

ARTIKEL ILMIAH

Artikel Ini Disusun Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik

Dosen pengampu:

Dr .Roni Ekha Putera M.PA



OLEH :

RAHMA HENDRI

2110841010

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2023

Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik

Rahma Hendri

Departemen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik ,Universitas Andalas ,Indonesia

2110841010_rahma@student.unand.ac.id

ABSTRAK

Implementasi e-government dalam memberikan pelayanan kepada publik sangat diharapkan demi terjalinnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat ketimpangan antara informasi yang diharapkan masyarakat dengan informasi yang diberikan oleh pemerintah, khususnya informasi melalui media elektronik. Keterlambatan pengembangan e-government hanya menghambat negara ini untuk mencapai cita-cita reformasi yang meningkatkan kualitas pemerintahan. pelayanan publik bagi semua orang dan pada akhirnya mempengaruhi kesejahteraan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi e-government berdasarkan kebijakan pelayanan publik dan mengevaluasi kebijakan e-government dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah penggunaan dan implementasi e-government di sektor publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Perkembangan e-government di Indonesia sudah berjalan dengan baik, namun perlu ada perbaikan, misalnya. Di segi Infrastruktur, tata Kelola,sdm, regulasi, layanan

Kata kunci : e-government, pelayanan publik,informasi

ABSTRACT

The implementation of e-government in providing services to the public is highly expected for the establishment of communication between the government and the community. However, there is still a gap between the information expected by the public and the information provided by the government, especially information through electronic media. Delays in the development of e-government have only hindered the country from achieving the goals of reforms that improve the quality of governance. public services for everyone and ultimately affect the welfare of society. The purpose of this study is to analyze e-government implementation based on public service policies and evaluate e-government policies using a qualitative research methodology. The result of this study is the use and implementation of e-government in the public sector is a form of government responsibility to provide the best service to the community. The development of e-government in Indonesia has been going well, but there needs to be improvement, for example. In terms of infrastructure, governance, human resources, regulations, service

Keywords: e-government, public service, information

PENDAHULUAN

Saat ini banyak pemerintah daerah dan pemerintah kota sedang mengembangkan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK/TIK), yang dikenal dengan e government. Penggunaan teknologi informasi dalam sistem elektronik berarti penggunaan sistem komputer secara ekstensif, yang meliputi perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi, dan data elektronik. penerapan E Government merupakan langkah kongkret yang harus dilakukan. (Pontianak, 2022) Penerapannya diharapkan dapat membawa manfaat dalam: memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakatnya, mempererat interaksi kalangan bisnis dengan pemerintah dalam industry terkait, memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan dalam pelayanan publik. Realitas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan memunculkan istilah e-government yang dalam beberapa hal membawa banyak nilai positif, sehingga pemerintah di seluruh dunia saat ini terdorong untuk lebih memajukan masyarakat. pelayanan kepada masyarakat untuk menginformasikan mulai melepaskan diri dari pemerintahan tradisional. E-government harus memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat, karena tuntutan demokrasi yang semakin meningkat dan keterbukaan akses informasi yang semakin meningkat harus dikelola secara cepat dan tepat agar pemerintah tetap mendapatkan kredibilitas, sehingga masyarakat dapat dengan mudah diajak. ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan pekerjaan pembangunan untuk mewujudkan cita – cita nasional. Untuk memastikan integrasi sistem pengelolaan dan pemrosesan dokumen dan informasi elektronik dalam pengembangan pelayanan publik yang transparan, pengembangan administrasi elektronik setiap badan publik. hal ini menunjukkan walaupun perbaikan kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah, dalam implementasinya masih banyak kekurangan yang perlu penyempurnaan. (Surdin, 2016)

Lahirnya Keputusan Presiden No. 3 Tahun 2003 merupakan titik awal pengenalan e-government di Indonesia. Arahan presiden menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam organisasi pemerintahan untuk pengelolaan yang efisien dan efektif. E-government diharapkan mampu mendobrak hambatan birokrasi dan membentuk jaringan sistem manajemen dan alur kerja yang memungkinkan kerja terintegrasi dari berbagai otoritas untuk menyederhanakan proses informasi dan pelayanan. E-government merupakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan kemudahan akses informasi publik kepada masyarakat. Penerapan good governance dan peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif memerlukan kebijakan dan strategi untuk mengembangkan e-government. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Keputusan Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government di Seluruh Tingkatan Pemerintahan. Implementasi pengembangan e-government di Indonesia

menghadapi banyak tantangan geografis, ekonomi, teknologi, politik dan budaya. Beberapa fenomena yang diamati dalam proses implementasinya menunjukkan bahwa implementasi e-government masih lamban dan tidak signifikan. tingginya biaya yang dikeluarkan oleh negara. Perbedaan antar daerah dan duplikasi database membuat data produksi pemerintah kurang dapat diandalkan

Dalam kajiannya “Tantangan dan Estes dalam Implementasi E-Governance di Indonesia”, Sosiawan (2008) menyatakan bahwa implementasi E-Governance di Indonesia masih berada di tengah-tengah, sehingga konsep dan strategi implementasi E-Governance perlu ditingkatkan. Pemerintah. Dengan perkembangan administrasi elektronik, sistem dan proses manajemen informasi di sektor publik juga ditata ulang dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dioptimalkan. Menurut Hole (2011), secara konseptual, konsep dasar e-government adalah bagaimana layanan disampaikan melalui elektronik seperti Internet, jaringan seluler dan komputer, serta multimedia. Dengan perkembangan administrasi elektronik, sistem dan proses manajemen informasi di sektor publik juga ditata ulang dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dioptimalkan. Sementara itu, menurut hasil kajian Harvard JFK School of Government, penerapan konsep digital di sektor publik memerlukan tiga faktor keberhasilan yang harus diperhatikan dan ditanggapi secara serius. Masing-masing unsur keberhasilan tersebut. Pergeseran pelayanan publik dengan menggunakan teknologi tentu membutuhkan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah. Inovasi dalam pelayanan publik adalah keberhasilan dalam pelayanan publik yang merupakan ide kreatif orisinal dan adaptasi/perubahan yang bermanfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pemerintah harus benar-benar cermat dalam memilih jenis-jenis utama aplikasi e-government yang harus diprioritaskan. (Jalma et al., 2019)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan menilai dan menganalisis implementasi e-government dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik ,pada obyek alamiah ini di mana kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut, tetapi dengan menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna (Sugiyono, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

E – Government

Menurut **World Bank Group** definisi e- government adalah

“E-government refers to the use by government agencies of information, technologies (such as wide area networks, internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government.” (Sari & Winarno, 2012)

Menurut **Clay G. Wescott** (Pejabat Senior *Asian Development Bank*), mendefinisikan:

E-government sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang mempromosikan administrasi yang lebih efisien dan hemat biaya, memfasilitasi layanan administrasi, menyediakan akses informasi kepada masyarakat umum, dan meningkatkan akuntabilitas administrasi kepada publik.

Di **Indonesia** pengertian e-government adalah

E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan yang mampu memajukan dan memajukan hubungan yang saling mendukung, serasi dan adil antara masyarakat, dunia usaha dan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi, telekomunikasi dan web/internet (MENKOMINFO).

Hartono (2010) mendefenisikan:

E-government diselenggarakan oleh pemerintah dengan tujuan agar Indonesia tidak tertinggal dari negara lain dalam persaingan global. Banyak hal bermanfaat yang dapat dicapai, misalnya efektif dan efisien, ketika pemerintah menggunakan teknologi sebagai alat untuk memudahkan pelaksanaan manajemen pemerintahan (Ramdhani & Ramdhani, 2017). (Nugraha, 2018)

Tujuan E-Government

Menurut Keputusan Presiden No. 3 Tahun 2003, tujuan pengembangan e-government Indonesia adalah:

- a. Membangun jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang kualitas dan cakupannya dapat memuaskan masyarakat luas, serta dapat dijangkau dimanapun di Indonesia setiap saat tanpa batas waktu dan dengan biaya yang wajar.
- b. Menjalin hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk mendorong pembangunan ekonomi nasional dan memperkuat perubahan perdagangan internasional dan daya saing.
- c. Menetapkan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga pemerintah dan memberikan kesempatan debat publik sehingga publik dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan pemerintah.
- d. Terbentuknya sistem manajemen dan alur kerja yang transparan dan efisien, memfasilitasi transaksi dan layanan antara lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom

Pelayanan Publik

Publik berasal dari Bahasa Inggris “public” yang berarti umum, masyarakat, negara. Dalam bahasa Indonesia publik berarti umum, orang banyak, ramai. Selanjutnya pelayanan publik dapat diartikan, menurut Rohman dkk (2010) “Pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan”. Dalam hal pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan dan kelembagaannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai atas jasa, barang ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang matang untuk memberikan dampak positif terhadap ketersediaan pelayanan publik kepada masyarakat. Tujuan e-government dalam pelayanan publik adalah memberikan pelayanan publik yang menyeluruh kepada masyarakat dalam bentuk penyampaian informasi, antara lain penyediaan informasi program kerja, visi dan misi, pelayanan publik dan kehumasan untuk setiap satuan kerja perangkat daerah (SKPD), termasuk pihak eksternal (Mustafid et al., 2014). Situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi

didalam melaksanakan pengembangan e- government secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Pembuatan situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan e-government di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah,serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet.Pelayanan publik berbasis e-government dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus mendatangi langsung suatu instansi pemerintah. Kelengkapan dan transparansi informasi e-government mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga pelayanan publik. Kemungkinan online dari Internet dan media digital memungkinkan masyarakat umum untuk mengakses layanan pemerintah elektronik kapan saja.E-government juga memungkinkan adanya interaksi dan komunikasi antara pemerintah dan publik untuk saling berbagi informasi. Dalam tingkat yang lebih tinggi, layanan e-government mampu mengakomodir jenis pelayanan transaksional yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran. Secara umum penerapan e-government bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja pemerintah serta untuk memberikan layanan publik yang lebih berkualitas. (Rachma Aprianty, 2016)

Penerapan e-government memerlukan sistem yang terintegrasi, sehingga sebagian besar tahapan pengembangan aplikasi e-government saat ini dalam pengembangannya masih terfokus pada penyediaan website dan layanan informasi. Jadi kalau Pemkot sudah punya website, sepertinya sudah menerapkan aplikasi e-government. Meskipun konsep e-government tidak hanya mencakup tampilan informasi resmi melalui website, namun perubahan hubungan antara pemerintah dan seluruh pemangku kepentingan telah berubah dari menggunakan media tradisional menjadi menggunakan teknologi informasi. Masih banyak persiapan masyarakat untuk penerapan layanan e-government, dan pada tahap ini diciptakan teknologi untuk mempermudah dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pada dasarnya sebagian besar pelayanan pemerintah kepada warga negara adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyampaian berbagai informasi, pengetahuan, informasi dan praktik, serta pendistribusiannya kepada seluruh anggota masyarakat yang membutuhkannya. Oleh karena itu, teknik yang paling tepat berdasarkan tujuan dari penelitian ini adalah dengan menggunakan informasi di atas untuk mengetahui bagaimana pemerintah mengimplementasikan e-governance dalam pelayanan publik dan apa saja hambatan dan kendala dalam pengembangan pelayanan publik berbasis e-governance ini. kontrol Konsep e-government sebenarnya tidak hanya berakhir dengan penggunaan jaringan TIK berupa internet, tetapi dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi lain atau

terpadu yang juga mendukung pelaksanaan manajemen untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas. pelayanan publik. (Sosiawan, 2015)

Berikut alternatif untuk memecahkan permasalahan hambatan-hambatan dalam implementasi e-government dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik :

- a. Pembangunan Infrastruktur yang merata Karena letak geografis Indonesia yang banyak pulau dan terpencil, pemerintah harus meningkatkan pemerataan infrastruktur, ICT, internet dan listrik di seluruh Indonesia. Pengembangan berbagai infrastruktur pendukung dan suprastruktur untuk menciptakan lingkungan yang kondusif oleh Pemerintah dengan adanya regulasi yang jelas. Untuk kendala peraturan dan petunjuk yang berkaitan dengan penyelenggaraan website kota, negara harus menyusun rencana umum dan strategi umum untuk pemerintahan elektronik, yang dituangkan dalam undang-undang atau peraturan pemerintah dengan petunjuk pelaksanaan teknis, karena pelaksanaannya memerlukan langkah-langkah ketentuan layanan, bukan hanya konsep. Selain itu, negara dan negara bagian harus mempertimbangkan anggaran operasi dan anggaran pemeliharaan yang memadai. Oleh karena itu, pemerintah kota harus memasukkan anggaran e-governance ke dalam anggaran belanja dan pendapatan daerah dan menetapkan program e-governance sebagai fokus pembangunan daerah.
- b. Pengembangan SDM maka perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi. Secara pragmatis hendaknya pelatihan tersebut bersifat “**inhouse**” di tingkat penyelenggara pemerintah daerah agar diperoleh pemahaman yang menyeluruh dikalangan pegawai pemerintah daerah. Inhouse training tersebut dapat melibatkan para pakar di daerah maupun di lain daerah serta kerjasama dengan pihak perguruan tinggi yang ada. Sementara itu, di tingkat pusat perlu dilakukan sentralisasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan pelatihan yang terintegrasi dan desentralisasi dengan membuat balai pelatihan bersama Kementerian Dalam Negeri atau lembaga pendidikan swasta yang bekerja sama dengan Kementerian.
- c. Dalam hal keterbatasan sarana dan prasarana maka diperlukan suatu solusi dalam bentuk kebijakan pemerintah untuk merangkul pihak swasta khususnya provider ITC dalam bentuk kerjasama terpadu yang tentunya menguntungkan ke dua belah pihak. Misalnya, nota kesepahaman pemerintah dengan Microsoft, yang menetapkan kebijakan menutupi perangkat lunak "tidak resmi" yang digunakan oleh lembaga pemerintah, berhasil mengatasi infrastruktur yang mahal. Selain itu, pemerintah daerah secara teknis perlu membuat rencana induk e-government yang dapat mencakup

semua unit kerja dan mencakup pembangunan infrastruktur, aplikasi, sumber daya manusia, legislasi, dan anggaran.

- d. Disosialisasikannya konsep e-government secara merata, konsisten dan menyeluruh. Untuk mengatasi belum meratanya literacy masyarakat tentang penggunaan e-gov maka diperlukan strategi sosialisasi kepada masyarakat dengan beberapa tahapan yaitu :

- Tahapan yang pertama adalah ditujukan kepada pimpinan lembaga pemerintah. Karena secara kultur faktor pemimpin sangat memegang peranan dalam implementasi e-government. Banyak contoh keberhasilan pelaksanaan e-gov di berbagai negara, daerah atau kantor pemerintah disebabkan karena faktor skill dan kepedulian manajemen para pemimpinnya.
- Tahapan ke dua adalah memberikan penekanan dalam sosialisasi e-government di kalangan para pimpinan tentang manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan ICT dalam tata pemerintahan. Baik itu dari segi politis, ekonomi, produktivitas kerja pegawai dan juga image di mata masyarakat.
- Tahapan ketiga adalah melibatkan semua bagian dalam lembaga pemerintah termasuk Dewan Perwakilan Rakyat dalam merumuskan dan membuat rencana induk pelaksanaan e-governmen
- Tahapan keempat dalam sosialisasi e-gov adalah memberikan brand awarness kepada para masyarakat luas tentang manfaat dan kegunaan bentuk-bentuk layanan dalam e-gov. Mengingat beragamnya status sosial dan ekonomi masyarakat maka yang pertama diberikan penekanan sosialisasi adalah golongan masyarakat yang memiliki status sosial ekonomi menengah ke atas terlebih dahulu, karena mereka lebih dekat dengan teknologi internet dan konsep e-government

KESIMPULAN

Perkembangan jaringan ini telah merubah paradigma dalam pemenuhan kebutuhan informasi yang tidak dibatasi oleh dimensi ruang dan waktu. Internet secara praktis bermanfaat bagi semua golongan mulai dari bidang pemerintahan hingga masyarakat biasa. Internet menghubungkan banyak jaringan via protocol, perangkat keras, dan jalur komunikasi. Salah satunya melalui website yang berguna untuk melakukan komunikasi dan transmisi informasi. E-Government adalah sistem IT yang dikembangkan oleh pemerintah untuk memberikan pilihan dan kemudahan akses informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik di negara ini. Perkembangan sistem e-government Indonesia semakin meningkat secara kuantitas, namun kualitasnya masih kurang karena implementasi e-government tidak merata di semua daerah dan hanya berfungsi sebagai penyedia layanan statis. Informasi. Dalam rangka meningkatkan pengembangan e-government di Indonesia baik secara kuantitatif maupun kualitatif, diperlukan komitmen pemerintah untuk meningkatkan pengembangan e-government terutama dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, regulasi dan sosialisasi di lingkungan pemerintahan. kepada publik. Agar implementasi e-government dapat berjalan optimal, perlu dibuat kerangka hukum yang jelas dan dibuat grand plan pengembangan e-government, termasuk penyusunan anggarannya. Penyebaran sistem pemerintahan di Indonesia sangat dibutuhkan, oleh karena itu diharapkan pemerintah lebih memperhatikan implementasi e-government dengan mengembangkan konsep dan strategi untuk meningkatkan pengembangan e-government di seluruh pelosok Indonesia. negara Jika diterapkan lebih serius dan jika pemerintah berkomitmen, pengenalan e-government pada gilirannya akan berhasil dan meningkatkan kualitas layanan public. (Putra et al., 2020)

REFERENSI

- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- 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. <https://www.academia.edu/download/64644054/228481721.pdf>
- Pontianak, P. N. (2022). Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 4(1), 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Putra, B. A. P., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). Transformasi E-Government Berbasis Teknologi Komunikasi dan Informasi Website Sebagai Perwujudan Smart Governance Kota Jogja. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 5(1), 24–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.36982/jpg.v5i1.1025>
- Rachma Aprianty, D. (2016). *Penerapan kebijakan*. 4(4), 1589–1602. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/10/Diah Rachma Aprianty \(10-21-16-02-17-44\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/10/Diah%20Rachma%20Aprianty%20(10-21-16-02-17-44).pdf)
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, XI(1), 1–19. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1192>
- Sosiawan, E. A. (2015). TANTANGAN DAN HAMBATAN DALAM IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI INDONESIA. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(5). <http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/760>
- Surdin, J. (2016). Analisis Kelayakan Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Keagrariaan Di Kabupaten Pinrang. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 5(1), 178–191. <https://doi.org/https://doi.org/10.31947/kjik.v5i1.1892>