhadap penerapan e-Government telah diperkuat melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Dalam ranah pendidikan tinggi, penerapan e-Government berperan sangat penting. Aktivitas akademik yang kompleks melibatkan interaksi antara

mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, hingga pemangku kebijakan. Digitalisasi proses akademik, seperti pendaftaran mahasiswa baru, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan nilai, pengolahan data akademik, hingga akses repository, mampu memperpendek alur birokrasi, mempercepat pelayanan, mengurangi biaya operasional, serta memberikan kemudahan bagi seluruh civitas akademika. Efisiensi yang dihasilkan tidak hanya bermanfaat bagi pihak internal kampus, tetapi juga mendukung visi pendidikan nasional dalam mencetak sumber daya manusia yang kompetitif.

Politeknik Pariwisata Palembang sebagai salah satu perguruan tinggi vokasi negeri di bawah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif juga telah menerapkan berbagai bentuk layanan akademik berbasis elektronik, antara lain Sistem Informasi Akademik (SIKAD), sistem registrasi daring, sistem penilaian, serta repository digital. Implementasi ini menunjukkan komitmen Politeknik Pariwisata Palembang dalam mendukung transformasi digital pendidikan tinggi vokasi. Namun, dalam praktiknya, berbagai kendala masih ditemukan. Gangguan jaringan internet pada saat periode puncak, keterlambatan pembaruan informasi, rendahnya pemanfaatan fitur layanan oleh mahasiswa maupun dosen,

serta penempatan pegawai yang belum sesuai dengan keahlian teknologi informasi menjadi masalah yang cukup menonjol. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efisiensi penerapan e-Government dalam pelayanan akademik masih belum optimal.

Efisiensi menjadi aspek krusial dalam implementasi e-Government. Menurut Dwiyanto (2006), efisiensi mengacu pada kemampuan organisasi publik untuk menghasilkan layanan dengan meminimalkan penggunaan sumber daya tanpa menurunkan kualitas. Dalam konteks Balanced e-Government Scorecard yang diperkenalkan oleh Booz Allen & Hamilton (dalam Indrajit, 2005), efisiensi menjadi salah satu dimensi utama yang digunakan untuk menilai keberhasilan implementasi e-Government. Dimensi efisiensi ini mencakup percepatan waktu layanan, penghematan biaya operasional, pengurangan penggunaan dokumen fisik, serta peningkatan produktivitas pegawai.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan e-Government yang efektif mampu meningkatkan efisiensi layanan. Sari (2019) menemukan bahwa penggunaan SIAKAD di Universitas Negeri Yogyakarta dapat memangkas waktu administrasi akademik hingga 40%. Penelitian lain oleh Nugroho (2021)

menunjukkan bahwa kendala jaringan dan budaya organisasi yang masih manual menjadi penghambat efisiensi digitalisasi di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Hal ini memperkuat dugaan bahwa efisiensi penerapan e-Government dipengaruhi tidak hanya oleh faktor teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan budaya organisasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis efisiensi penerapan e-Government dalam pelayanan akademik di Politeknik Pariwisata Palembang. Fokus penelitian diarahkan untuk mengukur sejauh mana penerapan sistem berbasis teknologi informasi di politeknik ini mampu meningkatkan efisiensi layanan akademik, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk optimalisasi.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan kajian e-Government, khususnya dalam dimensi efisiensi, sekaligus memberikan manfaat praktis bagi Politeknik Pariwisata Palembang dan perguruan tinggi vokasi lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik berbasis teknologi informasi.

B. KAJIAN PUSTAKA

Efisiensi dalam Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2006), efisiensi berarti kemampuan organisasi publik untuk menghasilkan layanan dengan biaya minimal tanpa mengurangi kualitas. Dalam konteks digitalisasi, efisiensi berkaitan dengan pemangkasan birokrasi dan percepatan alur layanan.

E-Government dan Efisiensi

Indrajit (2005) menegaskan bahwa e-Government berfungsi memperpendek rantai birokrasi, mempercepat pelayanan, serta menurunkan biaya operasional. Studi oleh Heeks (2006) menunjukkan bahwa keberhasilan e-Government dalam meningkatkan efisiensi sangat tergantung pada kesiapan infrastruktur dan kompetensi pegawai.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Politeknik Pariwisata Palembang sebanyak 94 orang, yang sekaligus dijadikan sampel dengan teknik sampling jenuh. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–4, mencakup indikator efisiensi penerapan e-Government, seperti: (1) kecepatan pelayanan, (2) penghematan biaya, (3) pengurangan penggunaan kertas, (4) pemanfaatan fitur daring, dan (5)

keterampilan pegawai dalam mengelola sistem.

Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, dan t-test dengan bantuan SPSS versi 27. Data kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengukur tingkat efisiensi secara keseluruhan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner terhadap 94 responden, diperoleh gambaran umum bahwa penerapan e-Government dalam pelayanan akademik di Politeknik Pariwisata Palembang memberikan dampak positif, khususnya dalam aspek efisiensi. Namun, capaian efisiensi tersebut masih berada pada kategori **cukup baik** (mean total 3,03) sehingga belum sepenuhnya optimal. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam, hasil penelitian dijabarkan pada lima indikator efisiensi berikut

1. Kecepatan Proses Layanan

Indikator *kecepatan proses layanan* memperoleh skor rata-rata 3,25 (kategori Baik), tertinggi di antara indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sistem akademik berbasis elektronik berhasil mempercepat berbagai proses administrasi – mulai dari pendaftaran mahasiswa baru, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), hingga pencetakan Kartu Hasil Studi

(KHS). Proses-proses yang sebelumnya memerlukan waktu berhari-hari dengan dokumen manual kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam atau bahkan menit. Temuan ini selaras dengan tren umum implementasi e-government, di mana akurasi dan kecepatan layanan menjadi kata kunci yang sering diasosiasikan dengan digitalisasi pemerintahan. Sejalan dengan itu, berbagai studi mencatat bahwa adopsi sistem elektronik mampu memangkas waktu pelayanan secara signifikan; misalnya, penerapan layanan publik terpadu berbasis digital dapat mengurangi waktu proses layanan hingga 60% dibanding cara konvensional. Dengan kata lain, digitalisasi proses administrasi di lingkungan kampus telah memberikan manfaat nyata berupa peningkatan efisiensi waktu bagi pengguna layanan.

Meskipun demikian, peningkatan kecepatan layanan tersebut belum berlangsung merata di setiap waktu. Beberapa responden mengeluhkan performa sistem yang menurun saat periode puncak – khususnya pada awal semester ketika ribuan mahasiswa secara bersamaan mengakses sistem untuk keperluan KRS.

Pada situasi "KRS war" semacam ini, terbatasnya kapasitas jaringan atau server mengakibatkan proses layanan sering terhambat atau melambat drastis.

Data lapangan menunjukkan sekitar 15% responden tidak setuju bahwa koneksi jaringan sudah memadai, dengan alasan sering terjadi gangguan ketika banyak pengguna mengakses, contohnya saat pengisian KRS dan pendaftaran KKM. Kondisi serupa juga dilaporkan di perguruan tinggi lain; sebagai contoh, di IPB University lonjakan ~12 ribu mahasiswa yang mengakses sistem KRS secara bersamaan menyebabkan sistem akademik overload dan sempat mengalami *down* pada beberapa semester. Bahkan dengan 3 server yang di-*load balance*, platform SIMAK IPB tidak mampu menampung lonjakan tersebut – CPU di semua server mencapai ~100% saat jam sibuk KRS, sehingga banyak pengguna menerima error *503 Service Unavailable*. Kasus ini menggambarkan bahwa infrastruktur saat ini belum sepenuhnya mampu mengatasi beban puncak, sehingga kecepatan pelayanan elektronik masih fluktuatif tergantung waktu dan kapasitas sistem.

Temuan di atas mengindikasikan bahwa kecepatan pelayanan akademik memang sudah meningkat pesat dengan adanya sistem elektronik, namun konsistensi kinerja di segala kondisi belum tercapai. Hal ini sejalan dengan pandangan Heeks (2006) yang menegaskan bahwa keberhasilan efisiensi waktu dalam e-

government sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur TIK yang memadai. Dengan kata lain, infrastruktur teknologi yang kuat merupakan fondasi utama untuk menjamin layanan elektronik tetap cepat dan andal. Apabila kapasitas server, bandwidth jaringan, maupun arsitektur sistem tidak ditingkatkan sesuai kebutuhan, maka potensi efisiensi waktu dari digitalisasi layanan akan sulit direalisasikan sepenuhnya secara konsisten. Oleh sebab itu, menjaga dan meningkatkan kapasitas infrastruktur (misalnya melalui upgrade server, optimasi perangkat lunak, atau pemanfaatan teknologi *scaling*) menjadi krusial agar percepatan proses layanan dapat dirasakan merata, termasuk pada saat beban akses tertinggi. Ini akan memastikan bahwa manfaat e-government dalam hal kecepatan layanan dapat dipertahankan secara berkelanjutan, tanpa terganggu oleh kendala teknis di lapangan.

2. Penghematan Biaya Operasional

Indikator penghematan biaya operasional memperoleh skor rata-rata 3,10 (Cukup Baik). Capaian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem daring di Politeknik Pariwisata Palembang telah berkontribusi nyata terhadap pengurangan beban anggaran institusi, khususnya dalam hal biaya penggandaan dokumen, penggunaan kertas, tinta, serta distribusi arsip fisik. Jika sebelumnya

setiap prosedur administrasi memerlukan salinan dokumen yang banyak, kini sebagian besar aktivitas dapat dilakukan melalui sistem elektronik, sehingga biaya operasional dapat ditekan. Efisiensi ini juga selaras dengan prinsip green campus, yaitu pengelolaan institusi pendidikan yang ramah lingkungan melalui pengurangan jejak karbon akibat konsumsi kertas dan energi.

Namun demikian, responden mencatat adanya biaya tambahan yang tidak kecil, misalnya untuk pemeliharaan server, lisensi aplikasi, upgrade perangkat keras, serta keamanan sistem. Biaya ini merupakan konsekuensi logis dari penggunaan teknologi yang semakin kompleks. Meskipun begitu, jika dilihat dalam jangka panjang, total penghematan biaya administrasi tetap lebih besar dibandingkan tambahan biaya operasional teknologi.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu memperkuat temuan ini. Penelitian Sari (2019) di Universitas Negeri Yogyakarta menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) mampu menekan pengeluaran administrasi hingga 40% karena pengurangan biaya fotokopi dan pengarsipan manual. Sementara itu, studi oleh Nugroho (2021) pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menemukan bahwa digitalisasi layanan publik memang

menimbulkan biaya investasi awal yang tinggi, namun setelah 3–5 tahun, manfaat efisiensi biaya jauh lebih besar dibandingkan biaya pemeliharaan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menguatkan teori Dwiyanto (2006) yang menekankan bahwa efisiensi bukanlah sekadar penghematan mutlak, tetapi optimalisasi alokasi sumber daya untuk menghasilkan manfaat lebih besar. Artinya, biaya tambahan untuk infrastruktur dan pemeliharaan sistem harus dilihat sebagai investasi strategis, bukan beban, karena dapat memberikan manfaat jangka panjang berupa penghematan anggaran, percepatan pelayanan, dan peningkatan kepuasan pengguna.

Implikasi manajerial yang muncul adalah perlunya strategi keuangan yang tepat, yaitu reinvestasi penghematan biaya administrasi ke dalam peningkatan kapasitas teknologi. Dengan cara ini, Politeknik Pariwisata Palembang tidak hanya menjaga efisiensi biaya saat ini, tetapi juga menjamin keberlanjutan sistem layanan akademik berbasis e-Government di masa mendatang.

3. Pengurangan Birokrasi dan Dokumen Fisik

Indikator pengurangan birokrasi dan dokumen fisik memperoleh skor rata-rata 3,05 (Cukup Baik). Temuan ini

menunjukkan bahwa penerapan layanan akademik berbasis elektronik di Politeknik Pariwisata Palembang telah mampu memangkas prosedur birokrasi berlapis yang sebelumnya menyita waktu dan tenaga mahasiswa maupun pegawai. Misalnya, persetujuan Kartu Rencana Studi (KRS) yang dahulu memerlukan tanda tangan manual dari dosen pembimbing kini dapat dilakukan secara otomatis melalui sistem. Hal ini berdampak positif terhadap percepatan pelayanan dan mengurangi potensi antrean panjang di ruang administrasi.

Digitalisasi juga membuat mahasiswa dapat mengakses informasi akademik secara langsung tanpa harus melalui banyak perantara birokrasi. Dengan kata lain, aksesibilitas layanan meningkat dan rantai birokrasi yang sebelumnya panjang dapat dipangkas menjadi lebih sederhana. Efek langsungnya adalah meningkatnya kepuasan pengguna dan produktivitas pegawai, karena pekerjaan administratif yang repetitif semakin berkurang.

Meski begitu, hasil penelitian juga menemukan bahwa paperless office belum sepenuhnya terwujud. Beberapa dokumen akademik formal, seperti pengesahan skripsi, arsip kepegawaian, dan dokumen legal formal lainnya, masih mengandalkan dokumen cetak. Hal ini dipengaruhi oleh

faktor regulasi, budaya organisasi, serta kekhawatiran terhadap validitas hukum dokumen digital. Akibatnya, meskipun digitalisasi sudah berjalan, birokrasi manual tetap ada dalam proses-proses tertentu sehingga efisiensi belum maksimal.

Temuan ini sejalan dengan kajian Indrajit (2005) yang menyatakan bahwa adopsi e-Government umumnya berlangsung secara bertahap, dimulai dari sistem semi-manual (hybrid system) sebelum menuju digitalisasi penuh. Artinya, transisi menuju birokrasi digital memerlukan waktu yang cukup panjang serta dukungan regulasi, infrastruktur, dan perubahan budaya kerja.

Perbandingan dengan studi lain juga memperkuat temuan ini. Penelitian Sari (2019) di Universitas Negeri Yogyakarta menemukan bahwa meskipun SIAKAD telah memangkas birokrasi akademik, masih ada beberapa layanan yang membutuhkan dokumen cetak karena alasan formalitas hukum. Demikian pula, penelitian Nugroho (2021) pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menunjukkan bahwa transformasi menuju paperless office selalu terkendala faktor regulasi dan resistensi pegawai terhadap perubahan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pengurangan birokrasi dan dokumen fisik sudah terlihat

signifikan, namun keberhasilan penuh masih menuntut adanya perubahan kebijakan dan budaya organisasi. Untuk itu, Politeknik Pariwisata Palembang perlu memperkuat regulasi internal, mendorong penerapan tanda tangan digital yang sah secara hukum, serta melakukan sosialisasi berkelanjutan kepada dosen dan pegawai agar berani meninggalkan praktik manual.

4. Produktivitas Pegawai

Indikator produktivitas pegawai memperoleh skor rata-rata 2,95 (Cukup), menjadikannya salah satu aspek dengan nilai terendah dibandingkan indikator efisiensi lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem akademik berbasis elektronik telah diterapkan, tenaga kependidikan belum sepenuhnya mampu mengoptimalkan penggunaannya untuk mendukung peningkatan produktivitas kerja.

Secara umum, sistem digital memang dapat meringankan beban administrasi, misalnya dalam pencatatan data mahasiswa, pengelolaan KRS, maupun pencetakan dokumen akademik. Namun, sebagian pegawai mengalami kesulitan teknis dalam mengoperasikan sistem, terutama mereka yang berlatar belakang pendidikan non-teknologi informasi. Kondisi ini menyebabkan beberapa pekerjaan masih dilakukan secara manual atau memerlukan bantuan pihak

lain, sehingga efisiensi waktu dan tenaga tidak sepenuhnya tercapai.

Lebih jauh lagi, keterbatasan kompetensi teknis ini mengakibatkan ketergantungan yang cukup tinggi pada tenaga eksternal untuk perawatan maupun perbaikan sistem. Akibatnya, biaya tambahan harus dikeluarkan institusi dan kecepatan layanan kadang terhambat karena menunggu teknisi eksternal. Situasi ini justru berpotensi mengurangi efisiensi yang diharapkan dari penerapan e-Government.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Nugroho (2021) yang menegaskan bahwa efisiensi e-Government sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia (SDM). Tanpa adanya pelatihan berkelanjutan, produktivitas pegawai sulit ditingkatkan meskipun teknologi sudah tersedia. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian Sari (2019) di Universitas Negeri Yogyakarta yang menyebutkan bahwa resistensi pegawai terhadap teknologi baru serta kurangnya pelatihan menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan sistem informasi akademik secara optimal.

Selain itu, menurut Heeks (2006), kegagalan banyak proyek e-Government di negara berkembang sering kali bukan disebabkan oleh teknologinya, melainkan oleh adanya “design–reality gap”, yaitu

kesenjangan antara kemampuan teknologi dengan kapasitas organisasi dan SDM yang menggunakannya. Dalam kasus Politeknik Pariwisata Palembang, kesenjangan ini terlihat dari adanya sistem yang sudah cukup baik, tetapi belum sejalan dengan keterampilan digital pegawai.

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya kebijakan pengembangan SDM yang lebih terarah. Beberapa strategi yang dapat dilakukan antara lain:

1. Pelatihan berkelanjutan bagi pegawai dalam penggunaan sistem akademik, termasuk troubleshooting dasar.
2. Penempatan pegawai yang sesuai kompetensi, terutama untuk unit kerja yang berhubungan langsung dengan pengelolaan sistem digital.
3. Mendorong budaya kerja berbasis teknologi, agar pegawai lebih adaptif terhadap perubahan.
4. Penyediaan dukungan teknis internal (help desk atau tim IT kampus) sehingga ketergantungan terhadap pihak eksternal dapat diminimalisir.

Dengan demikian, peningkatan produktivitas pegawai tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, melainkan juga oleh kapasitas SDM dalam mengoperasikannya. Tanpa peningkatan kompetensi dan perubahan budaya organisasi, maka efisiensi yang diharapkan

dari e-Government hanya akan bersifat parsial.

5. Pemanfaatan Fitur Layanan Daring

Indikator pemanfaatan fitur layanan daring memperoleh skor rata-rata 2,80 (Cukup), dan menjadi nilai terendah di antara seluruh indikator efisiensi. Hal ini menandakan bahwa meskipun Politeknik Pariwisata Palembang telah menyediakan berbagai fitur daring dalam sistem akademik, pemanfaatannya belum optimal oleh mahasiswa maupun dosen.

Beberapa fitur seperti forum diskusi daring, layanan konsultasi akademik online, pengajuan administrasi berbasis sistem, dan repository digital masih jarang digunakan. Mahasiswa cenderung lebih nyaman melakukan interaksi tatap muka langsung dengan dosen atau staf administrasi, sementara dosen lebih memilih menggunakan platform komunikasi informal seperti WhatsApp. Hal ini menunjukkan adanya cultural barrier atau hambatan budaya terhadap adopsi teknologi. Dalam konteks budaya akademik, sebagian besar civitas akademika masih menganggap bahwa interaksi langsung lebih kredibel, meyakinkan, dan cepat dipahami dibandingkan interaksi berbasis sistem daring.

Padahal, jika dimanfaatkan secara optimal, fitur daring dapat memberikan banyak keuntungan:

1. Mempercepat komunikasi akademik tanpa harus bertemu secara fisik.
2. Mengurangi antrean layanan administrasi di kampus.
3. Menghemat waktu dosen dan mahasiswa, karena konsultasi dapat dilakukan secara fleksibel.
4. Mendukung konsep digitalisasi penuh dengan penyimpanan arsip akademik yang terpusat dan terdokumentasi rapi.

Rendahnya pemanfaatan fitur daring ini dapat dijelaskan melalui teori Difusi Inovasi Rogers (2003). Menurut Rogers, tingkat adopsi teknologi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Perceived Usefulness (manfaat yang dirasakan) – banyak mahasiswa dan dosen belum melihat manfaat signifikan dari forum diskusi daring dibandingkan dengan tatap muka langsung.
2. Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan) – sebagian pengguna merasa sistem terlalu teknis atau tidak user-friendly.
3. Compatibility (kesesuaian dengan kebiasaan) – kebiasaan komunikasi sehari-hari lebih condong pada media sosial atau aplikasi perpesanan yang dianggap lebih praktis.

4. Trialability dan Observability – fitur yang jarang diperkenalkan atau disosialisasikan membuat pengguna kurang memiliki kesempatan untuk mencoba dan melihat kebermanfaatannya.

Penelitian sebelumnya mendukung temuan ini. Studi Sari (2019) di Universitas Negeri Yogyakarta menunjukkan bahwa meskipun SIAKAD memiliki fitur forum diskusi dan konsultasi daring, penggunaannya sangat rendah karena mahasiswa lebih terbiasa dengan pola komunikasi langsung. Hal serupa ditemukan oleh Nugroho (2021) yang menegaskan bahwa resistensi budaya menjadi salah satu hambatan terbesar dalam implementasi e-Government, terutama ketika sistem baru tidak sejalan dengan kebiasaan kerja yang sudah mengakar.

Implikasi dari rendahnya pemanfaatan fitur daring adalah efisiensi layanan belum tercapai secara menyeluruh. Digitalisasi yang hanya digunakan sebagian dan ditinggalkan sebagian lainnya justru menimbulkan inefisiensi baru, karena terjadi duplikasi saluran komunikasi: formal melalui sistem daring, dan informal melalui tatap muka atau media lain.

Untuk mengatasi hal ini, beberapa strategi yang dapat dilakukan antara lain:

1. Meningkatkan sosialisasi dan pelatihan penggunaan fitur daring agar mahasiswa dan dosen memahami manfaatnya.
2. Membuat sistem lebih user-friendly dan terintegrasi dengan aplikasi komunikasi yang sudah populer.
3. Mendorong kebijakan internal yang mewajibkan penggunaan fitur tertentu, misalnya konsultasi akademik atau pengajuan surat secara daring.
4. Meningkatkan dukungan manajerial sehingga penggunaan fitur daring bukan hanya pilihan, tetapi bagian dari budaya kerja kampus.

Dengan demikian, indikator ini menegaskan bahwa transformasi digital tidak cukup hanya dengan menyediakan teknologi, tetapi juga harus disertai dengan perubahan budaya organisasi dan kebiasaan pengguna. Tanpa adanya dorongan dan adaptasi budaya, pemanfaatan fitur daring akan tetap rendah sehingga efisiensi e-Government hanya tercapai secara parsial.

Secara keseluruhan, penerapan e-Government di Politeknik Pariwisata Palembang cukup baik dalam meningkatkan efisiensi, dengan keunggulan utama pada percepatan proses layanan dan penghematan biaya. Namun, masih terdapat kelemahan serius pada

produktivitas pegawai dan pemanfaatan fitur daring.

Kesenjangan ini menegaskan bahwa efisiensi e-Government tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, melainkan juga oleh faktor infrastruktur, sumber daya manusia, serta budaya organisasi. Infrastruktur yang kuat akan menjaga konsistensi kecepatan layanan, SDM yang kompeten akan meningkatkan produktivitas, sementara budaya digital yang baik akan mendorong pemanfaatan fitur daring.

Dengan kata lain, keberhasilan efisiensi e-Government merupakan hasil sinergi antara teknologi, manusia, dan organisasi. Hal ini sejalan dengan model Balanced e-Government Scorecard yang menempatkan efisiensi sebagai salah satu dimensi inti untuk menilai keberhasilan digitalisasi layanan publik.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-Government dalam pelayanan akademik di Politeknik Pariwisata Palembang telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi layanan, meskipun secara keseluruhan masih berada pada kategori cukup baik dengan skor rata-rata 3,03.

1. Kecepatan proses layanan merupakan aspek paling menonjol (3,25 – Baik), di mana digitalisasi telah mempercepat

pendaftaran, pengisian KRS, dan pencetakan KHS.

2. Penghematan biaya operasional (3,10 – Cukup Baik) tercapai melalui pengurangan penggunaan kertas dan biaya administrasi, meskipun masih terbebani biaya pemeliharaan sistem.
3. Pengurangan birokrasi dan dokumen fisik (3,05 – Cukup Baik) berhasil memangkas alur manual, tetapi digitalisasi belum sepenuhnya paperless.
4. Produktivitas pegawai (2,95 – Cukup) belum maksimal karena keterbatasan keterampilan digital dan penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan keahlian teknologi informasi.
5. Pemanfaatan fitur layanan daring menjadi aspek terendah (2,80 – Cukup), menandakan rendahnya adopsi budaya digital oleh mahasiswa dan dosen.

Secara konseptual, hasil penelitian ini menegaskan bahwa efisiensi penerapan e-Government tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh infrastruktur jaringan, kompetensi sumber daya manusia, dan budaya organisasi. Tanpa dukungan faktor-faktor tersebut, penerapan sistem digital hanya akan menghasilkan efisiensi parsial.

Dengan demikian, untuk meningkatkan efisiensi penerapan e-Government, Politeknik Pariwisata

Palembang perlu melakukan langkah strategis, antara lain:

1. Memperkuat infrastruktur jaringan agar layanan konsisten cepat;
2. Meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan teknologi informasi;
3. Menata kembali penempatan pegawai sesuai keahlian;
4. Serta mendorong sosialisasi dan budaya digital di kalangan dosen dan mahasiswa agar fitur daring dapat dimanfaatkan secara optimal.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperkuat dimensi efisiensi dalam kerangka Balanced e-Government Scorecard, sekaligus kontribusi praktis berupa rekomendasi bagi perguruan tinggi vokasi dalam mengembangkan sistem pelayanan akademik berbasis teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Nico. 2007. *Good Government: Transparansi Dan Akuntabilitas Melalui E-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Bugin, Burhan. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: kencana
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. dkk. 2005. *E-Government in action: Ragam Kasus Implementasi sukses diberbagai belahan dunia*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Kapoor, Ranjeeta Kapoor and Nishtha Kelkar. 2013. *E-Governance: Higher Education in Rural Area..* <http://www.met.edu/Institutes/ICS/NCNHIT/papers/21.pdf>
- Narkubo, Cholid dan abu achmadi. 2005. *Metodologi Penelitian: memberi bekal teoritis pada mahasiswa tentang metodologi penelitian serta diharapkan dapat melaksanakan penelitian dengan langkah-langkah yang benar*. Jakarta. Bumi aksara.
- Nugroho, Triaji. 2007. *Harapan terhadap Implementasi E-Government*. <https://trajinugroho.wordpress.com/2007/06/13/lagi-harapan-terhadap-implementasi-e-government/>
- Setiawati, Wenny. 2007. *Penerapan E-government Di Indonesia*. URL: http://komuniasipublik.multiply.com/journal/tem/120/penerpan_E-government_di_Indonesia.
- Shrivastava, dkk. 2014. Role of e-Governance to strengthen higher education system in India. <http://www.iosrjournals.org/iosr-jrme/papers/Vol-4%20Issue2/Version-1/J04215762.pdf>
- Sosiawan, Edwi Arif. 2007. *Tanggap dan hambatan dalam implementasi E-government di Indonesia*. URL: <http://edwin.dosen.upnyk.ac.id/tantangan%20egov.pdf>.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

