

**ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT PENERAPAN  
E-KELURAHAN DI KELURAHAN SEMPAJA UTARA  
KOTA SAMARINDA**

**Choirul Fadil Fajar Sodik, Bambang Irawan**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 13, Nomor 1, 2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Faktor Penghambat Penerapan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda.

Pengarang : Choirul Fadil Fajar Sodik

NIM : 2002016021

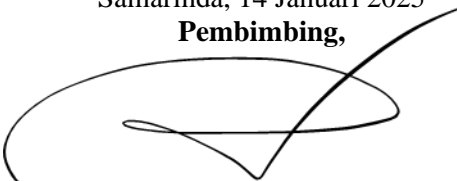
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

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

Samarinda, 14 Januari 2025

**Pembimbing,**



**Prof. Dr. Bambang Irawan, M.Si**  
**NIP. 19760216 200501 1 002**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Publik	 <b>Koordinator Program Studi</b> <b>Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b> : 13	
<b>Nomor</b> : 1	
<b>Tahun</b> : 2025	
<b>Halaman</b> : 1-10	

# ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT PENERAPAN E-KELURAHAN DI KELURAHAN SEMPAJA UTARA KOTA SAMARINDA

Choirul Fadil Fajar Sodik <sup>1</sup>, Bambang Irawan <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengklarifikasi permasalahan yang menghambat penerimaan e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Utara, Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah alat yang digunakan dalam pengumpulan data. Jenis analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif. Fokus utama dari penelitian ini adalah masalah yang menghambat adopsi e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Utara, Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang menghambat Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda untuk mengadopsi e-kelurahan. Di antara masalah-masalah tersebut adalah sumber daya yang terbatas, sosialisasi yang kurang, infrastruktur yang buruk, dan basis data yang kurang dapat diperbaharui. Untuk itu peneliti menyarankan melakukan pembaruan sistem dan database secara rutin pada waktu yang telah ditentukan, guna memastikan keakuratan data yang tersimpan di platform e-kelurahan, meningkatkan sumber daya manusia dengan melakukan penjarangan staf dari luar, melakukan kerja sama dengan pihak ketiga untuk meningkatkan infrastruktur yang belum memadai dan melakukan sosialisasi secara berkesinambungan atau berkelanjutan.*

**Kata Kunci :** Penerapan, E-Government, E-Kelurahan

## **Pendahuluan**

Teknologi informasi terus berkembang seiring waktu. Perkembangannya di Indonesia telah memberikan banyak dampak positif bagi masyarakat, seperti kemudahan dalam mengakses informasi dari mana saja. Lestari et al., (2021). Diterbitkan untuk mendorong penggunaan teknologi informasi di sektor pemerintahan, Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 tahun 2003, yang berkaitan dengan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang cepat dan berbagai aplikasinya yang memungkinkan, yang memberikan peluang untuk pengumpulan, pengelolaan, dan penggunaan data dalam jumlah yang sangat besar secara cepat dan akurat, menjadi inspirasi dalam pembelajaran ini. Dengan demikian, membangun pemerintahan elektronik merupakan salah satu strategi untuk

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [choirulfadil29@gmail.com](mailto:choirulfadil29@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

mencapai pemerintahan yang efisien dalam rangka otonomi daerah. Pada mulanya kelurahan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara manual. Dalam prosesnya, tidak jarang memakan waktu yang lambat dan proses yang bertele-tele Qorina et al., (2023).

Adanya fenomena yang terjadi dalam menerapkan pelayanan kelurahan secara manual, yaitu masyarakat harus mengisi biodata atau data data yang dibutuhkan di kertas dan waktu pemrosesan lama tanpa dukungan teknologi, pemrosesan dokumen sering memerlukan waktu lebih lama karena harus melalui beberapa tahap verifikasi secara manual. E-Kelurahan” bertujuan untuk mengatasi kendala dalam penyerapan informasi melalui teknologi yang terintegrasi di lingkungan pemerintahan. Peran e-Kelurahan dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik ini sering disebut juga sebagai “*e-Government.*” Darma et al., (2021). Selain itu, pemerintah menerapkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 untuk merancang kelurahan berbasis e-government. Peraturan ini mengatur penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sebuah sistem yang diadopsi pemerintah dalam bentuk e-kelurahan untuk memanfaatkan teknologi yang ada sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik.

Banyak penelitian yang berfokus pada penerimaan e-kelurahan. Dengan menggunakan e-kelurahan, masyarakat dapat mengurus surat-surat dan urusan administrasi lainnya dengan lebih mudah, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya Tami et al., (2019). E-Kelurahan adalah salah satu bentuk *e-Government* yang menyediakan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengelola administrasi data kependudukan, sehingga memudahkan masyarakat dalam proses penerbitan surat dengan waktu penyelesaian tidak lebih dari 5 menit.

Namun, meskipun potensi manfaatnya yang besar, perapan e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Utara masih menghadapi berbagai tantangan. Faktor-faktor penghambat ini bisa berasal dari aspek infrastruktur, keterbatasan sumber daya manusia, hingga aspek sosial dan budaya, Pemahaman mendalam mengenai hambatan-hambatan ini sangat penting.

Menurut penelitian sebelumnya oleh Tami et al., (2019), Kesulitan yang dihadapi antara lain adalah kurangnya personil kantor dalam mengaplikasikan program dan penerimaan yang kurang memuaskan dari pihak kelurahan. Permasalahan serupa juga dimuat dalam penelitian terdahulu oleh Rizka et al., (2023), dimana pokok permasalahan mengenai pemanfaatan dan penggunaan aplikasi e-kelurahan bagi pegawai seperti kurangnya pemahaman sumber daya manusia (aparatur pemerintahan) dalam pengaplikasian inovasi e-kelurahan.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, penelitian yang akan dilakukan adalah tinjauan terhadap implementasi e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Utara, Kota Samarinda. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan masalah yang menghambat penerimaan e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Utara, Kota Samarinda.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Wasistiono (2003) mendefinisikan “pelayanan publik” sebagai penyediaan layanan kepada masyarakat oleh pemerintah atau sektor swasta atas nama pemerintah. Pelayanan ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, oleh karena itu pelayanan tersebut dapat diberikan secara gratis atau dengan biaya tertentu.

Penyedia layanan publik, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, adalah setiap institusi penyelenggara negara, badan usaha, lembaga, atau institusi independen yang dibentuk sesuai dengan undang-undang dan bertanggung jawab atas penyediaan barang dan jasa bagi setiap warga negara dan penduduk. Penawaran dari penyedia layanan publik ini dapat berupa barang, jasa, dan/atau administratif.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari tiga jenis pelayanan publik:

- a. Unit layanan menyediakan layanan administratif, yang merupakan bagian dari layanan. Di antara tugas-tugas administratif lainnya, layanan ini mencakup pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan perekaman. Kegiatan ini menghasilkan dokumen seperti sertifikasi, izin, rekomendasi, materi tertulis, dan lain-lain sebagai hasil akhir. Contoh dari jenis layanan ini antara lain layanan sertifikat tanah, layanan IMB, layanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).
- b. Unit layanan menyediakan jenis layanan di mana objek fisik disediakan dan ditangani. Hal ini mencakup distribusi dan penyimpanan barang, yang secara langsung dikirimkan dalam suatu sistem kepada konsumen - baik pribadi maupun bisnis. Hasil akhir dari semua prosedur ini adalah objek berwujud atau sesuatu yang dianggap diinginkan.
- c. Layanan adalah berbagai jenis penawaran yang dilakukan oleh unit layanan yang mencakup infrastruktur, fasilitas, dan dukungan serta aspek lainnya. Hal ini dilakukan pada sistem operasional yang dipilih. Produk terakhir adalah jasa yang dimanfaatkan dalam jangka waktu tertentu yang langsung dirasakan manfaatnya oleh penerima jasa. Diantaranya adalah yang berkaitan dengan pendidikan, kesehatan, transportasi, dan lain-lain.
- d. Pelayanan Regulatif mencakup penegakan hukuman dan kebijakan publik yang mengatur kehidupan masyarakat.

### ***E-Government***

Wyld dalam Sudrajat, et al, (2018) Dalam Indrajit, Wescott mencatat bahwa e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk berkomunikasi, menyiarkan, atau mengumpulkan data, dan kemudian

digunakan sebagai tempat untuk melakukan transaksi dan memberikan hak-hak untuk tujuan tertentu.

Wescott menyatakan bahwa e-government, seperti yang digunakan dalam Indrajit (2016), adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan pemerintahan yang lebih terjangkau dan efisien, sehingga memungkinkan kenyamanan yang lebih bertanggung jawab bagi penduduk.

Penelitian yang dilakukan oleh Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2016) mengungkapkan tiga faktor yang perlu dipertimbangkan jika ingin memodifikasi konsep digitalisasi agar sesuai dengan sektor publik. Setiap elemen terdiri dari:

a. *Support* (Dukungan)

Banyak politisi dan pegawai negeri yang mencoba untuk mendukung e-government daripada hanya mengikuti tren atau menentang inisiatif tertentu. Di sini, ide-ide e-government dimaksudkan untuk didorong dalam beberapa hal berikut:

1. Semua orang percaya bahwa prioritas utama haruslah kerangka kerja untuk e-government karena hal ini akan membantu mewujudkan visi dan tujuan bangsa.
2. Dengan berbagai cara yang positif, gagasan *e-government* telah menyebar ke seluruh masyarakat.

b. *Capacity* (Kemampuan)

Adalah kemampuan atau keberdayaan pemerintah lokal untuk mencapai tujuan *e-government*. Pemerintah harus memenuhi tiga persyaratan berikut:

1. Ketersediaan yang cukup untuk menjalankan banyak operasi e-government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya keuangan.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, yang merupakan komponen vital dalam implementasi e-government
3. Ketersediaan sumber daya manusia dengan keterampilan dan keahlian yang dibutuhkan untuk mencapai manfaat yang diharapkan dari implementasi e-government.

c. *Value* (Nilai)

Sebagai pihak pemberi jasa, pemerintah melihat dukungan dan kemampuan dari kedua elemen di atas. Ini menunjukkan bahwa manfaat *e-government* tidak tergantung pada satu pemerintah, tetapi pada masyarakat. Oleh karena itu, jika pemerintah ingin benar-benar membantu masyarakat, pemerintah harus berhati-hati dalam memilih aplikasi e-government mana yang harus diprioritaskan.

***E-Service***

E-service adalah sebuah layanan jual beli atau transaksi *online* yang dapat diakses menggunakan internet. Layanan ini berbeda dengan *website* di mana *website* hanya terdiri dari informasi deskriptif dan tidak dapat digunakan untuk bertransaksi secara *online*. Rowley dalam Sunaryo (2016) menyebutkan bahwa

layanan elektronik atau E-Service didefinisikan sebagai usaha, pertunjukan atau perbuatan yang dilaksanakan antara dua orang atau lebih dengan memanfaatkan penggunaan dari teknologi informasi.

### ***E-Kelurahan***

E-Kelurahan adalah teknologi yang dirancang untuk mendukung kinerja pemerintah kelurahan. Aplikasi e-Kelurahan berbasis *web* ini bertujuan untuk membantu operasional kantor kelurahan, khususnya dalam pengelolaan dan pemrosesan data yang terkait dengan pengiriman surat-surat kepada masyarakat. Aparat desa yang menjalankan layanan serta masyarakat mendapatkan keuntungan dari aplikasi ini. E-Kelurahan menyederhanakan prosedur pemberian layanan kantor desa dan membantu masyarakat untuk mendapatkan akses yang lebih mudah.

### ***Definisi Konsepsional***

E-Kelurahan adalah sistem aplikasi yang dipergunakan kelurahan untuk mengelola suatu administrasi data kependudukan dan melakukan proses pembuatan dokumen surat-surat. Pengelolaan data e-kelurahan dan instruksi pembuatan kertas dilakukan secara elektronik untuk menjamin penyimpanan data yang tepat dan aman. Hal ini dapat memberikan manfaat bagi aparatur kelurahan maupun masyarakat sebagai penerima layanan agar tidak menunggu lama.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam proyek ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini melihat permasalahan yang menghambat penggunaan aplikasi E-Kelurahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Utara, Kecamatan Samarinda Utara, Kota Samarinda. Data primer dan sekunder adalah dua jenis sumber yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan informan-informan penting, termasuk Lurah Sempaja Utara. Data tambahan diperoleh dari petugas e-kelurahan yang secara aktif menggunakan sistem mereka. Informan kunci dipilih dengan menggunakan teknik purposive sample karena teknik ini membantu peneliti untuk memilih mereka yang memiliki pengetahuan dan wawasan yang relevan dengan masalah penelitian. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen, arsip, buku, literatur, bahan bacaan, dan hasil pencarian di internet yang relevan dengan topik yang diteliti.

Peneliti untuk proyek ini mengumpulkan data dengan menggunakan berbagai pendekatan. Penelitian kepustakaan-mencari konten di berbagai sumber, termasuk buku dan makalah yang tersedia secara online dan di perpustakaan-adalah salah satu dari pendekatan tersebut. Studi lapangan juga mencakup pencatatan, wawancara mendalam dengan informan yang telah ditentukan, dan teknik observasi langsung.

Analisis model interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) adalah pendekatan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan ini terdiri dari empat tahap: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penulisan kesimpulan.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Faktor Penghambat Penerapan E-Kelurahan Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda***

Instansi pemerintah yang menerapkan *e-government* saat ini masih memiliki cakupan dan layanan *online* yang terbatas serta belum sepenuhnya terintegrasi. Penerapan *e-government* di tingkat kelurahan melalui e-kelurahan adalah langkah pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, terdapat beberapa kendala dan tantangan dalam penerapan e-kelurahan di Kantor Kelurahan Sempaja Utara, yang meliputi:

#### **1. InfraStruktur**

Kodoate dalam Aldillah (2020) mendeskripsikan infrastruktur sebagai struktur fisik yang dihasilkan atau dibutuhkan oleh entitas pemerintah untuk menyediakan layanan seperti air, listrik, pembuangan limbah, dan transportasi. Layanan yang sifatnya sebanding yang membantu memenuhi tujuan sosial dan keuangan. Salah satu elemen yang sangat penting yang mendukung organisasi sosial dan keuangan adalah infrastruktur. Ini beroperasi di lingkungan yang menyeluruh dan luas. Infrastruktur-sebuah kerangka kerja yang dirancang untuk menyediakan kapasitas pemerintah dalam menawarkan layanan publik-tidak beroperasi sendiri atau secara mandiri.

Dalam pelaksanaan e-kelurahan, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti sistem atau *database* yang belum diperbarui, yang menyebabkan ketidaksinkronan data antara *web base* e-kelurahan dan data dari Disdukcapil. Selain itu, ketika terjadi gangguan jaringan atau kesalahan sistem, surat yang akan diterbitkan tidak dapat diakses, baik dalam format Word maupun PDF. Hal ini menyebabkan e-kelurahan menjadi kurang efektif dalam memberikan pelayanan.

Sibero (2013) mencirikan web sebagai “sistem yang berhubungan dengan dokumen yang digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia dan lain-lain pada jaringan internet.” Menjaga kualitas data dan memastikan bahwa informasi yang tersedia sesuai dengan input yang dimasukkan bergantung pada basis data. Namun, dalam hal ini terdapat hambatan pada *database* e-kelurahan, di mana data perpindahan alamat baru masyarakat masih menampilkan alamat lama. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat dan memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya, sehingga berdampak pada efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat.



Kemudian, menurut Sibero (2013), internet-Interconnected Network-adalah “jaringan komputer yang menghubungkan jaringan secara global, internet juga dapat disebut jaringan dalam jaringan yang luas dan menggunakan protokol komunikasi yang sama, yaitu TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pelayanan e-kelurahan, diperlukan jaringan internet yang memadai untuk memastikan kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Jika terjadi gangguan pada sistem atau jaringan internet, dokumen surat, baik dalam format Word maupun PDF, tidak dapat diakses, yang berakibat pada terganggunya proses kepengurusan. Hal ini akan berdampak langsung pada tingkat keberhasilan e-kelurahan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

## **2. Terbatasnya Sumber Daya**

Sumber daya manusia, menurut Hamali (2016), merupakan alat strategis untuk menangani pertumbuhan, motivasi, keterampilan, dan sumber daya organisasi. Bersama dengan faktor-faktor lain seperti aset dan uang, Sunyoto (2015) mencatat bahwa sumber daya manusia adalah salah satu elemen terpenting dalam setiap perusahaan atau organisasi.

Desa Sempaja Utara memiliki sumber daya manusia yang terbatas, terutama di bidang teknis e-kelurahan, yang diakibatkan oleh kurangnya jumlah penduduk. Hal ini membuat proses pembelajaran sistem e-kelurahan menjadi sulit dan juga proses pembaharuan menjadi sulit. Akibatnya, sumber daya operator e-kelurahan hanya satu orang. Hal ini akan menghambat layanan publik yang diberikan terhadap masyarakat. Keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi kualitas maupun jumlah, dapat menghambat persiapan implementasi *e-government*, Irawan (2018). Selanjutnya menurut Nugraha (2018) Implementasi *e-government* membutuhkan sumber daya manusia dengan keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan untuk mencapai manfaat yang diinginkan. Masalah sumber daya manusia sedang dihadapi oleh Desa Sempaja Utara. Bidang TI masih kekurangan tenaga profesional yang terlatih.

## **3. Kurangnya Sosialisasi**

Menurut Sekanto, seperti yang dilansir dalam Lindriati dkk. (2017), bersosialisasi adalah proses sosial dimana seseorang memperoleh sikap yang mempengaruhi perilakunya sehingga sesuai dengan perilaku orang di sekitarnya.

Pernyataan dari Gunawan (2012) mengenai sosialisasi memang mencerminkan konsep umum dari proses tersebut. Sosialisasi adalah suatu mekanisme komunikasi yang bertujuan untuk mentransfer informasi, nilai-nilai, norma-norma, atau keterampilan dari satu individu atau kelompok kepada individu atau kelompok lainnya. Proses ini dapat terjadi secara

langsung melalui interaksi tatap muka atau secara tidak langsung melalui media dan komunikasi.

Untuk memastikan proses layanan berjalan lancar, sosialisasi diberikan kepada masyarakat. Menurut penelitian, sosialisasi penerapan e-kelurahan di Sempaja Utara masih terbatas, dengan informasi hanya diberikan kepada ketua-ketua RT. Hal ini menyebabkan kurangnya koordinasi dalam menyebarkan informasi secara luas. Karena jumlah informasi yang tersedia masih terbatas, banyak masyarakat belum tahu tentang e-pemerintahan dan e-kelurahan. Mereka juga belum bisa mengakses e-kelurahan secara langsung dan memerlukan bantuan operator kelurahan. Pernyataan dari Gunawan (2012) mengenai sosialisasi memang mencerminkan konsep umum dari proses tersebut. Sosialisasi adalah suatu mekanisme komunikasi yang bertujuan untuk mentransfer informasi, nilai-nilai, norma-norma, atau keterampilan dari satu individu atau kelompok kepada individu atau kelompok lainnya.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka Kesimpulan dari faktor penghambat penerapan e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda yaitu Infrastruktur seperti sistem dan basis data yang belum diperbaharui, gangguan jaringan atau *error* sistem mengakibatkan tidak dapatnya mengakses dokumen surat, baik dalam format Word maupun PDF, Keterbatasan sumber daya manusia, terutama dalam bidang teknis e-kelurahan untuk memperbarui dan menguasai sistem e-kelurahan. Akibatnya, hanya ada satu sumber daya operator e-kelurahan, sosialisasi implementasi e-kelurahan yang terbatas oleh Kelurahan Sempaja Utara, dan informasi hanya diberikan kepada para ketua RT. Hal ini menyebabkan kurangnya koordinasi agar e-kelurahan dapat dipahami oleh masyarakat.

### ***Saran***

Berdasarkan data yang disebutkan di atas, peneliti memberikan saran-saran berikut ini untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Utara:

1. Penelitian ini menemukan bahwa di Kelurahan Sempaja Utara belum tersedia Papan Informasi, sebaiknya kelurahan memasang papan informasi terkait prosedur pelayanan di lokasi strategis, seperti di depan pintu masuk ruang pelayanan. Hal ini diperlukan karena masih banyak warga yang berulang kali menanyakan prosedur kepada petugas, sehingga menghambat proses pelayanan e-kelurahan. Dengan adanya papan informasi, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan tanpa harus terus-menerus bertanya kepada petugas.
2. Penelitian ini menemukan bahwa Kelurahan Sempaja Utara seharusnya melakukan pembaruan sistem dan database secara rutin pada waktu yang telah

ditentukan, guna memastikan keakuratan data yang tersimpan di platform e-kelurahan. Langkah ini bertujuan menjaga konsistensi dan keselarasan informasi dengan basis data yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pembaruan berkala akan membantu mencegah ketidakcocokan data dan memastikan integrasi informasi yang diakses melalui e-kelurahan tetap optimal.

3. Penelitian ini menemukan bahwa Aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Sempaja Utara sering mengalami masalah jaringan internet yang lambat. Sebaiknya, pihak kelurahan meningkatkan kualitas jaringan internet, termasuk menyediakan lebih dari satu layanan sebagai cadangan. Dengan demikian, jika satu jaringan mengalami gangguan, jaringan lain dapat digunakan. Selain itu, meng-*upgrade* kecepatan Mbps juga bisa menjadi solusi. Peningkatan kualitas jaringan ini akan mendukung kelancaran proses pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat.

### Daftar Pustaka

- Aldillah, D. (2020). Fungsi Infrastruktur Jembatan Bagi Perubahan Masyarakat Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara. *E-Journal Sosiatri-Sosiologi*, 8(1), 72–86. Diunduh dari: <https://ejournal.ps.fisip-unmul.ac.id>
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta:Center for Academic Publishing Service.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Electronic Government (Modul Pembelajaran Berbasis Standar Kompetensi dan Kualifikasi Kerja)*. Yogyakarta: Preinexus
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 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. Diunduh dari: <https://doi.org/10.31002/jkkm.v2i1.758>
- Lestari, D., Winarno, W. W., & Kurniawan, M. P. (2021). Model E-Readiness Untuk Pengukuran Kesiapan Pengelolaan Aduan E-Lapor DIY. *Creative Information Technology Journal*, 7(2), 86. <https://doi.org/10.24076/citec.2020v7i2.249>
- Lindriati, S., Suntoro, I., & Pitoewas, B. (2017). Pengaruh Sosialisasi dan Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian di Desa Purworejo. *Jurnal Kultur Demokrasi (JKD)*, 5(6), 2746-2749. Diunduh dari: <https://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JKD>

- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Qorina, N., & Saleh, M. H. (2023). Penerapan E-Kelurahan Pada Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 263–273. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Publik*, 2021(2), 5018–5032. <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id>
- Sibero, Alexander FK. (2013). *Web Programming Power Pack*. Yogyakarta: MediaKom
- Sudrajat, R. K., Setyowati, E., & Sukanto. (2018). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 3, No. 12, 2145-2151. Diunduh dari: <https://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id>
- Sunaryo, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Aplikasi Go-Jek Di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (FEB)*. Vol. 7, No 1. Diunduh dari: <https://jimfeb.ub.ac.id>
- Sunyoto, Danang. (2015). *Penelitian Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Seru.
- Tami, F. D., & Putri, N. E. (2019). Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 56. <https://doi.org/10.20961/sp.v14i1.34004>