

PELAKSANAAN E-KELURAHAN DI KELURAHAN SEMPAJA TIMUR KECAMATAN SAMARINDA UTARA KOTA SAMARINDA

Ayu Apriyanti Arfah¹, Bambang Irawan², Fajar Apriani³

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan pelaksanaan e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur, serta untuk mengidentifikasi faktor penghambat dari pelaksanaan e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian berdasarkan indikator pengembangan *e-government* yaitu *support*, *capacity*, dan *value* serta faktor penghambat dari pelaksanaan e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah admin e-kelurahan. Informan lainnya ialah Kasi Tata Pemerintahan dan Trantib dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kelurahan Sempaja Timur. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan ialah model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa pelaksanaan e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur mulai diupayakan dan dilaksanakan secara maksimal, dari segi *support* pemerintah telah mendukung kebijakan ini dengan mengeluarkan Perwali Nomor 9 Tahun 2018 dengan mengadakan pelatihan untuk setiap kelurahan agar pelaksanaan e-kelurahan dapat berjalan dengan baik di setiap kelurahan kota Samarinda, dari segi sumberdaya manusia yang mengelola e-kelurahan sudah baik dan ramah, dari segi manfaat mulai dirasakan oleh petugas pelayanan dan masyarakat, namun masih kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan e-kelurahan dan masih kurangnya persiapan aplikasi e-kelurahan. Untuk faktor penghambat dalam pelaksanaan e-kelurahan ini adalah terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, *database* yang masih diperbaharui, dan belum adanya papan informasi persyaratan pelayanan.

Kata Kunci : E-Kelurahan, Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email: apriyantiayu850@gmail.com

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada era globalisasi ini tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan berkualitas akan semakin tinggi. Perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat membuat kita harus dapat beradaptasi atas perubahan yang akan terjadi. Begitu juga dalam pelayanan publik, birokrasi juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik secara baik dan profesional. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Kemajuan teknologi informasi memiliki berbagai potensi yang dapat menginspirasi siapapun untuk memanfaatkannya lebih jauh tak terkecuali pemerintah.

Untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pemerintahan dikeluarkanlah Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang menimbang bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Selain itu, tujuan selanjutnya dari Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 adalah dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Melalui *good governance* dalam pengelolaan sumber daya yang tersedia, maka Indonesia dapat keluar dari ketertinggalan dalam bidang tata kelola pemerintahan. Untuk mewujudkan proses penyelenggaraan penyediaan pelayanan publik yang baik maka perlu adanya komitmen dan keterlibatan dari semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat, termasuk dengan pemanfaatan teknologi informasi di dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

Penulis bermaksud melakukan penelitian di Kelurahan Sempaja Timur yang berada di Kecamatan Samarinda Utara. Lokasi tersebut merupakan kelurahan yang akan dijadikan obyek penelitian. Kelurahan Sempaja Timur merupakan kelurahan dengan jumlah Rukun Tetangga (RT) 51 RT, kelurahan ini pun merupakan wilayah pemerintahan yang baru dan merupakan hasil pemekaran dari Kelurahan Sempaja Selatan. Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintahannya pun masih baru sehingga tahapan penyesuaian dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik pun, termasuk praktek e-Kelurahan menarik untuk diteliti.

Permasalahan terkait e-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur yang penulis peroleh dari observasi selama menjalani kegiatan KKN pada 2 Juli-20 Agustus Tahun 2018, antara lain;

1. Proses penyelesaian dokumen surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat masih lama sehingga menciptakan antrian panjang yang disebabkan oleh terbatasnya komputer dan jumlah staf admin yang mengoperasikan aplikasi e-Kelurahan untuk melayani masyarakat,

2. Dua jenis surat keterangan seperti surat keterangan menikah pengurusannya belum bisa diakses secara online sebab masih dalam tahap proses pembaharuan dan uji coba oleh Diskominfo Samarinda. Selain itu, surat keterangan pindah datang dan pindah keluar belum tercantum dalam aplikasi *e-Kelurahan*, ini pun menjadi perhatian penulis sebab saat e-kelurahan sudah diterapkan, ternyata masih ditemukan pelayanan secara manual untuk beberapa jenis tertentu yang dalam prosesnya berhubungan dengan Dinas lain yaitu Disdukcapil dan Diskominfo Kota Samarinda.
3. Masih terdapatnya data kependudukan yang belum mutakhir dan belum terdaftar di Kelurahan Sempaja Timur, sebab Sempaja Timur merupakan pemekaran dari Kelurahan Sempaja Selatan.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis mendapat hasil pengamatan awal bahwa e-kelurahan yang seharusnya memudahkan masyarakat dalam pengurusan berbagai jenis surat keterangan, justru malah menghambat sehingga menarik untuk dikaji. Untuk itu penulis dalam hal ini terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana Pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor penghambat Pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda?

Teori dan Konsep *Pelayanan Publik*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia oleh Poerwadarminta (2003:571) pelayanan didefinisikan sebagai “Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang/jasa. Wasistiono (2003:51) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan Pelayanan Umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan adalah semua institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga, independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik,

dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Jenis Pelayanan Publik

Adapun jenis-jenis pelayanan publik berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu;

- a. Pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya: sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).
- b. Pelayanan Barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, dan pelayanan telepon.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.
- d. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Standar, Azas-Azas dan Prinsip Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan, maka pihak pemberi pelayanan harus memperhatikan standar, azas-azas dan prinsip pelayanan publik agar terwujud pelayanan publik yang efisien dan efektif. Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan

- b. Kepastian waktu,
- c. Minimalisasi formulir,
- d. Transparansi biaya,
- e. Produk pelayanan sesuai dengan ketentuan,
- f. Sarana dan prasarana,
- g. Kompetensi petugas pelayanan,
- h. Kemudahan Akses,
- i. Kejelasan tata cara pelayanan.
- j. Kejelasan kewenangan dan tanggung jawab,
- k. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Dengan menyadari standar, azas-azas dan prinsip pelayanan publik yang telah disebutkan di atas, maka setiap pemberi dan penerima layanan wajib untuk mentaati ketentuan tersebut sehingga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik ataupun tindakan yang membuat penerima layanan kecewa atas layanan yang diterima. Diharapkan dengan adanya e-Kelurahan mampu menjawab permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masyarakat puas dan layanan pun menjadi cepat, tepat dan terjangkau.

E-Government dan Indikator Pengembangannya

E-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2002:15). Ada tiga elemen yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. Support

Elemen *support* adalah elemen yang paling penting dalam pengembangan *e-government* yang memerlukan dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- a) Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi;
- b) Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik;
- c) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas).

2. *Capacity*

- a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*;
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*;
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Definisi Konseptual

Adapun yang menjadi definisi konseptual dalam penelitian ini adalah pelaksanaan e-Kelurahan. Pelaksanaan e-Kelurahan merupakan penerapan sistem aplikasi yang digunakan untuk melakukan proses pembuatan dokumen surat keterangan di kelurahan. Aplikasi e-Kelurahan diperuntukkan bagi kelurahan dalam mengelola administrasi data kependudukan. Dengan adanya e-Kelurahan, pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat keterangan, surat pengantar, dan lain sebagainya dibuat secara elektronik yang datanya tersimpan dengan aman. Serta memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menerbitkan surat dengan waktu yang singkat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lebih lama.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Berdasarkan bentuk dan format judul penelitian, maka dapat di kategorikan bahwa jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memberikan penjelasan dari variabel yang di teliti. Menurut Arikunto (2006:34) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang dikumpulkan di lapangan memuat apa adanya pada saat penelitian dilakukan, jadi yang penulis lakukan untuk

melaksanakan penelitiannya harus sesuai dengan kondisi saat sedang melakukan penelitian, sesuai dengan gejala yang ada di lapangan, informasi yang diperoleh dan disajikan apa adanya sesuai dengan kenyataan.

Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda:
 - a. *Support*;
 - b. *Capacity*;
 - c. *Value*.
2. Faktor penghambat Pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Jenis dan Sumber Data

Dua jenis data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Data Primer
Data primer adalah data yang diperoleh melalui informan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung atau wawancara.
2. Data Sekunder
Data sekunder adalah data berupa dokumentasi yang diperoleh melalui informan antara lain:
 - a. Dokumen-dokumen
 - b. Buku-buku referensi

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini setelah menyesuaikan situasi dan kondisi di lapangan menggunakan beberapa cara :

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data dengan mempelajari buku-buku yang ada kaitannya dengan judul dan pembahasan skripsi ini.
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung kelapangan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu :
 - a. Observasi yaitu mengadakan pengamatan secara langsung.
 - b. Wawancara yaitu mengadakan wawancara dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian skripsi ini.
 - c. Penelitian dokumen yaitu pengumpulan data yang dilakukan oleh-dokumen yang berkaitan dengan peran penulis melalui pengumpulan data dari dokumen pelayanan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif, seperti yang di kemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31-33), bahwa dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Kelurahan Sempaja Timur

Kelurahan Sempaja Timur merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Samarinda Utara yang memiliki luas wilayah seluas 1.529 Ha dengan ketinggian tanah dari permukaan laut ± 1.252 Meter dan suhu udara rata-rata 25° Celcius. Kelurahan Sempaja Timur ini terletak 15 km dari Ibu Kota Samarinda, 10 km dari Pemerintahan Kecamatan. Luas Wilayah menurut data monografi Kelurahan Sempaja Timur seluas 11,12 km atau 292,4 Ha terdiri dari 51 RT dengan jumlah penduduk 24.348 jiwa serta jumlah kepala keluarga 7.050 KK per Januari s/d Juni 2018.

Sejarah Perkembangan E-Kelurahan di Kota Samarinda

Program e-Kelurahan merupakan program baru yang termasuk dalam salah satu program dari Samarinda *Smart City*. Program tersebut diluncurkan sejak bulan September 2018 di 59 kelurahan di Kota Samarinda. Program tersebut merupakan upaya Pemerintah Kota Samarinda untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan tingkat dasar yang terhubung dengan SIPENDUK (Sistem Informasi Kependudukan) sehingga aplikasi ini menyediakan data kependudukan warga Kota Samarinda yang sesuai dengan data yang disimpan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda. Dengan adanya program e-Kelurahan yang dikeluarkan Pemerintah Kota Samarinda, diharapkan dapat membantu memudahkan masyarakat dalam mengurus surat keterangan di kelurahan khususnya Kelurahan Sempaja Timur. Tidak hanya dalam pengurusan dokumen surat keterangan, namun e-Kelurahan juga mampu menjadi jembatan komunikasi antara masyarakat dengan kelurahan.

Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

a. Support

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di atas bahwa Kelurahan Sempaja Timur telah melaksanakan kebijakan e-kelurahan dengan melakukan seluruh pengurusan pelayanan ataupun urusan administrasi secara

online baru pertama kali menggunakan di bulan November 2018. Kebijakan tersebut mendapat dukungan dari pemerintah kota Samarinda dengan memberikan pelimpahan wewenang sesuai Peraturan Walikota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda. Namun, sosialisasi tentang penyelenggaraan pelayanan secara *online* atau e-kelurahan belum disampaikan kepada masyarakat di wilayah Kelurahan Sempaja Timur disebabkan karena aplikasi yang terhubung dengan e-kelurahan yaitu e-warga belum selesai dirancang dan belum adanya kemauan dari Kelurahan Sempaja Timur untuk sosialisasi ke masyarakat.

b. Capacity

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kelurahan Sempaja Timur dapat diketahui bahwa *capacity* atau ketersediaan dari segi anggaran, sumber daya manusia, dan sarana prasarana masih kurang dalam hal kebutuhan pelayanan e-kelurahan untuk masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara pihak kelurahan dengan masyarakat, bahwasanya masih terbatasnya komputer dan *printer* disebabkan anggaran yang terbatas. Selain itu, pekerjaan pengurusan surat keterangan hanya mengandalkan beberapa staf untuk mengurus surat keterangan yang dianggap memerlukan daya pikir. Namun, sikap petugas pelayanan sudah cukup baik dan ramah sesuai dengan prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Timur.

c. Value

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Sempaja Timur telah menggunakan e-kelurahan untuk memudahkan pembuatan surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara efektif dan efisien dan menyesuaikan dengan kebutuhan pihak kelurahan dan masyarakat. Aplikasi e-kelurahan sangat bermanfaat untuk masyarakat maupun pihak kelurahan sehingga dapat memudahkan proses pelayanan di kelurahan dan tidak membutuhkan waktu yang lama sebelum e-kelurahan diterapkan. Namun, situs e-kelurahan belum mampu dan berguna untuk penghubung antara *login* pegawai, admin dan masyarakat.

2. Faktor Penghambat Pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam Pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda yaitu :

1. Terbatasnya sumberdaya yang dimiliki,
2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat,
3. Database yang masih diperbaharui,
4. Belum adanya papan informasi persyaratan pelayanan.

Pembahasan

1. Pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

a. *Support*

Kebijakan serta pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Sempaja Timur dapat terlihat dari adanya penjelasan yang jelas dari petugas pelayanan tentang persyaratan pelayanan, alur-alur yang harus dilalui masyarakat, dan adanya SOP yang telah dibuat. Masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan hanya membawa berkas yang dibutuhkan untuk kemudian diserahkan di meja pelayanan. Dengan adanya e-kelurahan, masyarakat tidak perlu untuk berpindah dari meja ke meja, semua berkas perlengkapan akan dilaksanakan oleh petugas secara *online*. Hal ini menandakan kejelasan SOP dan prosedur pelayanan dapat dengan mudah dilaksanakan dan dipahami baik oleh pegawai di kelurahan maupun masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

b. *Capacity*

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/7/2003 yakni 3 standar pelayanan publik yang harus dipersiapkan adalah sumberdaya manusia yang memadai dan sikap dalam memberikan pelayanan, kelengkapan sarana prasarana dan sumber biaya untuk menyelenggarakan pelayanan. Kondisi sumberdaya manusia di Kelurahan Sempaja Timur telah mampu melaksanakan pekerjaannya dalam penggunaan teknologi namun pemahaman dan penggunaan teknologi tersebut tentu berbeda antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Pada tahun 2016 hingga saat ini terjadi pemangkasan anggaran dikarenakan adanya defisit sehingga menyebabkan pada tahun ini tidak banyak anggaran yang diperoleh dalam hal penambahan dan perawatan alat-alat teknologi. Selain itu, masih kurangnya printer yang dibutuhkan, komputer yang sebagian digunakan untuk pelayanan, sebagiannya lagi untuk mengurus tugas yang lain, serta jaringan yang tidak stabil sehingga sering terjadi gangguan dalam proses pemberian pelayanan.

c. *Value*

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, banyak diantara masyarakat yang masih belum mengetahui e-kelurahan tersebut dan tidak adanya papan informasi untuk persyaratan surat keterangan yang tersedia di kelurahan. Masyarakat lebih menyukai datang secara langsung untuk bertanya persyaratan apa saja yang harus dilengkapi kemudian datang kembali untuk mengurus berkas yang ia perlukan. Ini juga dikarenakan kesadaran sebagian masyarakat masih kurang dalam memperbaharui informasi menggunakan teknologi dan juga pihak pemerintah yang masih kurang merata dalam hal penyebaran sosialisasi kebijakan pelayanan berbasis *online*. Serta, papan informasi yang belum menampilkan persyaratan pelayanan surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Faktor Penghambat Pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

1. Terbatasnya sumberdaya yang dimiliki yaitu terjadinya keterbatasan pada sumberdaya manusia di Kelurahan Sempaja Timur terutama di bidang teknis e-Kelurahan dalam hal pembaruan dan penguasaan sistem e-Kelurahan, terbatasnya komputer dan printer serta jaringan yang tidak stabil.
2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan belum adanya *website* yang memiliki portal *live chat* sehingga masyarakat belum bisa berinteraksi secara langsung dengan staf kelurahan.
3. *Database* yang masih diperbaharui disebabkan karena aplikasi e-Kelurahan dinilai masih belum maksimal dan masih banyaknya terdapat kesalahan-kesalahan dalam aplikasi.
4. Belum adanya papan informasi persyaratan pelayanan yang dipasang di dekat pintu kelurahan sehingga masyarakat bolak-balik menanyakan kepada petugas pelayanan.

PENUTUP

1. Pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda
 - a. Pada indikator *support* menunjukkan bahwa pelaksanaan e-kelurahan telah jelas dan dipahami oleh pegawai Kelurahan Sempaja Timur yang dapat dengan mudah dilaksanakan melalui SOP yang ada. Namun, belum adanya papan informasi mengenai prosedur pelayanan yang diletakkan di tempat yang strategis yaitu di depan pintu masuk ruang pelayanan sehingga menyulitkan masyarakat yang bolak-balik menanyakan persyaratan. Selain itu, sosialisasi dan pelatihan yang dilaksanakan Diskominfo Samarinda mengenai e-kelurahan kepada Kelurahan Sempaja Timur masih belum terlaksana dengan baik, disebabkan kesiapan aplikasi e-kelurahan pada saat diterapkan masih terdapat berbagai kesalahan dan belum ada sosialisasi tentang adanya pelayanan berbasis *online* dan *website* yang tersedia masih kurang diketahui oleh masyarakat luas.
 - b. Indikator *capacity* atau sumberdaya di Kelurahan Sempaja Timur untuk menunjang pelaksanaan e-kelurahan masih kurang memadai. Hal ini dapat terlihat bahwa masih minimnya sumberdaya peralatan penunjang e-kelurahan seperti komputer dan *printer*. Namun, dari keterbatasan tersebut, pegawai di Kelurahan Sempaja Timur telah mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Walaupun, masih terlihat adanya perbedaan antara pegawai satu dengan pegawai lainnya dalam hal menangani pelayanan surat keterangan tertentu.
 - c. Pada indikator *Value* atau manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pemberi layanan dengan

ditunjukkan bahwa peranan fungsi *website* masih sangat terbatas yang ditandai oleh kurangnya fungsi sarana penyebaran informasi, fungsi sosialisasi kebijakan e-kelurahan kepada masyarakat, dan penghubung interaksi antara pemerintah kelurahan dengan masyarakat yang menyebabkan keterbukaan informasi pelayanan sebagian besar masih bersifat *offline*. Namun nilai manfaat yang didapat dengan adanya pelayanan secara *online* atau e-kelurahan yakni, hemat biaya, waktu, dan tenaga sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kelurahan Sempaja Timur.

2. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara adalah terbatasnya sumberdaya yang dimiliki khususnya di bidang teknis e-kelurahan dalam menguasai sistem e-kelurahan sewaktu-waktu dapat menghambat, keterbatasan peralatan penunjang pelayanan publik disebabkan anggaran yang minim, kurangnya sosialisasi e-kelurahan kepada masyarakat yang seharusnya masyarakat harus mengetahui sebab masyarakat juga mempunyai andil yang besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, *database* yang masih diperbaharui disebabkan karena kurangnya kesiapan aplikasi e-kelurahan dan belum adanya papan informasi persyaratan pelayanan di Kelurahan Sempaja Timur yang menyebabkan masyarakat harus menanyakan secara terus-menerus kepada petugas pelayanan.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah Kelurahan Sempaja Timur, sebaiknya lebih meningkatkan interaksi, komunikasi dan relasi antar pegawai dengan masyarakat, melakukan sosialisasi e-kelurahan dan *website* kepada masyarakat, kualitas informasi dan menu yang disediakan di *website* agar lebih diperbaiki, *update database*, segera memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi di aplikasi e-kelurahan, kontak interaktif harus lebih digiatkan agar masyarakat dapat memperoleh informasi yang akurat, adil dan merata.
2. Sebaiknya program e-kelurahan melalui Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik harus lebih disosialisasikan kepada pegawai kelurahan agar tidak adanya miskomunikasi dan pelimpahan khusus ke admin e-kelurahan saja, kemudian tidak ada pembedaan tugas pegawai satu dengan yang lainnya sehingga semua pegawai bisa melayani masyarakat, serta dukungan berupa dana khusus kepada Kelurahan Sempaja Timur untuk pengadaan barang agar dapat dilakukan oleh kelurahan untuk kebutuhan pelayanan yang bersifat taktis.

3. Sebaiknya Pemerintah Kelurahan Sempaja Timur juga perlu menyediakan papan informasi prosedur pelayanan yang diletakkan di tempat yang strategis yaitu di depan pintu masuk ruang pelayanan sehingga dapat dilihat oleh masyarakat dan tidak menyulitkan masyarakat yang menanyakan secara terus-menerus dan bolak-balik kepada petugas pelayanan. Selain itu, jika terdapat perusahaan di sekitar wilayah Sempaja Timur, alangkah lebih baiknya mengadakan hubungan kerjasama melalui program CSR (*Corporate Social Responbilities*) agar bisa memberikan dukungan penyediaan fasilitas tambahan dalam pelayanan di Kelurahan Sempaja Timur demi meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Sempaja Timur.

Daftar Pustaka

Buku :

- Akbar, H. U. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media
- Indrajit, R. E. 2002. *Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Milles, Matthew B., dan A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage publication, Inc
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Sinambela dkk, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Suryabrata, S. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Rajagrafindo.