

**PENERAPAN E-KELURAHAN DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KELURAHAN BANTUAS KECAMATAN
PALARAN KOTA SAMARINDA**

Rahmat Hidayat Iskandar, Enos Paselle, Thalita Rifda Khaerani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 1, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Penerapan E-Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Pengarang : Rahmat Hidayat Iskandar

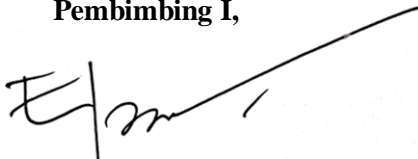
NIM : 1602015092

Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan die Journal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

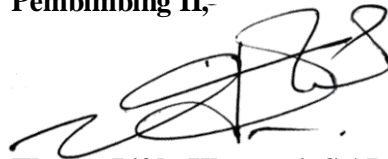
Pembimbing I,



Dr. Enos Paselle, M.AP.
NIP 19740524 200501 1 002

Samarinda, 24 Maret 2023

Pembimbing II,-



Thalita Rifda Khaerani, S.AP., M.Si.
NIP 19890922 202203 2 012

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL S1 ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	
Volume	: 11	
Nomor	: 1	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 199-209	
		Koordinator Prodi S1 Administrasi Publik Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003

PENERAPAN E-KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BANTUAS KECAMATAN PALARAN KOTA SAMARINDA

Rahmat Hidayat Iskandar ¹, Enos Paselle ², Thalita Rifda Khaerani ³

Abstrak

Penelitian dimaksudkan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Penerapan E- Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda, serta untuk mengidentifikasi faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian yaitu support, capacity, dan value serta faktor penghambat dalam Penerapan E-Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Dalam penelitian yang menjadi key informan ialah Kepala Seksi Tata Kelola e-government dan Pengembangan Sumber Daya TIK Bidang 4 Diskominfo Kota Samarinda, 7 informan lainnya ialah Lurah di Kelurahan Bantuas, operator di Kelurahan Bantuas, dan masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan e-kelurahan dalam pelayanan publik di kelurahan bantuas kecamatan palaran kota samarinda merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis elektronik. Penerapan e-kelurahan ini dapat memberikan manfaat baik itu dari masyarakat sebagai penerima layanan maupun pemerintah sebagai pemberi layanan, tujuan dari diterapkannya e-kelurahan ini yaitu untuk mempermudah pegawai dalam menjalankan tugasnya, menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Namun, masih adanya kekurangan dalam proses penerapan e-kelurahan mulai dari kebijakan, kesiapan infrastruktur yang kurang mendukung, kurangnya pemahaman dan pelatihan yang diberikan, minimnya ketersediaan anggaran serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Sehingga, menghambat proses pelayanan publik kepada masyarakat.

Kata Kunci : SPBE, E-Government, E-Kelurahan

Pendahuluan

Teknologi informasi semakin berkembang dari waktu ke waktu. Perkembangan teknologi informasi di Indonesia banyak memberikan dampak positif bagi masyarakat, antara lain mudahnya masyarakat dalam memperoleh

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rahmathidayatiskandar@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

informasi yang dibutuhkan dimanapun mereka berada. Proses yang dilakukan dengan menghubungkan *computer* atau *smartphone* ke jaringan internet sehingga masyarakat langsung bisa mengaksesnya. Selain itu dengan teknologi informasi masyarakat juga dapat berinteraksi dengan berbagai pihak lainnya.

Indonesia semakin memiliki perkembangan ditandai dengan berkembangnya kota-kota besar di Indonesia. Konsep *smartcity* memang sedang menjadi tren saat ini. Seakan, setiap kota ingin menuju kearah *smartcity*. Konsep *smart city* di Indonesia boleh saja mengetengahkan tatanan kota yang akan memudahkan informasi dengan tepat dan cepat. Kemudian, tentu bisa dikembangkan lebih jauh lagi sehingga informasi yang diberikan bisa bertambah. Saat ini ada 24 kabupaten/kota penerima penghargaan gerakan menuju 100 *smartcity* 2017, gerakan menuju 100 *smartcity* merupakan program bersama Kementerian komunikasi dan informatika, PUPR, Bappenas dan Kantor staf Kepresidenan. Dengan adanya gerakan yang dilakukan oleh pemerintah pusat tersebut diharapkan dapat memberikan bimbingan kepada kabupaten atau kota dalam menyusun *masterplan smartcity* dan menjadikannya lebih optimal dalam pemanfaatan teknologi serta meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, *Smart city* dapat membantu dalam meningkatkan pengelolaan sumber daya alam, sumber daya manusia sehingga masyarakat dapat menikmati hidup dengan nyaman dan aman.

Di dalam pilar *smart governance* terdapat program pengembangan aplikasi teknologi informatika, pengembangan ini dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, salah satu program aplikasi yang dikeluarkan yaitu e-kelurahan. Aplikasi e-kelurahan itu sendiri telah diresmikan pada tahun 2018 yang lalu kemudian diaplikasikan di seluruh Kelurahan di Kota Samarinda secara bersamaan. Pemanfaatan teknologi ini diharapkan dapat menjadi sebuah kemajuan dalam proses pelayanan publik di Kota Samarinda sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan secara optimal. Melalui Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai dasar hukum penerapan aplikasi e-kelurahan untuk membantu kinerja seluruh pegawai dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis sampaikan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan e-kelurahan di Kelurahan Bantuas Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam proses melakukan penerapan e-kelurahan di Kelurahan Bantuas Kota Samarinda ?

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan proses pemberian layanan kepada penerima layanan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian

bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang *urgent*.

Menurut Lovelock, dalam Hardiansyah (2011:10) mengatakan pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Adapun tujuan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan tentang jenis-jenis pelayanan publik di atas, maka e-kelurahan termasuk jenis pelayanan administratif yang dilakukan oleh pegawai pelayanan dikelurahan seperti pembuatan surat keterangan administrasi kependudukan (domisili, SKCK, kelahiran/kematian dan lainnya). Aplikasi e-kelurahan diperuntukkan dalam pengelolaandata administratif.

E-Government

Definisi *e-government* Dalam Indrajit (2016:2) mempunyai berbagai macam definisi dari berbagai lembaga dan pemerintahan. (World Bank) mendefinisikan *e-government* adalah *e-government* mengacu ada penggunaan oleh lembaga pemerintah dari teknologi informasi seperti jaringan area luas, internet, dan komputerisasi yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga Negara, bisnis, dan senjata pemerintah lainnya.

E-government memiliki tujuan dan manfaatnya yang kemudian akan berdampak signifikan terhadap suatu Negara sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan tugasnya dalam Negara. Sehingga, masyarakat dapat menjalankan kewajiban atau mendapatkan haknya dengan nyaman dan aman.

Smart City

Smart city adalah sebuah konsep kota cerdas yang dimana pemerintah dan masyarakat saling terintegrasi untuk membangun sebuah peradaban yang lebih baik, selain itu dapat mengelola sumber daya yang ada dengan efektif. Sehingga kedepannya pemerintah dan masyarakat dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Caragliu.A dkk (2010) *smart city* kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi

modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Menurut Kourtit dan Nijkamp (2012) *smart city* adalah hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas sosial ekonomi, ekologi, dan daya kompetitif kota

E-Kelurahan

E-Kelurahan adalah teknologi yang diciptakan untuk mendukung kinerja pemerintah Kelurahan. e-kelurahan merupakan layanan aplikasi berbasis web untuk kantor Kelurahan, Dirancang untuk mendukung operasional kantor Kelurahan khususnya dalam pengelolaan dan pengolahan data untuk pembuatan surat-surat kepada masyarakat. e-kelurahan sangat bermanfaat baik bagi pelaksana pelayanan atau aparat Kelurahan maupun penerima layanan atau masyarakat. Penggunaan aplikasi e-kelurahan ini lebih mendekatkan pelayanan Kelurahan terhadap masyarakat agar proses pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Definisi Konsepsional

E-kelurahan merupakan penerapan sistem aplikasi yang digunakan untuk melakukan proses pembuatan dokumen surat-surat di kelurahan. Aplikasi e-kelurahan digunakan oleh kelurahan untuk mengelola administrasi data kependudukan. Dengan adanya e-kelurahan pengelolaan data dan informasi sertapembuatan surat-surat dibuat secara elektronik yang datanya dapat tersimpan dengan aman. Sehingga memudahkan masyarakat untuk membuat surat dengan waktu yang singkat dan tidak perlu menunggu lebih lama lagi.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun focus penelitian ini antara lain adalah:

1. *Support*, berkaitan dengan *political will* dari pelaksana kebijakan.
2. *Capacity*, berkaitan dengan sumber daya yang tersedia.
3. *Value*, berkaitan dengan seberapa optimalnya manfaat kebijakan *e-government* dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini digunakan dua sumber data yaitu: data primer dan data sekunder. *Key informan* sebagai sumber data primer adalah Kepala Bidang IV Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, dan *informan* ialah Lurah Kelurahan Bantuas, petugas pelayanan Kelurahan Bantuas, dan masyarakat Kelurahan Bantuas. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen, buku-buku ilmiah, serta internet yang relevan dengan dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) studi kepustakaan (*Library Research*). (2) Penelitian Lapangan (*Field Work Research*). Yaitu melalui observasi, wawancara, penelitian dokumen, serta triangulasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah metode analisis kualitatif Miles, Huberman dan Saldana (2014:14) yang terdiri dari: (1) pengumpulan data (*data collection*), (2) kondensasi data (*data condensation*), (3) penyajian data (*data*

display), (4) penyimpulan/verifikasi (*drawing and verifying conclusions*).

Hasil Penelitian dan pembahasan

1. Penerapan E-Kelurahan Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Menurut pemerintah federal Amerika Serikat Dalam Indrajit, (2016:3) *e-government* mengacu pada penyampaian informasi dan layanan pemerintah secara *online* melalui internet atau cara digital lainnya. E-kelurahan yang telah diterapkan Kelurahan Bantuas dengan mengacu pada Perwali Nomor 9 Tahun 2018, kebijakan tersebut untuk mengatur sistem pemerintahan berbasis elektronik.

a. Support

Kebijakan merupakan awal dari sebuah perencanaan dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Pengembangan *e-government*, kebijakan yang telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menyatakan keterpaduan sistem pengelolaan, pengolahan dan informasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang terbuka di seluruh instansi pemerintahan. Menggunakan *e-government* masyarakat dapat saling berinteraksi dengan pemerintah, sehingga menciptakan kebijakan publik yang demokratis. Kebijakan tersebut kemudian disederhanakan melalui Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan adanya kebijakan yang diterbitkan oleh Walikota Samarinda untuk mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik ini agar perangkat daerah dan instansi lainnya dapat saling berkoordinasi sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien serta menghemat biaya, hasil dari kebijakan tersebut bisa dilihat dari adanya pengembangan aplikasi yang dilakukan oleh DISKOMINFO Kota Samarinda yaitu e- kelurahan. Penerapan e-kelurahan ini disesuaikan dengan peraturan yang telah diterbitkan Walikota Samarinda dan penerapan dari e-kelurahan di Kelurahan Bantuas itu sendiri telah diterapkan agar membantu pegawai kelurahan untuk melakukan proses pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan adanya penerapan e-kelurahan tersebut masyarakat sangat terbantu dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu Diskominfo Kota Samarinda menyediakan anggaran untuk pertahunnya untuk penyediaan jaringan serta penyediaan kapasitas bandwidth keseluruh kelurahan agar pihak kelurahan dapat menggunakan jaringan internet yang telah disediakan oleh Diskominfo Kota Samarinda.

Dalam masa darurat kesehatan seperti sekarang ini yang adanya penyakit menular yaitu COVID-19 mengakibatkan proses pelayanan kepada masyarakat mengalami kendala, seperti yang diketahui beberapa bulan yang lalu seluruh instansi pemerintahan tidak terkecuali Kelurahan Bantuas yang menutup sementara proses pelayanan tatap mukanya sehingga masyarakat tidak dapat

pergi ke kelurahan untuk mengurus surat-surat yang ingin mereka dapatkan sehingga masyarakat menunda kepentingan yang mereka perlukan dalam beberapa bulan tersebut. disini pentingnya pelayanan berbasis elektronik tersebut tetapi pada kenyataannya pelayanan *online* tersebut belum dapat digunakan masyarakat karena proses inovasi dari aplikasi e-kelurahan belum dapat diterapkan dalam e-kelurahan saat ini sehingga masyarakat belum dapat mengakses sendiri e- kelurahan ini kecuali operator dari Kelurahan Bantuas yang bisa mengaksesnya.

Berdasarkan hasil analisa yang peneliti lakukan secara menyeluruh bahwa aturan dan penerapan dari e-kelurahan dapat dipahami dengan baik oleh sebagian besar pegawai dan operator layanan tetapi pemahaman mengenai penggunaan aplikasi e-kelurahan operator masih kurang memahaminya masih kurangnya sosialisasi dan pelatihan dari pihak DISKOMINFO Kota Samarinda ke Kelurahan Bantuas mengakibatkan pihak Kelurahan Bantuas salah satu operator dari kelurahan terdekat untuk memberikan pemahaman dan pelatihan agar kedepannya operator Kelurahan Bantuas dapat mengoptimalkan aplikasi tersebut.

b. Capacity

Pertama, staf atau pegawai sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam menerapkan konsep *e-government* di kantor Kelurahan Bantuas. Pegawai yang dimaksud ialah pegawai yang mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat dengan baik, serta dapat menjalankan tugas dan wewenangnya dengan baik dan benar. Kondisi yang ada terkait sumber daya manusia di Kelurahan Bantuas kurang mampu melaksanakan pekerjaannya dalam penggunaan teknologi. Namun sejauh ini permasalahan yang terjadi pada ruang pelayanan adalah hanya ada 1 (satu) operator yang mengoperasikan komputer untuk penerapan e- kelurahan dan operator tersebut baru bergabung dengan kelurahan bantuas sebagai pegawai baru selain itu juga operator belum mendapatkan pelatihan ataupun bimbingan langsung dari Diskominfo Kota Samarinda, latar belakang pendidikan dari operator tersebut bukan dari pemerintahan atau administrasi jadi masih tahap proses pembelajaran sehingga mengakibatkan adanya keterlambatan dalam proses pemahaman tentang pelayanan publik berbasis elektronik. Adapun sebagian besar pegawai yang lain sudah senior dan kurang memahami tentang penggunaan aplikasi teknologi, seharusnya semua pegawai sudah dapat memahami tentang penggunaan teknologi pada saat ini dikarenakan sekarang seluruh instansi pemerintahan yang lainnya sudah menerapkan sistem *online* untuk mempercepat kinerja mereka, peningkatan sumber daya manusia juga harus diperhatikan untuk menunjang kualitas dari setiap pegawai yang ada seperti misalnya sering melakukan pelatihan kepada seluruh pegawai.

Kedua, Anggaran menjadi salah satu bentuk dukungan yang penting dalam proses penerapan *e-government*. Untuk dapat menerapkannya,

dibutuhkan anggaran yang cukup banyak pada tahap persiapan sampai ke proses penerapannya. Anggaran yang telah disediakan oleh Diskominfo setiap tahunnya dipergunakan untuk membayar penyediaan internet ke pihak swasta dan kebutuhan teknik lainnya seperti kabel untuk memasang instalasi dari jaringan tersebut, pemasangan instalasi dilakukan secara bertahap dikarenakan anggaran dikeluarkan secara bertahap yang mengakibatkan kelurahan bantuas belum terpasangnya instalasi dari pihak swasta tersebut.

Ketiga, program akan berjalan dengan baik jika tidak adanya peralatan yang mendukung dalam proses tersebut. kondisi peralatan teknologi di kantor Kelurahan Bantuas minimnya peralatan yang tersedia. Disebabkanhanya terdapat 1 (satu) komputer saja yang dapat digunakan untuk menerapkan e-kelurahan.akibat dari kurangnya komputer tersebut pegawai di kelurahan harus bergantian untuk mengerjakan tugasnya sehingga pelayanan kepada masyarakat juga tidak optimal. komputer yang tersedia juga harusnya sudah diperbaharui karena terkadang dalam penggunaannya sudah tidak layak lagi, selain itu minimnya ketersediaan printer yang ada, serta jaringan yang tidak stabil di wilayah

Kelurahan Bantuas sehingga seringnya terjadi gangguan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Peralatan disini sangat dibutuhkan untuk mendukung proses jalannya pelayanan publik kepada masyarakat agar masyarakat juga nyaman ketika ingin mendapatkan layanan publik dari kelurahan.

Dilihat dari faktor penentu Kesiapan sumberdaya manusia yang baik dan mampu menerapkan layanan elektronik tetapi disisi lain hal ini tidak diimbangi dengan ketersediaan anggaran serta sarana dan prasarana yang memadai, selain itu juga perlu adanya penambahan jumlah sumber daya manusia sehingga dalam proses pemberian layana kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien.

c. *Value*

Ketersediaan pelayanan dengan sistem *online* di Kelurahan Bantuas sebenarnya sudah ada sejak 2018 tetapi pada saat itu prosesnya belum berjalan optimal.Dengan Lurah baru yang menjabat di Kelurahan Bantuas pada beberapa waktu yang lalu dengan melakukan perbaikan pelayanan secara bertahap untuk memberikan layanan surat *online*, Yang sebelumnya masih dilakukan secara manual.

Ketersediaan aplikasi e-kelurahan saat ini memang belum mampu sebagai penyebaran informasi dikarenakan aplikasi tersebut diperuntukkan pembuatan surat-surat secara *online* saja. jika masyarakat ingin mendapatkan pelayanan mereka harus tetap datang ke kelurahan untuk mendapatkan surat yang mereka perlukan, sebenarnya masyarakat nantinya bisa menggunakan aplikasi e-warga untuk mendapatkan surat yang mereka perlukan sehingga

mereka datang ke kelurahannya untuk memberikan persyaratan surat yang mereka inginkan. Aplikasi e-kelurahan sangat membantu pegawai kelurahan maupun masyarakat baik itu dari waktu dan tenaga mereka, e-kelurahan sampai saat ini masih proses tahap pengembangan agar masyarakat juga dapat mengaksesnya melalui e-warga yang telah diintegrasikan ke e-kelurahan agar kedepannya masyarakat dapat saling berinteraksi dengan pegawai yang ada di Kelurahan Bantuas.

2. Faktor Penghambat Penerapan E-Kelurahan Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Instansi pemerintah yang menjalankan *e-government*, layanan secara *online* terbatas dan dilakukan secara terpisah serta belum terintegrasi secara menyeluruh. Pelayanan *e-government* pada tingkat kelurahan dengan menerapkan e-kelurahan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun beberapa hal yang menjadi hambatan atau tantangan dalam menerapkan e- kelurahan di kantor Kelurahan Bantuas, hambatan tersebut sebagai berikut:

1. Tebatasnya sumberdaya yang dimiliki

Indrajit (2002:25) bahwa ketersediaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat disesuaikan dengan asas manfaat yang diharapkan. Kantor Kelurahan Bantuas saat ini terjadi keterbatasan pada sumberdaya manusia terutama dibidang yang memahami teknologi informasi yang dapat menjadi kendala jika seluruh kegiatan dilakukan secara *online* sepenuhnya. Hal ini akan menghambat proses pelayanan publik kepada masyarakat.

Selain sumberdaya manusia, fasilitas pendukunglainnya seperti komputer dan printer yang masih kurang sehingga harus bergantian jika ingin menggunakan komputer untuk melaksanakan tugasnya, serta permasalahan jaringan yang tidak stabil di suatu wilayah sehingga harus menunggu sampai jaringan kembali seperti semula dan juga seringnya terjadi pemadaman listrik sehingga petugas harus memulai pekerjaannya dari awal lagi

Penerapan suatu program *e-government* sangat membutuhkan anggaran yang cukup besar. Dengan adanya pengalihan anggaran di Tahun 2020 ini yang mengakibatkan seluruh kegiatan menjadi sedikit terganggu, dalam hal ini kelurahan hanya bisa melakukan tuganya sebaik mungkin agar proses pelayanan publik kepada masyarakat dapat terus dilakukan.

2. Terbatasnya ketersediaan sarana dan prasarana

Ketersediaan infrastruktur sangat penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan *online*. seperti penyediaan jaringan, penyediaan komputer yang terbaru, penyediaan printer dan sarana pendukunglainnya. Dalam hal ini kelurahan telah melakukan komunikasi kepada instansi terkait untuk dapat membantu hal tersebut tetapi belum adanya tindak lanjut dari instansi terkait ini. Jika terjadi gangguan pada jaringan petugas harus menunggu sampai

jaringan kembali stabil lagi, selain itu jika ada kerusakan pada komputer dan printer petugas untuk sementara tidak dapat melaksanakan tugasnya yang akan berdampak langsung pada proses pelayanan publik. Maka dari itu hal yang paling penting dalam penerapan pelayanan *online* ini dibutuhkannya ketersediaan infrastruktur yang dapat digunakan dengan optimal sehingga tidak mengganggu jalannya proses pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

3. Kurangnya sosialisasi layanan *online* kepada masyarakat

Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat merupakan bentuk kegitatan untuk mendukung agar proses jalannya layanan menjadi lebih baik, menurut analisi peneliti masih terbatasnya sosialisasi penerapan e-kelurahan yang dilakukan pihak Kelurahan Bantuas, informasi yang diberikan hanya kepada ketua-ketua RT. Sehingga masih kurangnya koordinasi untuk mensosialisasikannya secara luas. Terlihat masih banyaknya sebagian masyarakat belum mengetahui tentang *e-government* itu sendiri dan adanya e-kelurahan karena informasi yang diberikan kepada masyarakat masih terbatas. Selain itu, dalam hal penggunaan masyarakat belum bisa langsung mengakses e-kelurahan sendiri dan harus memerlukan operator di kelurahan untuk menggunakannya dan juga inovasi e-kelurahan dan e-warga yang belum dapat diterapkan dikarenakan berbagai macam hal yang terjadi sehingga proses penyelenggaraan sistem *online* tersebut belum sepenuhnya dapat diterapkan dan masih menunggu DISKOMINFO untuk arahan selanjutnya seperti apa dan bagaimana teknis penggunaannya. Sistem *online* ini akan diterapkan sepenuhnya agar membantu pihak kelurahan dan masyarakat dalam proses pelayanan publik dan menghemat biaya dan waktu.

Dalam hal pengintegrasian antara dinas catatan sipil, DIKOMINFO dan Kelurahan sudah sangat baik dengan memberikan dukungan data base untuk e-kelurahan, disini e-warga nantinya digunakan oleh masyarakat untuk dapat memperoleh surat yang mereka inginkan yang telah diintegrasikan dengan e-kelurahan dan masyarakatnya datang ke Kelurahan untuk mengambil surat mereka dan memberikan persyaratannya saja.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan yang telah dijelaskan berdasarkan tujuan penelitian dan fokus penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan e-kelurahan di Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan e-kelurahan di Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda telah dijalankan sesuai kebijakan yang telah ada, adanya e-kelurahan sangat membantu pelayanan publik yang efektif dan efisien. Disisi

lain dalam pengembangan *e-government*, melalui indikator *support*, *capacity*, dan *value* masih memiliki kendala.

- a. *support*, penerapan kebijakan e-kelurahan telah jelas dan dapat dipahami oleh sebagian besar petugas Kelurahan Bantuas yang dapat dengan mudah dilaksanakan sesuai aturan yang ada. Namun, disisi lainnya sosialisai dan pelatihan yang diberikan belum optimal, dikarenakan e-kelurahan saat ini masih dilakukannya inovasi untuk lebih mempermudah pihak kelurahan dan masyarakat. Baik itu dari pihak kelurahan sebagai pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan publik.
 - b. *capacity*, sumber daya di Kelurahan Bantuas untuk menunjang penerapan e-kelurahan terdapat hambatan. Hal ini dapat Dilihat dari kurangnya prasarana yang menunjang e-kelurahan seperti komputer, jaringan, dan printer. Sehingga, dari kekurangan itu petugas di Kelurahan Bantuas berupaya untuk menjalankan pekerjaannya seoptimal mungkin. Walaupun memang dapat dilihat petugas yang kurang mengerti tentang cara penggunaan e-kelurahan tetapi pegawai tersebut masih tahap pembelajaran agar dapat menggunakan e-kelurahan tersebut. selain itu, minimnya anggaran yang tersedia untuk menunjang operasional yang dilaksanakan. Disebabkan adanya penggalihan anggaran yang mengakibatkan terganggunya seluruh kegiatan yang dilakukan oleh Kelurahan Bantuas.
 - c. *value*, manfaat yang diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pemberi layanan menandakan fungsi beberapa fitur yang belum mampu bekerja dengan optimal, Sehingga mengharuskan masyarakat untuk datang ke kelurahan untuk melihat persyaratan yang harus dilengkapi..
2. Faktor penghambat penerapan e-kelurahan di Kelurahan Bantuas Kecamatan Palaran Kota Samarinda antara lain yaitu keterbatasan sumberdaya yang dimiliki khususnya diteknis e- kelurahan dalam menguasai sistem e-kelurahan jika terjadinya masalah pada e-kelurahan tersebut. selain itu, keterbatasan peralatan penunjang pelayanan publik yang disebabkan minimnya ketersediaan anggaran yang ada, kurangnya sosialisai e-kelurahan kepada masyarakat yang seharusnya masyarakat harus mengetahui sebab masyarakat merupakan penerima layanan publik dan memiliki peranan yang cukup besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kesiapan dari e-kelurahan dalam hal ini tentang penyebaran informasi yang masih kurang sehingga masyarakat harus datang ke kelurahan dan memastikan persyaratan yang harus dilengkapi dalam mengurus surat-surat.

Daftar Pustaka

Hardiyansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indicator dan implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.

- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government (Strategi pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta : Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Electronic Government (modul pembelajaran berbasis standar kompetensi dan kualifikasi kerja)*. Yogyakarta : Preinexus.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.
- Moleong, JLexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung : PT RemajaRosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2017, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 8 Tahun 2018 tentang *Masterplan Samarinda Smart City*.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Pressindo.