

# EFEKTIVITAS PENERAPAN KONSEP *E-GOVERNMENT* DALAM BENTUK APLIKASI ELEKTRONIK KELURAHAN PADA KELURAHAN SUNGAIBANGKONG KECAMATAN PONTIANAK KOTA KOTA PONTIANAK PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Oleh: Verdico Arief & Ade M. Yuardani

Program Studi D-IV Administrasi Negara Politeknik Negeri Pontianak

E-mail: [verdico.arief@gmail.com](mailto:verdico.arief@gmail.com)

## ABSTRACT

*Effectiveness of electronic kelurahan application function in Pontianak City is a research to know how function of e-village application helps civil apparatus of state serve society at urban village level in order to develop smart city concept. This research uses the theories by Rian Van der Merwe and James Bekker, the theory is designed to evaluate and know the benefits of a website or application by assessing how the conditions of interface, navigation, content, reliability, and technical. This research uses qualitative method with case study technique, this is done in order to present the phenomenon of multi perspective description. From the results of research, basically the existence of e-kelurahan applications is very useful for the government, but not too effective, there are still problems that must be fixed, so that the future of this application can be more effective and better than before. Research results recomende to perfect e-kelurahan applications dan system.*

**Keywords:** *e-kelurahan, e-government, public service*

## PENDAHULUAN

E-Kelurahan atau elektronik kelurahan adalah suatu aplikasi yang berfungsi sebagai alat bantu pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang korespondensi serta perizinan di tingkat kelurahan. E-kelurahan ini merupakan bentuk dari pengaplikasian konsep *e-government* di tingkat kelurahan. Kota Pontianak merupakan salah satu daerah yang sedang berupaya memaksimalkan pelayanan publik dengan memanfaatkan aplikasi e-kelurahan. Sejak 2016, Pemerintah Kota Pontianak sudah menghimbau agar jajaran pemerintahan di tingkat kelurahan di Kota Pontianak menggunakan aplikasi ini dalam melayani masyarakat. Diharapkan dengan kehadiran aplikasi ini pelayanan publik bisa dilakukan

dengan lebih cepat, transparan serta akuntabel. Penggunaan aplikasi e-kelurahan ini juga sebagai salah satu upaya nyata Pemerintah Kota Pontianak untuk mencoba mengembangkan konsep *smart city* di Kota Pontianak.

Salah satu kelurahan yang telah menerapkan aplikasi e-kelurahan ini adalah Kelurahan Sungaibangkong. Kelurahan ini terletak di Kecamatan Pontianak Kota, Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat. Kelurahan Sungaibangkong merupakan salah satu kelurahan tersibuk di Kota Pontianak. Kelurahan ini terletak di kawasan pusat perkantoran Pemerintah Kota Pontianak, kawasan ekonomi dan bisnis, serta kawasan pemukiman warga. Diharapkan dengan adanya aplikasi e-kelurahan ini akan dapat

meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sungaibangkong secara khususnya dan Kota Pontianak secara umumnya.

Dalam penerapan aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Sungaibangkong ini masih banyak menuai pro dan kontra, baik itu di kalangan masyarakat ataupun di kalangan aparatur sipil negara. Ada sebagian masyarakat mengeluhkan tentang akibat diterapkannya penggunaan aplikasi e-kelurahan ini model pelayanan menjadi lebih rumit serta membingungkan, masyarakat lebih menyukai pelayanan yang dilakukan secara manual. Ditambah lagi dengan masalah teknis yang sering muncul ketika aplikasi ini digunakan, seringkali terjadi gangguan pada *hardware* yang meliputi jaringan internet, server, hingga jaringan listrik. Sementara itu dari kalangan aparatur sipil negara, belum sepenuhnya siap untuk menggunakan e-kelurahan, karena belum semuanya paham akan fungsi aplikasi ini.

Merujuk pada fenomena tersebut, bahwa sejatinya aplikasi e-kelurahan dibuat untuk digunakan agar bisa mempermudah aparatur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik. Namun pada kenyataannya tidak jarang konsep yang telah dibuat dan didesain sedemikian rupa dengan maksud untuk mempermudah penyelesaian urusan publik mengalami kontraksi dalam penerapannya. Berdasarkan latar belakang tersebut menarik untuk dilakukan evaluasi sejauh mana manfaat aplikasi e-kelurahan dalam membantu pemerintah melayani masyarakat di Kota Pontianak khususnya Kelurahan Sungaibangkong.

## KAJIAN PUSTAKA

World Bank dalam Indrajit (2016: 2) mendefinisikan "*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*" Kemudian *United Nation Development*

*Programme* dalam Indrajit (2016: 2) juga mendefinisikannya secara lebih sederhana, yaitu "*E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.*"

Konsep *electronic government* menurut Indrajid (2016: 30-33) saat ini memiliki empat jenis yaitu, *government to government, government to business, government to citizen, serta government to employees.* E-kelurahan merupakan aplikasi yang memiliki jenis *government to citizen.* Karena pada dasarnya aplikasi ini diperuntukan untuk melakukan pelayanan publik yang berbasis pada *citizen.*

Merwe dan Bekker (2003: 333) menyatakan bahwa untuk mengetahui fungsi aplikasi haruslah mengukur berbagai macam aspek yang diantaranya meliputi *interface, navigation, content, reliability, dan technical.*

Dari berbagai aspek tersebut nantinya akan dilakukan analisis dengan menggunakan metode interaktif sesuai konsep Miles dan Huberman (1992: 20) yang dimana data penelitian harus melalui tahapan proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan ataupun verifikasi. Hal ini pernah diterapkan oleh Putera (2011) dengan melakukan penelitian tentang Efektivitas Pengembangan Jaringan Informasi Kearsipan Nasional pada Arsip Nasional RI, dan dari hasil penelitian didapatkanlah data yang sangat berguna untuk menyempurnakan aplikasi menjadi baik lagi.

## METODE PENELITIAN

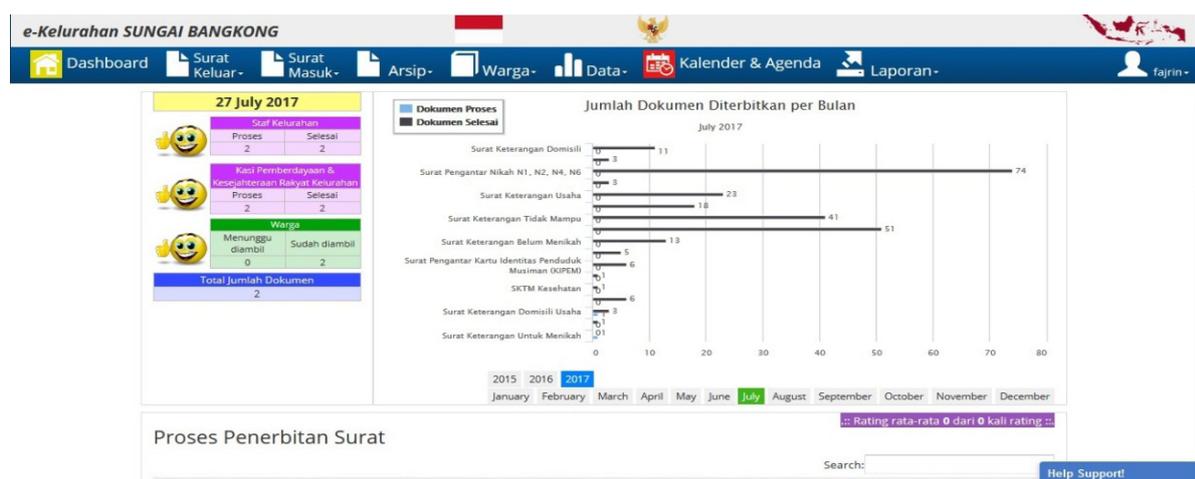
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Data primer yang diambil langsung informasinya melalui *key informan* secara *purposive* yang berhubungan dengan topik penelitian dengan cara wawancara mendalam dan ditunjang dengan observasi lapangan serta data sekunder yang diambil melalui buku serta dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian.

## Interface

Dimensi *interface* adalah sebuah dimensi yang membahas tentang bagaimana desain grafis yang terdapat pada website. Grafis tampilan website yang baik akan membuat pengguna merasa nyaman dalam mengoperasikan aplikasi atau website tersebut. Untuk keadaan *interface* aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Sungaibangkong pada dasarnya sudah dapat dikategorikan baik. Alasannya adalah karena tampilan grafis aplikasi sudah bisa menempatkan konten menu layanan pada tempat yang strategis. Sepertihalnya pada konten menu utama yang memuat tautan Surat Keluar, Surat Masuk, Arsip, Warga, Data, Kalender dan Agenda, serta Laporan sudah diletakan pada bagian atas aplikasi, sehingga jika pengguna aplikasi

ingin membuka tautan tersebut maka mereka dapat dengan mudah melakukannya.

Pada tampilan menu utama aplikasi e-kelurahan terdapat berbagai jenis informasi di antaranya data tentang rata-rata jumlah surat yang dibuat setiap bulan dan setiap tahunnya, kemudian data tentang perjalanan proses surat yang sedang dibuat, dimana dalam hal ini kita bisa melihat sudah ada di tahap mana berkas surat tersebut berada, apakah sudah selesai atau masih dalam tahap proses pembuatan. Selain itu juga ada menu *Help Support*, yang berfungsi sebagai sarana komunikasi antar jaringan yang ada di kelurahan ke jaringan pusat server, biasanya digunakan untuk membantu pengguna aplikasi ketika mengalami permasalahan operasional.



Gambar 1.

Tampilan Menu Utama Aplikasi E-Kelurahan (Sumber: Kelurahan Sungaibangkong, 2017)

*Interface* pada aplikasi e-kelurahan pada dasarnya sudah baik, kemudian tampilan grafisnya serta sudah baik dalam hal penyediaan data informasinya. Namun yang masih menjadi catatan disini adalah masih belum tersedianya layanan pilihan bahasa asing sepertihalnya bahasa Inggris, dan bahasa internasional lainnya. Selanjutnya hal yang masih menjadi catatan adalah pada konten menu *user* atau pengguna, dimana pengguna aplikasi belum bisa membuat profil secara lengkap layaknya seperti yang terdapat pada berbagai aplikasi jejaring sosial.

## Navigation

Aplikasi e-kelurahan dirancang sedemikian rupa untuk mempermudah pekerjaan aparatur sipil negara dalam melayani masyarakatnya. Desain navigasi yang sederhana, menarik serta mudah untuk digunakan akan semakin menarik seseorang untuk menggunakan aplikasi ini. e-kelurahan dibuat untuk mempermudah aparatur sipil negara dalam menjalankan pekerjaannya melayani masyarakat.



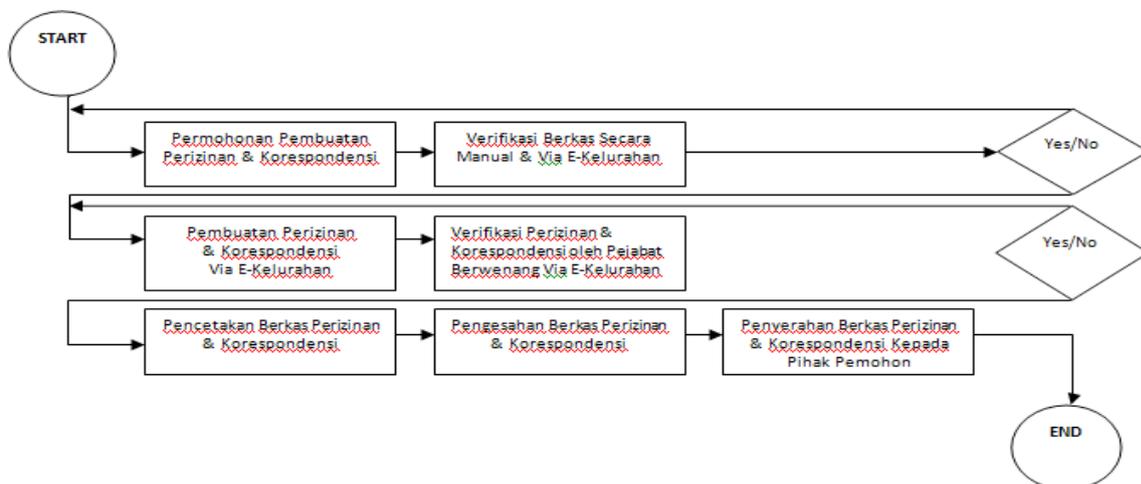
Gambar 2.

Tampilan Aplikasi E-Kelurahan Koten Menu Data (Sumber: Kelurahan Sungaibangkong, 2017)

Penggunaan aplikasi e-Kelurahan sudah cukup mudah, karena konten menu yang terdapat di dalam aplikasi tersebut tidak terlalu banyak sehingga membuat pengoperasiannya menjadi tidak rumit. Secara keseluruhan aplikasi ini memuat data informasi tentang pelayanan kepada warga, agenda pemerintahan dan tautan yang akan membantu penggunanya untuk melayani masyarakat dalam pembuatan perizinan serta korespondensi. Aplikasi ini juga sudah memiliki *search engine* untuk mempermudah pengguna dalam mencari data.

Untuk melayani masyarakat dengan menggunakan aplikasi ini pengguna harus melakukan *login* dengan memasukan *user name* dan *password* serta kode *captcha* ke dalam kolom yang tersedia di website. Perlu

ditegaskan bahwa aplikasi e-kelurahan ini hanya diperuntukan dan hanya bisa diakses oleh aparatur sipil negara yang bertugas di tingkat kelurahan. Jadi tidak semua orang bisa mengakses dan menggunakan aplikasi ini. Keutamaan serta keunggulan aplikasi ini adalah dapat mempermudah penggunanya dalam melaksanakan pelayanan publik terutama dalam hal melakukan pelayanan perizinan dan korespondensi. Pada dasarnya prosedur pelayanan yang dilakukan sama seperti ketika membuat sebuah perizinan dan korespondensi secara manual, akan tetapi prosedur tersebut dimensinya dipindahkan dari yang tadinya berada di alam nyata, dipindahkan ke dalam bentuk virtual yaitu alam dunia maya yang berupa aplikasi.



Gambar 3.

Flowchart Proses Perizinan dan Korespondensi Via E-Kelurahan (Sumber: Hasil Penelitian E-Kelurahan di Kelurahan Sungaibangkong, 2017)

Ketika seseorang ingin mengajukan pembuatan perizinan ataupun korespondensi mereka harus menyiapkan segala berkasnya terlebih dahulu sesuai dengan syarat dan ketentuan. Kemudian setelah itu berkas tersebut akan diverifikasi oleh petugas pelayanan baik secara manual dan menggunakan aplikasi e-kelurahan. Jika berkas tersebut dinyatakan lengkap barulah permohonan dapat diproses, namun jika berkas tersebut belum lengkap, masyarakat diminta terlebih dahulu untuk melengkapinya. Saat pembuatan perizinan ataupun korespondensi, petugas pelayanan akan menginput data yang diperlukan melalui formulir aplikasi *online* yang tersedia, setelah itu akan disimpan dan dikirimkan kepada pihak yang berhak melakukan otorisasi terhadap permohonan tersebut. Pihak yang berhak melakukan otorisasi di antaranya adalah Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, dan Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat. Setiap permohonan perizinan ataupun korespondensi yang dibuat, pihak yang melakukan otorisasinya pun juga berbeda, tergantung tingkat perizinan ataupun korespondensi yang dibuat. Setelah diotorisasi barulah perizinan ataupun korespondensi tersebut dicetak dan kemudian diserahkan kepada Lurah atau pihak yang dapat mewakilinya untuk dilakukan pengesahan, setelah itu diserahkan kepada warga yang mengajukan permohonan.

### **Content**

Aplikasi e-kelurahan menyediakan beberapa layanan yang bisa dipergunakan untuk melayani masyarakat. Setiap menu konten layanan memiliki fungsi dan peran yang berbeda-beda. Seperti halnya konten menu surat keluar memiliki beberapa jenis layanan yang bisa digunakan untuk melakukan berbagai pelayanan perizinan dan korespondensi, seperti halnya untuk melakukan pelayanan pembuatan surat registrasi, surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan (umum/biasa), surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, surat pengantar, surat umum. Selain itu aplikasi juga menyediakan layanan untuk pembuatan surat internal yaitu berupa dokumen naskah dinas, kemudian surat yang khusus diperuntukan

bagi Kasi Pemberdayaan Masyarakat, serta Kasi Pemerintahan.

Selain memiliki konten menu Surat Keluar, aplikasi e-kelurahan juga memiliki konten menu Surat Masuk. Konten menu Surat Masuk ini berisikan berbagai jenis surat *online* yang dikirimkan dari berbagai organisasi perangkat daerah melalui jalur online kepada Kelurahan Sungaibangkong. Namun persentase jumlah surat yang masuk secara *online* itu sangat kecil sekali. Kebanyakan surat masuk masih melalui jalur manual yang diterima secara fisik oleh sekretariat dan kemudian dipilah serta di disposisikan sesuai dengan peruntukannya. Kemudian untuk konten menu Arsip, menu ini menyimpan berbagai jenis surat perizinan serta korespondensi yang pernah dibuat menggunakan aplikasi e-kelurahan.

Jika ada masyarakat yang ingin meminta jasa pelayanan perizinan dan korespondensi, data masyarakat tersebut terlebih dahulu diselidiki validitasnya melalui konten menu Warga. Konten ini bisa melihat profil kependudukan pihak yang ingin meminta jasa pelayanan. Jika data masyarakat tersebut tidak terdapat pada konten menu Warga maka masyarakat tersebut tidak bisa dilayani. Untuk mengantisipasi hal tersebut sistem telah menyiapkan konten menu Data. Konten menu Data digunakan untuk mengisi biodata masyarakat secara manual, karena profil kependudukan mereka belum tersimpan di *database* pada konten menu Warga. Setelah profil kependudukan masyarakat dimasukkan dan disimpan pada konten menu Data, barulah masyarakat tersebut dapat dilayani keperluannya, dengan tidak lupa untuk kembali membuka konten menu Warga untuk memverifikasi kebenaran dan keabsahan profil kependudukan masyarakat tersebut. Merujuk pada kondisi tersebut, secara umum memang pelayanan dengan menggunakan e-kelurahan terkesan rumit, namun jika diambil manfaat besarnya, pemerintah dapat memonitor keadaan kependudukan dengan mudah, dan pemerintah dapat memonitor pergerakan aktivitas warganya, serta dapat meminimalisir terjadinya berbagai macam tindak kecurangan.

**Tabel 1.**  
**Jenis Pelayanan Aplikasi E-Kelurahan Pada Menu Surat Keluar**

Registrasi Surat	Surat Keterangan Domisili	Surat Keterangan Tidak Mampu	Surat Keterangan		SK Kelahiran
Pindah Datang, Pindah Keluar, Pensiunan, Pertanahan, Pemberitahuan Tetangga untuk IMB, Permohonan KTP, Permohonan KK, Surat Pernyataan Domisili,	SK Domisili Perusahaan/ Koperasi, SK Domisili Ormas/LSM/ Yayasan, Surat Keterangan Domisili,	SKTM Listrik, SKTM Gugat Cerai, SKTM PBB, SKTM PMKS, SKTM Pendidikan, SKTM Kesehatan, SKTM Pemakaman, SKTM Serba Guna,	SK Miskin, SK Belum Mempunyai Rumah, SK Kelakuan Baik, SK Belum Menikah, SK Usaha, SK Untuk Menikah, SK Biodata Kependudukan,	SK Serbaguna (tanpa SP/RT/RW), SK Orang yang Sama, SK Janda/Duda, SK Pelapor Pendatang Penduduk Musiman, SK Penguasaan Tanah,	Surat Kelahiran Kurang dari 60 Hari,  Surat Kelahiran Lebih dari 60 Hari
SK Kematian	Surat Pengantar	Umum	Surat Internal	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	
SK Kematian Kurang dari 30 Hari,  SK Kematian Lebih dari 30 Hari,  Surat Pernyataan Ahli Waris,  Bagian Silsilah Ahli Waris,	Surat Pengantar Numpang Akad, Surat Pengantar Cerai, Surat Pengantar RT/RW, Surat Pengantar Serba Guna, Surat Pengantar Izin Keramaian, Surat Keterangan Penghasilan,	Surat Kuasa Taspen Surat Jaminan Napi, Forum Permohonan KIPEM, Surat Pernyataan Penampung,	Surat Undangan, Surat Laporan Warga, Surat Pengantar, Surat Laporan Pandangan Mata,	SK Belum Menikah, SK Domisili Organisasi Yayasan LSM Perusahaan Kantor, SK Domisili Usaha, SK Janda Duda, SK Pengajuan Kredit, SK Penghasilan,	SK Rekomendasi Nikah Capil, SK Tidak Mampu, SK Pengantar Cerai, Surat Pengantar Nikah N1 N2 N4 dan N6,
Kasi Pemerintahan		<i>Aplikasi E-Kelurahan Menu Konten Layanan Surat Keluar</i>			
Surat Pengantar Karu Identitas Musiman (KIPEM),					

(Sumber: Diolah Dari Hasil Penelitian di Kelurahan Sungai Bangkong, 2017)



**Gambar 4.**  
**Tampilan Aplikasi E-Kelurahan Kotre Menu Surat Keluar**  
(Sumber: Kelurahan Sungaibangkong, 2017)

Aplikasi e-kelurahan menyediakan konten menu yang bersifat *history*, konten menu ini adalah Laporan, pada konten menu ini terdapat

berbagai data demografi serta kependudukan warga Kelurahan Sungaibangkong. Kemudian untuk mempermudah pencatatan bergagai

kegiatan yang harus dilakukan secara manual, aplikasi e-kelurahan juga menyediakan konten menu Agenda. Konten menu ini cara kerjanya hampir sama dengan aplikasi yang terdapat pada *smartphone*, bedanya aplikasi ini hanya diperuntukan bagi organisasi pemerintah dan sudah dibuat menyatu dengan aplikasi e-kelurahan. Jadi dengan adanya konten menu Agenda, segala kegiatan pemerintahan dapat dimonitor secara *online* oleh berbagai pihak. Hal ini dilakukan semata-mata untuk menciptakan transparansi publik.

### **Reliability**

Untuk menerapkan aplikasi e-kelurahan secara menyeluruh, Kelurahan Sungaibangkong harus memiliki beberapa aspek penunjang agar penerapan aplikasi e-kelurahan dapat dilakukan dengan baik. Beberapa aspek penunjang yang dimiliki tersebut di antaranya perangkat keras, perangkat lunak serta sumber daya manusia. Selain itu perangkat penunjang seperti halnya perabotan dan peralatan perkantoran juga harus tersedia demi menunjang segala pekerjaan pelayanan publik.

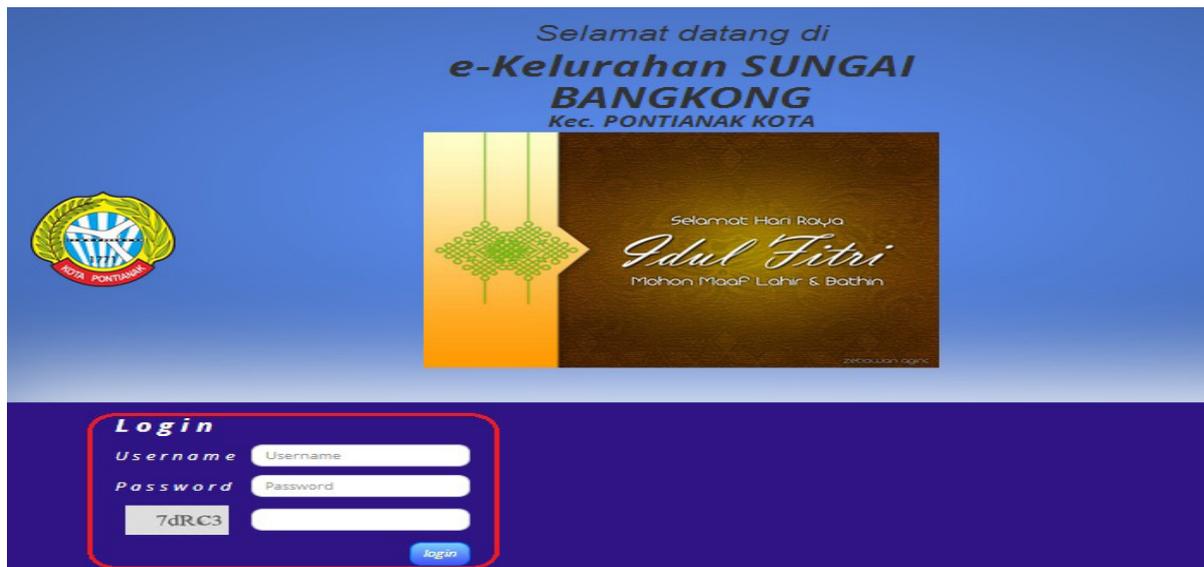
Kelurahan Sungaibangkong memiliki 5 unit komputer, komputer tersebut digunakan sebagai alat untuk melayani masyarakat baik secara *online* ataupun *offline*. Namun tidak jarang ketika pada saat sedang banyak-banyaknya masyarakat meminta jasa pelayanan, pegawai Kelurahan Sungaibangkong membawa laptop pribadi untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Seluruh komputer milik pemerintah Kelurahan Sungaibangkong yang digunakan untuk mengakses aplikasi e-kelurahan merupakan komputer keluaran terbaru dengan spesifikasi minimal Intel Core i3 dengan monitor LCD/LED. Komputer tersebut ditunjang dengan perangkat lunak dan anti virus yang kompeten. Komputer tersebut diletakan di berbagai tempat seperti pada bagian loket pelayanan serta tempat-tempat yang membutuhkan komputer sebagai alat bantu kerja. Untuk menunjang kinerja aplikasi e-kelurahan, Kelurahan

Sungaibangkong memiliki dua buah router sebagai alat pemancar signal internet ke sejumlah perangkat komputer dimana untuk penyedia layanan koneksi internetnya pihak Kelurahan Sungaibangkong bekerjasama dengan PT Telkom Indonesia, Tbk. Untuk mengantisipasi padamnya aliran listrik PLN, Sejumlah generator listrik telah disediakan untuk mengatasi masalah tersebut.

Walaupun Kelurahan Sungaibangkong memiliki sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan aplikasi e-kelurahan yang bisa dikatakan baik, namun Kelurahan Sungaibangkong belum memiliki sumber daya manusia yang memadai untuk menjalankan aplikasi e-kelurahan. Dari sekian banyak pegawai yang dimiliki Kelurahan Sungaibangkong tidak sampai setengahnya yang bisa mengoperasikan aplikasi e-kelurahan. Masalah besar akan terjadi apabila pegawai yang mampu mengoperasikan aplikasi e-kelurahan berhalangan hadir, otomatis pekerjaan pelayanan publik yang mengandalkan aplikasi E-Kelurahan akan terhambat.

Kelurahan Sungaibangkong juga belum memiliki pegawai khusus pada bidang teknis yang memiliki kemampuan untuk melakukan *maintenance* terhadap perangkat aplikasi e-kelurahan. Selama ini jika perangkat tersebut mengalami masalah, maka pihak Kelurahan Sungaibangkong hanya mengatasinya dengan cara menghubungi *customer service* serta teknis e-kelurahan yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. Padahal menurut Pemerintah Kota Pontianak, Kelurahan Sungaibangkong termasuk tiga besar kelurahan di Kota Pontianak yang dianggap berhasil mengimplementasikan e-kelurahan. Jika hal ini masih menjadi permasalahan, bagaimana dengan kelurahan lainnya yang dianggap masih belum mampu mengimplementasikan e-kelurahan. Berdasarkan hal ini dapat ditarik benang merah bahwa masih kurangnya ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dalam pengimplementasian e-kelurahan di Kota Pontianak.

## Technical



Gambar 5.

Tampilan Halaman Aplikasi E-Kelurahan  
(Sumber: Kelurahan Sungsai Bangkok, 2017)

Untuk mengoperasikan aplikasi e-kelurahan ini pengguna bisa membukanya melalui kanal website [e-pemerintahan.com](http://e-pemerintahan.com) kemudian memilih tautan yang bertuliskan e-kelurahan, selanjutnya memilih menu nama kelurahan, kemudian setelah itu pengguna diwajibkan untuk melakukan *login* untuk bisa masuk ke dalam e-kelurahan, dengan memasukkan *user name* dan *password* serta kode *captsh* yang telah ditentukan. Setiap pegawai kelurahan yang berkepentingan memiliki akses untuk membuka e-kelurahan. Aplikasi ini bisa diakses dimanapun kita berada, jadi walaupun sedang tidak berada di kantor, pegawai tetap bekerja melayani publik.

Kelurahan Sungsai Bangkok memiliki dua unit router yang diperuntukan untuk menunjang kegiatan operasional e-kelurahan. *Bandwidth* yang dihasilkan dari setiap router mampu mencaai kecepatan rata-rata sebesar 6,4 mbps. Aktivitas pelayanan dengan menggunakan e-kelurahan dilakukan mulai pukul 08.00 hingga 14.30 WIB. Waktu tersibuk dalam mengakses penggunaan aplikasi ini adalah antara rentang pukul 09.00 hingga 12.00. Pada saat waktu sibuk seperti ini, server terkadang

suka mengalami gangguan. Dalam hal ini pihak Kelurahan Sungsai Bangkok tidak dapat banyak bertindak menanggulangi permasalahan ini dan hanya bisa menghubungi teknisi untuk melaporkan kondisi terkini e-kelurahan agar bisa segera ditindaklanjuti.

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan analisis yang telah dilakukan, secara keseluruhan pengimplementasian aplikasi e-kelurahan sudah dapat dikatakan efektif dengan catatan apabila terdapat sumber daya yang kompeten. Selain itu ada beberapa konten pelayanan perizinan dan korespondensi di e-kelurahan yang keberadaannya kurang berguna, seperti halnya masih terdapat aplikasi pembuatan surat perizinan ataupun korespondensi yang ganda pada menu pelayanan yang berbeda.

Kemudian keberadaan konten menu yang berhubungan dengan konsep naskah dinas tidak terlalu bermanfaat, karena para pegawai lebih memilih untuk membuat naskah dinas dengan cara manual dan mengantarkan naskah dinas tersebut ke instansi-instansi yang

dituju secara langsung, dibandingkan dengan menggunakan e-kelurahan.

Selanjutnya hal terakhir yang masih menjadi nilai minus dari aplikasi e-kelurahan ini ialah tampilan input surat perizinan ataupun korespondensi yang dihasilkan oleh aplikasi ini terkadang sistematis penulisannya belum semuanya sistematis, jadi pegawai harus merapikan surat yang dihasilkan oleh sistem tersebut secara manual ketika hendak mencetak surat, hal ini tentunya akan membuat pekerjaan berlangsung lebih lama, yang tadinya diharapkan aplikasi ini dapat mempercepat pekerjaan, justru malah sebaliknya. Namun walaupun masih terdapat kekurangan pada aplikasi e-kelurahan, kehadirannya tetap wajib diberikan apresiasi, karena ada hal positif yang dapat diambil dari hadirnya aplikasi ini, yaitu terintegrasinya data kependudukan, perizinan serta korespondensi di seluruh Indonesia pana umumnya dan di Pontianak serta Kelurahan Sungaibangkong pada khususnya. Sehingga dapat mempermudah pemerintah dalam mengelola negara. Untuk kedepannya pemerintah diharapkan segera menyempurnakan aplikasi e-kelurahan agar bisa lebih baik lagi sistem dan fungsinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Edisi Revisi. Bandung, Alfabeta.
- Arief, Verdico. 2017. *Efektivitas Aplikasi E-Kelurahan di Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat*. Jurnal disampaikan pada In The Indonesian Association For Public Administration International Conference Towards Open Government Finding Whole Government Approach, Universitas Airlangga Surabaya, 8-9 September.
- Creswell, W. Jhon. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan Mixed*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indrajit, Ricardus Eko. 2016. *Electronic Government*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Preinexus.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Electronic Government in Action*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Preinexus.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Keamanan Informasi dan Internet*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Preinexus.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Tata Kelola Teknologi Informasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Preinexus.
- Merwe, Rian van der dan Bekker, James. 2003. A Framework and methodology for evaluating e-comers web site. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy Journal Volume: 13 Number 5*.
- Miles, Matthew B. Dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Putera, Yodytian. 2011. *Efektivitas Pengembangan Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN) pada Arsip Nasional RI (ANRI)*. Skripsi tidak diterbitkan. Depok: Program Sarjana Ekstensi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

