

**PENERAPAN E-KELURAHAN SEBAGAI PILAR *SMART*
GOVERNANCE STUDI TENTANG: PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN
SEMPAJA SELATAN KOTA SAMARINDA**

Viona Raro Putri Sibagariang, Bambang Irawan

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 3, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Penerapan E-Kelurahan Sebagai Pilar *Smart Governance*: Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda.

Pengarang : Viona Raro Putri Sibagariang

NIM : 2102016081

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, 03 November 2025

Pembimbing,



Prof. Dr. Bambang Irawan, S.Sos., M.Si.
NIP. 19760216200601 01 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
Volume	: 13
Nomor	: 3
Tahun	: 2025
Halaman	: 965-973

PENERAPAN E-KELURAHAN SEBAGAI PILAR *SMART GOVERNANCE*: STUDI TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN SEMPAJA SELATAN KOTA SAMARINDA

Viona Raro Putri Sibagariang ¹, Bambang Irawan ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan e-kelurahan sebagai pilar smart governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sempaja Selatan, Kota Samarinda, serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan E-Kelurahan sebagai pilar smart governance dalam administrasi kependudukan, serta faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas layanan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Sekretaris Kelurahan dan staf pelayanan, observasi langsung, serta dokumentasi terkait layanan administrasi kependudukan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Selatan, sebagai pilar smart governance, secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui integrasi sistem yang lebih baik, optimalisasi infrastruktur, peningkatan kapasitas aparatur, serta penciptaan nilai tambah berupa efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Meskipun demikian, implementasi ini masih menghadapi tantangan, antara lain keterbatasan literasi digital aparat dan masyarakat, kebutuhan harmonisasi regulasi, serta alokasi anggaran yang memadai untuk keberlanjutan sistem.

Kata Kunci : *E-Kelurahan, Smart Governance, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Kelurahan Sempaja Selatan*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak signifikan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Masyarakat kini menuntut pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, efisien, serta mudah diakses. Dalam konteks tersebut, pemerintah dituntut untuk bertransformasi menuju tata kelola pemerintahan yang berbasis digital atau *smart governance*. Konsep ini menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk

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

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

meningkatkan efektivitas birokrasi, memperkuat transparansi, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Di Kota Samarinda, digitalisasi pemerintahan menjadi kebutuhan mendesak seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan aktivitas masyarakat yang menuntut pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan akurat. Pemerintah Kota Samarinda kemudian mengembangkan inovasi berbasis teknologi melalui program e-Kelurahan, yang bertujuan mempercepat dan mempermudah proses pelayanan administrasi di tingkat kelurahan. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan secara daring, seperti pembuatan surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, pengantar SKCK, akta kelahiran, dan dokumen administrasi lainnya.

Kehadiran e-Kelurahan merupakan bentuk implementasi nyata dari prinsip *smart governance* yang menekankan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Program ini diharapkan mampu meminimalkan kendala birokrasi manual, mengurangi waktu pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, dalam praktiknya, penerapan e-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Selatan masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat yang belum merata, serta kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem yang masih perlu ditingkatkan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan e-Kelurahan tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada dukungan kebijakan, kapasitas sumber daya manusia, serta pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. Hal ini sejalan dengan teori *smart governance* yang dikemukakan oleh Indrajit (2018), yang menegaskan bahwa efektivitas tata kelola pemerintahan digital ditentukan oleh tiga komponen utama, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus untuk menganalisis penerapan e-Kelurahan sebagai pilar *smart governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sempaja Selatan, Kota Samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau sejauh mana e-Kelurahan mendukung prinsip efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi hambatan serta langkah strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitasnya.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan sistem pencatatan dan pengelolaan data penduduk yang berfungsi menyediakan informasi akurat untuk mendukung perencanaan pembangunan dan pelayanan publik. Menurut Soekanto (2014), administrasi kependudukan mencakup pencatatan berbagai peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan perpindahan penduduk.

Data tersebut menjadi dasar bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan dan memberikan layanan administratif kepada masyarakat (Budiardjo, 2012). Dalam era digital, sistem administrasi kependudukan mengalami transformasi melalui penerapan teknologi informasi, salah satunya melalui inovasi e-Kelurahan, yang bertujuan mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan (Kusuma, 2019).

E-Government

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui penerapan sistem digital, pemerintah dapat mempercepat proses administrasi, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, serta memperkuat pengawasan terhadap kinerja birokrasi. Menurut Sadar (2023), *e-Government* bertujuan mewujudkan pelayanan publik yang cepat, terintegrasi, dan berbasis data yang akurat. Implementasi *e-Government* juga menjadi langkah strategis dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat di era digital.

Di tingkat lokal, penerapan *e-Government* diwujudkan melalui inovasi pelayanan berbasis elektronik seperti e-Kelurahan. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen administrasi secara digital, antara lain surat kehilangan barang, surat pindah domisili, persyaratan nikah, serta dokumen kependudukan lainnya. Melalui sistem tersebut, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, sekaligus mengurangi potensi kesalahan dan penyalahgunaan wewenang. Penerapan e-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Selatan, Kota Samarinda, merupakan contoh konkret implementasi *e-Government* yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel dalam kerangka *smart governance*.

Smart Governance

Smart governance merupakan salah satu dimensi utama dari konsep smart city yang berfokus pada peningkatan tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Konsep ini menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan sistem pemerintahan yang bersih, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Menurut Heeks (2006), penerapan teknologi digital dalam pemerintahan tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai strategi untuk memperbaiki efektivitas birokrasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik.

Penerapan *smart governance* mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efisien dan partisipatif dengan mengedepankan prinsip

keterbukaan informasi dan akuntabilitas publik. Partisipasi masyarakat menjadi aspek penting dalam konsep ini, di mana warga memiliki kesempatan untuk terlibat langsung dalam proses pengambilan keputusan, memberikan masukan, serta memantau jalannya pelayanan secara digital. Indrajit (2002) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi *smart governance* ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu dukungan kebijakan (*support*), kapasitas sumber daya manusia (*capacity*), dan nilai manfaat yang dirasakan masyarakat (*value*). Ketiga faktor tersebut menjadi pondasi dalam membangun pemerintahan yang adaptif dan berbasis inovasi.

Dalam konteks pelayanan publik, penerapan *smart governance* di Indonesia diwujudkan melalui pengembangan sistem digital seperti e-Kelurahan. Program ini memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara daring, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan terpantau dengan baik. Melalui penerapan e-Kelurahan, pemerintah daerah tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas publik serta memperluas partisipasi warga dalam sistem pemerintahan digital. Dengan demikian, *smart governance* berperan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang inovatif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat modern.

E-Kelurahan

E-Kelurahan atau elektronik kelurahan adalah suatu aplikasi yang berfungsi sebagai alat bantu pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang korespondensi serta perizinan di tingkat kelurahan. E-kelurahan ini merupakan bentuk dari pengaplikasian konsep *e-government* di tingkat kelurahan. (Yuardani, 2018) Kota Samarinda merupakan salah satu daerah yang sedang berupaya memaksimalkan pelayanan publik dengan memanfaatkan aplikasi e-kelurahan. Sejak 2018, Pemerintah Kota Samarinda sudah menghimbau agar jajaran pemerintahan di tingkat kelurahan di Kota Samarinda menggunakan aplikasi ini dalam melayani masyarakat. Diharapkan dengan kehadiran aplikasi ini pelayanan publik bisa dilakukan dengan lebih cepat, transparan serta akuntabel. Penggunaan aplikasi e-kelurahan ini juga sebagai salah satu upaya nyata Pemerintah Kota Samarinda untuk mencoba mengembangkan konsep *smart city* di Kota Samarinda.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara menyeluruh proses penerapan e-Kelurahan sebagai pilar *smart governance* di Kelurahan Sempaja Selatan, Kota Samarinda. Menurut Moleong (2012), penelitian kualitatif bertujuan memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap peristiwa yang dialami subjek penelitian, seperti motivasi, persepsi, dan perilaku, dengan pendekatan deskriptif dalam konteks yang alamiah. Melalui metode ini, peneliti berupaya menggambarkan secara nyata

interaksi antara aparaturnya kelurahan, masyarakat, serta kondisi sistem digital yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik.

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Sempaja Selatan, Kecamatan Samarinda Utara, Kota Samarinda. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah tersebut telah menerapkan sistem e-Kelurahan dan menjadi salah satu contoh penerapan *smart governance* di tingkat kelurahan. Informan dalam penelitian ini terdiri atas dua kelompok, yaitu informan kunci (Kepala Kelurahan) dan informan pendukung (Sekretaris Kelurahan serta staf pelayanan). Data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen, laporan, dan arsip terkait pelaksanaan e-Kelurahan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan administrasi digital di kantor kelurahan; wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai persepsi, pengalaman, serta kendala dalam penggunaan sistem e-Kelurahan; sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung seperti arsip laporan, foto kegiatan, dan data administrasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman (2014), yang meliputi empat tahapan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Seluruh proses dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Faktor Penghambat Kualitas Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan e-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Selatan masih menghadapi beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas pelayanan digital. Kendala utama terletak pada keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jumlah perangkat komputer yang belum memadai dan jaringan internet yang sering tidak stabil sehingga menghambat proses input dan verifikasi data. Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi tantangan karena sebagian warga, terutama kelompok usia lanjut dan berpendidikan menengah ke bawah, belum terbiasa menggunakan layanan daring dan lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan. Hambatan lainnya berasal dari kesiapan aparaturnya yang belum merata; masih terdapat pegawai yang kesulitan mengoperasikan sistem dan menangani kendala teknis. Kurangnya integrasi data antara e-Kelurahan dan database Disdukcapil turut memperlambat proses validasi dokumen. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur, kapasitas aparaturnya, serta koordinasi antarinstansi agar penerapan e-Kelurahan berjalan lebih optimal.

Sempaja Selatan masih menghadapi berbagai hambatan yang berdampak signifikan terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan digital, khususnya

dalam implementasi program e-Kelurahan yang menjadi upaya modernisasi layanan administrasi publik. Meskipun pemerintah setempat telah mulai mengadopsi teknologi informasi sebagai bagian dari transformasi pelayanan, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital belum berjalan optimal. Salah satu kendala terbesar yang dapat diamati terletak pada aspek infrastruktur teknologi. Jumlah perangkat komputer yang tersedia di kantor kelurahan masih belum memadai untuk memenuhi seluruh kebutuhan operasional, terutama pada saat volume permohonan layanan meningkat. Keterbatasan ini membuat pegawai harus menggunakan perangkat secara bergantian, sehingga proses pelayanan berlangsung lebih lama dari yang seharusnya. Selain itu, sebagian perangkat yang ada sudah memasuki masa pakai lama sehingga tidak mampu mendukung aplikasi pelayanan digital secara maksimal, bahkan sering mengalami gangguan teknis ketika digunakan.

Kualitas jaringan internet yang tidak stabil turut memperparah kondisi tersebut. Jaringan yang sering mengalami penurunan kecepatan atau gangguan konektivitas menyebabkan proses input data, unggah dokumen, maupun verifikasi sistem menjadi terhambat. Ketika koneksi terputus di tengah proses, pegawai harus mengulang tahapan tertentu, yang bukan saja memperpanjang waktu pelayanan tetapi juga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan input data. Tidak jarang masyarakat yang sedang menunggu pelayanan merasa tidak puas karena proses yang seharusnya cepat justru memakan waktu lebih lama akibat kendala teknis yang terjadi berulang. Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi merupakan aspek yang sangat menentukan keberhasilan penerapan sistem digital, dan jika tidak diperkuat, maka efektivitas program e-Kelurahan akan terus terhambat.

Selain persoalan infrastruktur, tantangan besar lainnya datang dari sisi masyarakat. Rendahnya literasi digital di kalangan warga, terutama kelompok usia lanjut dan masyarakat berpendidikan menengah ke bawah, masih menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan layanan daring. Banyak warga belum familiar dengan penggunaan perangkat digital, seperti smartphone atau komputer, untuk mengakses layanan administrasi. Bahkan langkah-langkah sederhana seperti membuat akun, mengisi formulir digital, atau mengunggah berkas, masih dirasa sulit oleh sebagian masyarakat. Kondisi ini menyebabkan mereka lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk memperoleh bantuan langsung dari petugas, meskipun sebenarnya layanan daring disediakan untuk mengurangi antrean dan mempercepat proses administrasi. Hal ini membuktikan bahwa ketersediaan layanan digital tidak secara otomatis meningkatkan efektivitas pelayanan jika masyarakat belum memiliki kompetensi digital yang memadai.

Dari sisi pemerintah kelurahan, kesiapan aparatur juga menjadi faktor penting yang menentukan kelancaran pelayanan digital. Meskipun sebagian pegawai telah mampu mengoperasikan sistem dengan baik, masih ada aparatur

yang belum sepenuhnya menguasai penggunaan aplikasi pelayanan atau perangkat pendukung lainnya. Minimnya pengalaman, kurangnya pelatihan yang berkesinambungan, serta belum tersedianya pendampingan teknis yang memadai membuat sebagian pegawai membutuhkan waktu lebih lama dalam menangani permohonan layanan. Ketika terjadi kendala teknis pada sistem, beberapa aparatur bahkan harus menunggu bantuan dari petugas yang lebih kompeten atau dari pihak pengelola sistem di tingkat kota, sehingga pelayanan menjadi tertunda. Situasi ini tentu memengaruhi kualitas layanan yang diterima masyarakat, karena pelayanan digital seharusnya dapat diberikan dengan lebih cepat, tepat, dan efisien.

Kendala lainnya muncul dari belum optimalnya integrasi data antara sistem e-Kelurahan dengan database Disdukcapil. Idealnya, validasi data kependudukan dapat dilakukan secara otomatis melalui integrasi sistem sehingga mempercepat proses penerbitan dokumen. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa konektivitas antarinstansi belum berjalan sempurna. Integrasi data yang belum utuh mengharuskan pegawai melakukan pengecekan manual atau meminta konfirmasi langsung ke instansi terkait, yang tentunya membutuhkan waktu lebih lama. Hal ini menjadikan proses pelayanan tidak hanya lambat tetapi juga rentan terhadap inkonsistensi data karena perbedaan format atau ketidaksinkronan informasi antarinstansi. Keterlambatan validasi ini pada akhirnya berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas pelayanan digital yang disediakan pemerintah.

Berdasarkan berbagai kendala yang dihadapi tersebut, jelas bahwa penerapan e-Kelurahan di Sempaja Selatan membutuhkan upaya perbaikan yang bersifat menyeluruh dan berkelanjutan. Pemerintah kelurahan perlu meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, baik dari sisi perangkat keras maupun jaringan internet, agar mampu mendukung operasional sistem digital secara optimal. Selain itu, program pelatihan dan peningkatan kapasitas aparatur harus dilakukan secara rutin untuk memastikan seluruh pegawai memiliki kemampuan yang setara dalam menggunakan sistem pelayanan digital. Di sisi lain, edukasi dan pendampingan kepada masyarakat perlu diperkuat melalui sosialisasi, pelatihan dasar literasi digital, serta penyediaan pusat bantuan (helpdesk) yang mudah diakses.

Tidak kalah pentingnya, koordinasi antarinstansi, khususnya dengan Disdukcapil, harus ditingkatkan melalui penguatan integrasi sistem informasi agar proses validasi data dapat dilakukan secara cepat dan akurat. Jika langkah-langkah ini dapat dilaksanakan secara konsisten, maka transformasi digital di Sempaja Selatan dapat berjalan lebih optimal dan benar-benar membawa manfaat bagi masyarakat. Dengan demikian, pelayanan e-Kelurahan tidak hanya menjadi inovasi administratif, tetapi juga menjadi instrumen peningkatan kualitas

pelayanan publik yang lebih responsif, efisien, dan sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi di era digital saat ini.

Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan e-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Selatan telah berkontribusi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip *smart governance*. Program ini mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara digital dan membantu aparatur meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan pada aspek infrastruktur teknologi, kemampuan aparatur, literasi digital masyarakat, serta integrasi data antarinstansi.

Berdasarkan analisis menggunakan teori Indrajit, unsur *support*, *capacity*, dan *value* telah terwujud namun perlu diperkuat. Dukungan kebijakan dan infrastruktur sudah tersedia, tetapi masih terbatas; kapasitas aparatur dan masyarakat perlu terus ditingkatkan; dan manfaat digitalisasi sudah dirasakan, meski belum merata. Keberhasilan e-Kelurahan sangat bergantung pada kolaborasi antara pemerintah daerah, aparatur kelurahan, dan masyarakat dalam mengembangkan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, peningkatan sarana prasarana, pelatihan berkelanjutan, integrasi sistem data, serta sosialisasi kepada masyarakat menjadi langkah penting untuk memperkuat penerapan *smart governance* di tingkat kelurahan.

Rekomendasi

Rekomendasi dari penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan dukungan pemerintah dalam aspek kebijakan dan infrastruktur teknologi, khususnya penyediaan jaringan internet yang stabil dan perangkat kerja yang memadai. Pemerintah daerah perlu memberikan pelatihan berkelanjutan bagi aparatur kelurahan agar mampu mengoperasikan sistem e-Kelurahan secara efektif dan membantu masyarakat dalam penggunaannya. Sosialisasi dan pendampingan kepada warga juga perlu ditingkatkan untuk memperluas literasi digital dan mendorong partisipasi aktif dalam penggunaan layanan daring. Selain itu, integrasi data antara e-Kelurahan dan instansi terkait seperti Disdukcapil harus segera diwujudkan agar proses administrasi berjalan lebih cepat dan akurat. Dengan langkah-langkah tersebut, penerapan e-Kelurahan diharapkan dapat berjalan lebih optimal dan mendukung terwujudnya prinsip *smart governance* di tingkat kelurahan.

Daftar Pustaka

Fitriani, S., & Prabowo, H. (2020). Tantangan implementasi *e-government* di tingkat kelurahan: Studi pada pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 45–58.

- Hadi, R., & Munawar, A. (2020). Hambatan implementasi layanan publik berbasis elektronik (SPBE) di pemerintahan desa dan kelurahan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(4), 301–312.
- Lestari, Y., & Handayani, P. (2021). Pengaruh infrastruktur teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan digital. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 14(2), 233–244.
- Rahayu, D., & Setiawan, A. (2021). Literasi digital masyarakat dalam mengakses layanan publik berbasis daring. *Jurnal Komunikasi dan Informatika Publik*, 8(3), 120–132.
- Sutanto, B., & Anggraini, R. (2022). Integrasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam mendukung pelayanan e-Kelurahan. *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 5(1), 15–28.
- Wijayanti, S. (2023). Evaluasi Nilai Manfaat e-Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi di Kota Bandung. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 156–170.
- Winarno, T. (2019). Literasi digital dan infrastruktur sebagai kunci keberhasilan *smart city*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 10(2), 60–70.
- Wijaya, T., & Nurhadi, M. (2019). Kesiapan aparatur dalam transformasi pelayanan digital pemerintah daerah. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 6(2), 88–97.
- Yuliana, E., & Malik, R. (2024). Analisis Hambatan Teknis dan Sosial dalam Implementasi Layanan Digital Pemerintahan. *Jurnal Smart Governance*, 3(2), 50–62.