

**PENERAPAN E-GOVERNMENT BIROKRASI PEMERINTAHAN  
(STUDI KASUS PADA KANTOR KELURAHAN BENDUNGAN HILIR)  
JAKARTA PUSAT**

**Guntur<sup>1</sup>, Hasran<sup>2</sup>, Rahman<sup>3</sup> & Bachtiar<sup>4</sup>**

**<sup>1</sup> Universitas Pejuang Republik Indonesia Makassar**

E-mail: hasranmuhlis@gmail.com

**<sup>2</sup> Universitas Pejuang Republik Indonesia Makassar**

E-mail: hasranmuhlis@gmail.com

**<sup>3</sup> Universitas Pejuang Republik Indonesia Makassar**

E-mail: doktorrahman39760@gmail.com

**<sup>4</sup> Universitas Pejuang Republik Indonesia Makassar**

E-mail: bachtiarpasca536@gmail.com

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan e-government birokrasi pemerintahan pada kantor Kelurahan Bendungan Hilir Jakarta Pusat. Pendekatan penelitian ini adalah menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode atau pendekatan studi kasus. Penelitian ini memusatkan pada satu objek tertentu, yaitu prosedur penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan penerapan e-govermennt dalam pelayanan public di Kantor Kelurahan Bendungan Hilir input sumber daya yang meliputi SDM, Hardware dan Software, ternyata bahwa sumberda yamanusia yang ada masih relative terbatas yang mampu mengoperasikan e-government secara baik. Sedangkan jumlah unit komputer (*hardware*) disesuaikan dengan tenaga terampilnya,. Aspek prasarana dan sarana pendukung belum memadai, di samping itu sumber daya manusia dilihat dari segi kompetensi belum mampu secara menyeluruh mengerjakan sistem informasi *e-government* itu sendiri. Pada aspek komunikasi, maka sistem komunikasi dalam rangka kesatuan komando dalam penerapan pelayanan berbasis digital masih terkendala pada keamanan pengetahuan terhadap sistem yang digunakan, misalnya masih ada pegawai tidak dapat mengoperasikan computer dengan baik, sehingga standar pelayanan yang telah disepakati tidak berjalan sebagaimana mestinya.

**Keywords:** *Pelayanan Publik; E-Government*

**PENDAHULUAN**

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan publik, sesuai dengan fungsi iutama yang harus dijalankan oleh pemerintah adalah pelayanan masyarakat disamping juga terdapat fungsi pemerintah lainnya yaitu fungsi pembangunan serta fungsi perlindungan. Oleh karena itu, perubahan sistem dalam pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik sangat diperlukan dalam kinerja pemerintah daerah. Upaya perbaikan kualitas pelayanan sesuai dengan karakteristik serta kemampuan daerah diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang memberikan kewenangan kepada propinsi untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Hal tersebut merupakan pelaksanaan otonomi daerah, yaitu adanya pemisahan kewenangan antara pusat dan daerah. Propinsi memberikan

kewenangan kepada kota atau kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintahannya sendiri serta diuntut untuk memberikan pelayanan maksimal terhadap publik.

Regulasi mengenai digitalisasi sistem pemerintahan sebenarnya telah diatur sebelum masa pandemi melalui Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Hal ini ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

SPBE bukan hanya sekedar penggunaan aplikasi atau sistem informasi dalam pengerjaan operasional kegiatan keseharian pemerintahan. Lebih dari itu, SPBE meliputi beberapa domain antara lain Domain Kegiatan Pemerintahan, Teknologi dan Informasi serta Layanan. Di domain Kegiatan Pemerintahan ruang lingkup SPBE meliputi Rencana Induk SPBE, Proses Bisnis, Anggaran dan Belanja SPBE serta Data dan Informasi Elektronik. Di Domain Teknologi dan Informasi, SPBE meliputi Penyediaan Pusat Data Terpadu, Jaringan Intra Pemerintah, Sistem Penghubung Layanan Pemerintah, Aplikasi Layanan SPBE serta Keamanan Informasi Pemerintah. Sementara di Domain Layanan, SPBE meliputi Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Layanan Publik Berbasis Elektronik

Beberapa fenomena yang masih sering dijumpai termasuk di Kelurahan Bendungan Hilir Jakarta pusat dalam hal pelayanan adalah masih terdapatnya pelayanan yang belum maksimal hal ini dapat terlihat dalam pemberian layanan masih terjadi pelayanan yang “*red tab*” (berbelit-belit), masih terjadinya pelayanan yang membutuhkan antrian yang tidak terukur proses penyelesaiannya, sehingga umumnya masyarakat merasakurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan sehingga hal inilah yang memicu sehingga masyarakat seakan malas mengurus sesuatu hal jika memang hal tersebut tidak dianggap sangat penting baginya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Definisi Kebijakan Publik**

Kebijakan adalah sebuah instrument pemerintah, bukan saja dalam arti *government* yang hanya menyangkut aparatur negara, melainkan pula *governance* yang menyentuh pengelolaan sumber daya publik. Kebijakan pada intinya merupakan keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan tindakan yang secara langsung mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumber daya alam, finansial dan manusia demi kepentingan publik, yakni rakyat banyak, penduduk, masyarakat atau warga negara.

Menurut Bridgman dan Davis, 2005 dalam Edi Suharto (2007:3) menerangkan kebijakan publik pada umumnya mengandung pengertian mengenai ‘*whatever government choose to do or not to*

*do'*. Artinya, kebijakan public adalah 'apasaja yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan'. Sedang kanmenurut Bridgeman dan Davis, 2004 dalam Edi Suharto (2007:5) menerangkan bahwa kebijakan publik setidaknya memiliki tiga dimensi yang saling bertautan, yakni sebagai tujuan (*objective*), sebagai pilihan tindakan yang legal atau sah secara hukum (*authoritativechoice*), dan sebagai hipotesis (*hypothesis*).

### **Definisi Implementasi Kebijakan Publik**

Dalam hubungannya dengan penelitian ini maka masalah implementasi kebijakan transformasi digital dalam pelayanan publik adalah merupakan masalah yang sangat berhubungan erat dengan implementasi dari sebuah kebijakan. Olehnya itu, ada beberapa pengertian pokok yang perlu diketahui hubungannya dengan implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Implementasi menurut Poerwadarminta berarti pelaksanaan, dalam kamus Webster (dalam Solichin Abdul Wahab, 1997: 64) pengertian implementasi dirumuskan secara pendek, dimana "*to implementasi*" (mengimplementasikan) berarti "*to providemeans for carrying out; to give practical effec to*" (menyajikan alat bantu untuk melaksanakan; menimbulkan dampak/berakibat sesuatu).

Dalam studi kebijakan publik, dikatakan bahwa implementasi bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu implementasi menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh karena itu, tidaklah terlalu salah jika dikatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dalam keseluruhan proses kebijakan.

Pengertian yang sangat sederhana tentang implementasi adalah sebagaimana yang diungkapkan oleh *Charles O. Jones* (1991: 166), yang mengartikan implementasi sebagai "*getting the job done*" dan "*doingit*". *Solichin AbdulWahab* (1997: 9) dalam "*Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi*" mengatakan bahwa derajat keberhasilan implementasi dapat disebabkan oleh beberapa hal:

1. Sebagai akibat kondisi kebijaksanaan kurang terumuskan secara baik;
2. Akibat dari sistim administrasi pelaksanaannya yang kurang baik;
3. Akibat kondisi lingkungan yang kurang baik.

Dari beberapa teori tentang implementasi yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa dalam implementasi menunjukkan adanya suatu proses sampai kebijakan bisa dilaksanakan. Dalam proses implementasi sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur dan mutlak yaitu sebagai berikut:

1. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan;
2. Target grup, yaitu kelompok yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, perubahan atau peningkatan;
3. Unsur pelaksanaan (Implementasi).

Menurut Van Meter dan Horn (1978: 70) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai “*Policy implementation encompasses those actions by public and private individuals (and groups) that are directed at the achievement of goals and objectives set forth in prior policy decisions*”. Definisi tersebut memberikan makna bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (dan kelompok) pemerintah dan swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Tindakan-tindakan ini, pada suatu saat berusaha untuk mentransformasikan keputusan-keputusan menjadi pola-pola operasional, serta melanjutkan usaha-usaha tersebut untuk mencapai perubahan, baik yang besar maupun yang kecil, yang diamanatkan oleh keputusan kebijakan.

Dengan mengacu pada pendapat tersebut, dapat diambil pengertian bahwa sumber-sumber untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan, di dalamnya mencakup manusia, dana, dan kemampuan organisasi, yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta (individu ataupun kelompok). Selanjutnya, Mazmanian dan Sabatier (dalam Solichin Abdul Wahab, 1997: 65) menjelaskan lebih lanjut tentang konsep implementasi kebijakan sebagaimana berikut “memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yaitu kejadian-kejadian atau kegiatan yang timbul setelah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yaitu mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Berdasarkan pada pendapat tersebut di atas, nampak bahwa implementasi kebijakan tidak hanya terbatas pada tindakan atau perilaku badan alternatif atau unit birokrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan kepatuhan dari target group, namun lebih dari itu juga berlanjut dengan jaringan kekuatan politik sosial ekonomi yang berpengaruh pada perilaku semua pihak yang terlibat dan pada akhirnya terdapat dampak yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

Dari berbagai aspek implementasi kebijakan di atas, menurut William Dunn (1983: 31) berpendapat bahwa implementasi kebijakan adalah pelaksanaan dan pengendalian arah tindakan kebijakan sampai dicapainya hasil kebijakan. Sedangkan Marse (dalam Hoogerwerf, 1983: 17) menyatakan implementasi kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu.

### **Konsep E-Government**

Menurut Mick Moore (1993: 26) mendefinisikan tata kelola (*governance*) sebagai: Suatu pelayanan publik yang efisien, sebuah sistem peradilan yang dapat dipercaya, dan sebuah administrasi pemerintahan yang bertanggungjawab kepada publik. Tata kelola pemerintahan yang baik, bagi Bank Dunia, berkaitan erat dengan manajemen pembangunan yang baik. Ini sangat penting untuk membuat

dan menciptakan suatu lingkungan yang mendukung berlangsungnya pembangunan yang kuat dan merata, dan ini merupakan suatu komponen yang penting untuk membuat kebijakan ekonomi yang baik. Dari defines tersebut dapat dipahami bahwa tata kelola merupakan suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi atau masyarakat untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Penataan organisasi melalui penerapan model dan prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik disebut dengan *good government* pada organisasi pemerintah. *E-government* di Indonesia didasari oleh Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan e-government. E-government didasari oleh kebutuhan masyarakat yang menginginkan pemerintah yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien. Melalui pemanfaatan *e-service* dapat mewujudkan *e-government* yang akhirnya bermuara kepada *good governance*. Implementasi *e-government* memiliki banyak manfaat khususnya dalam menunjang efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

### **Konsep Pelayanan Organisasi Publik**

Dalam konteks keIndonesiaan, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara bergantian, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam *Oxford* (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*”. Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan public yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dalam *Oxford* (2000) dijelaskan pengertian *public service* sebagai “*a service such as transport or health care that a government or an official organization provides for people in general in a particular society*”. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik.

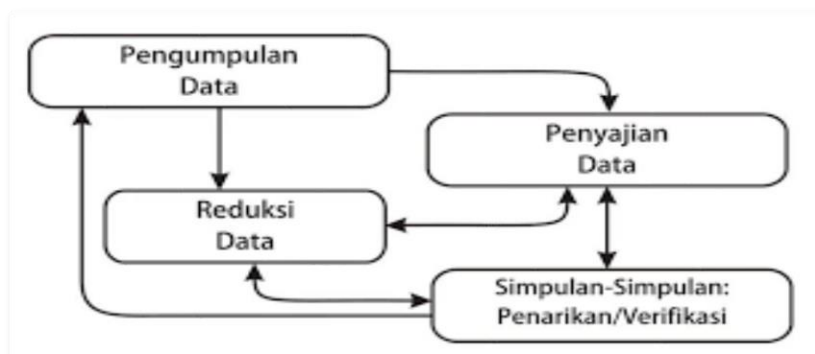
Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* (Barata, 2003: 11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah publik (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode atau pendekatan studi kasus. Penelitian ini memusatkan pada satu objek tertentu, yaitu prosedur penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Penelitian ini memiliki ilatar mengenai pelayanan publik di Kelurahan Bendungan Hilir, yang berfokus pada upaya peningkatan *e-government* yang dibuat dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan efisien.

Sumber data dari penelitian ini adalah focus terhadap subyek dari mana data ini berasal. Data dan informan yang dapat digunakan untuk mengkaj ini diantaranya adalah data primer yang merupakan data yang didapatkan langsung dari lokas ipenelitian untuk digunakan sebagai pelengkapan penelitian. Data yang dicari mengenai upaya penerapan *e-government*. Selain itu ada sumber data yang tak langsung yaitu sumber data sekunder yang berasal dari sumber tertulis seperti dokumen, arsip, dan peraturan pemerintah Kota DKI Jakarta serta Kelurahan Bendungan Hilir di Kecamatan Tanah Abang, terkait dengan kegiatan pelayanan publik dan pelaksanaan *e-government*. Data sekunder tersebut antara lain dokumen kelurahan yang telah aktif di *website*, serta Peraturan Walikota DKI Jakarta tentang penerapan sistem informasi *berbasis e-government*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode yaitu wawancara, observasi partisipatif dan dokumentasi. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan pola, apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2011:248). Alur analisis tersebut terdiri atas beberapa tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, yang dapat digambarkan dalam bagan berikut ini:



Analisis Data Model Interaktif (Miles and Hubermann, 1994)

## HASIL PENELITIAN

### **Penerapan E-Government Birokrasi Pemerintahan pada Kantor Kelurahan Bendungan Hilir Jakarta Pusat.**

Reformasi yang terjadi di Indonesia beberapa tahun terakhir didominasi oleh reformasi politik dan seperti halnya mengabaikan reformasi birokrasi. Sebaliknya, birokrasi Indonesia seperti halnya

mengalami atau mempertahankan status quo. Hal ini menyebabkan tingginya ketidakpuasan masyarakat karena mereka merasa tidak mendapatkan pelayanan yang memadai dari pegawai pemerintah, di mana keinginan masyarakat menuntut mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari birokrasi pemerintahan, tentu tidak terlepas dari proses perubahan yang terjadi dalam tatanan birokrasi pemerintahan itu sendiri, yang berusaha menempatkan diri sebagai unsure pelayan masyarakat (public service). Disamping itu birokrasi pemerintah sebagai unit kerja publik bekerja guna memenuhi dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan masyarakat, sebagaimana dikemukakan oleh satu Tokoh Masyarakat di Kelurahan Bendungan Hilir (Fh), dalam satu wawancara yang mengatakan bahwa:

“Masyarakat pada dasarnya dalam meminta pelayanan kepada pemerintah, terutama pada pemerintah Kelurahan adalah biasa dilayani dengan simple, yaitu cepat dan tepat dan tidak peduli bagaimana birokrasinya. (24 Mei 2023 )

Bahkan menurut informan yang lain (Swto), dalam satu kesempatan wawancara, mengatakan bahwa:

“Masyarakat sangat menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat, tidak peduli bagaimana proses birokrasinya yang berlangsung dalam pemerintahan tersebut. (24 Mei 2023 )

Dengan demikian dari kedua pendapat masyarakat tersebut member sinyal bahwa pada dasarnya masyarakat hanya menginginkan suatu pelayanan yang cepat dan tepat, sehingga hadirnya sistem pelayanan yang terintegrasi dengan semua sistem yang mendukung ketepatan dan kecepatan pelayanan adalah menjadi keharusan yang segera harus diadaptasi, seperti penerapan digital pemerintahan yang berbasis internet.

Dalam penelitian ini, penulis fokus pada factor-faktor yang mempengaruhi penerapan kebijakan e-government diantaranya:

### **1. Faktor Komunikasi**

Faktor komunikasi, yaitu terjalannya informasi yang tepat dan relevan terhadap penerapan sistem digital di Kantor Kelurahan Bendungan Hilir, di mana seluruh staf pegawai telah memahami sistem yang diterapkan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari penelitian yang dilakukan dari 25 pegawai di Kantor Kelurahan Bendungan Hilir, masih terdapat beberapa pegawai yang kurang memahami sistem informasi digital, sehingga secara kelembagaan masih ada hambatan pada integrasi komunikasi secara menyeluruh.

Terkait faktor Komunikasi dalam penerapan sistem digital pemerintahan di Kantor Kelurahan Bendungan Hilir, maka menurut Lurah Bendungan Hilir dalam suatu kesempatan wawancara mengatakan bahwa:

“pada dasarnya penggunaan sistem digital dalam pelayanan pemerintahan sudah dilakukan sejak lima tahun yang lalu sebelum saya menjabat sebagai Lurah di sini, hanya saja bahwa pemanfaatan sistem ini, masih terkendala dari pola komunikasi antara masyarakat selaku penerima pelayanan dengan petugas pelayanan. Masih banyak masyarakat yang tidak mau

memanfaatkan sistem informasi yang disediakan pemerintah, baik yang langsung dikelola secara teknis oleh pemerintah Kelurahan maupun layanan sistem informasi manajemen pemerintahan yang disediakan dinas sectoral terkait, seperti layanan dukcapil, layanan pertanahan, layanan informasi pajak PBB bahkan layanan digital perizinan satu atap seperti penerbitan SITU dan SIUUP yang tidak perlu lagi datang ke kelurahan.

Berkaitan dengan pernyataan di atas, bahwa dari aspek komunikasi penerapan sistem informasi digital, juga sudah disampaikan kepada masyarakat, bahkan semua pegawai telah dibekali bagaimana cara mengakses layanan pemerintahan digital yang ada di Inonesia dan di DKI Jakarta khususnya yang sudah terbukaluas di jaringan internet, bahkan dikatakan bahwa terdapat 60 daftar situs resmi pemerintahan republic Indonesia.

## **2. Faktor Sumber Daya**

Sumberdaya, adalah sumber daya manusia (staf), sumber daya informasi, kewenangan dan fasilitas kerja yang dimiliki oleh pemerintahan Kelurahan Bendungan Hilir. Penerapan digital pemerintahan di Kelurahan Bendungan Hilir Jakarta, maka sampai saat ini sumber daya manusia (SDM) yang memiliki keahlian atau kecakapan dalam operasional pemrosesan data melalui computer masih relative kurang, bahkan dar iseluruh pegawai yang berjumlah 25 orang, maka hanya sekitar 60 % yang mampu mengoperasikan pengolahan data secara baik, selebihnya masih bersifat manual sistem, sehingga sangat menyulitkan dalam penerapan sistem informasi yang berbasis pengolahan dan penyajian data secara on line, sehingga untuk saat ini pihak Kelurahan Bendungan Hilir telah mengirim1 orang staf untuk mengikuti PelatihanKomputer.

Tentang kualitas dan kuantitas perangkat keras (Hardware) yang dimiliki pada Kelurahan Bendungan Hilir, maka dilakukan wawancara dengan Staf Kelurahan mengenai apakah perangkat keras tersebut dapat dikatakan memadai dalam operasional Sistem Informasi digital dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

“Dilihat dari volume pegawai yang ada di lingkungan Kelurahan Bendungan Hilir, yang tidak terlalu banyak, maka baik kualitas maupun kuantitas hardware yang dimiliki telah cukup memadai untuk operasional pengolahan data pemerintahan dan pembangunan di wilayah Kelurahan Bendungan Hilir tersebut”. (Hasil Wawancara).

## **3. Disposisi**

Disposisi, adalah sikap dari pelaksana kebijakan di mana para pelaksana kebijakan harus mengetahui dan wajib memiliki kemampuan untuk melaksanakan kebijakan penerapan e-government di Kelurahan Bendungan Hilir Jakarta.

Komitmen yang kuat untuk melaksanakan tugas-tugas dengan senang hati dengan tidak hanya bersandar pada aspek hak dan kewajiban semata, tentu akan memberikan dampak yang sangat luas pada penyelesaian tugas-tugas secara efektif.

Kendala lain yang dihadapi adalah kendala eksternal yaitukendala yang disebabkan oleh pengguna jasa itu sendiri seperti ketidak lengkapan dokumen, pengguna jasa tidak kooperatif dan

ketiadaan koordinasi antarinstansi Masalah ketidaklengkapan persyaratan/dokumen yang harus dilengkapi oleh pengguna jasa seringkali membuat aparat menolak memberikan pelayanan. Pengguna jasa disarankan untuk melengkapinya terlebih dahulu. Disini yang menjadi persoalan adalah ketika lokasi tempat tinggal seseorang pengguna jasa jauh dari instansi tersebut dan masalah kesibukan pengguna jasa membuat penyelesaian urusan menjadi lebih lama. Hal tersebut diakui oleh aparat sebagai penyebab utama kelambatan, tetapi jarang sekali aparat yang mempunyai inisiatif untuk tetap memproses berkas-berkas urusan tersebut dan kekurangan persyaratan dilengkapi kemudian. Bagi aparat, apabila tetap diproses akan menyulitkan kerja mereka sendiri.

#### **4. Struktur birokrasi**

Hasil penelitian menggambarkan bahwa di Kelurahan Bendungan Hilir Jakarta, meskipun belum semua item pelayanan memiliki prosedur, namun untuk beberapa bentuk pelayanan telah ditetapkan prosedurnya, seperti untuk pengurusan KTP, maka telah ditetapkan standar prosedur yang memang warga masyarakat sudah cukup paham, hal ini dimungkinkan sebab untuk urusan-urusan seperti itu termasuk urusan yang memang berlangsung secara umum di masyarakat. Meskipun demikian hamper seluruh pelayanan bersifa tbottom up.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan penerapan *e-governmennt* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bendungan Hilir input sumber daya yang meliputi SDM, *Hardware* dan *Software*, ternyata bahwa sumber daya manusia yang ada masih relatif terbatas yang mampu mengoperasikan *e-government* secara baik. Sedangkan jumlah unit komputer (*hardware*) disesuaikan dengan tenaga terampilnya. Aspek prasarana dan sarana pendukung belum memadai, di samping itu sumber daya manusia dilihat dari segi kompetensi belum mampu secara menyeluruh mengerjakan sistem informasi *e-government* itu sendiri.

1. Pada aspek komunikasi, maka sistem komunikasi dalam rangka kesatuan komando dalam penerapan pelayanan berbasis digital masih terkendala pada keamanan pengetahuan terhadap sistem yang digunakan, misalnya masih ada pegawai tidak dapat mengoperasikan computer dengan baik, sehingga standard pelayanan yang telah disepakati tidak berjalan sebagaimana mestinya.
2. Proses dan mekanisme pengolahan data, masih kombinasi secara manual dan digital, sehingga proses penyimpanan data serta struktur data yang ada belum dilakukan secara optimal, bahkan penggunaan teknologi yang lebih canggih dengan sistem on line belum maksimal dilakukan, sehingga masih ada Sebagian warga sangat sulit mengakses pelayanan secara *on-line*.
3. Dukungan kelembagaan atau struktur Birokrasi pada Kelurahan Bendungan Hilir terhadap penerapan e-government belum jelas arahnya. Bahkan masih banyak masalah ini dianggap belum substansial dalam pengelolaan sistem informasi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, Z. . (2021). Penerapan E-Government dalam Pengembangan Sistem Komunikasi dan Telematika pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Administrasita* , 12(2), 145–159. <https://doi.org/10.47030/administrasita.v12i2.332>
- Dash, Satyabrata (2016). e-Governance paradigm using cloud infrastructure: benefits and challenges.
- Edward, George. C.1980. Implementing Public Policy. Washington D.C: Congressional Quarterly Inc.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Mick Moore. 1993. Declining to Learn From the East? The World Bank on „Governance and Development“, Institute of Development Studies
- Mulyono, Agus. 2009. Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, L.J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. (2004). Manajemen Jasa Terpadu : Total Service Management. PT. Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. (2008). Teori Administrasi Publik, Alfabeta. Bandung.
- Poerwadarminta, W. J. S., Kamus Umum Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta. 1999, h.571
- Sunggono, Bambang. 2004. Hukum dan Kebijakan Publik. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sondang P. Siagian, Kerangka Dasar Ilmu Administrasi, Rineka Cipta, Jakarta, 2001, h.128
- tTjandra, W. Riawan. et.al. 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan, Hal. 22
- Tjokroamidjojo, Bintoro dan Mustopadidjaja, AR. 1988. Elemen-Elemen Sistem Kebijakan Publik. Jakarta : Gunung Agung.
- Tjiptono, F. (2000). Manajemen jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- World Bank. (2002). New Economy Sector Study, Electronic Government and Governance: Lesson for Argentina.
- Winarno, Budi. 2008. Kebijakan Publik Teori dan Proses. Jakarta. PT Buku Kita
- Weill, Peter, W.Ross, Jeanne, 2004, IT Governance: How Top Performers Managed IT Decision Rights for Superior Results, Boston Massachusetts, Harvard Business School. Press.