eJournal lmu Pemerintahan, 2022, 10 (4): 961-973

ISSN 2477-2458, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id

© Copyright 2022

ANALISIS PEMANFAATAN *E-GOVERNMENT* DI KANTOR LURAH GUNTUNG KECAMATAN BONTANG UTARA KOTA BONTANG

# Suci Azizah Febriyani, Muhammad Hairul Saleh, Jauchar B.

eJournal Ilmu Pemerintahan

# HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Pemanfaatan *E-government* di Kantor Lurah Guntung Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang

Pengarang : Suci Azizah Febriyani NIM : 1802025017

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisip Unmul.

Samarinda, 23 Desember 2022

**Pembimbing I, Pembimbing II,**

** **

**Dr. Muhammad Hairul Saleh, MA Dr. Jauchar B, M.Si NIP. 19730308200321002 NIP. 197701082006041001**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH PROGRAM STUDI**

## Identitas terbitan untuk artikel di atas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nama Terbitan** | **:** | **eJournal Ilmu Pemerintahan** |  |
| **Volume** | **:** | 10 | **Program Studi Ilmu Pemerintahan** |
| **Nomor** | **:** | 4 |  |
| **Tahun** | **:** | 2022 |  |
| **Halaman** | **:** | 961-973 |  |

eJournal lmu Pemerintahan,

ISSN 2477-2458, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id

© Copyright 2022

**ANALISIS PEMANFAATAN *E-GOVERNMENT* DI KANTOR LURAH GUNTUNG KECAMATAN BONTANG UTARA**

**KOTA BONTANG**

# Suci Azizah Febriyani 1, Muhammad Hairul Saleh 2, Jauchar B. 3

#### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bentuk pemanfaatan e-government di Kantor Lurah Guntung, menganalisis dan mendeskripsikan pemanfaatan e-government dalam memudahkan pekerjaan pegawai di Kantor Lurah Guntung dan mengidentifikasi faktor pendorong dan faktor penghambat pemanfaatan e-government di Kantor Lurah Guntung. Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumen. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukan bahwa Pemanfaatan E-government di Kantor Lurah Guntung telah memiliki beragam bentuk pemanfaatan dalam berbagai bidang yakni ada tujuh bentuk e-government, pemanfaatan e-government dalam memudahkan pekerjaan pegawai dilihat dari indikator efisiensi, efektivitas dan transparansisudah terpenuhi. Untuk faktor pendorong dilihat dari elemen sukses pengembangan e-government yaitu support/ dukungan, capacity/ kemampuan, value/ manfaat, dan local culture/ budaya lokal menghasilkan elemen pendukung sehingga e-government dapat diterapkan. Namun dalam pelaksanaan yang dilakukan masih terdapat kendala yang menghambat pemanfaatan e-government seperti jaringan internet yang memegang peranan penting nyatanya masih mengalami gangguan, kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan serta pengembangan aplikasi belum dilakukan secara optimal.*

***Kata Kunci:*** *Pemanfaatan, E-government, Pegawai*

1 Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [suciazizahf@gmail.com](mailto:suciazizahf@gmail.com)

2 Dosen Pembimbing I, Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

3 Dosen Pembimbing II, Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

**Pendahuluan**

Melalui Peraturan Wali Kota Bontang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan *E-government,* Kota Bontang merupakan salah satu kota yang menerapkan *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) pada instansi pemerintahannya. Pemanfaatan *e-government* sebagai salah satu upaya peningkatan dan pengoptimalan teknologi komunikasi dan informasi dalam bidang pemerintahan. *E-government* merupakan aplikasi teknologi informasi yang dikelola dan dikembangkan oleh pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E- government* ini menjadi langkah serius bahwa pemerintah Negara Indonesia optimis dan serius dalam melakukan serta mengembangkan penggunaan, pemanfaatan serta pengoptimalan teknologi komunikasi dan informasi dalam praktek–praktek pemerintahannya dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Kelurahan Guntung merupakan salah satu dari 15 kelurahan yang terletak di Kota Bontang. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, Kantor Lurah Guntung mengimplementasikan pemanfaatan *e-government* dengan memiliki situs web yang beralamat [http://kel-](http://kel-guntung.bontangkota.go.id/) [guntung.bontangkota.go.id/](http://kel-guntung.bontangkota.go.id/) ini merupakan salah satu contoh penerapan *e- government* tingkat pertama ialah memanfaatkan website untuk mempublikasikan informasi-informasi mengenai kelurahan. Dalam penggunaan *e-government* yang dilakukan di Kantor Lurah Guntung ini tidak terlepas dengan peranan pegawai untuk melakukan pemanfaatan *e-government* sehingga dapat menghasilkan berbagai inovasi serta dapat memberikan manfaat dalam membantu pekerjaaan pegawai manfaat tersebut dapat dilihat dari pegawai dapat melaksanakan tugas dengan efisien, efektif dan transparansi.

Dalam hal ini akan membahas tentang bentuk pemanfaatan *e- government*, pemanfaatan *e-government* dalam memudahkan pekerjaan dan hasil dari pemanfaatan *e-government*, faktor pendorong dan faktor penghambat dalam melakukan pemanfaatan *e-government,* dengan judul Analisis Pemanfaatan *E-government* di Kantor Lurah Guntung Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

### Teori dan Konsep

#### Pemanfaatan

Pemanfaatan merupakan aktivitas atau perbuatan untuk menjadikan sesuatu hal memiliki manfaat, dengan tambahan imbuhan pe- dan –an menunjukkan suatu kegiatan atau proses memanfaatkan (Poerwadarminto, 2002: 125).

Menurut Prof J.S. Badudu dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia mengatakan bahwa, pemanfaatan adalah hal, cara, hasil kerja dalam memanfaatkan sesuatu yang berguna.

#### E-government

Menurut Wijaya (2015:14) Kombinasi antara buah pemikiran New Public Management (NPM) dengan pemanfaatan teknologi informasi yang nampak di dalam fenomena administrasi melalui internet ini telah melahirkan konsep aplikasi pemerintahan digital atau yang lebih populer yang disebut dengan *Electronic Governmet.*

*E-government* menurut Eddy Satriya (dalam Helim, 2009:4) merupakan usaha pemanfaatan telematika di pemerintahan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintah, penyediaan informasi kepada masyarakat secara menyeluruh, untuk menyediakan jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dengan baik dan sebagai upaya untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan bertanggung jawab dan transparan.

Konsep *e-government* atau tipe *e- government* Yildiz (dalam Damanik dan Purwaningsih, 2017:154-155) yang dibagi menjadi 4 kategori, ialah:

1. G2C (*Government to Citizen*)

Hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang mana masyarakat dapat memperoleh akses informasi dalam mendapatkan pelayanan publik untuk kebutuhan masyarakat.

1. G2B (*Government to Business*)

Menghubungkan antara pemerintah dengan pelaku usaha di dalam maupun luar negeri dengan menyediakan informasi untuk memudahkan dalam pengembangan bisnis para pelaku usaha.

1. G2G (*Government to Government*)

Merupakan relasi yang terdapat pada instansi pemerintahan yang bertujuan untuk saling memperolehinformasi yang dibutuhkan.

#### Tahapan Pengembangan E-government

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* membagi pengembangan *e- government* berdasarkan transaksi informasi dan pelayanan menjadi 4 tingkatan, yakni:

1. Tingkat 1 (Persiapan)
   1. Pembuatan situs/ web infromasi di setiap instansi pemerintahan,
   2. Penyiapan sumber daya manusia di setiap instansi pemerintahan,
   3. Menyediakan sarana akses informasi yang mudah,
   4. Melakukan sosialisasi situs informasi kepada masyarakat.
2. Tingkat 2 (Pematangan)
   1. Membuat situs informasi publik yang interaktif,
   2. Membuat situs tatap muka yang berhubungan dengan instansi lain.
3. Tingkat 3 (Pemantapan)
   1. Membuat situs transaksi pelayanan publik,
   2. Membuat interoperabilitas aplikasi maupun dokumen dengan instansi lain
4. Tingkat 4 (Pemanfaatan)
   1. Membuat situs atau aplikasi untuk pelayanan publik yang menghubungkan G2C, G2B, G2G dan G2E.

#### Manfaat E-government

Dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional Pengembangan *E-government* terdapat manfaat dalam pengembangan e-gov yaitu:

1. Efisiensi, cara yang dilakukan secara tepat untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan memerhatikan waktu, biaya dan tenaga agar tepat guna tidak terbuang serta tugas yang dilaksanakan terlaksana dengan baik (Hasibuan, 2010).
2. Efektivitas, menurut Kurniawan (dalam Mahardita, 2017: 135) menjelaskan efektivitas ialah kemampuan organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsi tanpa adanya penekanan dan untuk mencapai sebuah tujuan.
3. Transparansi, Menurut Piotrwosky dan Van Rizin (2007) (dalam Dwiyanto, 2011: 241) transparansi pada pemerintahan dapat diartikan sebagai sikap keterbukaan mengenai informasi yang dibutuhkan masyarakat yang dapat disampaikan melalui pertemuan langsung, mempublikasikan informasi melalui website yang ada danmemberikan akses kepada publik untuk melihat suatu data dokumen.

#### Elemen Sukses Pengembangan E-government

Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2006: 13-15) untuk mengimplementasikan konsep digitalisasi dalam kehidupan masyarakat terdapat 3 elemen yang harus diperhatikan dalam penerapannya, yakni:

1. *Support*/ Pendukung
   1. Adanya kesepakatan bahwa *e-government* merupakan konsep penting dan harus diprioritaskan dalam mencapai visi dan misi.
   2. Adanya atau dilakukannya sosialisasi mengenai *e-government.*
2. *Capacity*/ Kemampuan
   1. Tersedianya dan sumber daya finansial yang mencukupi.
   2. Tersedianya teknologi informasi dan komunikasi yang memadai.
   3. Tersedianya sumber daya manusia yang berkompeten dalam melakukan penyelanggaraan *e-government.*
3. *Value*/ Manfaat

Penerapan *e-government* dapat memberikan keuntungan atau manfaat kepada masyarakat sebagai penerima jasa.

1. *Local Culture*/ Budaya Lokal

Nugroho (2008:168) budaya lokal dilihat dari kesiapan dan kemampuan masyarakat untuk menggunakan maupun menerima *e- government.*

### Metode Penelitian

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono (2009:15) penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci dari hasil penelitian yang lebih menekankan makna daripada generalisasi.

#### Fokus Penelitian

Yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bentuk pemanfaatan *e-government* di Kantor Lurah Guntung.
2. Pemanfaatan *e-government* dalam memudahkan pekerjaan pegawai di Kantor Lurah Guntung, yaitu:
   1. Efisiensi
   2. Efektivitas
   3. Transparansi
3. Faktor pendorong dan faktor penghambat pemanfaatan *e-government* di Kantor Lurah Guntung,
   1. Faktor Pendorong
      1. *Support*/ Pendukung
      2. *Capacity*/ Kemampuan
      3. *Value*/ Manfaat
      4. *Local Culture*/ Budaya Lokal
   2. Faktor penghambat
      1. Jaringan internet
      2. Tidak adanya e-RT
      3. Kurangnya sosialisasi

***Sumber Data***

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan data seperti dokumen pendukung lainnya Lofland (dalam Moleong, 2007:157). Ada 3 sumber data yaitu; *person* (orang) ialah informan yang mana dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, *place* (lokasi) dilakukan di Kantor

Lurah Guntung dan *paper* (kertas) berupa dokumen yang didapatkan dari Kantor Lurah Guntung.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Bentuk E-government di Kantor Lurah Guntung

* 1. ***SIPUT (Sistem Pelayanan Umum Terpadu)***

SIPUT merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan administrasi, penerapan SIPUT yang diterapkan di Kantor Lurah Guntung dimulai sejak tahun 2013 di mana mulai dilaksanakannya pengembangan teknologi informasi dalam bidang pelayanan yang diberikan oleh masyarakat sehingga pelayanan tidak dilakukan secara manual serta diterapkannya inovasi pelayanan pada malam hari disetiap hari Senin dan Selasa pukul 20.00-22.00 WITA, di Kantor Lurah Guntung telah terdapat 26 jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan penggunaan aplikasi SIPUT dari tahun 2013 sampai dengan 2022.

#### Bontang Prima

Bontang prima merupakan aplikasi presensi berbasis android untuk kepegawaian di Kota Bontang yang mana juga diterapkan untuk pegawai di Kantor Lurah Guntung sejak tahun 2020. Sistem pengisian e-absensi yang dilakukan secara pribadi dengan sistem online yang menggunakan android. Maka dari itu setiap pegawai di Kantor Lurah Guntung memiliki faslitas pendukung untuk mengisi absensi yang dilakukan di setiap hari kerja. Pengisian absensi pada pagi hari dimulai dari pukul 07.30 WITA sedangkan pada sore hari paling cepat ialah pukul 16.00 WITA. Selain berfungsi sebagai presensi, penerapan bontang prima juga dapat mengumpulkan data sasaran kinerja pegawai yang menjadi salah satu indikator dalam pemberian tunjangan atau gaji yakni dilihat dari indikator tingkat kehadiran pegawai.

#### E-kinerja

E-kinerja ialah suatu sistem yang digunakan untuk melakukan proses pencatatan kinerja pegawai negeri sipil yang disebut juga e-SKP (Sasaran Kinerja Pegawai). Hadirnya aplikasi e-kinerja di Kantor Lurah Guntung ini pada dasarnya terkoneksi oleh pemerintah Kota Bontang, e-kinerja pegawai di Kota Bontang yang juga digunakan oleh pegawai yang berstatus ASN di Kantor Lurah Guntung sejak tahun 2020 bahwa untuk bisa mengakses e-kinerja setiap pegawai akan memasukan *username* dan *password* mereka sehingga pegawai di Kantor Lurah Guntung dapat melakukan pengisian e-kinerja.

#### E-arsip

E-arsip merupakan sistem yang disediakan oleh PPID Utama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bontang sebagai media penyimpanan serta penyebarluasan dokumen - dokumen pemerintahan yang dimiliki oleh Satuan

Kerja Perangkat Daerah Kota Bontang, e-arsip berisi informasi-informasi pemerintah kota Bontang yang diizinkan untuk dipublikasikan kepada publik. Penerapan e-arsip di Kantor Lurah Guntung telah dilakukan sejak tahun 2020 yang mana dokumen informasi-informasi mengenai Kelurahan Guntung diupload di portal e-arsip setiap 6 bulan sekali dan dapat diakses melalui [https://e-](https://e-arsip.bontangkota.go.id/) [arsip.bontangkota.go.id/](https://e-arsip.bontangkota.go.id/).

#### E-SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah)

Di Kantor Lurah Guntung penerapan e-SIPD telah dilaksanakan dari tahun 2020. Sejak itu maka penyusunan perencanaan pembangunan diKelurahan Guntung diusulkan melalui e-SIPD. E-SIPD merupakan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah yang menyediakan data dan informasi pembangunan daerah, penyusunan perencanaan, pengendalian, dan evaluasi pembangunan daerah yang pelaksanaannya oleh pemerintah daerah secara nasional, informasi yang terkait perencanaan pembangunan dan perencanaan keuangan di Kantor Lurah Guntung tersedia di e-SIPD yang pengisian usulannya maupun informasinya dilakukan langsung oleh staff yang bekerja di Kantor Lurah dan untuk informasi keuangan akan diawasi langsung oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bontang sehingga penggunaan dana di Kantor Lurah Guntung dilaksanakan sesuai dengan rencana anggaran yang tetapkan sebelumnya.

#### SIKS-NG (Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-Next Generation)

SIKS-NG berisikan data terpadu kesejahteraan sosial yang merupakan program dari Kementerian Sosial yang memudahkan dalam memberikan bantuan kepada warga masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Di Kantor Lurah Guntung penerapan SIKS-NG telah dilaksanakan sejak tahun 2020. Dengan adanya data warga miskin maka warga akan mendapatkan kartu tanda miskin (KTM) yang manfaatnya akan diberikan langsung kepada warga yaitu bantuan tunai maupun non-tunai dari pemerintah.

#### Stimulan dan Asmara Bang Sige

Stimulan dan Asmara bang sige. Ini merupakan inovasi dari Balitbang Kota Bontang yang digunakan hanya di daerah kota Bontang sejak tahun 2022. Aplikasi stimulan maupun asmara bang sige telah didukung oleh geospasial, yang dalam Undang-Undang Nomor 4 tahun 2011 ialah aspek keruangan yang menunjukan lokasi, letak dan posisi suatu objek atau kejadian yang berada di bawah, pada atau di atas permukaan bumi yang dinyatakan dalam sistem koordinat tertentu. Keterlibatan ketua RT dalam penerapan aplikasi stimulan dan asmara bang sige sangat penting. Dengan sistem kerja ketua RT yang diberikan *username dan password* serta mewajibkan untuk mengisi data diri, setelahberhasil masuk ke dalam aplikasi ketua RT dapat mengisi usulan pembangunan yang dibutuhkan di suatu RT, namun pengisian usulan tersebut harus dilaksanakan

sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditetapkan karena jika tidak, aplikasi stimulan dan asmara bang sige akan otomatis tertutup dan tidak bisa diakses sehingga ketua RT tidak dapat memberikan usulan sesuai dengan aspirasi masyarakat dan kebutuhan RT tersebut.

#### Pemanfaatan E-government dalam Memudahkan Pekerjaan Pegawai di Kantor Lurah Guntung

* 1. ***Efisiensi***

Manfaat efisiensi dilihat dari pemanfaatan aplikasi stimulan di Kantor Lurah Guntung dapat membuat pegawai cepat dalam bekerja. Pemanfaatan *e- government* yang berbentuk SIPUT (Sistem Pelayanan Umum Terpadu) dalam bidang layanan tidak lagi dilakukan secara manual seperti pengisian formulir warga dan penginputan data secara manual. Aplikasi stimulan dan asmara bang sige yang diterapkan dapat menghemat dan memangkas waktu pegawai karena pegawai tidak perlu memantau ke lokasi usulan pembangunan secara langsung karena telah ada pencatatan waktu dan lokasi yang sesuai sehingga RT tidak bisa memanipulasi data walaupun pegawai tidak ke lapangan. Selanjutnya penerapan bontang prima yang menggunakan *handphone* android dapat memangkas waktu antri pengisian daftar hadir dan pulang pegawai dan dapat memudahkan pegawai mengisinya di mana saja tanpa harus mengantri, artinya pegawai dapat mengisi bontang prima hanya di lokasi Kantor Lurah Guntung,

#### Efektivitas

Efektivitas dilihat dari penerapan *e-government* yang berbentuk SIPUT dan e-kinerja di Kantor Lurah Guntung menghasilkan pekerjaan yang efektif bagi pegawai. Aplikasi SIPUT memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat didukung dengan inovasi pelayanan malam yang diterapkan menghasilkan pemberian pelayanan secara prima ini bisa dilihat dari jumlah warga yang memperoleh pelayanan dalam setiap harinya berjumlah paling sedikit 5 orang dari tahun 2013 sampai sekarang. Kemudian penerapan e-kinerja efektif dalam mencatat tugas dan pekerjaan pegawai yang nantinya memiliki pengaruh dengan gaji dan tunjangan yang didapatkan pegawai di setiap bulan.

#### Transparansi

Indikator transparansi di Kantor Lurah Guntung dapat dilihat dengan adanya penerapan e-arsip dan e-SIPD (Sistem Informasi Pemeritahan Daerah) dalam informasi keuangan. Ketersediaan dokumen informasi terkait Kelurahan Guntung di e-arsip menjadikan masyarakat luas dapat memperoleh informasi tersebut secara transparan apabila informasi yang dibutuhkan masyarakat bersifat publik sedangkan dengan pemanfaatan e-SIPD maka penggunaan anggaran keuangan di Kantor Lurah Guntung digunakan dengan transparan dan secara tanggung jawab di bawah pengawasan Badan Pengelolaan dan Keuangan Kota Bontang.

#### Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pemanfaatan E-government di Kantor Lurah Guntung

***Faktor Pendorong***

#### Support/ Pendukung

Dalam hal ini faktor *support*/ pendukung dilihat dari pemanfaatam SIPUT merupakan pemanfaatan *e-government* yang pertama kali diterapkan di Kantor Lurah Guntung maka pelaksanaan sosialisasi pada saat itu dilakukan oleh orang yang mengembangkan SIPUT kantor lurah dengan memberikan pengajaran kepada admin petugas *front office* yang saat itu berjumlah 2 orang yakni, Sabariyah dan Agustin Dian Lestari. Dengan itu maka pemanfaatan SIPUT terus mengalami perkembangan yang terus disosialisasikan kepada pegawai yang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dengan dukungan semua pegawai dalam melakukan sosialisasi sehingga penggunaan SIPUT di Kantor Lurah Guntung dapat dilaksanakan sampai dengan sekarang

#### Capacity/ Kemampuan

Faktor pendorong pemanfaatan *e-government* yakni *capacity*/ kemampuan terdapat pada sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Lurah Guntung sebelum penerapan *e-government* Pemerintah Kota Bontang melalui Diskominfo melaksanakan bimbingan teknis yang diikuti oleh pegawai di Kantor Lurah Guntung, dan ada pembagian tugas yang memang dikerjakan oleh pegawai yang sesuai dengan tupoksinya serta tersedianya fasilitas pendukung seperti komputer, laptop, *handphone* berbasis android serta jaringan internet yang menjadi poin penting dalam pemanfaatan *e- government* pun cukup memadai.

#### Value/ Manfaat

Manfaat yang memberikan dampak langsung kepada masyarakat ialah aplikasi SIPUT yang memudahkan proses pelayanan dan aplikasi SIKS-NG yang berisikan data warga miskin yang akan diberikan bantuan berupa non –tunai dengan berbentuk BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai) dan program keluarga harapan (PKH) dengan pemberian kartu ATM kepada masyarakat miskin yang setiap bulannya diberikan bantuan tunai berupa dana untuk pendidikan, dana untuk rumah tangga ataupun dana untuk lansia.

#### Local Culture/ Budaya Lokal

Budaya lokal yang dimaksud disini adalah peranan masyarakat sebagai pendukung pelaksanaan *e-government* di Kantor Lurah Guntung. Hal itu dilihat dari kolaborasi antara pegawai di Kantor Lurah Guntung dengan masyarakat dalam penerapan SIKS-NG, stimulan dan asmara bang sige yang melibatkan ketua RT. Budaya lokal masyarakat di Kelurahan Guntung dalam mendukung pemanfaatan *e- government* dilihat dari kesiapan masyarakat yang ikut serta dalam penggunaan *e-government* yang diperuntukkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### Faktor Penghambat

1. ***Jaringan Internet***

Faktor penghambat pemanfaatan *e-government* di Kantor Lurah Guntung ialah jaringan internet yang kerap kali mengalami masalah padahal jaringan internet merupakan faktor pendukung utama dalam penggunaan teknologi komunikasi dan informasi sehingga proses pelayanan khususnya dalam penggunaan aplikasi SIPUT akan terganggu prosesnya.

#### Tidak Adanya e-RT

Dalam hal pelayanan ternyata belum diterapkannya e-RT di Kantor Lurah Guntung sehingga proses pelayanannya cukup memakan waktu. Dengan tidak diterapkannya e-RT maka warga di Kelurahan Guntung masih harus secara manual datang langsung ke ketua RT untuk mendapatkan surat pengantar kemudian warga akan mendatangi kantor lurah untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Maka dari itu dapat diketahu bahwa pelayanan yang diberikan belum dilaksanakan dengan optimal.

#### Kurangnya Sosialisasi

Diketahui bahwa salah satu prosedur dalam pelayanan ialah surat pengantar dari RT dalam pelaksanaannya masih belum diketahui beberapa masyarakat sehingga masyarakat yang belum mengetahui harus bolak-balik untuk mengurus dokumen ini dikarenakan masyarakat tidak diberikan sosialisasi secara langsung.

### Penutup

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yakni:

1. Ada 7 bentuk *e-government* ialah SIPUT (Sistem Pelayanan Umum Terpadu) yang diterapkan sejak tahun 2013 yang memiliki fungsi pelayanan administrasi untuk masyarakat,kemudian adanya bontang prima dan e-kinerja yang diterapkan tahun 2020 mengenai absensi online dan kepegawaian, selanjutnya hadirnya e-arsip diterapkan tahun 2020 yang memuat data informasi kelurahan yang bersifat publik sehingga dapat dipublikasikan secara luas, selain itu terdapat e-SIPD diterapkan tahun 2020 terkait informasi pembangunan daerah serta informasi keuangan daerah, SIKS-NG diterapkan pada tahun 2020 memuat data warga miskin yang dikelola oleh Kementerian Sosial serta pada tahun 2022 terdapat aplikasi stimulan dan asmara bang sige yang memiliki fungsi sebagai wadah usulan pembangunan fisik dan non fisik di Kelurahan Guntung dengan penggunaan geospasial sebagai pendukung. Ketujuh bentuk *e-government* di Kantor Lurah Guntung tentunta memberikan manfaat bagi masyarakat dan pegawai.
2. Pemanfaatan *e-government* dapat memudahkan dalam pekerjaan pegawai dilihat dari efisiensi, efektivitas dan transparansi. Kehadiran SIPUT, bontang prima, stimulan dan asmara bang sige dapat membuat penggunaan waktu kerja yang efisien pada pegawai. Untukkeefektivitasan dilihat dari pelayanan prima yang diberikan dalam penggunaan SIPUT serta penerapan e-kinerja dalam mencatat pekerjaanpegawai. Kemudian transparansi yang dilakukan di Kantor Lurah Guntung dilihat dari penggunaan e-arsip yang dapat diakses oleh masyarakat secara luas serta dengan hadirnya e-SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah) terkait informasi keuangan dalam penggunaan anggaran yang dilaksanakan secara terbuka dan transparan.
3. Faktor pendorong yang memudahkan pemanfaatan e*-government* ini berasal dari *support*/dukungan mengenai *e-government* ialah pegawai memiliki pemahaman yang sama bahwa pelaksanaan pemanfaatan *e-government* merupakan hal yang penting dengan saling memberikan sosialisasi secara terus menerus, *capacity*/ kemampuan dilihat dari sumber daya manusia pegawai yang bekerja dan adanya fasilitas pendukung ialah berupa perangkat komputer atau laptop dan *handphone* android pegawai dalam pengisian e- absensi bontang prima, *value*/ manfaat yang diberikan kepada masyarakat dalam penerapan *e-government* ialah pemanfaatan SIPUT dan SIKS-NG dan *local culture*/budaya lokal masyarakat yang dilihat dari kemampuan masyarakat ikut serta dalam penerapan *e-government* dalam hal ini ialah keikutsertaan ketua RT dalam pemanfaatan stimulan dan asmara bang sige*.* Sedangkan, faktor penghambat berasal dari fasilitas yang kurang memadai ialah jaringan internet dan aplikasi lainnya. Tak terlepas dari itu masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada warga masyarakat sehingga masyarakat masih merasa pelayanan yang diberikan kurang optimal ini juga dikarenakan belum terealisasinya penggunaan e-RT.

### Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan berdasarkan dari hasil dan

pembahasan di atas, antara lain:

1. Kantor Lurah Guntung perlu melakukan inovasi untuk pengembangan aplikasi yang berkaitan dengan pegawai maupun masyarakat sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih banyak dan lebih baik. Aplikasi yang telah diterapkan lebih dikembangkan sehingga dapat meminimalisir kelemahan yang terdapat dalam aplikasi yang telah dan masih diterapkan.
2. Diharapkan dengan adanya bentuk *e-government* di Kantor Lurah Guntung pegawai dapat meningkatkan kinerja mereka untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
3. Pegawai di Kantor Lurah Guntung perlu meningkatkan sosialisasi dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat mengenai persyaratan yang dibutuhkan serta diperlukannya kerja sama yang baik antara pihak kelurahan dengan RT dan pembagiantugas kepada pegawai lebih baik dilakukan secara jelas. Serta sebaiknya dilakukan pengembangan aplikasi e-RT yang pastinya akan lebih memudahkan dalam pemberian pelayanan.

### Daftar Pustaka

Damanik, Marudur Pandapotan dan Erisva Hakiki Purwaningsih. 2017. *E- government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintahan (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau)*. Jurnal Studi Komunikasi dan Media. Vol. 21, No. 2. Hlm.154-155.

Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hasibuan, Melayu S.P. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Toko Agung Gunung.

Helim, Abdul. 2009. Fikih *Good Governance*. Jurnal Studi Agama dan Masyarakat. Vol. 6, No. 1, Hlm.4.

Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government “Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi”.* Bandung: Aptikom.

Mahardita, Hayuning Rizki. 2017*. Efektivitas dan Efisiensi Kerja Aparatur Sipil Negara di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur*. e- Journal Ilmu Pemerintahan. Vol. 5, No. 1, hlm.135.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: CV Alfabeta.

Poerwadarminto W.J.S. 2002. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Balai Pustaka.

Wijaya, Aditya. 2015. *Penerapan E-Government di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang (Inpres No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government)*. Skripsi, Universitas Negeri Semarang.

### Sumber Dokumen:

Undang-Undang Nomo 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E- government.*

Peraturan Wali Kota Bontang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan *E- government.*