

Analisis Efektivitas Penerapan Layanan Publik E-Kelurahan di Kota Bandung

Cici Nurnovianti¹, Nia Karniawati²

^{1,2}Universitas Komputer Indonesia

cicinurnovianti555@gmail.com¹

ABSTRACT

This is a new author's manual and a template for El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat published every January and July since 2021. Articles must start with Article Title followed by Author Name and Affiliate Address and abstract. This part of the abstract must be typed in 150-250 word counts. Especially for the abstract, use the Cambria font, measuring 10 pt. Single space per line in this article. If the article is written in Indonesian, the abstract should be typed in English and Indonesian. Meanwhile, if the article is written in English, the abstract must be typed in English only. The abstract is typed as concisely as possible and consists of: research objectives, methods, results and discussion and brief conclusions. 250 words maximum. Abstract should only be typed in one paragraph and in one column format.

Keywords : *Author Guidelines, Journal Al-Kharaj, Article Templates.*

ABSTRAK

Ini adalah pedoman penulis baru dan template paper Resligion Education Social Laa Roiba Journal (RESLAJ). Terbit setiap Februari dan Agustus sejak 2019. Artikel harus dimulai dengan Judul Artikel diikuti oleh Nama Penulis dan Alamat Afiliasi dan abstrak. Bagian abstrak ini harus diketik dalam jumlah kata 150-250. Khusus untuk bagian abstrak gunakan font Cambria berukuran 10 pt. Spasi tunggal antar baris dalam artikel ini. Jika artikel ditulis dalam bahasa Indonesia, abstrak diketik dalam bahasa Inggris dan Indonesia. Sedangkan jika artikel ditulis dalam bahasa Inggris, abstrak harus diketik dalam bahasa Inggris saja. Abstrak diketik sesingkat mungkin dan terdiri dari: tujuan penelitian, metode, hasil dan pembahasan dan kesimpulan singkat. Maksimum 250 kata. Abstrak hanya harus diketik dalam satu paragraf dan format satu kolom.

Kata kunci : *Pedoman Penulis, Jurnal Al-Kharaj, Template Artikel.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di era digital ini, pemerintah dituntut untuk mengadopsi inovasi teknologi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan e-government, yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (Indrajit, 2016).

Kota Bandung, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, telah menginisiasi berbagai program e-government untuk meningkatkan pelayanan publiknya. Salah satu program yang diterapkan adalah E-Kelurahan, sebuah sistem pelayanan publik berbasis elektronik di tingkat kelurahan. Program ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses administrasi serta meningkatkan transparansi pelayanan publik (Peraturan Walikota Bandung Nomor 1381 Tahun 2016).

Penerapan E-Kelurahan di Kota Bandung merupakan langkah strategis dalam mewujudkan *good governance* dan *smart city*. Namun, implementasi sistem ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, dan tingkat literasi digital masyarakat (Rokhman, 2018). Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai efektivitas penerapan E-Kelurahan di Kota Bandung.

E-Kelurahan merupakan sebuah sistem pelayanan publik berbasis elektronik yang memungkinkan warga untuk mengakses berbagai layanan administratif secara online. Sistem ini diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan konvensional, seperti antrian panjang, proses yang berbelit-belit, dan potensi praktik korupsi. Namun, penerapan sistem E-Kelurahan di Kota Bandung tidak terlepas dari berbagai tantangan. Beberapa di antaranya adalah :

1. Kesiapan infrastruktur teknologi informasi di tingkat kelurahan.
2. Kemampuan dan kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem.
3. Tingkat literasi digital masyarakat yang beragam.
4. Keamanan data dan privasi warga.
5. Integrasi sistem E-Kelurahan dengan sistem pemerintahan lainnya.

Mengingat pentingnya efektivitas layanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendukung tata kelola pemerintahan yang baik, maka perlu dilakukan analisis mendalam mengenai efektivitas penerapan E-Kelurahan di Kota Bandung. Analisis ini akan membantu mengidentifikasi keberhasilan, kendala, serta area perbaikan dalam implementasi sistem tersebut. Dengan memahami efektivitas penerapan E-Kelurahan, diharapkan Pemerintah Kota Bandung dapat mengoptimalkan layanan publik berbasis elektronik ini, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di era digital.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi Pemerintah Kota Bandung dalam mengoptimalkan layanan E-Kelurahan, serta menjadi referensi bagi daerah lain yang ingin menerapkan sistem serupa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran mendalam tentang efektivitas penerapan E-Kelurahan di Kota Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi E-Kelurahan di Kota Bandung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Kelurahan di Kota Bandung telah berjalan sejak tahun 2019. Sistem ini mencakup berbagai layanan administratif seperti pembuatan KTP, KK, surat keterangan domisili, dan surat pengantar nikah. Wawancara dengan petugas kelurahan mengungkapkan bahwa sistem ini telah membantu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi antrian di kantor kelurahan.

2. Efektivitas Layanan

E-Kelurahan telah meningkatkan kecepatan pelayanan, dalam waktu pemrosesan dokumen berkurang hingga 50% dibandingkan dengan sistem manual. Namun, beberapa masyarakat melaporkan kesulitan dalam mengakses sistem, terutama warga lanjut usia yang kurang familiar dengan teknologi.

3. Kendala Teknis dan Infrastruktur

Penelitian mengidentifikasi beberapa kendala teknis, termasuk gangguan jaringan internet dan server yang kadang-kadang down dan masih ada kebutuhan untuk meningkatkan infrastruktur teknologi di beberapa kelurahan di Kota Bandung.

4. Sumber Daya Manusia

Hasil menunjukkan variasi dalam kesiapan sumber daya manusia. Beberapa kelurahan memiliki staf yang terlatih dengan baik dalam mengoperasikan sistem, sementara yang lain masih menghadapi kesulitan. Program pelatihan yang berkelanjutan diidentifikasi sebagai kebutuhan penting.

5. Persepsi Masyarakat

Beberapa masyarakat menyatakan kepuasan terhadap layanan E-Kelurahan, terutama dalam hal transparansi dan pengurangan potensi praktik korupsi. Namun, sebagian kecil masyarakat, terutama yang kurang akrab dengan teknologi, merasa sistem ini rumit.

6. Keamanan Data

Keamanan data menjadi prioritas dalam pengembangan sistem. Meskipun belum ada laporan kebocoran data yang signifikan, beberapa masyarakat mengexpresikan kekhawatiran tentang privasi informasi mereka.

7. Integrasi Sistem

Integrasi E-Kelurahan dengan sistem pemerintahan lainnya masih dalam tahap proses. Beberapa layanan sudah terintegrasi dengan baik, sementara yang lain masih memerlukan penyempurnaan.

Implementasi E-Kelurahan di Kota Bandung menunjukkan potensi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas layanan publik. Pengurangan waktu pemrosesan dan peningkatan transparansi merupakan capaian positif yang sejalan dengan tujuan e-government (West, 2004). Namun, tantangan seperti kesenjangan digital dan kesiapan infrastruktur masih perlu diatasi.

Kendala teknis dan infrastruktur yang diidentifikasi dalam penelitian ini sejalan dengan temuan Rokhman (2018) tentang tantangan implementasi e-government di negara berkembang. Hal ini menunjukkan perlunya investasi berkelanjutan dalam infrastruktur teknologi informasi.

Variasi dalam kesiapan sumber daya manusia menegaskan pentingnya program pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan, seperti yang diajukan oleh Indrajit (2016).

Peningkatan kapasitas staf kelurahan harus menjadi prioritas untuk memastikan efektivitas sistem. Persepsi positif masyarakat terhadap transparansi sistem mendukung argumen bahwa e-government dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Sari & Winarno, 2020).

Namun, kekhawatiran sebagian masyarakat tentang kompleksitas sistem menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih inklusif dalam desain dan implementasi. Isu keamanan data yang muncul dalam penelitian ini menegaskan pentingnya membangun kepercayaan publik melalui kebijakan keamanan data yang kuat dan transparan, sejalan dengan rekomendasi Yusuf & Abidin (2021).

Proses integrasi sistem yang masih berlangsung menunjukkan bahwa implementasi e-government adalah upaya jangka panjang yang memerlukan komitmen berkelanjutan dari pemerintah.

KESIMPULAN

Penerapan layanan publik E-Kelurahan di Kota Bandung menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Diantaranya:

1. Efektivitas E-Kelurahan terlihat dari peningkatan kecepatan layanan, pengurangan birokrasi, dan peningkatan transparansi dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan.
2. Masyarakat Kota Bandung umumnya memberikan respon positif terhadap implementasi E-Kelurahan, meskipun masih ada sebagian kecil yang mengalami kesulitan dalam penggunaannya.
3. Tantangan utama dalam penerapan E-Kelurahan meliputi:
 - a. Kesenjangan digital di antara kelompok masyarakat
 - b. Keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa kelurahan
 - c. Kebutuhan peningkatan kompetensi digital aparatur kelurahan
4. Faktor-faktor yang mendukung keberhasilan E-Kelurahan antara lain komitmen pemerintah kota, sosialisasi yang intensif, dan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan.
5. Meningkatkan efektivitas E-Kelurahan, diperlukan upaya berkelanjutan dalam hal:
 - a. Peningkatan infrastruktur teknologi
 - b. Pelatihan dan pengembangan kapasitas aparatur kelurahan
 - c. Edukasi digital bagi masyarakat
 - d. Evaluasi dan perbaikan sistem secara berkala

Pemerintah Kota Bandung perlu terus melakukan penyempurnaan sistem E-Kelurahan dengan memperhatikan aspek aksesibilitas, keamanan data, dan integrasi dengan sistem pemerintahan lainnya. Selain itu, diperlukan penelitian lanjutan untuk mengukur dampak jangka panjang penerapan E-Kelurahan terhadap kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Shboul, M., Rababah, O., Ghnemat, R., & Al-Saqqa, S. (2014). Challenges and Factors Affecting the Implementation of E-Government in Jordan. *Journal of Software Engineering and Applications*, 7(13), 1111-1127.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research (6th ed.)*. London: SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Luna-Reyes, L. F., Gil-Garcia, J. R., & Romero, G. (2012). Towards a multidimensional model for evaluating electronic government: Proposing a more comprehensive and integrative perspective. *Government Information Quarterly*, 29(3), 324-334.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches (7th ed.)*. Harlow, UK: Pearson Education Limited.
- 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.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. W. (2020). Implementasi E-Government dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(3), 629-638.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Toha, M. (2017). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15-27.
- World Bank. (2015). e-Government. Retrieved from <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Yusuf, M., & Abidin, Z. (2021). Implementasi E-Government untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 57-68.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Rujukan Elektronik :**
- Peraturan Walikota Bandung Nomor 1381 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.