

## **Transformasi Digital : Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan E – Government Di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang**

**Ali Hanafiah , Alie Zainal , Yatim Zainuri,**  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang  
Administrasi Publik

### **Abstrak**

Kecamatan merupakan suatu unit wilayah administratif di Indonesia yang berada di bawah naungan kabupaten atau kota. Seorang camat memimpin kecamatan dan membaginya menjadi beberapa kelurahan atau desa. Penerapan kebijakan otonomi daerah telah mendorong perubahan dalam struktur umum pemerintahan daerah, termasuk perubahan structural, fungsional, dan kultural. Salah satu perubahan yang sangat berpengaruh berkaitan dengan posisi, kewenangan, tugas, dan tanggungjawab seorang camat.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan mengacu pada Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, E-Government diimplementasikan untuk memajukan integrasi sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen serta informasi elektronik. Fokusnya adalah mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan.

Kecamatan Jabung terdiri dari 15 desa dan berpenduduk sebanyak 78.031 jiwa dengan jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki berjumlah 39.873 sedangkan penduduk perempuan berjumlah 38.158 jiwa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *E-Government* serta inovasi pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Jabung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* serta inovasi pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Jabung sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung juga terdapat beberapa hal yang kerap membuat masyarakat bingung dalam mengurus keperluan administrasi seperti belum adanya informasi terkait perubahan formulir atau kebijakan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik secara langsung atau informasi yang jelas melalui media cetak atau media elektronik sehingga dapat dikatakan masih belum maksimal.

**Kata Kunci : Kecamatan, E-Government, Kantor Kecamatan Jabung, Pelayanan Publik**

### **Abstract**

A sub-district is an administrative regional unit in Indonesia which is under the auspices of a district or city. A sub-district head heads the sub-district and divides it into several sub-districts or villages. The implementation of regional autonomy policies has encouraged changes in the general structure of regional government, including structural, functional and cultural changes. One of the most influential changes relates to the position, authority, duties and responsibilities of a sub-district head.

Along with technological advances and referring to Presidential Instruction no. 3 of 2003, E-Government was implemented to ensure the integration of electronic document and information management and processing systems. The focus is on developing a transparent public service system.

Jabung District consists of 15 villages and has a population of 78,031 people with a male population of 39,873 while a female population of 38,158 people. This research aims to find out how E-Government is implemented and public service innovations in the Jabung District Office. This research uses descriptive qualitative methods. Data collection was carried out using observation, interviews and documentation techniques.

The results of this research indicate that the implementation of E-Government and public service innovation in the Jabung District Office has been running well and in accordance with applicable Standard Operating Procedures (SOP). In implementing E-Government at the Jabung District Office, there are also several things that often make people confused in managing administrative needs, such as the absence of information regarding changes to forms or policies related to direct electronic-based government administration or clear information via print or electronic media. so it can be said that it is still not optimal.

**Keywords : District, E-Government, Jabung District Office, Public Services**

## PENDAHULUAN

Pemerintah berasal dari suku kata “perintah” (*to order*) yang berarti sesuatu yang harus dilaksanakan atau sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya. Jadi pemerintah adalah badan, organ atau lembaga yang mempunyai kekuasaan untuk memerintah dalam suatu negara. Sedangkan pemerintahan adalah keseluruhan aktivitas (tugas, fungsi, kewenangan) yang dilaksanakan secara terorganisir oleh badan, organ atau lembaga pemerintah demi tercapainya suatu negara.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diara) terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan birokrat atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan masyarakat. Dalam menjalankan pelayanan tersebut tentunya dibutuhkan pula inovasi pelayanan yang dimaksud inovasi adalah pembaharuan dari suatu sumber daya yang telah ada sebelumnya. Sumber daya tersebut bisa mengenai alam, energi, ekonomi, tenaga kerja, penggunaan teknologi dan lain lain.

Inovasi merupakan suatu proses pembaharuan dari berbagai sumber daya, sehingga sumber daya tersebut bisa memiliki manfaat yang lebih bagi manusia. Saat ini inovasi dipengaruhi oleh penggunaan teknologi, karena dengan menggunakan teknologi dapat mempermudah melakukan produksi berbagai produk yang baru. Inovasi sangat berkaitan dengan pembaharuan kebudayaan khususnya pada bidang penggunaan teknologi dan pada perekonomian. Inovasi ini dapat berupa pelayanan publik berbasis elektronik atau *E-Government* merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. *E-Government* biasa dikenal *E-Gov*, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. *E-Government* adalah Suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi atau *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

Dalam meningkatkan pelayanan yang baik, harus didukung pegawai yang profesional,

bertanggung jawab dan kompeten, serta memahami dan melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang yang diberikan. Karyawan harus menggunakan teknologi dan bersikap ramah dan sopan dalam bahasa dan perilaku mereka terhadap masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur tentang prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu efektifitas tugas pemerintahan itu sendiri. Oleh karena itu diperlukan pengembangan yang bertujuan untuk memudahkan pengguna internet dalam mengakses informasi berbagai layanan pemerintahan. Saat ini Pemerintah Kecamatan Jabung telah menerapkan sistem administrasi elektronik atau *E-Government* dimana seluruh pelayanan administrasi kependudukan masyarakat Kecamatan Jabung bermula di Kantor Kecamatan Jabung. Efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *E-Government* serta inovasi pelayanan publik sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Transformasi Digital : Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui**

## **penerapan E-Government di kantor kecamatan Jabung, Kabupaten Malang”**

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *E-Government* dan inovasi apa yang telah dilaksanakan serta memahami faktor-faktor apa saja yang menghambat jalannya penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Ndraha (2005), pemerintah adalah segenap alat perlengkapan negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan negara. Semua negara pada hakikatnya memiliki keinginan untuk membentuk pemerintahan yang kuat. Pemerintahan yang kuat tidaklah sekedar diukur dari adanya kekuatan militer yang banyak dan terlatih, tetapi lebih dari itu adalah seberapa besar akseptabilitas masyarakat dalam menyokong penyelenggaraan pemerintah dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Terkait dengan upaya pelayanan itu, maka pemerintah menggunakan aparturnya yang disebut birokrasi, baik yang berada di tingkat pusat maupun daerah. Pelayanan pada level daerah merupakan wujud dari

penyebaran kekuasaan yang sedemikian besar ke tingkat yang lebih rendah melalui cara desentralisasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemerintahan adalah suatu organisasi yang mempunyai kekuasaan untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintah diadakan bukan hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi dimana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama dan tujuan negara. Terkait dengan pelayanan Ndraha lebih menitik beratkan pada aspek pelayanan sebagai fungsi pokok yang mesti dilakukan oleh pemerintah. pelayanan dikelompokkan menjadi pelayanan sipil dan jasa publik. Pelayanan sipil bersifat pelayanan yang mesti dilakukan terhadap orang perorangan, pribadi atau privat. Hal ini kemudian menjadikan pemerintahan sebagai subjek dalam melindungi pemenuhan kebutuhan dan tuntutan setiap orang dalam pelayanan sipil dan jasa publik. Peranan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan lain sebagainya. Berdasarkan kondisi dan situasi masyarakat seperti itu, maka untuk melayani kepentingan masyarakat dalam

berbagai bidang dibentuklah satuan wilayah pemerintahan terendah yang secara fungsional dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Mukaron & Laksana, (2016) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah penyampaian layanan (melayani kebutuhan orang atau masyarakat) yang berkepentingan dengan organisasi, menurut prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan.

Indri & Hayat dalam Hayat (2015), menyatakan Optimalisasi pelayanan publik menjamin pelayanan yang profesional dan berkualitas yang berdampak positif bagi kebahagiaan masyarakat.

Dalam perkembangannya pelayanan publik semakin canggih dan semakin mudah dengan pemanfaatan teknologi informasi yang disebut E-Government untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen yang dibutuhkan.

Kasiyanto dalam Kusuma Habibie (2019) mendefinisikan *E-Government* sebagai bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan umum) untuk pencapaian kinerja yang efektif, efisien, cepat, dan transparan. *E-Government* dapat meningkatkan hubungan antar pemerintah dengan pihak lain, yang kemudian menghasilkan berbagai bentuk *E-*

*Government* yaitu *Government to Government (G2G)*, *Government to Businesses (G2B)*, *Government to Employees (G2E)*, dan *Government to Citizens (G2C)*.

Kecamatan adalah wilayah administratif di Indonesia dibawah kabupaten atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagaimana perangkat daerah kabupaten atau kota (PP. 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota sebagai pelaksanaan teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Pembentukan kecamatan adalah pemberian status pada wilayah tertentu sebagai kecamatan di kabupaten atau kota. Wilayah kecamatan merupakan gabungan dari beberapa desa dan atau kelurahan. Berbeda dengan kepala desa dan lurah, kecamatan dipimpin oleh seorang camat. Dalam menjalankan tugasnya camat dibantu oleh sekertaris camat (sekcama), kepala seksi masing-masing bidang serta staf yang bertugas dalam membantu menjalankan tugas sehari-hari.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan masalah dan prioritas penelitian. Metode kualitatif merupakan tahapan penelitian sosial yang

memperoleh data deskriptif berupa kata-kata dan gambar. Menurut Sugiyono (2017), explanatory research merupakan metode penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti dan pengaruh antar variabel dalam penelitian yang dilakukan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang yang terletak di Jl. Raya Sukolilo No. 001 Kecamatan Jabung Kabupaten Malang, Jawa Timur 65155.

### **Jenis dan Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain data primer yang merupakan data yang didapat dari sumber pertama atau sumber asli dan data sekunder yang adalah data pendukung yang berasal dari arsip berkas, notulen pegawai, laporan bulanan serta catatan yang berkaitan dengan fokus penelitian yang ada pada Kantor Kecamatan Jabung.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Adapun tiga teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

- a) Wawancara, Menurut Bungin (2013) metode wawancara yaitu sebuah proses pertemuan antara dua belah pihak untuk memperoleh keterangan tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka satu sama lain

antara pewawancara dan informan dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.

- a) Dokumentasi, menurut Sugiyono (2013) Dokumen adalah rekaman peristiwa masa lalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Dokumen berupa gambar seperti foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. wawancara dalam penelitian kualitatif.
- b) Observasi, adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara sistematis unsur-unsur yang tampak dalam suatu objek penelitian Sugiarto (2017). Hal yang diteliti dalam observasi ini adalah melihat proses pelayanan publik yang terjadi di Kantor Kecamatan Jabung untuk selanjutnya dilakukan konfirmasi data dengan hasil wawancara.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data), pengumpulan data dilakukan sebelum dan selama penelitian.
2. *Data Reduction* (Reduksi Data), Menurut Sugiarto (2017) Pada tahap reduksi, penulis mereduksi semua informasi yang diterima untuk fokus pada suatu masalah tertentu.
3. *Data Display* (Penyajian Data), penyajian data dilakukan setelah

melakukan reduksi data. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks bersifat naratif.

4. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan), penarikan kesimpulan merupakan kegiatan terakhir dalam analisis data.
5. Penelitian dapat dilakukan dengan lebih fokus dan konsentrasi pada data penting. Setelah data disajikan, mereka dianalisis terhadap teori yang digunakan oleh peneliti berikutnya, dari mana kesimpulan dapat ditarik.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kecamatan Jabung adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur, Kecamatan Jabung sebagai salah satu dari 33 kecamatan di wilayah Kabupaten Malang yang terletak sebelah timur dari ibu kota Kabupaten Malang yang berjarak 12 KM dari Kota Malang. Kecamatan ini terdiri dari 15 Desa yakni Sukolilo, Kemantren, Jabung, Argosari, Gadingkembar, Gunungjati, Kemiri, Kenongo, Ngadirejo, Pandansari Lor, Sidomulyo, Sidorejo, Slamparejo, Sukopuro, dan Taji. Kecamatan Jabung memiliki luas wilayah 13.568,55 KM<sup>2</sup>. Kecamatan ini terletak pada ketinggian 500 meter dari permukaan laut. Suhu udaranya

berkisar antara 18 hingga 32 Derajat Celsius. Sedangkan curah hujannya mencapai 350 MM per tahun. Kecamatan Jabung memiliki jumlah penduduk sebanyak 78.031 jiwa dengan jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki berjumlah 39.873 sedangkan penduduk perempuan berjumlah 38.158 jiwa.

Sebagian besar penduduknya bekerja sebagai petani, peternak dan beberapa sisanya sebagai pedagang, guru, wiraswasta, pegawai serta dosen. Berdasarkan hasil tanamannya beberapa daerah di Kecamatan Jabung dibagi menjadi beberapa zona. Zona pertama yaitu Desa Sidorejo, Sukopuro, Gading Kembar, Kenongo dan Sidomulyo di mana hasil pertanian utamanya ialah tanaman padi. Zona kedua terdiri dari Desa Jabung, Kemantren, Sukolilo, Gunung Jati, Ngadirejo, Slamparejo dan Argosari dimana jenis tanaman yang menjadi sektor utama ialah tebu.

Kantor Pemerintah Kecamatan Jabung terletak di Jalan Raya Sukolilo Nomor 001, Desa Sukolilo, Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang yang berbatasan langsung dengan Kecamatan Pakis Kabupaten Malang disebelah selatan, Kecamatan Singosari Kabupaten Malang disebelah barat, Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang disebelah timur serta

Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan disebelah utara.

Kecamatan Jabung dipimpin oleh Camat dibantu Kepala Seksi dan staf pembantu, berikut Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Jabung.



Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Pemerintah Kecamatan Jabung memiliki Sistem Operasional Prosedur yang telah diterapkan diantaranya meliputi proses pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi pegawai yang bertugas di Kantor Kecamatan Jabung. Di lapangan terdapat beberapa masyarakat Kecamatan Jabung masih belum mengerti Sistem Operasional Prosedur yang diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Jabung sehingga seringkali masyarakat langsung datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas seadanya maupun belum mengunggah berkas kependudukan di *website*.

### 1. Penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang

#### a). Proses Pelayanan

Proses Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan

memperoleh imbalan atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2005). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kantor Kecamatan Jabung telah menerapkan *E-Government* dengan baik dan memberikan kemudahan pengurusan dokumen kependudukan maupun keperluan lain kepada masyarakat Kecamatan Jabung dengan mengedukasi kepada masyarakat serta memberikan informasi dan persyaratan yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut.

#### b) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dalam penyelesaian pengurusan dokumen adalah hal yang sangat penting dalam pelaksanaan penerapan *E-Government* di Kecamatan Jabung, pegawai harus dapat memastikan tidak terlambatnya dokumen yang diurus oleh masyarakat guna tertibnya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan waktu menurut Pujawan (2017), memberikan definisi ketepatan waktu sebagai kemampuan pemasok mengirimkan paket tepat waktu. Akan ada evaluasi antara pemasok dan perusahaan, kapasitas produksi mereka dan kemampuan untuk mengirimkan tepat waktu. Ketepatan waktu merupakan hal yang sangat penting karena menyangkut profesionalitas serta baik buruknya suatu perusahaan atau

organisasi maupun instansi dalam menjalankan kinerja sehari-hari dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam hal ketepatan waktu penyelesaian pengurusan dokumen di Kantor Kecamatan Jabung sudah sangat baik dan tepat waktu selama berkas masyarakat benar dan lengkap sehingga ketepatan waktu dalam penerapan *E-Government* di Kecamatan Jabung dapat dikatakan sangat baik.

#### c. Biaya Pelayanan

Peraturan Bupati Malang Nomor 23 Tahun 2020 yaitu gratis atau tanpa dipungut biaya sedikitpun. Dalam hal pengurusan dokumen kependudukan dan keperluan administrasi publik di Kecamatan Jabung tidak ada biaya sepeserpun yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Malang Nomor 23 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik akan tetapi di beberapa pengurusan dokumen yang memiliki penentuan besaran biaya Kantor Kecamatan Jabung juga memperhatikan beberapa faktor berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004.

## **2. Inovasi Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Kecamatan Jabung**

Inovasi dimaksud dengan bentuk penemuan baru, teknologi baru atau bentuk pembaharuan. Dalam UU No. 23 Tahun

2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang terdapat bab khusus mengenai inovasi daerah. Melihat dari kondisi masyarakat setempat, pemerintah membuat terobosan. Terobosan yang dimaksud dalam hal ini inovasi pelayanan publik melalui beberapa terobosan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Dalam hal ini penelitian memfokuskan inovasi publik melalui beberapa inovasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

#### 1. E-Adminduk

Saat ini masyarakat yang akan membuat dokumen adminduk ( administrasi kependudukan ) bisa memanfaatkan pelayanan E-Adminduk yang ada di setiap kecamatan di kabupaten malang, adapun kelebihan dari layanan E-Adminduk masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh menuju kantor Dispendukcapil di Kepanjen namun cukup datang langsung ke kantor Kecamatan dengan membawa kelengkapan dokumen yang akan di ajukan. Itu juga akan mengurangi biaya yang dikeluarkan masyarakat. Disana ada perwakilan petugas Dispendukcapil Kabupaten Malang yang akan membantu masyarakat dalam membuat dokumen adminduk.

#### 2. Desaku Tuntas

Desaku Tuntas merupakan inovasi

pelayanan publik yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang kepada seluruh masyarakat Kabupaten Malang melalui Kecamatan dengan dibantu oleh operator di masing-masing desa di Kabupaten Malang. Di Kecamatan Jabung sendiri inovasi Desaku Tuntas telah berjalan selama 1 tahun lebih, inovasi ini memudahkan masyarakat yang berdomisili di daerah terpencil karena masyarakat desa dapat mengurus keperluan mereka dengan datang ke Kantor Desa dan Kelurahan masing-masing.

#### 3. Faktor-faktor yang menghambat jalannya penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung :

- a) Beberapa masyarakat belum memiliki ponsel pribadi untuk mendapatkan pelayanan berbasis elektronik.
- b) Dibutuhkannya formulir (*hardfile*) dalam penerapan *E-Government*, sehingga mengharuskan masyarakat untuk mencetak sendiri formulir yang ada di *website*
- c) Masyarakat Kecamatan Jabung belum semuanya terbiasa dengan pelayanan publik secara elektronik
- d) Sering terjadi gangguan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat.

#### 4. Cara mengatasi hambatan-hambatan dalam penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung :

- a) Mengedukasi masyarakat yang belum memiliki ponsel pintar atau *smartphone* untuk meminjam saudara atau kerabat untuk tetap bisa mendapatkan pelayanan berbasis elektronik.
- b) Membantu menyetak formulir kependudukan dan mengedukasi cara pengisian formulir sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kecamatan Jabung.
- c) Memberikan informasi mengenai pelayanan secara elektronik melalui perangkat desa yang ada di Kecamatan Jabung karena wilayah Kecamatan Jabung yang cukup luas dengan jumlah penduduk yang cukup banyak.
- d) Jika terjadi gangguan pada sistem secepatnya kepala bidang pelayanan menghubungi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mendapatkan informasi guna diteruskan kepada masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Jabung sudah baik, hal ini dapat dibuktikan dengan kinerja pegawai kecamatan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Masyarakat di Kecamatan Jabung masih membutuhkan edukasi terkait penerapan *E-Government* karena masih terdapat

beberapa masyarakat yang belum bisa menggunakan Teknologi Informasi meskipun jumlahnya tidak banyak akan tetapi pegawai di Kantor Kecamatan Jabung dibantu operator di masing-masing desa sudah memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Dalam hal inovasi pelayanan, Pegawai di Kantor Kecamatan Jabung sudah cukup baik dengan memberikan kemudahan kepada seluruh masyarakat Kecamatan Jabung dengan memberikan informasi yang jelas terkait persyaratan apa saja yang dibutuhkan dan bagaimana cara mengurus dokumen kependudukan, inovasi yang diluncurkanpun sudah dapat diterapkan dengan baik seperti E-Adminduk dan juga Program Desaku Tuntas.

Beberapa hal yang menghambat pelayanan publik elektronik di Kantor Kecamatan Jabung adalah masyarakat yang masih belum seluruhnya memiliki ponsel pintar atau *smartphone* dan masih belum terbiasa dengan pelayanan publik berbasis elektronik, akan tetapi pegawai di Kantor Kecamatan Jabung dapat mengatasi masalah tersebut dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggona, YP. 2015. Upaya Pengembangan *E-Government* dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan

- UKM Kota Malang. (Disertasi, Universitas Brawijaya).
- Elcaputera, A. 2021. Kewenangan Pengawasan Pemerintah Provinsi Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten/Kota Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. *Jurnal Pemerintahan dan Politik Islam*. Volume 6 Nomor 1. 2021: 22-38.
- Hardiansyah, H. 2015. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Edisi Satu. Yogyakarta: Gavamedia.
- Indonesia, P. R. 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Jakarta: Sekretaris Negara.
- Indonesia, R. 2004. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta: Republik Indonesia.
- Mindarti. 2016. Manajemen Pelayanan Publik Menuju Tata Kelola yang Baik. Universitas Brawijaya Press.
- Rahayu, S. 2017. Hubungan Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Daerah.
- Supriyanto, E.E. 2016. Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) melalui Program Elektronik *Government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*. Volume 1 Nomor 1.2016: 141-161.
- Sugiyono, D. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Edisi 1. Bandung:Alfabeta.
- Ulum, MC. 2018. Pelayanan Publik dan Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik. Universitas Brawijaya Press.