

**FAKTOR PENGHAMBAT EFEKTIVITAS PELAYANAN
PUBLIK MELALUI E-KELURAHAN DI KELURAHAN
LOK BAHU KOTA SAMARINDA**

Erdin Nabila, Bambang Irawan

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 2, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Faktor Penghambat Efektivitas Melalui E-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda

Pengarang : Erdin Nabila

NIM : 1902016018

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 11 Januari 2024

Pembimbing,



Prof. Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP. 19760216200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si NIP 19830414 200501 2 003
Volume	: 12	
Nomor	: 2	
Tahun	: 2024	
Halaman	: 261-270	

FAKTOR PENGHAMBAT EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-KELURAHAN DI KELURAHAN LOK BAHU KOTA SAMARINDA

Erdin Nabila ¹, Bambang Irawan ²

Abstrak

Teknologi informasi dan komunikasi memainkan peran penting dalam perencanaan, pemantauan, dan pengambilan keputusan manajemen yang efektif. Pemerintah mengembangkan inovasi pelayanan publik melalui program e-Kelurahan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi terkini. Pelaksanaan efektivitas pelayanan publik melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda tidak terlepas dari faktor penghambat didalamnya. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat efektivitas pelayanan publik melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda. Dalam penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Fokus penelitian yaitu faktor penghambat efektivitas pelayanan publik melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda dengan sub fokus infrastruktur, tanda tangan belum digital dan kurangnya sosialisasi. Sumber data yang digunakan primer. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan ialah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana yang terdiri dari empat alur yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penghambat efektivitas pelayanan publik melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda belum efektif dalam penerapannya. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu dari segi infrastruktur, sistem atau data base yang belum diperbaharui sehingga adanya ketidaksinkronan data pada web base e-Kelurahan dengan data Disdukcapil. Dari segi tanda tangan belum digital, ketidakterersediaan pejabat berwenang untuk melakukan tanda tangan konvensional dalam penerbitan surat berdampak pada penundaan penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Dari segi kurangnya sosialisasi, keterlambatan dalam proses penerbitan surat melalui web base e-Kelurahan masih sering terjadi akibat minimnya sosialisasi yang ditujukan secara khusus kepada masyarakat.

Kata Kunci : *Efektivitas e-Kelurahan, Pelayanan Kelurahan, Faktor Penghambat efektivitas pelayanan*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: erdinnabila01@gmail.com

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

Pendahuluan

E-government adalah sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh negara untuk meningkatkan layanan publik, memberikan akses mudah kepada publik terhadap informasi publik. Kebijakan dan metode untuk menciptakan *e-government* diperlukan untuk pemerintahan yang baik dan meningkatkan pelayanan publik yang efisien dan efektif. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, yang mengatur kebijakan nasional dan rencana pengembangan *e-government* di semua tingkatan pemerintahan secara keseluruhan, memuat pengaturan untuk kebijakan dan strategi tersebut. Karena masyarakat belum memahami apa itu aplikasi elektronik resmi, cara kerjanya, atau apa kelebihan yang ditawarkannya, sosialisasi administrasi elektronik harus dilakukan secara konsisten dan dengan dorongan (Wirawan, 2020).

Kini dari waktu ke waktu pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat atau masyarakat luas. Dengan sistem dan teknologi informasi ini, tidak hanya perusahaan tetapi juga birokrasi yang dikembangkan. Hal ini memunculkan ide pengelolaan masyarakat, terutama bagi masyarakat yang tinggal di kota, yang cenderung lebih siap dibandingkan yang tinggal di desa. Hal ini memunculkan ide *Smart City*. *Smart city* adalah kota yang menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara cerdas dan efisien dalam penggunaan sumber daya untuk menghemat biaya, meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup serta mendukung kegiatan ekonomi ekologis. *Smart city* sendiri adalah perencanaan kota yang menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Perancangan kota pintar didasarkan pada kota dan pengembangannya menggunakan teknologinya (Utomo & Hariadi, 2016).

Pemerintah mengembangkan ide-ide baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan tetap memanfaatkan teknologi terkini agar dapat melayani warga dengan lebih baik serta untuk meningkatkan tingkat kualitas pelayanan publik, pemerintah menciptakan inovasi pelayanan berupa program e-Kelurahan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi. E-Kelurahan adalah layanan aplikasi yang mengotomatisasi pengelolaan layanan masyarakat Kelurahan secara cepat, akurat dan mudah. Tujuan dari e-Kelurahan ini sendiri adalah kecepatan melayani masyarakat, transparansi proses pelayanan, pelayanan yang sederhana dan terukur serta tata kelola yang baik (Putri, 2019).

Program e-Kelurahan merupakan inisiatif terbaru sebagai bagian dari proyek smart city di Kota Samarinda. E-Kelurahan berfungsi sebagai Pusat Layanan Kelurahan yang menggunakan teknologi aplikasi dan layanan, telah diimplementasikan sejak September 2018 di 59 Kelurahan di seluruh Kota Samarinda. Dengan implementasi e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik kepada penduduknya. Pelayanan publik yang berkualitas tinggi diarahkan untuk memenuhi kewajiban dan tanggung jawab sesuai dengan regulasi yang berlaku, dengan fokus

mengatur berbagai jenis pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat, serta menjadikan kualitas pelayanan sebagai prioritas utama, termasuk kelancaran, kepraktisan, dan kepastian hukum.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis, terdeteksi adanya beberapa permasalahan umum dalam pemanfaatan teknologi informasi melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu, Kota Samarinda. Masalah yang kerap kali ditemui oleh pelaksana e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu, Kota Samarinda adalah berkas yang tidak sinkron antara berkas fisik yang dibawa oleh masyarakat dengan data e-Kelurahan, dan e-Kelurahan saat ini belum bisa diakses oleh masyarakat hanya pegawai Kelurahan saja, sehingga harapan pelayanan yang efektif dan efisien melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu belum terwujud sepenuhnya. Masyarakat harus tetap datang langsung ke kantor Kelurahan untuk menyerahkan berkas fisik dikarenakan penandatanganan surat yang sudah jadi belum dilakukan secara elektronik atau Tanda Tangan Elektronik (TTE) sehingga pelaksanaan program e-Kelurahan masih berjalan kurang baik bagi pelaksana dan penerima program. Maka, dengan merujuk pada permasalahan yang disebutkan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat efektivitas pelayanan publik melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori ***Pelayanan Publik***

Menurut Pasolong (2010), pelayanan publik dapat diartikan sebagai dua elemen utama, yaitu memenuhi kebutuhan persyaratan baik bagi individu maupun organisasi. Oleh karena itu, perbuatan seseorang, kelompok atau organisasi yang secara langsung atau tidak langsung memenuhi kebutuhan. Kemudian pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pejabat dan badan untuk secara langsung atau tidak langsung memberikan pelayanan publik (Muharam & Melawati, 2019). Sedangkan Menurut Pasal 25 UU Pelayanan Publik tahun 2009 mengartikan bahwa pelayanan publik mencakup penyelenggaraan atau pelayanan yang memenuhi persyaratan yang ada dalam diri setiap warga negara dan penduduk, terkait dengan hal, prosedur, serta pelayanan operasional yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik (Yanuar, 2019). Dengan kata lain pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk tindakan atau upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, pejabat, atau badan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan persyaratan masyarakat secara langsung atau tidak langsung.

E-Service

Definisi *e-Service* menurut Rowley (2006), *E-Service*, adalah tindakan atau kinerja yang dilakukan melalui teknologi informasi untuk menyediakan atau menerima layanan. Ini mencakup berbagai interaksi dan transaksi elektronik antara

penyedia layanan dan pengguna, termasuk pelayanan publik, perusahaan, atau layanan lainnya. *E-Service* mencerminkan transformasi digital dalam penyediaan layanan, di mana teknologi informasi menjadi sarana utama untuk memberikan efisiensi, keterjangkauan, dan aksesibilitas yang lebih baik. Definisi ini mencerminkan pergeseran paradigma dalam cara layanan disampaikan dan diakses, dengan pemanfaatan teknologi informasi sebagai unsur kunci dalam proses tersebut.

Dapat disimpulkan *e-service* sebagai tindakan atau kinerja yang menggunakan teknologi informasi untuk menyediakan atau menerima layanan secara elektronik. Fokusnya adalah implementasi teknologi informasi dalam menyediakan akses layanan yang efisien dan terjangkau. *E-Service* mencakup berbagai interaksi dan transaksi elektronik antara penyedia layanan dan pengguna, mencerminkan pergeseran paradigma dalam penyediaan layanan dengan teknologi informasi sebagai unsur kunci.

Efektivitas

Menurut Ensiklopedi Umum Administrasi, istilah efektif berasal dari kata kerja efektif, yang berarti terjadinya konsekuensi atau efek yang diinginkan dalam suatu tindakan. Kata efektivitas dan efisiensi sering digunakan secara bersamaan untuk menggambarkan produktivitas suatu tindakan atau hasil yang diinginkan. Sesuatu yang efektif tidak selalu efisien, dan sesuatu yang efisien tidak selalu efektif. Dengan demikian, efektif berarti menyelesaikan pekerjaan yang benar dan tepat dengan cara yang benar untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan efisien adalah hasil kerja yang lebih besar dari usaha yang dilakukan (Gie, 1998).

Menurut Edy (2016), efektivitas dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan efektivitas menurut Makmur (2011) sebagai tindakan yang menunjukkan ketepatan harapan yang dimaksudkan dan hasil yang diwujudkan, sebagaimana tercermin dalam ketepatan harapan, realisasi, dan hasil.

Berdasarkan pengertian beberapa para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas melibatkan pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dengan cara yang efektif untuk mencapai tujuan. Tujuan tersebut dapat diukur dalam berbagai dimensi seperti kuantitas, kualitas, waktu, serta ketepatan harapan dan hasil yang diwujudkan. Oleh karena itu, efektivitas mempertimbangkan tidak hanya aspek pencapaian tujuan tetapi juga bagaimana tujuan tersebut dicapai dengan efisien dan sesuai dengan harapan.

E-Kelurahan

Putri (2019) menyatakan bahwa e-Kelurahan merupakan bagian integral dari perkembangan *e-government*, yang merupakan layanan administrasi data kependudukan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan surat-surat administrasi dengan memanfaatkan teknologi. Sedangkan dalam Arief

(2018) e-Kelurahan atau elektronik kelurahan adalah suatu aplikasi yang dirancang sebagai alat bantu bagi pemerintah dalam menyediakan layanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal korespondensi dan perizinan di tingkat kelurahan. Fungsinya adalah untuk mempermudah proses administratif dan interaksi antara pemerintah setempat dan warga. E-Kelurahan merupakan implementasi dari konsep e-government pada tingkat kelurahan, dimana teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama terkait dengan komunikasi dan proses perizinan. Kemudian menurut Muharani (2018) e-Kelurahan adalah sebuah program yang dirancang dengan tujuan meningkatkan tata kelola pemerintahan, khususnya dalam hal menyederhanakan proses administrasi di tingkat kelurahan. Fokus utamanya adalah mempermudah segala urusan administratif, mencakup berbagai kegiatan dan prosedur, dengan memanfaatkan teknologi. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas administratif di tingkat kelurahan, berkontribusi pada kemajuan dan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa e-Kelurahan sebagai suatu inisiatif yang merupakan bagian integral dari perkembangan *e-government*. Ini mencakup layanan administrasi data kependudukan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yang dirancang sebagai aplikasi untuk memfasilitasi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, terutama dalam hal korespondensi, perizinan, dan proses administratif lainnya di tingkat kelurahan. Fungsinya adalah memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat, menjadikannya alat bantu yang berkontribusi pada tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan kemajuan kesejahteraan masyarakat.

Definisi Konsepsional

Untuk mencegah kesalahpahaman, definisi konsepsional adalah ide dasar yang bertujuan untuk memperjelas batas-batas pemahaman antara berbagai konsep. Didalam penelitian ini mendefinisikan Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Publik Melalui e-Kelurahan ialah halangan atau kendala yang menghambat kinerja optimal dalam pelaksanaan layanan publik elektronik di tingkat kelurahan. Dengan batasan fokus yaitu infrastruktur, tanda tangan belum digital dan kurangnya sosialisasi dalam faktor penghambat efektivitas pelayanan publik melalui e-Kelurahan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini akan berfokus untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat efektivitas pelayanan publik melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda. Sumber data yang digunakan yaitu data

primer, yang diperoleh secara langsung dengan teknik pengumpulan data dari hasil wawancara.

Dalam penelitian ini, adapun pihak yang terlibat menjadi *key informan* dan informan ialah sebagai berikut :

1. *Key informan*, yaitu Kasi Pelayanan.
2. Informan, yaitu Lurah atau PLT Lurah, Kasi Kesra dan masyarakat Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda.

Kemudian data sekunder yaitu data pelengkap yang diperoleh dari jurnal, penelitian terdahulu, situs internet atau berita online. Adapun teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles et al., (2014) yang terdiri dari empat alur yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Faktor Penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Publik Melalui E-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda

Efektivitas menurut Edy (2016) dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Efektivitas pelayanan publik melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda tentu tidak terlepas dari faktor penghambat.

Di dalam penelitian ini, penulis mengemukakan bahwa faktor penghambat dari efektivitas pelayanan publik melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda, antara lain:

1. *Infrastruktur*

Kendala yang dialami dalam penerapan e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda seperti sistem atau data base yang belum diperbaharui sehingga adanya ketidaksinkronan data pada web base e-Kelurahan dengan data Disdukcapil. Kemudian pada saat jaringan down atau eror sistem surat yang akan diterbitkan tidak bisa mengakses dokumen surat baik word maupun pdf. Oleh karenanya hal itu membuat e-Kelurahan kurang efektif. Dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan e-Kelurahan diperlukan jaringan internet yang memadai untuk memberikan kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Apabila dalam pelaksanaan e-Kelurahan mengalami error sistem maupun jaringan internet, kepengurusan surat baik dalam bentuk word ataupun pdf otomatis tidak bisa terbuka, hal itu nantinya akan berpengaruh pada pelaksanaan atau tingkat keberhasilan e-Kelurahan dalam menyelesaikan pelayanan secara cepat dan tepat. Sebagaimana yang disampaikan infrastruktur menurut Kodoatie (2005), dapat diartikan sebagai ragam fasilitas fisik yang dibangun atau diperlukan oleh institusi-institusi publik untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Ini mencakup berbagai elemen penting seperti

penyediaan air, tenaga listrik, pengelolaan limbah, sistem transportasi, dan pelayanan umum.

2. *Tanda Tangan Belum Digital*

Kendala yang dialami dalam penerapan e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda ialah pelaksanaan e-Kelurahan belum menggunakan tanda tangan elektronik dalam penerbitan surat yang akan dikeluarkan hal ini tentunya akan menghambat dari segi ketepatan waktu. Ketidaktersediaan pejabat berwenang untuk melakukan tanda tangan konvensional dalam penerbitan surat berdampak pada penundaan penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Belum diberlakukannya tanda tangan elektronik juga memperlambat proses karena tergantung pada ketersediaan pejabat untuk melakukan tanda tangan konvensional.

Umumnya tanda tangan, yang biasanya diletakkan di atas kertas dalam perjanjian, kini telah berkembang dengan adanya tanda tangan elektronik. Perkembangan ini memudahkan masyarakat untuk membuat dan menandatangani perjanjian tanpa pertemuan langsung, mengurangi penggunaan kertas secara berlebihan. Meskipun tanda tangan pada kertas rentan dipalsukan atau terhapus, tanda tangan elektronik memiliki kelebihan karena sulit dipalsukan dan memiliki penanda waktu yang tercatat (Evan & Syailendra, 2023).

3. *Kurangnya Sosialisasi*

Faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan publik melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda terutama disebabkan oleh keterlambatan dalam proses penerbitan surat menggunakan web base e-Kelurahan. Penyebab utamanya adalah kurangnya sosialisasi yang secara khusus ditujukan kepada masyarakat. Dengan kata lain, rendahnya tingkat informasi dan pemahaman masyarakat tentang penggunaan e-Kelurahan menyebabkan mereka menghadapi kesulitan dalam memanfaatkan layanan tersebut secara efektif. Kendala selanjutnya masih terbatasnya pelaksanaan kegiatan bimbingan teknologi bagi para pegawai baru yang memiliki usia rentan tidak paham dalam menggunakan teknologi dan mengoperasikan penggunaan web base dalam memberikan layanan administrasi dengan menggunakan e-Kelurahan bagi masyarakat Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda.

Vander (1958) menyebutnya sebagai interaksi sosial yang membentuk pemahaman individu tentang berpikir, berperasaan, dan bertingkah laku, memungkinkan mereka berperan dalam lingkungan sosial. Jadi, sosialisasi adalah proses di mana individu belajar menjadi anggota masyarakat dengan memahami norma dan nilai sosial.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan oleh penulis dalam faktor penghambat efektivitas pelayanan publik melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda dan dihubungkan dengan tujuan penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan yaitu faktor yang menjadi penghambat Efektivitas Pelayanan Publik Melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda, yaitu sebagai berikut:

Secara menyeluruh, pelaksanaan e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda, mengalami sejumlah kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Permasalahan infrastruktur, seperti sistem dan basis data yang belum diperbaharui, menyebabkan ketidakselarasan data antara e-Kelurahan dan Disdukcapil. Gangguan jaringan atau error sistem mengakibatkan tidak dapatnya mengakses dokumen surat, baik dalam format Word maupun PDF, yang berdampak pada keterlambatan pelayanan. Selanjutnya, ketidakadopsian tanda tangan digital menjadi hambatan utama dalam menjaga ketepatan waktu dalam penerbitan surat, karena masih mengandalkan tanda tangan konvensional. Ini memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi dan responsibilitas dalam proses pelayanan kepada warga. Kemudian, kendala kurangnya sosialisasi kepada masyarakat membuat proses penerbitan surat melalui aplikasi e-Kelurahan mengalami keterlambatan. Rendahnya pemahaman dan informasi masyarakat terhadap penggunaan e-Kelurahan menyulitkan mereka dalam memanfaatkan layanan tersebut secara efektif.

Saran

Menurut hasil kesimpulan penelitian ini, penulis menyajikan saran atau rekomendasi sebagai tambahan atau pelengkap penelitian faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Publik Melalui e-Kelurahan di Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda yaitu sebagai berikut:

1. Disarankan untuk melaksanakan pembaruan sistem dan database secara rutin dengan interval waktu tertentu, sehingga dapat memastikan keakuratan setiap data yang tersimpan di platform e-Kelurahan. Langkah ini bertujuan untuk menjaga konsistensi dan kesesuaian informasi dengan basis data yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Pembaruan berkala akan membantu mencegah terjadinya kesenjangan data dan memastikan integritas informasi yang diakses melalui e-Kelurahan.
2. Disarankan untuk mengimplementasikan sistem backup yang handal dengan tujuan melindungi data dari risiko kehilangan selama terjadi gangguan pada jaringan atau error sistem. Langkah ini bertujuan untuk memastikan keberlanjutan operasional e-Kelurahan dan untuk mengantisipasi potensi kerugian data yang dapat terjadi akibat gangguan teknis. Dengan sistem backup yang efektif, data dapat dipulihkan dengan cepat dan akurat, menjaga integritas informasi yang disimpan di platform e-Kelurahan.

3. Menyarankan digitalisasi proses verifikasi sebagai langkah konkret untuk mempercepat dan menyederhanakan proses persetujuan. Dengan menerapkan digitalisasi, diharapkan bahwa kehadiran fisik dapat dikurangi secara signifikan dalam beberapa situasi tertentu. Proses ini melibatkan konversi dokumen fisik menjadi format digital yang memungkinkan verifikasi elektronik, sehingga meminimalkan waktu yang dibutuhkan untuk persetujuan. Selain itu, digitalisasi dapat memberikan kemudahan dalam penanganan dan pertukaran dokumen secara online, meningkatkan efisiensi keseluruhan dalam proses persetujuan.
4. Untuk meningkatkan sosialisasi e-Kelurahan, dianjurkan untuk secara aktif memanfaatkan platform media sosial. Penting untuk menyebarkan informasi yang terkait dengan e-Kelurahan melalui berbagai kanal sosial, seperti Facebook, Twitter, dan Instagram. Pastikan bahwa konten yang disajikan mudah dipahami, menarik, dan memberikan dorongan positif kepada masyarakat. Hal ini dapat mencakup penggunaan gambar, video singkat, atau infografis untuk menjelaskan konsep e-Kelurahan dengan lebih menarik dan efektif. Selain itu, respon terhadap pertanyaan atau komentar masyarakat di media sosial juga dapat meningkatkan interaksi dan pemahaman mereka terhadap keuntungan dan cara penggunaan e-Kelurahan.

Daftar Pustaka

- Arief, V., & Yuardani, A. M. (2018). "Efektivitas Penerapan Konsep E-Government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat". *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 155–163. diunduh dari <https://doi.org/10.33701/jt.v10i2.527>
- Edy, S. (2016). Manajemen sumber daya manusia. *Kencana Prenada Media Group, Jakarta*.
- Evan, G. L., & Syailendra, M. (2023). "Keabsahan Tanda Tangan Elektronik Melalui Platform DocuSign ditinjau dari Hukum Positif di Indonesia". 6(2), 6512–6520.
- Gie, T. L. (1998). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Kodoatie, R. J. (2005). *Introduction to infrastructure Management*. Yogyakarta: Student Library.
- Makmur. (2011). Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan. *Refika Aditama*.
- Miles Matthew, B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage Publications.
- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung". *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1 (01), 39.
- Muharani, M. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Kelurahan Berbasis E-Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan

- Karang Berombak Kecamatan Medan Barat. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
<http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/3446/SKRIPSI.pdf?sequence=1>
- Pasolong, H. (2010). "Teori Administrasi Publik, cetakan kedua". *Bandung: Alfabeta, CV*.
- Putri, F. D. T. dan N. E. (2019). "Efektivitas penerapan program e-Kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang". *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 56–68.
- Rowley, J. (2006). *An analysis of the e-service literature: towards a research agenda*. *Internet Research*, 16(3), 339–359.
- Utomo, C. E. W., & Hariadi, M. (2016). "Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota". *Jurnal Strategi Dan Bisnis*, 4(2), 159–176.
- Vander Zanden, J. W. (1958). *The Southern white resistance movement to integration*. The University of North Carolina at Chapel Hill.
- Wirawan, V. (2020). "Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia". *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16.
- Yanuar, R. M. (2019). "Inovasi pelayanan publik (Studi kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai layanan kesehatan dan kegawatdaruratan)". *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–20.