

Implementasi Inovasi E-Kelurahan : Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik Pada Kelurahan Di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat

Ira Meiyenti

Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Sumatera Barat

irameiyenti@gmail.com

Abstract

E-Kelurahan is an electronic-based village service innovation able to overcome obstacles experienced by villages in Padang city in the form of a minimum of village employees and the lack of supervision in village services. This study aims to describe the implementation of E-Kelurahan innovation, constraints and efforts made in implementing E-Kelurahan in the village in Padang City, West Sumatra Province (Case Study in Kampung Pondok Village, Padang Barat District). The method used in this research is a community service approach with the face-to-face method used in the delivery of training materials in a meeting hall which is attended by community representatives comprising 11 Chairperson of Community Association (RW), 33 Chairperson of the Neighborhood (RT) and public figure. The results showed that the implementation of E-kelurahan in Padang City had been implemented well and could be seen on the website that had been provided. The obstacles in implementing E-Kelurahan are internal and external to the community. While the efforts made are the village will conduct further socialization regarding the e-kelurahan program, be it socialization to office employees and further socialization to the community specifically. It can be concluded that E-Kelurahan is an application that can process transactions and monitor the making of documents that exist in the village administration. The participants who attended community activities in the Village of Kampung Pondok participated in the implementation of E-Village very enthusiastically and optimally, so they were expected to provide further socialization to all communities in the Village of Kampung Pondok.

Keywords: E-Kelurahan, Village Innovation, Public Services

Abstrak

E-Kelurahan merupakan inovasi pelayanan kelurahan berbasis elektronik yang mampu mengatasi kendala yang dialami kelurahan di Kota Padang yaitu minimnya pegawai kelurahan dan kurangnya pengawasan dalam pelayanan di kelurahan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi inovasi E-Kelurahan, kendala dan upaya yang dilakukan dalam implementasi E-Kelurahan pada Kelurahan di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat (Studi Kasus di Kampung Pondok Kecamatan Padang Barat). Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan pengabdian masyarakat dengan metode tatap muka secara langsung yang digunakan dalam penyampaian materi pelatihan dalam satu ruangan balai pertemuan yang dihadiri oleh perwakilan masyarakat terdiri dari 11 Ketua Rukun Warga (RW), 33 Ketua Rukun Tetangga (RT) dan tokoh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi E-kelurahan di Kota Padang sudah diterapkan dengan baik dan dapat dilihat pada website yang telah disediakan. Kendala dalam implementasi E-Kelurahan terdapat pada internal organisasi dan eksternal dari masyarakat. Sedangkan upaya yang dilakukan yaitu kelurahan akan melakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai program e-kelurahan, baik itu sosialisasi kepada pegawai kantor maupun sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat secara khusus. Dapat disimpulkan bahwa E-Kelurahan merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan proses transaksi dan monitoring pembuatan dokumen yang ada pada pemerintahan di kelurahan. Para peserta yang menghadiri kegiatan masyarakat di Kelurahan Kampung Pondok mengikuti implementasi E-Kelurahan sangat antusias dan maksimal, sehingga diharapkan mampu memberikan sosialisasi lebih lanjut kepada seluruh masyarakat di Kelurahan Kampung Pondok.

Kata Kunci: E-Kelurahan, Inovasi Kelurahan, Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu teknologi, informasi dan komunikasi memberikan dampak yang signifikan dalam kehidupan masyarakat pada saat sekarang ini. Banyak kita temui berbagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, termasuk salah satunya dalam bidang pemerintahan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi juga cenderung dikaitkan dengan komputer yang bertujuan untuk mempermudah dalam menghasilkan informasi (Yanti Yusman & Paris Harahap, 2020).

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan UU yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri (Rahman, 2016). Salah satu upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut yaitu mengoptimalkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pelayanan publik. Hal ini untuk menjawab tantangan Era Revolusi Industri 4.0 akibat pesatnya perkembangan pemanfaatan teknologi digital di berbagai bidang yang dicirikan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang berbasis internet atau dikenal dengan istilah "*Internet of Things*" (Prasetyo & Sutopo, 2018). Dengan demikian salah satu upaya untuk mewujudkan *good governance* dalam era otonomi daerah adalah menggunakan *Electronic Government* (Mariano, 2018).

Elektonic Government merupakan bentuk dari penerapan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat. Menurut Brown & Garson konsep E-Government merupakan pemanfaatan kemajuan ilmu teknologi terutama aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses pemerintah kepada warga negara, rekanan bisnis, pekerja, dan entitas pemerintah yang lain (Brown & Garson, 2011).

Di Indonesia inisiatif kearah e-Government telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* itu sendiri. Sebagai contoh, terdapat tujuh aplikasi yang dirilis oleh Kementerian PANRB diantaranya *command center*, e-Office, e-Salam, e-Karpeg, e-Data, e-Performance, data center (DC) dan Disaster Recovery Center (DRC), dan Seleksi Jabatan Pimpinan Tinggi (SIJAPTI) (Oktavia, 2020).

Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dilakukan oleh seluruh pemerintahan daerah di Indonesia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Tami & Putri, 2019). Untuk itu diciptakan inovasi pelayanan dalam bentuk e-Kelurahan, yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus

surat-surat dan keperluan administrasinya dalam wilayah kerja Kelurahan. Salah satu pemerintah daerah yang akan menerapkan e-Kelurahan ini yaitu Pemerintah Daerah Kota Padang. E-Kelurahan ini merupakan jawaban dari kendala yang dialami dalam pelaksanaan pelayanan di kelurahan Kota Padang, salah satunya yaitu minimnya pegawai kelurahan. Selain itu, kurangnya pengawasan dalam pelayanan di kelurahan Kota Padang, sehingga masih adanya surat yang diterbitkan namun tidak sesuai peruntukannya dan tidak melalui prosedur dengan baik.

Inovasi pelayanan berbasis elektronik ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Untuk itu diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Hal ini telah diatur dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sehingga tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik dapat dilaksanakan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

E-Kelurahan ini merupakan aplikasi yang sinkron dengan data dari Dinas Kependudukan dan Capil Kota Padang, sehingga memudahkan dalam proses penerbitan surat keterangan. Aplikasi E-Kekurahan ini akan diterapkan pada seluruh kelurahan di Kota Padang. Hal ini memberikan keseragaman format dan bentuk surat keterangan pada semua kelurahan. Selain itu, dengan diterapkannya aplikasi ini, maka akan meminimalisir surat keterangan yang dibuat secara ilegal dan tidak sesuai dengan peruntukannya. Inovasi pelayanan surat keterangan melalui E-kelurahan merupakan salah satu bentuk nyata bahwa Pemerintah Daerah Kota Padang senantiasa mengikuti dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih pada Era Revolusi Industri 4.0. Dengan demikian, pelayanan kepada masyarakat dapat diselenggarakan dengan efektif dan efisien.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan pengabdian masyarakat dengan metode tatap muka secara langsung yang digunakan dalam penyampaian materi pelatihan dalam satu ruangan balai pertemuan yang dihadiri oleh perwakilan masyarakat terdiri dari 11 Rukun Warga (RW), 33 Rukun Tetangga (RT). Dengan metode tatap muka secara langsung ini, masyarakat yang di wakikan oleh Ketua RW dan Ketua RT serta tokoh masyarakat dapat melihat secara langsung praktek dalam mengimplementasikan aplikasi E-Kelurahan di Kelurahan Kampung Podok, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Dengan demikian hasil yang didapatkan sangat baik dan maksimal sehingga perwakilan masyarakat tersebut dapat memberikan sosialisasi terkait implementasi E-Kelurahan kepada seluruh masyarakat di Kelurahan Kampung Pondok.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi E-Kelurahan Di Kota Padang

Aplikasi e-Kelurahan diperuntukkan bagi kelurahan dalam mengelola administrasi data kependudukan. Dengan e-Kelurahan pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat rujukan, surat keterangan, surat pengantar, dan lain sebagainya dapat dibuat secara elektronik yang datanya tersimpan dengan aman dan lengkap di server Telkom. Selain itu dengan adanya program ini warga tidak perlu lagi mengantri sehingga dapat menghemat waktu dalam pengelolaan Administrasi yang berbasis IT, serta keuntungan untuk kelurahan yaitu meningkatkan produktifitas dalam bekerja, karena bantuan IT Tools yang sangat mudah dalam pengoperasiannya tanpa harus menyediakan tenaga IT di kelurahan.

Adapun komponen utama dalam penerapan aplikasi E-Kelurahan, meliputi sebagai berikut:

1. Masyarakat

Masyarakat dapat langsung mendaftar/register untuk melakukan pelayanan secara online dengan menginput NIK

2. Operator Kelurahan

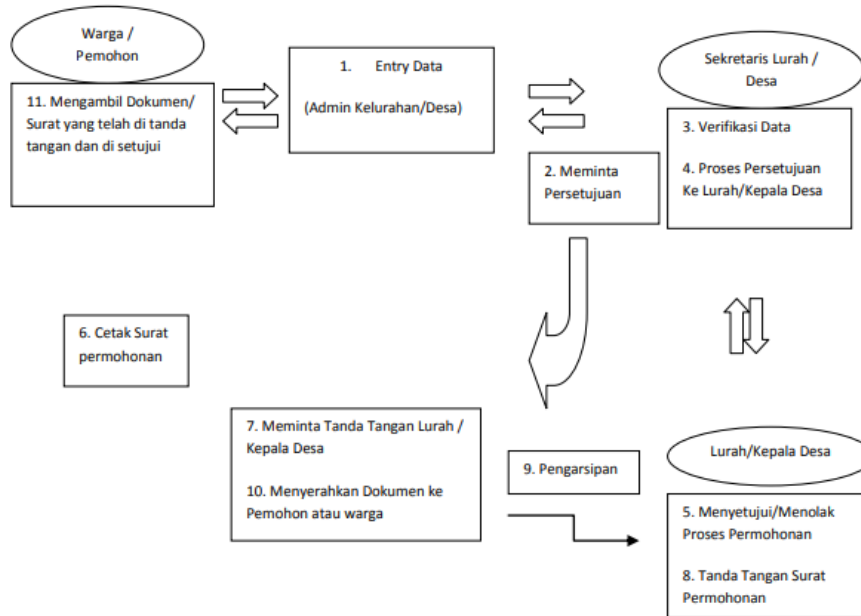
Operator kelurahan dapat menginput NIK masyarakat dan tidak perlu banyak menginput data form. Karena pada dasarnya data form sebagian besar sudah diinput oleh masyarakat pada saat mengajukan surat permohonan.

3. Kecamatan

Dapat memonitor seluruh kegiatan pelayanan di kelurahan masing-masing. Dengan demikian, pihak kecamatan berfungsi untuk pengawasan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan melalui aplikasi E-Kelurahan.

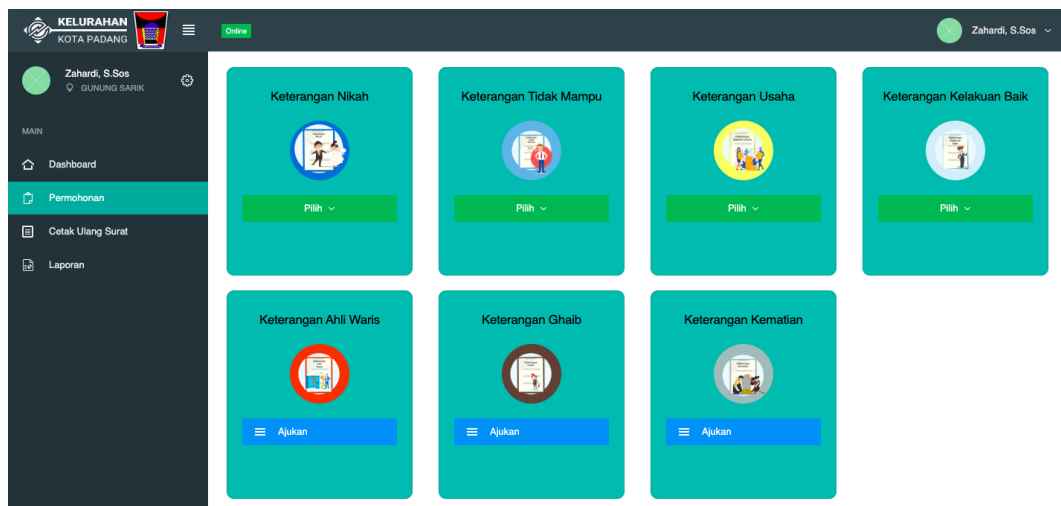
Program e-Kelurahan ini memiliki tujuan untuk mencapai pelayanan kelurahan yang prima dengan memudahkan pelayanan, optimalisasi dan transparansi pelayanan serta mempersingkat proses pelayanan di Kelurahan Kota Padang. Berdasarkan hal tersebut, terlihat betapa pentingnya efektivitas terhadap program e-Kelurahan yang akan dirasakan oleh warga masyarakat setelah menggunakan pelayanan kelurahan.

Berikut ini teknis dalam mengajukan surat permohonan dalam aplikasi E-Kelurahan Kota Padang. Secara umum alur dalam penerapan E-Kelurahan adalah sebagai berikut :



Gambar 1
Alur Penerapan E-Kelurahan

Teknis pengajuan permohonan surat keterangan dalam aplikasi E-Kelurahan di Kota Padang dimulai dari mengakses website dengan alamat link <https://ekelurahan.padang.go.id/masyarakat>.



Gambar 2
Tampilan Login

Tampilan portal E-Kelurahan Kota Padang dapat dilihat pada gambar di atas. Terdapat tujuh surat keterangan yang meliputi: Surat Keterangan Nikah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Kelakuan Baik, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Ghaib dan Surat Keterangan Kematian.

Berikut ini pelayanan yang dapat dilakukan melalui E-Kelurahan di Pemerintah Daerah Kota Padang adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Jenis Layanan e-Kelurahan Kota Padang

No	Modul Surat
1	2
1	Surat Keterangan Nikah Terdiri dari: Keterangan Untuk Menikah Keterangan Belum Menikah Keterangan Orang Tua Keterangan Asal Usul Pengantar Perkawinan (N1) Izin Menikah Orang Tua (N4)
2	Surat Keterangan Tidak Mampu Terdiri dari: Keterangan Tidak Mampu Per Orangan Keterangan Tidak Mampu Keluarga Dampak COVID-19
1	2
3	Surat Keterangan Domisili Usaha Terdiri dari: Keterangan Domisili Usaha Keterangan Usaha
4	Surat Keterangan Kelakuan Baik Terdiri dari: Keterangan Kelakuan Baik Keterangan SKCK
5	Surat Keterangan Ahli Waris
6	Surat Keterangan Ghaib
7	Surat Keterangan Kematian

Sumber: <https://ekelurahan.padang.go.id/masyarakat>

Kendala Dalam Implementasi E-Kelurahan

E-Kelurahan memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan masyarakat. Namun dalam penerapannya, masih terdapat kendala atau hambatan-

hambatan baik dari pihak pemerintah kelurahan maupun dari masyarakat itu sendiri.

Kendala pelaksanaan e-kelurahan dikelompokkan menjadi dua, yaitu kendala internal dan kendala eksternal.

1. Kendala Internal

Kendala internal, kendala yang berasal dari dalam organisasi yaitu Kelurahan sebagai pihak yang menerapkan program e-kelurahan. Kendala tersebut berupa sumber daya manusia dalam hal ini pegawai kelurahan yang belum paham pengaplikasian program e-kelurahan secara menyeluruh.

2. Kendala Eksternal

Kendala yang dihadapi dalam penerapan program e-kelurahan yaitu kurangnya sosialisasi yang ditujukan kepada masyarakat secara khusus sehingga masyarakat kurang puas terhadap program e-kelurahan. Hal ini disebabkan oleh masyarakat yang belum memahami dan belum dapat memanfaatkan program e-kelurahan secara maksimal.

Upaya Pemerintah Dalam Mengatasi Kendala Implementasi E-Kelurahan

Dalam penerapan program e-kelurahan tentunya terdapat upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam hal ini kelurahan untuk mengatasi kendala yang dihadapi. Dari wawancara yang peneliti lakukan, adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi yaitu kelurahan akan melakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai program e-kelurahan, baik itu sosialisasi kepada pegawai kantor maupun sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat secara khusus. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman pegawai dan masyarakat terkait program e-kelurahan itu sendiri. Sehingga nantinya penerapan program e-kelurahan bisa berjalan dengan lancar, efektif dan efisien.

4. SIMPULAN

E-Kelurahan merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan proses transaksi dan monitoring pembuatan dokumen yang ada pada pemerintahan di kelurahan. Aplikasi elektronik kelurahan diperuntukkan bagi Kelurahan dalam mengelola data kependudukan. Dengan implementasi e-Kelurahan, maka pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat rujukan, surat keterangan, surat pengantar, dan lain sebagainya dapat dibuat secara elektronik yang datanya tersimpan dengan aman dan lengkap di server Telkom. Para peserta yang menghadiri kegiatan masyarakat di Kelurahan Kampung Pondok mengikuti implementasi E-Kelurahan dengan antusias dan maksimal, sehingga diharapkan mampu memberikan sosialisasi lebih lanjut kepada seluruh masyarakat di Kelurahan Kampung Pondok.

Dengan adanya program Elektronik Kelurahan diharapkan masyarakat dapat merasakan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, dan segala hormat peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing dalam proses penulisan artikel karya ilmiah ini. Ucapan terimakasih penulis berikan kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Sumatera Barat yang telah memberikan dukungan dalam penyelenggaraan program pengabdian masyarakat setiap tahunnya. Terimakasih peneliti ucapkan kepada Kelurahan Kampung Pondok Kecamatan Padang Barat Kota Padang Provinsi Sumatera Barat yang telah memfasilitasi sarana prasarana kegiatan pengabdian masyarakat sehingga implementasi E-kelurahan dapat berjalan dengan lancar dan sukses.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Brown, M. M., & Garson, G. D. (2011). *Public information technology and e-governance: managing the virtual state*. Jones & Bartlett Learning.
- MARIANO, S. (2018). *Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo* [Thesis, Universitas Airlangga]. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/80061>
- Oktavia, L. (2020). Penilaian Penerimaan E-Government Di Indonesia. *Jurnal CoreIT: Jurnal Hasil Penelitian Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 6(1), 15–21. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/coreit.v6i1.9143>
- Prasetyo, H., & Sutopo, W. (2018). Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Aspek Dan Arah Perkembangan Riset. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 17. <https://doi.org/10.14710/jati.13.1.17-26>
- RAHMAN, A. S. (2016). *Implementasi Uu Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publikterhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupatenbulukumba* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin]. <https://core.ac.uk/reader/198216160>
- Tami, F. D., & Putri, N. E. (2019). Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 56–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.20961/sp.v14i1.34004>
- Yanti Yusman, & Paris Harahap, S. (2020). Implementasi Website Alumni Pada SMP PGRI 1 Padang. *Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ)*, 1(1), 27–29. <https://doi.org/10.37385/ceej.v1i1.44>