

Optimalisasi Penerapan Elektronik Kelurahan Di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat

Putri Alya Afnin Bazigah

**eJournal Ilmu Pemerintahan
Volume 11, Nomor 2, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Optimalisasi Penerapan Elektronik Kelurahan di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat

Pengarang : Putri Alya Afmin Bazigah

NIM : 1602025026

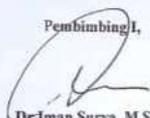
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

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

Samarinda, 8 Maret 2023

Pembimbing I,



Dr. Aman Surya, M.Si
NIP. 19741212 200112 1 001

Pembimbing II,



Dr. Muhammad Hairul Saleh, MA
NIP.19730308 200312 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal	
Volume	:	Program Studi
Nomor	:	[ttd & stempel]
Tahun	:	
Halaman	:	[Nama]

Optimalisasi Penerapan Elektronik Kelurahan di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat

Putri Alya Afnin Bazigah¹, Iman Surya, Muhammad Hairul Saleh

Abstrak

Penelitian ini bermaksud untuk memberikan gambaran dan menjelaskan Optimalisasi Penerapan Elektronik Kelurahan di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat yang berfokus dari segi support (pendukung), capacity (kapasitas) serta value (nilai manfaat) dan kendala pada penerapan E-kelurahan ini. Penelitian ini bertempat di Kawasan Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat. Dalam penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Library Research (Kepustakaan) dan Field Work Research (Lapangan) yang meliputi wawancara, pengamatan serta dokumen. Setelah itu data akan dianalisis dengan metode akumulasi data, reduksi data, penyajian serta penarikan kesimpulan data.

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan melihat optimalisasi penerapan yang ada di Kelurahan Belimbing hingga saat ini dapat berjalan dengan baik dan memudahkan bagi pelaksana, walaupun disisi lain masih ditemukannya hambatan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat ditunjukkan dari dukungan baik dari sisi pelaksana maupun masyarakat, kapasitas sumber daya manusia maupun finansial dalam melaksanakan sistem ini serta nilai manfaat yang diberikan melalui pelaksanaan E-kelurahan ini. Disamping itu masih ditemukannya kendala seperti tidak tersedianya tenaga ahli berlatar belakang Pendidikan IT sebagai maintenance di kelurahan dan operator yang ada mempunyai tanggung jawab lain, RT yang masih ditemukan kurang responsive pada media sosial dan antrian masih terjadi pada waktu tertentu serta gangguan teknis pada jaringan maupun server.

Kata Kunci: *Optimalisasi, E-kelurahan, Kelurahan Belimbing*

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: bazigahptr@gmail.com

Pendahuluan

Perkembangan dunia saat ini tidak dapat dihindari dari perkembangan teknologi atau yang lebih dikenal dengan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang dapat menghubungkan interaksi kita dengan individu lainnya. Sehingga dengan melihat perkembangan ini pemerintah juga berusaha untuk membangun perubahan kemajuan serta kebutuhan bangsa melalui TIK yang biasa disebut dengan *E-Government*. Dengan adanya pengembangan *E-Government* ini, pemerintah berupaya untuk meningkatkan jalinan hubungan yang baik antar pemerintah, masyarakat maupun pihak swasta sehingga dapat hubungan terbentuk yang efektif, efisien serta transparan dan dapat menciptakan reformasi birokrasi. Dikutip dari Info Gatrik (2019: 1) dalam Buku Saku Reformasi Birokrasi, reformasi birokrasi ialah suatu usaha dalam mengupayakan peningkatan serta modifikasi awal kepada bentuk pelaksanaan pemerintah yang bertujuan untuk mencapai pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Dalam hal ini sejalan dengan apa yang ingin dicapai dari reformasi birokrasi, pemerintah melalui pengembangan *E-Government* menurut Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* “Pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.” Pemerintah Indonesia saat ini tengah mengupayakan pengintegrasian pelayan publik melalui *E-Government* mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, terutama pelaksanaan otonomi daerah guna tercapainya sektor-sektor pengembangan pelayanan publik kedepannya yang salah satunya di daerah Kalimantan Timur. Untuk mewujudkan kemudahan pemerintah daerah dalam memberikan akses pelayanan kepada masyarakat, pemerintah daerah Kalimantan timur berkomitmen peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima melalui media elektronik.

Penyelenggaraan *E-Government* di Kalimantan Timur ini salah satunya dilakukan di Kota Bontang. Menurut Analisis Strategis Masterplan *Smart City* (Amirudin:2019) bahwa Penerapan *E-Government* di Kota Bontang merupakan salah satu perwujudan pemerataan penyelenggaraan otonomi daerah di Kalimantan Timur. Peningkatan kualitas pelayanan ini diterapkan hampir di seluruh daerah yang ada di Kota Bontang khususnya pada pelayanan yang ada di setiap kelurahan. Kelurahan Belimbing merupakan salah satu kelurahan di Kota Bontang yang telah melaksanakan percepatan pelayanan publiknya melalui *E-Government* dan menjadi kelurahan pertama yang telah melaksanakan pelayanan berbasis IT di Kota Bontang yang dikenal dengan nama Elektronik Kelurahan (*E-kelurahan*). Sistem *E-kelurahan* ini terbagi menjadi dua bagian yaitu Elektronik Rukun Tetangga (*E-RT*) dan Sistem Pelayanan Utama Terpadu (SIPUT).

Menilik dari percepatan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kelurahan Belimbing tersebut, penulis tertarik untuk mengobservasi terkait penerapan *E-*

kelurahan yang diberlakukan di Kelurahan Belimbing. Penulis menilik dari pemberlakuan *E-kelurahan* di Kelurahan Belimbing sejak tahun 2016 sampai saat terus membangun pengoptimalan pelayanan publik berbasis elektronik ini seperti halnya pembaharuan sistem serta informasi maupun koneksi jaringan server. Akan tetapi disamping itu, ditemukan terdapat hambatan dalam pelaksanaannya seperti gangguan pada jaringan maupun server, jarangya *update* informasi pada situs *website* serta pada mengurus surat di kelurahan terdapat masyarakat yang mengantri di kelurahan untuk mendapat giliran pelayanan dan tidak tersedianya tenaga ahli IT dalam menangani *maintenance* di kelurahan.

Kerangka Dasar Teori

Optimalisasi

Menurut Siringoringo (2005:4) “Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya.” Pengertian optimalisasi menurut Poerdwadarminta (Ali, 2014) adalah “Hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.”

Penerapan

Menurut Setiawan (2004) “penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.” Menurut Badudu dan Sutan Mohammad Zain (2010:1487) “Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Secara bahasa penerapan adalah hal, cara atau hasil.”

Electronic Government

Menurut Indrajit (2002:36) *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

Pemicu Utama Electronic Government

Menurut Indrajit (2016:7), apabila dilihat dari sejarahnya, konsep *E-Government* berkembang karena adanya tiga pemicu utama, yaitu:

1. Era globalisasi yang tiba dengan signifikan
2. Kemajuan Teknologi Informasi
3. Peningkatan kebutuhan masyarakat khususnya ekonomi

Tipe-tipe Hubungan Electronic Government

Menurut Indrajit (2002) (dalam Aprianty, 2016) terdapat empat golongan yang terbentuk berdasarkan pengguna Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) ialah sebagai berikut.

1. *Government to Citizen/Government to Customer (G2C)*
2. *Government to Business (G2B)*
3. *Government to Government*
4. *Government to Employees (G2E)*

Pengembangan Electronic Government

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* berikut merupakan bentuk tahapan pengembangan *E-Government* sebagai berikut.

1. Tahapan 1-Persiapan
2. Tahapan 2-Pematangan
3. Tahapan 3-Pematangan
4. Tahapan 4-Pemanfaatan

Kriteria Pengembangan Eelectronic Government

Adapun kriteria yang digambarkan menurut Panduan Penyelenggaraan Situs Pemerintah Daerah oleh Kemenkominfo (2003) (dalam Nurmala Pangaribuan dkk, 2017: 364) berdasarkan gambaran hakikat situs web pemerintah daerah yang meliputi:

1. Fungsi, aksesibilitas dan kegunaan
2. Bekerja sama
3. Isi yang efektif
4. Interaksi dua arah

Selain kriteria diatas, menurut hasil pengamatan dari *Harvard JFK School of Government* dalam Indrajit (2016:11) adapun persepsi digitalisasi kriteria unsur pencapaian yang perlu diperhatikan, antara lain sebagai berikut.

- a. *Support*, unsur utama dan terpenting yang perlu pemerintah perhatikan terutama keinginan yang dimiliki pemerintah atau *political will* dengan memperhatikan pencapaian sesuai tujuan, infrastruktur dan suprastruktur pendukung serta sosialisasi yang dilakukan
- b. *Capacity*, bagian dari elemen kemampuan yang harus dimiliki meliputi sumber daya manusia maupun kemampuan finansial.
- c. *Value*, hasil atau nilai yang dicapai serta dirasakan dari *E-Government* baik pemerintah maupun masyarakat.

Pelayanan Publik

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu berasaskan kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Standar Pelayanan Publik

Adapun standar pelayanan publik menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/ tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu- raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dasar Hukum Elektronik Kelurahan (E-kelurahan)

- a. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- c. Peraturan Walikota Bontang Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan *E-Government*

Definisi Konsepsional

Optimalisasi Penerapan Elektronik Kelurahan di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat merupakan suatu metode yang dirancang agar dapat mencapai tujuan yang terbaik sebagai bentuk pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ada dan dilaksanakan oleh pemerintah yang berupa barang maupun jasa yang berpandangan kepada penggunaan TIK serta mendukung pengembangan interaksi kepada masyarakat maupun antar Lembaga Pemerintah khususnya pada lingkup kelurahan

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pada fokus penelitian, pemusatan perhatian yang diamati berdasarkan oleh:

1. Optimalisasi Elektronik Kelurahan di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat, meliputi:
 - a. *Support*
 - b. *Capacity*
 - c. *Value*

2. Kendala yang dihadapi pada penerapan Elektronik Kelurahan di Kelurahan Belimbing

Sumber data yang didapatkan dalam penelitian ini berasal dari *Person* (Informan terkait) dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*, *Place* (tempat) yang dilakukan di Kelurahan Belimbing serta *Paper* atau studi dokumen. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan dua cara yaitu Riset Kepustakaan dan Riset Lapangan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah itu untuk mencapai hasil, penelitian yang telah didapatkan dianalisis menggunakan metode menurut Miles and Huberman (dalam Prastowo,2016) antara lain akumulasi data, reduksi data, penajian maupun penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian

Optimalisasi Elektronik Kelurahan di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat

Berdasarkan fokus penelitian dan pengamatan yang telah dilakukan, dalam hal ini dilihat dalam tiga indikator yaitu *support* (pendukung), *capacity* (kapasitas) dan *value* (nilai manfaat). Dibawah ini akan dipaparkan sebagai berikut.

Support (Pendukung)

- a. *Sosialisasi*, Pada pelaksanaan sistem pihak Kelurahan Belimbing ini telah melakukan sosialisasi atau pengenalan melalui Bimbingan Teknis atau Bimtek yang diikuti oleh perangkat RT yang selanjutnya dari sosialisasi tersebut para RT akan memberitahu sistematis alur pelayanannya kepada masyarakat melalui Rembug Warga yang diadakan per RT dan didampingi dari pihak kelurahan. Selain pada sosialisasi resmi kepada para pelaksana sebelumnya pihak kelurahan juga telah memberikan informasi terkait pelaksanaan ini melalui media sosial kelurahan seperti *Instagram* maupun *Facebook* agar lebih diketahui oleh masyarakat umum.
- b. *Infrastruktur*, Adanya infrastruktur penunjang seperti internet, pc dan laptop, fasilitas ruang baca pada kelurahan, sedangkan untuk RT terdapat fasilitas seperti laptop, printer dan satu set meja kerja dari bantuan PRODUTA Pemkot Bontang. Pada sisi infrastruktur ini tetap membutuhkan peningkatan terutama dari sisi jaringan internet yang terkadang masih terjadi gangguan, khususnya jika mati lampu ataupun pada saat sistem sedang down. Terkadang jika hal itu terjadi kepengurusan dialihkan ke sistem manual atau dilakukan keesokan harinya.
- c. *Kebijakan pendukung*, Untuk dukungan dari pihak terkait khususnya Pemerintah Kota Bontang masih selalu dilakukan yang dalam hal ini dilaksanakan sesuai dengan regulasi berdasarkan Peraturan Walikota Bontang Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan E-Government pada Bab II tentang Penyelenggaraan *E-Government* pada ayat 1 dan 2 yaitu "*E-Government* diselenggarakan oleh setiap Perangkat Daerah sesuai tugas

dan fungsinya. Penyelenggaraan *E-Government* dilakukan harus berkoordinasi dengan DKIS (Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik) dan Perangkat Daerah terkait.”

Capacity (Kapasitas)

- a. *Sumber Daya Manusia*, Seksi Pemerintahan ini para pegawai mampu menjalankan program ini. Selanjutnya juga dari sisi pelayanan kepada masyarakat, masyarakat merasakan lebih dipermudah dengan hadirnya sistem pelayanan ini. Namun disamping para pegawai dapat menjalankan sistem ini, disisi lain masih belum adanya teknisi yang menangani *website* ini jika terjadi hambatan dilapangan. Adapun Kelurahan Belimbing akan terus mengusahakan untuk pelayanan yang terbaik kedepannya untuk lebih meningkatkan output yang memuaskan kepada masyarakat. Selain itu kemampuan dari sisi RT sebagai bagian dari stakeholder yang terkait ini diperoleh melalui pelatihan dan sosialisasi terutama untuk pihak RT yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.
- b. *Finansial*, Selanjutnya kemampuan sumber daya pembiayaan atau finansial dalam pelaksanaan suatu program ialah salah satu hal yang krusial dalam membangun *E-kelurahan* ini dan membutuhkan pendanaan yang besar untuk pelaksanaannya. Pada sumber alokasi dana seluruhnya berasal dari APBD Kota Bontang yang selanjutnya diatur oleh Kelurahan Belimbing. Berikut adalah anggaran dari *E-kelurahan* untuk perawatan *website* diluar dari pembiayaan lain.

Anggaran Server *E-kelurahan* Kelurahan Belimbing

No	Tahun	Jumlah
1	2018	Rp 6.000. 0000
2	2019	Rp 7.000. 0000
3	2020	Rp 7.000. 000
4	2021	Rp 7.755. 000

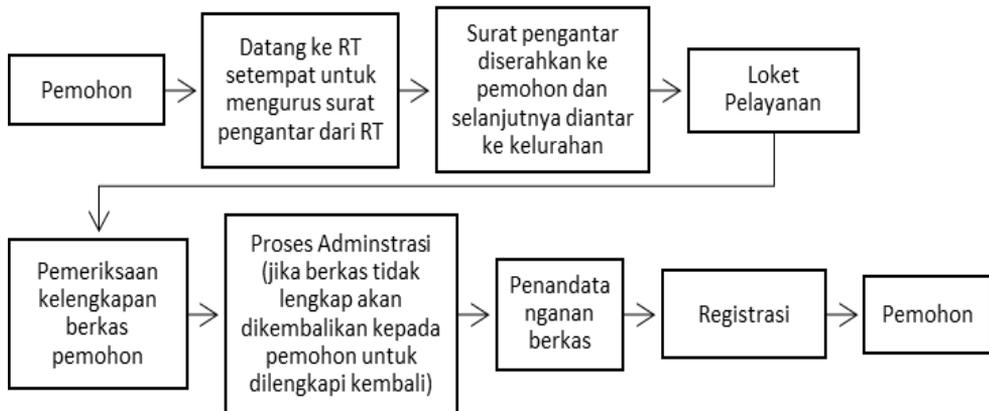
Sumber: Bendahara Kelurahan Belimbing 2021

Value (Nilai Manfaat)

- a. Lebih memudahkan pelaksana baik kelurahan maupun RT dengan tampilan berbasis website dan pelayanan lebih terintegrasi seperti kepengurusan surat-surat, rekap data maupun pelaporan telah terintegrasi dalam satu sistem. Semua telah diatur kedalam satu server sehingga tidak ada penumpukan berkas maupun data yang hilang karena sudah tersimpan didalam *E-kelurahan* ini.
- b. Adanya pemangkasan alur kepengurusan dari manual ke kepengurusan *online*, yang apabila seperti cara manual sebelumnya, masyarakat harus mendatangi RT untuk mendapatkan surat pengantar dalam bentuk hardcopy

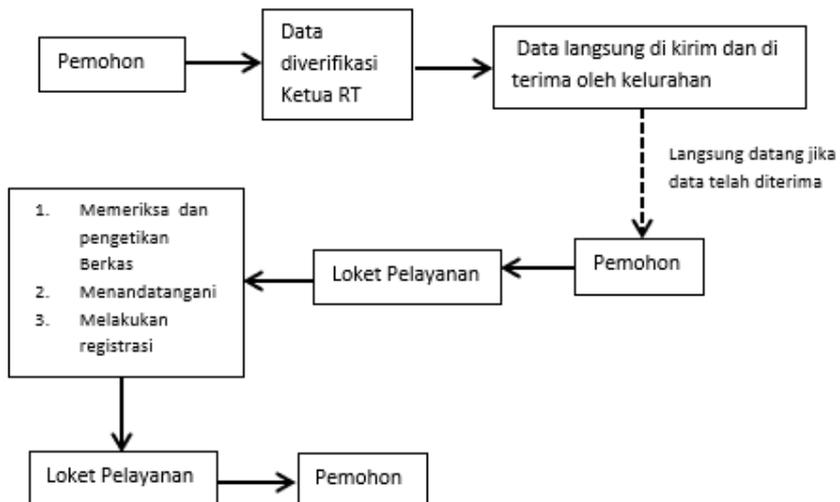
yang selanjutnya dibawa ke kelurahan, akan tetapi dengan adanya kepengurusan *online* saat ini, masyarakat tidak perlu mendatangi RT maupun meminta surat pengantar dalam bentuk *hardcopy*, masyarakat hanya perlu menghubungi RT melalui WA untuk keperluan yang ingin diurus dan selanjutnya dari RT akan langsung mengurusnya dan untuk data yg telah diurus akan otomatis masuk di sistem kelurahan. Berikut ialah perbedaan dari sistem manual sebelumnya dan pelayanan yang baru setelahnya.

Pelayanan Manual Kelurahan Belimbing



Sumber: Observasi dan Wawancara Penulis

Pelayanan Terbaru Kelurahan Belimbing



Sumber: Standar Operasional Prosedur Kelurahan Belimbing 2018 dan Observasi

- c. Masyarakat lebih terbantu dalam mengurus surat dibandingkan dengan sistem yang lama, walaupun masih terdapat masyarakat yang awam terhadap sistem ini, dan menurut mereka aplikasi ini hanya diperuntukkan untuk pihak kelurahan dan Ketua RT.

Kendala dalam Penerapan Elektronik Kelurahan di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat

- a. Tenaga ahli untuk *maintenance* server di kelurahan belum tersedia dan untuk operator *website* di kelurahan bukan dari latar belakang Pendidikan IT dan terkadang memiliki tanggung jawab lain serta RT yang kurang aktif dalam media sosial.
- b. Dalam kurun waktu terkadang terdapat pelayanan yang memiliki batasan waktu singkat sehingga terjadi kendala seperti terbatasnya fasilitas karena banyaknya antrian serta terkadang juga terjadi gangguan jaringan internet pada saat kepengurusan.

Kesimpulan

Optimalisasi Penerapan *E-kelurahan* di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat, berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan disamping penerapan *E-kelurahan* dapat berjalan dengan baik, akan tetapi masih ditemukan kendala hambatan dalam penerapannya, dalam hal ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. *Support* atau pendukung, sejauh ini dalam penerapannya adanya sarana dan prasarana pendukung, selanjutnya untuk sistem ini juga telah dilakukan pengenalan melalui media sosial maupun pelatihan melalui Bimtek kepada RT dan diteruskan pengenalan sistem ini kepada warga melalui Rembug Warga. Selain itu sebagai sistem, *E-kelurahan* memiliki kebijakan pendukung yaitu berdasarkan Peraturan Walikota Bontang Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan E-Government.
2. *Capacity* atau kemampuan, dari segi sumber daya manusia baik dari pihak kelurahan maupun Ketua RT telah mampu menjalankan sistem pelayan *E-kelurahan* karena sebelumnya telah mengikuti pelatihan bagi pelaksana, akan tetapi disamping itu pada kemampuan teknis dilapangan atau *maintenance* belum tersedia di kelurahan. Selanjutnya ada kemampuan sumber daya finansial berasal dari APBD Pemerintah Kota Bontang.
3. *Value* atau manfaat, adanya perubahan alur pengurusan surat dari manual ke sistem *online* dapat memudahkan pelaksana dalam pelayanan serta membantu kepengurusan surat masyarakat menjadi efektif waktu dan efisiensi biaya walaupun masih terdapat masyarakat yang kurang memahami tentang sistem pelayanan ini.

Kendala Penerapan *E-kelurahan* di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat

1. Teknisi *maintenance* untuk perawatan *website* belum ada dan operator dalam menangani sistem ini bukan latar belakang Pendidikan IT serta masih ditemukan Ketua RT yang kurang responsif di media sosial.
2. Masih ditemukannya antrian disebabkan oleh pelayanan yang terbatas waktu dan berdampak pada terbatasnya fasilitas yang tersedia pada saat melakukan layanan dan masih ditemukan gangguan pada jaringan internet.

Saran

1. Penyediaan tenaga ahli berlatarbelakang Pendidikan IT di kelurahan untuk *maintenance server* dan lebih mengoptimalkan hubungan kepada pihak-pihak terkait baik kelurahan maupun RT lebih aktif tetap harus menjaga sinergitas dalam menjalankan kebijakan ini.
2. Meningkatkan fasilitas penunjang terutama pada jaringan internet dari provider dengan penyediaan paket data serta tambahan tim pelayanan serta fasilitas darurat jika sewaktu-waktu ada lonjakan pelayanan dan penyediaan Generator jika ada permasalahan pada listrik.
3. Diharapkan masyarakat lebih berkontribusi terutama berperan aktif dalam perkembangan teknologi informasi kelurahan dan selanjutnya untuk kedepannya agar masyarakat dapat lebih dilibatkan dalam pelayanan ini kelurahan dapat membuat sistem ini dalam bentuk aplikasi yang dapat di *download* sendiri oleh masyarakat

Daftar Pustaka

- Badudu dan Sutan Mohammad Zain. 2010. *Efektifitas Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Info Gatrik. 2019. *Buku Saku Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Direktorat Jendral Ketenagalistrikan
- Pangaribuan, Nurmala dkk. 2017. *Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan Smart City*. Banten: Universitas Terbuka.
- Prastowo, Andi. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Persepektif Rancangan Penelitian*. (Cetakan III) Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung. Remaja Rosdakarya Offset.
- Siringoringo, Hotniar. 2005. *Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: CV Sinar Baru.

Karya Ilmiah:

Aprianty, Diah Rachma. 2016. *Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Mulawarman Samarinda.

Ali, Muhammad aidi. *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.com di Samarinda*. E-journal Ilmu Administrasi Bisnis, volume 2, nomor 2, 2004 :346-357.

Dokumen

Amirudin, (2019), *Analisis Strategi Masterplan City Smart City Rencana Pembangunan Kota Bontang*, Bontang: Pemerintah Kota Bontang

Provinsi Kalimantan Timur, (2017), *Peraturan Wali Kota Bontang No. 16 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan E-Government*, Bontang: Sekretaris Daerah Kota Bontang

Republik Indonesia, (2003). *Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Jakarta: Sekretariat Negara

_____, (2009). *Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara

Internet

Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government. (Diakses: Selasa, 14 Januari 2020)

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tanggal 9 Juni 2003, https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/326/t/instruksi+presiden+nomor+3+tahun+2003+tanggal+9+juni+2003 (Diakses: Rabu, 4 Desember 2019)