

PENERAPAN E-GOVERNMENT DI KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA

Muhammad Rachmadani Tarmiji¹

Abstrak

Penelitian bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan tentang penerapan EGovernment di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samainda dan pendapat masyarakat terkait pelayanan berbasis online tersebut. Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samainda. Adapun jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan serta lapangan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan data, penulis melakukan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, kemudian melakukan penarikan kesimpulan sesuai dengan teori analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Government di Kecamatan Sungai Kunjang sudah berjalan cukup baik melalui pelayanan dengan menggunakan aplikasi whatsapp dan website. Adapun persyaratan didalam pengurusan berkas dapat diakses melalui aplikasi tersebut. Keefisienan yang ditimbulkan dari adanya sistem ini membuat warga tidak membuang cukup banyak waktu, uang dan tenaga untuk mengurus keperluannya dikantor kecamatan maupun kelurahan. Selanjutnya program ini juga dapat meningkatkan partisipasi aktif masyarakat terhadap berbagai macam isu dan masalah yang ada dilingkungan. Berbagai macam aturan-aturan terbaru dari pemerintah kota dapat langsung tersalurkan secara efektif demi mendukung keterbukaan informasi antara pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci : *Pelayanan, E-Government*

Pendahuluan

Hakekat penyelenggaraan pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumber daya yang ada digunakan sebaik-baiknya untuk kepentingan masyarakat. Dalam kerangka ini untuk menentukan pelayanan, maka pemerintah perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dilayani. Kecamatan sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan perijinan dan penerbitan, Kartu Keluarga, Akte Kematian, KTP, Surat Tanah / Ahli Waris, IMB dan sebagainya dituntut bekerja secara professional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat daripada berorientasi kepada atasan seperti yang terjadi selama ini dalam lingkungan birokrasi publik.

Berbicara tentang pelayanan, tentu kita mengetahui bahwa banyak tingkatan yang harus dilalui oleh masyarakat ketika hendak mengurus sesuatu, entah itu mengurus perizinan, pembuatan surat, dan lain-lain. Dalam hal ini instansi yang sangat erat hubungannya dengan masyarakat atau instansi yang bisa dibilang menjadi ujung tombak bagi pemerintah daerah yaitu kelurahan, dimana jika dilihat dari fungsinya, kelurahan merupakan instansi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat

Namun pada kenyataannya, pelayanan yang ada pada saat ini di tingkat kecamatan dan kelurahan masih jauh dari kata modern, ini semua dikarenakan masih berlakunya sistem pengantaran berkas secara fisik, penggunaan kertas secara berlebihan, kurangnya informasi mengenai pelayanan yang ada, alur birokrasi yang berbelit dan lain-lain, yang dimana ini semua tentu berimbas kepada kesusahan yang dialami oleh masyarakat terlebih lagi informasi yang didapat masyarakat pun sangat minim dan tidak jarang masyarakat harus datang ke kantor kelurahan secara langsung untuk dapat mendapatkan informasi secara detail yang mana faktor alam suatu wilayah dalam hal ini sangat mempengaruhi tingkat mobilitas masyarakat ketika hendak bepergian ke kantor kelurahan.

Berangkat dari permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, ternyata sistem e-Government sebagai salah satu bentuk dari revolusi industri 4.0 dewasa ini belum sepenuhnya berjalan sesuai apa yang diharapkan, maka dari itu penulis mencoba untuk mengkaji lebih dalam tentang penerapan pelayanan pemerintahan berbasis online atau e-Government yang ada di kecamatan untuk memperbaiki sistem pelayanan yang telah ada, yang dirasa sangat urgent di era revolusi industri 4.0 seperti saat ini. Dari sinilah muncul gagasan dari penulis untuk membuat skripsi yang berjudul “Penerapan E-Government di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”

Kerangka Dasar Teori

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pertama yaitu, Dian Rachma Aprianty (2016) dalam skripsinya yang berjudul Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda yang lebih memfokuskan kepada peningkatan mutu pelayanan publik dengan fokus penelitian menggunakan pendekatan indikator Support, Capacity dan Value. Hasil yang didapat bahwasanya peranan fungsi website dan aplikasi online masih sangat terbatas yang ditandai oleh kurangnya fungsi sarana penyebaran informasi, fungsi sosialisasi kebijakan, dan penghubung interaksi antara pemerintah kecamatan dengan masyarakat yang menyebabkan keterbukaan informasi pelayanan sebagian besar masih bersifat offline.

Kedua, Aditya Wijaya (2015) dalam penelitiannya yang berjudul Penerapan EGovernment Di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang (Inpres No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government). Hasil penelitiannya tersebut ialah penerapan Electronic Government belum sepenuhnya berjalan secara maksimal, dikarenakan belum adanya Peraturan Daerah khusus yang mengatur tentang Electronic Government di Kabupaten Semarang. Dan masih banyaknya masyarakat yang kurang memberikan partisipasi dalam penerapan Electronic Government.

Ketiga, Mazlan (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Penerapan Electronic Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan yaitu penerapan electronic government dalam upaya peningkatan pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bahwa elemen-elemen suksesnya belum mampu meningkatkan pelayanan publik. Dari masyarakat juga terlibat yaitu disebabkan dari kurangnya antusias dari masyarakat untuk memanfaatkan media teknologi untuk mengakses situs-situs resmi pemerintah kota, apalagi untuk masyarakat yang telah berumur dan kurang melek akan teknologi

Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jenis Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan Administratif : pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dll.
2. Pelayanan Barang : pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa : pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penganggulangan bencana, pelayanan sosial.

E-Government

Definisi E-Government

Menurut Wibisoni dan Sulistyarningsih dalam Indrajit (2002:44) e-Government digunakan oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi didalam proses administrasi dan pengantar jasa. E-Government menghubungkan informasi dan komunikasi, seperti jaringan, internet dan komputerisasi, melalui pemerintah untuk meningkatkan jasa pelayanan.

Manfaat dan Tujuan E-Government

Menurut Misuraca (2007) dalam (Andrianto, 2007:46) menyebutkan bahwa terdapat tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan e-government, yaitu:

1. Dimensi Ekonomi : mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.
2. Dimensi sosial : manfaat e-government cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan.
3. Dimensi Pemerintahan : dapat meningkatkan tercapainya good governance dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. E-government juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

Penerapan E-Government

Menurut Nugroho (2007:47) tahapan perkembangan implementasi eGovernment di Indonesia dibagi menjadi 4 (empat) tahap, yaitu :

1. Web Presence (memunculkan website daerah di internet, dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah).
2. Interaction (website daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah, dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi pelayanan publik dari pemerintah).
3. Transaction (website daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah).
4. Transformation (dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antar pemerintah, sektor non pemerintah, sektor swasta)

Dimensi E-Government

Menurut Stiftung (2001) dalam Indrajit (2005:43) Terdapat lima dimensi dalam balanced e-Government scorecard yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detil. Kelima dimensi tersebut yaitu :

1. Dimensi Manfaat : berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut
2. Dimensi Efisiensi : berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan.
3. Dimensi Partisipasi : berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan.
4. Dimensi Transparansi : berhubungan dengan apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparan dalam pemerintahan.
5. Dimensi Manajemen Perubahan : Ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dilihat dari tempat pelaksanaannya penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (Field Research). Menurut Moleong (2004:26) penelitian lapangan dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian

kualitatif atau metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Dalam prosesnya, penelitian ini mengangkat data, informasi dan permasalahan yang ada di lapangan terkait implementasi pelayanan publik berbasis online (e-Government) di kelurahan-kelurahan yang berada dalam lingkup wilayah hukum Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda.

Fokus Penelitian

Penerapan e-Government di Kecamatan Sungai Kunjang mencakup semua kegiatan pemerintahan elektronik atau e-Government yang ada di kecamatan dan kelurahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, meliputi :

1. Manfaat
2. Efisiensi
3. Partisipasi
4. Transparansi
5. Manajemen Perubahan

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Manfaat

Dapat diketahui bahwa manfaat yang dihasilkan dari adanya program e-government ini sudah sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan amanah walikota Samarinda yang mencanangkan bahwa pelayanan pemerintahan yang ada ditingkatan paling bawah sudah harus menyesuaikan dengan keadaan zaman. Namun didalam pelaksanaannya memang tidak semua pelayanan bisa dilakukan secara online, ini dikarenakan ada berbagai macam dinamika dilapangan yang mengharuskan warga untuk datang ke kantor untuk melakukan pelayanan secara offline. Adapun manfaat lain yang didapat dari adanya pelayanan berbasis online secara keseluruhan yaitu untuk merespon adanya pandemi covid-19 dengan tujuan agar tetap dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan key informan dapat kita ketahui bersama bahwa sebelum adanya pelayanan online ini, warga Kecamatan Sungai Kunjang ketika ingin mendapatkan pelayanan kependudukan harus langsung berurusan ke kantor Disdukcapil yang ada di Jalan Milono, tentu ini berpengaruh pada tingkat mobilitas warga yang harus bepergian cukup jauh kesana. Namun dengan adanya sistem ini, tentu sangat membantu warga yang berada dilingkungan kecamatan agar tidak perlu lagi mengurus kependudukan di Disdukcapil, hanya dengan melakukan pelayanan di kecamatan saja, warga sudah bisa terlayani secara online maupun offline. Disamping itu memang ada beberapa pelayanan yang memang mengharuskan warga yang bersangkutan untuk berkonsultasi langsung ke kantor. Ini semua karna didalam pengurusan tersebut dibutuhkan kevalidan data dan informasi yang lebih mendalam oleh

pihak kelurahan, karna pihak kelurahan mempunyai tanggung jawab besar didalam hal itu, salah satu contohnya ialah pengurusan surat ahli waris, surat tanah, dan lain-lain.

Efisiensi

Pada pelayanan yang terdapat di Kecamatan Sungai Kunjang, efisiensi timbul dari adanya faktor-faktor pendukung seperti terdapatnya fasilitas yang memadai hingga staff-staff kantor yang sudah terbilang handal didalam melakukan pelayanan secara online. Hal ini dapat dilihat dari telah berjalan nya pelayanan secara elektronik yang pelaksanaannya semakin dikembangkan terlebih lagi dimasa pandemi seperti saat ini yang bertujuan untuk memudahkan pihak pemerintah sebagai pelaksana, dan juga pihak masyarakat umum yang menjadi objek pelayanan itu sendiri. Keefisienan pelayanan di Kecamatan Sungai Kunjang dan kelurahan dibawahnya memang dewasa ini berdampak besar pada peningkatan jumlah layanan yang masuk tiap harinya, ini terbukti dari data yang ada bahwa 3 kelurahan di Kecamatan Sungai Kunjang yakni Kelurahan Loa Bakung, Lok Bahu, dan Karang Asam Ulu berhasil masuk kedalam 10 besar "TOP 10 KELURAHAN 2021" pada aplikasi SIPENDUK yang mana rata rata dari awal tahun 2021 sudah berhasil memberikan pelayanan secara online sebanyak 1000 lebih pelayanan ke masyarakat.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Budiati, 2004:21) yang menyatakan bahwa ada 7 faktor kunci didalam suksesasi penerapan eGovernment, salah satunya ialah Civil Service yang mana berkaitan dengan servis yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui pemanfaatan egovernment, ini terbukti dari prestasi 10 besar yang didapat oleh beberapa kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Sungai Kunjang ini sudah bisa terbilang cukup baik, hal ini menandakan bahwa euphoria masyarakat akan pelayanan online ini memang sedang dalam antusiasme yang tinggi. Hal ini sekaligus membuktikan bahwa pelayanan berbasis elektronik atau e-Government yang ada di wilayah Kecamatan Sungai Kunjang sejauh ini telah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, efisiensi waktu dan biaya yang dihasilkan dari adanya program ini membuat semua pihak yang merasakan manfaatnya merasa cukup terbantu dan termudahkan.

Partisipasi

Pemerintah dalam hal ini kecamatan dan kelurahan selalu membuka pintu diskusi agar masyarakat bisa selalu turut berpartisipasi didalam merumuskan suatu kebijakan. Memang tidak semua warga bisa ikut berpartisipasi, namun melalui sistem perwakilan, warga yang diwakili oleh para ketua-ketua RT bisa memberikan masukannya. Dalam kaitannya dengan e-government, alur daripada proses partisipasi masyarakat tersebut biasanya dimulai dari perbincangan di grup whatsapp yang mana memang di setiap

kelurahan terdapat grup whatsapp yang isi anggotanya merupakan para ketua-ketua RT dan pejabat-pejabat struktural yang ada di kelurahan, sehingga pada platform aplikasi tersebut, pihak kelurahan bisa menyampaikan dengan mudah undangan bagi warga untuk bisa berdiskusi membahas suatu permasalahan yang ada dilingkungan nya, terlebih lagi pada platform tersebut, para ketua RT bisa menyampaikan keluhan ataupun masukan nya dalam hal pengembangan sistem e-government. Komunikasi dua arah antar warga dan pemerintah selalu terjaga dengan baik agar tidak terjadi kesalahpahaman antara satu dan lain nya.

Namun disamping itu memang ada ketua RT yang aktif mengecek grup ketua RT di platform whatsapp (WA), dan ada pula ketua RT yang jarang mengecek grup, sehingga penyebaran informasi tersebut ia dapatkan hanya dari kawan sesama ketua RT saja. Hal seperti ini sebenarnya yang bisa menghambat proses partisipasi masyarakat karena kurang aktifnya ketua RT didalam bersosialisasi dan mencari berita terbaru dikelurahan. Berbeda hal nya dengan ketua RT yang memang aktif, sudah barang tentu tingkat partisipasi yang akan ditimbulkan oleh warganya bisa lebih baik dibandingkan ketua RT yang pasif. Karena sejatinya peran ketua RT lah yang mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakatnya, dan juga ketua RT merupakan penggerak warga yang lain sekaligus perwakilan keseluruhan warga ke ranah pemerintahan kelurahan maupun kecamatan.

Transparansi

Setelah dilakukan penelitian, yang terlihat sejauh ini dari dimensi transparansi ialah pihak Kecamatan Sungai Kunjang dan kelurahan dibawahnya selalu aktif memberikan informasi-informasi penting ke masyarakat melalui berbagai macam media, mulai dari papan informasi, pengumuman melalui website, hingga pemberitahuan informasi via whatsapp kepada warga. kecamatan sendiri memang selalu menyebarluaskan segala informasi yang sifatnya umum untuk dapat diketahui oleh publik, karena ini juga merupakan bagian unsur daripada good governance yang mengharuskan adanya keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat, disatu sisi hal ini juga bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman maupun terjadinya simpang siur informasi yang bisa menimbulkan peluang adanya berita hoax di tengah-tengah masyarakat. Karena dari berita hoax inilah bisa menimbulkan permasalahan baru yang lebih besar, maka dari itu pihak kecamatan sudah mengantisipasi dengan selalu menyebarluaskan informasi yang sifatnya valid dari pemerintah daerah maupun pusat, metode penyebaran dewasa inipun tidak jauh dari peran teknologi informasi, bisa melalui pesan berantai whastapp atau pihak kecamatan mengupdate di situs website resmi kantor mereka yang beralamat di situs <http://kec-sungai-kunjang.samarindakota.go.id/>.

Namun menurut key informan akan tidak ada dampaknya apabila pemerintah selalu menyebarluaskan informasi jika masyarakatnya sendiri

masih bersifat pasif didalam mencari informasi, update informasi di situs website kecamatan hanya akan menjadi deretan-deretan berita yang tidak terbaca. Maka dari itu memang diperlukan juga kesadaran dari masyarakat agar bisa melek akan teknologi, hal ini merupakan hal positif apabila masyarakat juga bisa aktif mengakses segala informasi pada platform yang ada, karna apabila masyarakat tidak update, maka masyarakat itu sendiri akan tertinggal oleh perkembangan zaman

Manajemen Perubahan

Dalam hal penerapan e-Government ini, manajemen perubahan berkaitan dengan proses implementasinya apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik dari pemerintah itu sendiri, dan juga menyangkut bagaimana strategi pengembangan sistem ini kedepan, serta adakah proses adaptasi sistem pelayanan online dikecamatan lain yang dirasa cocok apabila diterapkan di Kecamatan Sungai Kunjang. Dari pendapat key informan dapat diketahui bahwa sejauh ini Kecamatan Sungai Kunjang memang belum pernah mengadopsi sistem pelayanan online dikecamatan lain, melainkan yang dilakukan sekarang hanya sebatas sharing antar petinggi-petinggi kecamatan yang lain mengenai pelayanan online ini, karena menurut key informan, sistem yang sudah berjalan sekarang sudah bisa dibilang cukup mengcover pekerjaan teman teman staff pelayanan, namun tetap harus ada perbaikan agar pelayanan yang sudah ada sekarang berjalan semakin baik lagi.

Selain itu, usaha yang dilakukan oleh pihak kecamatan dan kelurahan didalam menciptakan pelayanan prima berbasis elektronik memang sudah berjalan sebagaimana mestinya, sejalan dengan teori e-administration yang dikemukakan oleh (Djunaedi, 2002:49) yaitu manajemen perubahan ditujukan untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, sekaligus dengan menciptakan pemberdayaan. Teori tersebut telah terimplementasi dilapangan dengan giatnya pihak kecamatan maupun kelurahan didalam mengembangkan situs website yang mereka miliki agar lebih mudah diakses oleh masyarakat dan juga sekaligus memperbaiki kualitas sumber daya manusia yang ada dikantor dengan cara memberikan pelatihan kepada staff agar bisa ahli dalam menjalankan sistem pelayanan online ini.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Pada dimensi manfaat, manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dengan adanya sistem ini yaitu dapat mempermudah proses pelayanan yang ada menjadi lebih cepat dan efisien, karena pada sistem sebelumnya ketika ingin mendapatkan layanan dikantor kecamatan atau kelurahan, warga masyarakat harus melakukan pengurusan berkas fisik secara langsung

- kekantor, namun dengan adanya sistem ini, warga masyarakat tidak perlu lagi untuk datang, cukup dengan menghubungi nomor whatsapp pelayanan yang ada, maka keperluan dari warga tersebut akan segera diurus oleh staff pelayanan yang ada dikantor. Disamping itu, tidak semua pelayanan yang mendapatkan manfaat dari adanya sistem ini, karena ada beberapa layanan yang memang diharuskan nya terjadi tatap muka dan pengantaran berkas fisik secara langsung oleh warga kepada staff pelayanan yang ada dikantor.
2. Selanjutnya pada dimensi efisiensi, bahwa masyarakat yang dewasa ini sudah banyak menggunakan aplikasi pada smartphone seperti whatsapp memang sangat terbantu dengan diadanya sistem pelayanan online ini, karena menurutnya proses pengerjaan dari berkas tersebut bisa berjalan dengan cepat tanpa harus menunggu waktu yang lama. Ini membuat keefisienan yang ditimbulkan dari adanya sistem ini membuat warga tidak membuang cukup banyak waktu, uang dan tenaga untuk mengurus keperluan nya dikantor kecamatan maupun kelurahan, hanya dengan menghubungi petugas staff dari rumah saja, maka proses pelayanan sudah bisa berjalan dengan baik.
 3. Pada dimensi partisipasi, tingkat partisipasi yang ditimbulkan dari pelayanan online ini ialah semakin meningkatnya respon dari warga masyarakat khusus nya para ketua-ketua RT didalam membahas permasalahan yang ada dilingkungannya, ini dikarenakan kemudahan komunikasi yang terjadi salah satunya disebabkan oleh penggunaan platform berbasis aplikasi seperti pada penggunaan grup di aplikasi whatsapp. Warga bisa lebih leluasa didalam berkomunikasi dengan pihak kecamatan maupun kelurahan, sehingga komunikasi secara vertikal dari masyarakat ke pihak birokrasi lebih cepat tersampaikan yang pada akhirnya menimbulkan sikap partisipasi aktif masyarakat terhadap berbagai macam isu dan masalah yang ada dilingkungannya, sehingga pihak kecamatan dan kelurahan tidak bekerja secara sendiri, melainkan juga mendapatkan bantuan dari para warganya
 4. Selanjutnya pada dimensi transparansi, didalam penerapannya di Kecamatan Sungai Kunjang, program ini mampu memberikan kontribusi nyata kepada pemerintah didalam penyebaran informasi yang mana salah satu tujuan diadanya pelayanan secara online ini juga untuk menciptakan keterbukaan informasi kepada warga mengenai berbagai informasi terbaru yang update tentang aturan-aturan pemerintah. Disamping itu, pelayanan secara online ini juga digunakan sebagai pemberitahuan akan status berkas warga yang sedang diurus, sudah sampai dimana proses pengerjaannya.
 5. Pada dimensi manajemen perubahan, kualitas daripada pelayanan online yang ada sekarang di kecamatan dan kelurahan masih terbilang cukup baik

dan belum terdapat perubahan yang signifikan, karena pihak kecamatan tidak pernah mengadopsi sistem pelayanan dari kecamatan lain.

Saran

1. Bagi pemerintah dalam hal ini pihak Kecamatan, harus sesegera mungkin dapat menyelesaikan pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimana sebagai bentuk kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada warga masyarakat. Disamping itu pembuatan SOP pun harus berorientasi kepada asas Good Governance yang harus dijadikan acuan didalam penyusunan SOP tersebut.
2. Bagi pemerintah dalam hal ini pihak Kecamatan dan Kelurahan diharapkan agar dapat menimbulkan partisipasi aktif warga didalam penyusunan SOP nantinya, hal ini diharapkan agar dapat terjadinya keseimbangan pemikiran antara pemerintah dan masyarakat.
3. Bagi pihak kelurahan diharapkan agar lebih aktif mengkoordinir para ketua ketua RT yang ada diwilayahnya didalam mensukseskan program eGovernment ini agar tidak menimbulkan permasalahan seperti miss koordinasi dan lain-lain. Terlebih lagi pihak kelurahan harus bisa aktif memberikan saran dan masukan kepada pihak kecamatan didalam penyusunan SOP nantinya. Dengan hal tersebut harapan nya dapat meringankan dan mempermudah pihak kecamatan didalam menyusun dan merencanakan SOP tersebut.
4. Bagi warga masyarakat harapannya agar bisa lebih aktif didalam memperhatikan kondisi pelayanan yang ada, sehingga pada saat penyusunan SOP pelayanan online nanti diharapkan banyak masukan serta saran yang timbul dari pemikiran warga masyarakat itu sendiri.

Daftar Pustaka

- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko, 2002. Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Yogyakarta.
- Andrianto, Nico. 2007. Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui EGovernment. Malang: Bayumedia Publising.
- Nugroho, S. (2007). Political Environment dalam Implementasi Electronic Government . Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moleong, Lexy J. (2004). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Dokumen

Surat Edaran Nomor: 440/1871/0213-II/B Kesra terkait pencegahan penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di lingkungan Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur

Instruksi Presiden No. 06 tertanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Egovernment

UU No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.

UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi public.

Standarisasi Pelayanan Kecamatan