CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa dan Pendidikan
Vol.2, No.4 NOVEMBER 2022
e-ISSN: 2961-7588; p-ISSN: 2962-3561, Hal 97-106

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI E-KELURAHAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN GUNUNG PANGILUN KOTA PADANG

Putri Amelia
Departemen Ilmu Administrasi Negara FIS, Universitas Negeri Padang
E-mail **:** ***putriameliaa01@gmail.com*****,**

Hasbullah Malau
Departemen Ilmu Administrasi Negara FIS ,Universitas Negeri Padang
E-mail **:** ***hasbullahmalau@fis.unp.ac.id***

Korespondensi Author : *hasbullahmalau@fis.unp.ac.id*

ABSTRACT .

The purpose of this study is to find out more about the implementation of the e-kelurahan application policy in Gunung Pangilun Subdistrict, Padang City in order to improve the quality of public services. This study uses qualitative research methods, which describe the subject and object of the facts found. Purposive sampling, or the method of selecting data sources to be interviewed with certain considerations and objectives was used in the collection of informants in this study. In this study, interviews were used to obtain data. Data analysis was performed using manual data analysis procedure (MDAP) techniques. The validity of this data was tested by triangulation of sources and then analyzed. Based on the findings, it can be concluded that the implementation of the e-kelurahan application policy in the Gunung Pangilun sub-district, Padang City has not run optimally. This is because the variables of policy theory used by George C. Edward III have not been fulfilled, namely the variables of communication and resources.

Keywords: Implementation, Policy, Public Service

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jauh bagaimana implementasi kebijakan aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Gunung Pangilun Kota Padang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang menggambarkan subjek dan objek terhadap fakta yang ditemukan. *Purposive sampling*, atau metode pemilihan sumber data untuk diwawancarai dengan pertimbangan dan

Received September 20, 2022; Revised Oktober 02, 2022;Accepted Oktober 28, 2022
** Putri Amelia, e-mail : putriameliaa01@gmail.com,*

tujuan tertentu digunakan dalam penarikan informan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, wawancara, digunakan untuk memperoleh data. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik *manual data analysis procedure* (MDAP). Keabsahan data ini diuji dengan triangulasi sumber lalu kemudian dianalisis. Berdasarkan hasil temuan, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi kebijakan aplikasi e-kelurahan di kelurahan Gunung Pangilun Kota Padang belum berjalan secara maksimal. Hal ini karena belum terpenuhinya variabel-variabel teori kebijakan yang digunakan George C. Edward III, yaitu variabel komunikasi dan sumber daya.

Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Tindakan administrasi publik yang dilaksanakan oleh aparatur publik dengan maksud dan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat meruapakan difinis dari pelayanan publik. Dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan yang berfokus pada masyarakat yang berkepentingan di suatu organisasi tertentu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk dapat memenuhi dan memberikan hak kepada setiap warga negaranya dikenal dengan istilah pelayanan publik.

Penting untuk memanfaatkan teknologi informasi sebaik mungkin untuk meningkatkan layanan dan membuatnya menjadi lebih mudah dan lebih ringkas, di zaman yang serba digital saat ini. Pelayanan publik hanya dapat berfungsi dengan sukses dan efisien setelah itu. Untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance*, pemerintah harus bisa menjalankan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat atau dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, sejak masyarakat mengajukan surat permohonan sampai dengan dokumen tersebut selesai dibuat dan diterbitkan, hanya dapat dilakukan secara online, dikenal dengan layanan berbasis elektronik, atau dapat juga disebut dengan *e-services*. Dengan menggunakan *smartphone* dan koneksi internet, masyarakat dapat mengakes aplikasi e-Kelurahan ini dengan mengajukan surat permohonannya kapan saja dan di mana saja. *E-services* merupakan sebuah sistem pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memanfaatkan sistem elektronik berbasis internet. Terjangkau, mudah, cepat, aman, terpadu, terintegrasi, transparan, serta berkembang dan berkelanjutan merupakan prinsip dari *e-services.*

Layanan berbasis elektronik ini berupaya meralisasikan pemerintahan yang transparan, efisien, dan efektif sehingga bisa menjadian pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Layanan

ini diatur dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sehingga dapat membangun tata kelola pemerintahan yang berbasis elektronik dan digunakan untuk meningkatkan integritas dan kemudahan pada sistem pemerintahan yang berbasis elektronik. Untuk mempermudah proses penerbitan dokumen dan surat-surat lainnya yang dibutuhkan masyarakat, data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang disinkronkan dan divalidasi menggunakan aplikasi yang bernama e-Kelurahan. Peraturan Walikota Padang Nomor 84 Tahun 2020 Tentang tentang Pedoman Administrasi di Kelurahan telah membuat dan mengatur tentang aplikasi e-Kelurahan. Hampir seluruh kelurahan di Kota Padang telah menerapkan aplikasi e-Kelurahan ini, salah satunya di Kelurahan Gunung Pangilun, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang.

Hadirnya aplikasi e-Kelurahan memberikan format yang seragam bagi semua kelurahan. Aplikasi unik yang berbasis web bernama e-Kelurahan diciptakan untuk membantu operasional perkantoran di kelurahan khususnya dalam mengelola surat menyurat untuk pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan teknologi dan internet. Dalam rangka beradaptasi dan mengikuti perkembangan zaman di era teknologi informasi, Kota Padang mengembangkan aplikasi bernama e-Kelurahan. e-Kelurahan dikembangkan sesuai dengan kebijakan Pemerintah Kota Padang sebagai *Smart City* atau kota pintar melalui pemanfaatan teknologi yang akan mengefisienkan layanan sebagai sumber daya negara dan menawarkan berbagai keuntungan. Tersedianya aplikasi e-Kelurahan juga merupakan perkembangan positif bagi Kota Padang.

Sebuah sistem teknologi informasi, yang berbasis elektornik yang dikenal dengan nama e-Kelurahan, telah diterapkan di Kelurahan Gunung Pangilun, Kecamatan Padang Utara. Program kelurahan elektronik ini difokuskan pada pengelolaan administrasi yang efektif dan tersedia secara online. Teknologi informasi harus mampu memberikan solusi atas berbagai persoalan pelayanan publik di masyarakat yang lebih maju. Pelayanan administrasi yang sudah disediakan secara online tentunya akan lebih mudah didapatkan dan lebih cepat sehingga tidak memakan waktu lama. Namun pada kenyataanya, pelaksanaan program yang berbentuk aplikasi e-Kelurahan ini masih belum bisa berjalan sesuai apa yang diharapkan. Berdasarkan pernyataan dari pihak kelurahan yang mengatakan bahawa masih terdapat berbagai masalah, diantaranya kurangnya sosialisasi yang diberikan dari Pihak Pemerintah, Pihak Kelurahan maupun Diskominfo kepada masyarakat sekitar terkait cara penggunaan aplikasi e-Kelurahan

sehingga menyebabkan masyarakat menjadi kurang paham tentang bagaimana cara penggunaan aplikasi ini, yang mana warga bisa mengakses aplikasi e-Kelurahan dan mengisi data dimanapun dan kapanpun sesuai kebutuhan tanpa harus ke kantor kelurahan sehingga warga ke kantor kelurahan hanya tinggal menjemput surat dan data yang sudah siap, dan karena kurangnya sosialiasi tentang e-Kelurahan dari pihak yang berwenang kepada masyarakat, maka masyarakat pun menjadi tidak paham tentang cara penggunaan aplikasi e-Kelurahan ini sehingga pelayanan bagi masyarakat pun dilakukan dari awal di kantor kelurahan dan ini bisa menyebabkan antri sehingga cukup membutuhkan waktu yang lama dan data dari masyarakat juga tidak tersimpan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan dan memahami kejadian, fenomena, interaksi sosial, sikap, dan pemikiran, baik yang terjadi secara individu maupun kelompok. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Gunung Pangilun Kecamatan Padang Utara Kota Padang. *Purposive sampling* digunakan untuk mengidentifikasi informan penelitian. Wawancara, observasi, dan studi dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data. Penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber dalam uji keabsahan data. Untuk analisa data dilakukan dengan menggunakan teknik *manual data analysis procedure* (MDAP).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan aplikasi e-kelurahan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan Gunung Pangilun Kota Padang

Aplikasi e-Kelurahan menyinkronkan data masyarakat dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang dengan database nya untuk mempermudah penerbitan surat-surat dan dokumen lain yang dibutuhkan masyarakat. Peraturan Walikota Padang Nomor 84 Tahun 2020 tentang Pedoman tentang pedoman Administrasi di Kelurahan menjadi landasan dalam pembuatan dan pengaturan e-Kelurahan. Aplikasi e-Kelurahan ini sudah diterapkan pada hampir seluruh kelurahan di Kota Padang, salah satunya yaitu di kelurahan Gunung Pangilun Kecamatan Padang Utara Kota Padang. Aplikasi e-Kelurahan kota Padang dapat diakses dan

CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa dan Pendidikan
Vol.2, No.4 NOVEMBER 2022
e-ISSN: 2961-7588; p-ISSN: 2962-3561, Hal 97-106
dilihat melalui https://ekelurahan.padang.go.id dengan tampilan awal seperti gambar dibawah ini:

(Sumber: Kelurahan Gunung Pangilun)

Berikut rekap perbandingan jumlah surat yang selesai menggunakan aplikasi e-Kelurahan sari tahun 2020 hingga 2022 di kelurahan Gunung Pangilun:

Tabel 1
Rekap Perbandingan Jumlah Surat yang Selesai Menggunakan Aplikasi e-Kelurahan

No	Kategori Surat Keterangan	Nama Layanan	Jumlah Selesai		
			2020	2021	2022
1.	Keterangan Nikah	Keterangan Belum Menikah		14	34
		Keterangan Orang Tua			
		Pengantar Perkawinan (N1) KUA			32
		Izin Menikah Orang Tua (N4)			
		Keterangan Asal Usul			
		Keterangan kematian Suami/ Istri (N6)			
2		Keterangan Tidak Mampu Per Orangan		100	135
		Keterangan Tidak Mampu Keluarga		34	355
		Keterangan Tidak Mampu Keluarga Non DTKS		78	320

	Keterangan Tidak Mampu	Dampak Covid-19		7	10
		Keterangan Tidak Mampu Perorangan Non DTKS		159	161
3.	Keterangan Domisili Usaha	Keterangan Usaha	1	18	4
		Keterangan Domisili Usaha	1	184	63
4.	Keterangan Kelakuan Baik	Keterangan SKCK		8	7
		Keterangan Kelakuan Baik		1	
5.	Keterangan Ahli Waris		1	48	27
6.	Keterangan Ghaib			2	
7.	Keterangan Kematian				20
8.	Layanan Baru	Keterangan Perubahan Pekerjaan			
		Pernyataan Duda Janda			
		Surat Keterangan Objek Tanah		2	
		Keterangan Belum Memiliki Rumah		1	
		Keterangan Beda Nama		2	
		Keterangan Penghasilan		19	18
		Keterangan Duda Janda		4	
		Keterangan Penghasilan Tidak Kena Pajak			
		Keterangan Hubungan Keluarga			
9.	Keramaian	Rekomendasi Penyelenggaraan Pesta Perkawinan		6	
		Pernyataan Penyelenggaraan Pesta		1	

(Sumber: Kelurahan Gunung Pangilun)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa, dari perbandingan surat dari tahun 2020, 2021 dan tahun 2022, jumlah surat yang paling banyak diurus melalui aplikasi e-Kelurahan yaitu surat keterangan tidak mampu keluarga yang jumlah selesainya pada tahun 2021 sebanyak 34 surat, dan pada tahun 2022 sebanyak 355 surat. Selanjunya surat keterangan tidak mampu keluarga non DTKS, yang jumlah selesainya pada tahun 2021 sebanyak 78 surat, dan pada tahun 2022 sebanyak 320 surat.

Surat-surat seperti keterangan orang tua, izin menikah orang tua, keterangan asal usul, keterangan kematian suami isteri, keterangan penghasilan tidak kena pajak, dan keterangan hubungan keluarga dari tahun 2020 hingga tahun 2022 belum pernah diurus melalui aplikasi e-kelurahan, karena dari tabel diatas dapat dilihat tidak ada jumlah selesai surat yang selesai pada masing-masing surat..

Implementasi kebijakan aplikasi e-Kelurahan dapat dilihat dari teori kebijakan menurut George C. Edward III (dalam Mulyadi, 2016: 68-69) yaitu:

a. Komunikasi

Dilihat dari variabel komunikasi, implementasi kebijakan aplikasi e-kelurahan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Gunung Pangilun Kota Padang belum berjalan sesuai rencana. Karena berdasarkan hasil pernyataan wawancara dari masyrakat, terlihat tidak meratanya penyebaran informasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kelurahan kepada masyarakat kelurahan Gunung Pangilun tentang apa itu aplikasi e-kelurahan dan bagaimana cara menggunakannya. Akibatnya masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui apa itu aplikasi e-kelurahan dan bagaimana cara penggunaannya, sehingga masyarakat lebih memilih mengurus surat-surat dan dokumennya secara langsung dengan mendatangi kantor kelurahan dari pada mengurus secara online menggunakan aplikasi e-Kelurahan ini.

Jenis pelayanan publik yang menggunakan pelayanan eletronik salah satunya yaitu aplikasi yang disebut sebagai e-Kelurahan. Tujuan dari e-kelurahan itu sendiri yaitu memudahkan pelayanan proses pengajuan surat-surat dan dokumen kepada masyarakat. e-Kelurahan bisa diakses dengan menggunakan *smartphone* android, dimanapun dan kapanpun. Masyarakat bisa mengajukan surat yang diperlukan hanya lewat aplikasi e-kelurahan dan ke kantor kelurahan hanya tinggal menjemput surat yang sudah siap saja. Namun fakta dilapangan menunjukkan bahwa tidak adanya ditemukan masyarakat yang menggunakan aplikasi e-kelurahan ini karena faktor tidak adanya sosialisasi yang sampai ke masyarakat, tidak memiliki android dan juga masyarakat itu sendiri lebih memilih mengurus surat-suratnya langsung ke kantor kelurahan dari pada menggunakan aplikasi e-kelurahan.

b. Sumber Daya

Dilihat dari variabel sumber daya, implementasi kebijakan aplikasi ekelurahan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di kelurahan Gunung Pangilun Kota Padang juga belum terlaksana dengan baik, karena berdasarkan pernyataan dari ketua lurah, pegawai kelurahan dan juga masyarakat bahwa di kelurahan Gunung Pangilun ini masih kekurangan staff dalam membantu pekerjaan sehingga terkadang pihak kelurahan kewalahan dalam menghadapinya, informasi yang diberikan oleh pihak kelurahan kepada masyarakat tentang apa itu aplikasi e-kelurahan dan bagaimana cara menggunakannya kepada masyarakat juga belum berjalan dengan baik, karena ditemukan masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi e-kelurahan dan bagaimana cara menggunakannya. Sarana dan prasarana yang kurang mendukung seperti jaringan wifi yang lemah, jaringan tidak stabil dan komputer yang tidak memadai juga menjadikan implementasi kebijakan aplikasi e-kelurahan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di kelurahan Gunung Pangilun Kota Padang belum berjalan secara maksimal.

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan aplikasi e-kelurahan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di kelurahan Gunung Pangilun Kota Padang belum berjalan secara maksimal. Hal ini karena belum terpenuhinya variabel-variabel teori kebijakan yang digunakan George C. Edward III (dalam Mulyadi, 2016: 68-69), yaitu variabel komunikasi dan sumber daya. Dimana dalam hal ini tidak meratanya sosialisasi dan kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak kelurahan kepada masyarakat kelurahan Gunung Pangilun tentang apa itu aplikasi e-kelurahan serta bagaimana cara menggunakannya, karena ditemukan masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi e-kelurahan, dan menyebabkan masyarakat itu lebih suka mengurus secara langsung ke kelurahan dari pada menggunakan aplikasi.

SARAN

Untuk mencapai impelementasi kebijakan aplikasi e-kelurahan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang maksimal, maka diharapkan pihak kelurahan

lebih meningkatkan lagi sosialisinya dan memberikan informasi secara tepat dan merata keseluruh daerah di kelurahan Gunung Pangilun, kepada orang tua dan juga kepada muda-mudi agar masyarakat kelurahan Gunung Pangilun lebih mengetahui apa itu aplikasi e-kelurahan dan bagaimana cara menggunakannya, sehingga lebih memudahkan pelayanan kepada masyarakat terkait proses pengurusan surat-menyurat.

DAFTAR PUSTAKA

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).

Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.

Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitin Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, *18*(3), 225-230.

Bungin, Burhan. (2020). *Social Research Methods*. Jakarta: Kencana.

David. (2020). Padang Luncurkan E-Kelurahan, Ini Yang Bisa Diurus. Diakses pada 22 Juni 2022, dari https://www.beritaminang.com/berita/2192/padang-luncurkan-e-kelurahan-ini-yang-bisa-diurus.html.

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Meuthia, R. F., Ferdawati, F., & Gustati, G. (2021). Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, *14*(2), 342-351.

Republik Indonesia. 2018. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government. *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput*, *20*(2), 379-388.

Wali Kota Padang. 2020. Peraturan Wali Kota Padang Nomor 84 Tahun 2020 Tentang perubahan atas Peraturan Wali Kota Padang Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Pedoman Administrasi di Kelurahan.