

Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah

Vol 6 No 1 Tahun 2024, p 166-176

Article

Efektivitas Aplikasi E-Kelurahan di Kota Bandung

Cici Nurnovianti¹, Nia Karniawati²

¹² Ilmu Pemerintahan, Universitas Komputer Indonesia, Indonesia

* Correspondence Author: cicinurnovianti555@gmail.com

Abstract: *This research discusses how the effectiveness of E-Kelurahan application in Bandung City and the role of the government in improving public services through E-kelurahan in Bandung City. Through a qualitative research method with descriptive analysis, the results highlight the challenges and efforts of the government in implementing E-kelurahan and its impact on public services. The government's role as facilitator and coordinator in a decentralised government system is key in improving the effectiveness and efficiency of public services. The implementation of E-kelurahan, although faced with several obstacles such as low community participation and lack of understanding of technology, has brought significant benefits in facilitating interaction between the government and the community and increasing transparency and accountability. With various efforts and technological developments, the Bandung City government continues to be committed to improving public services and overcoming existing obstacles.*

Keywords: *E-kelurahan, Government role, Effectiveness, Public service, Bandung City.*

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang bagaimana efektivitas penerapan E-Kelurahan di Kota Bandung dan peran pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui E-kelurahan di Kota Bandung. Melalui metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif, hasilnya menyoroti tantangan dan upaya pemerintah dalam penerapan E-kelurahan dan dampaknya terhadap pelayanan publik. Peran pemerintah sebagai fasilitator dan koordinator dalam sistem pemerintahan desentralisasi merupakan kunci dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Penerapan E-kelurahan meskipun dihadapkan pada beberapa kendala seperti rendahnya partisipasi masyarakat dan kurangnya pemahaman terhadap teknologi, namun telah membawa manfaat yang signifikan dalam memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan berbagai upaya dan perkembangan teknologi, pemerintah Kota Bandung terus berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik dan mengatasi kendala yang ada.

Kata Kunci: E-kelurahan, Peran Pemerintah, Efektivitas, Pelayanan Publik, Kota Bandung.

PENDAHULUAN

Ada banyak inovasi pemerintah dalam pemerintahan elektronik yaitu salah satunya e-kelurahan atau pemerintahan elektronik yang merupakan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Dan dalam Implementasi E-Kelurahan juga penting, karena dapat mengurangi kegagalan dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah, sehingga pemerintah harus mampu mengimplementasikannya secara efektif dan optimal.

Aplikasi e-Kelurahan merupakan sebuah aplikasi berbasis web yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat dan mengoptimalkan pelayanan serta mempersingkat proses pelayanan di kelurahan. E-Kelurahan diperuntukkan bagi kelurahan dalam mengelola administrasi data kependudukan. Dengan e-Kelurahan, masyarakat dapat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, seperti pelayanan surat lahir, mati, dan menikah, melalui aplikasi tersebut

Penerapan aplikasi E-Kelurahan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki sistem manajemen dan proses kerja di lembaga pemerintah, terutama dalam aspek layanan publik, sehingga dapat memfasilitasi fungsi kebijakan dari layanan publik yang telah disediakan. Salah satu kota di Indonesia yang menerapkan E-Kelurahan adalah Kota Bandung, aplikasi e-kelurahan ini di terapkan di 151 kelurahan Kota Bandung, dan layanan e-kelurahan sudah diimplementasikan di beberapa kelurahan di Kota Bandung. Dengan tujuan memfasilitasi semua aktivitas terkait layanan publik agar dapat digunakan oleh masyarakat secara praktis dan dinamis. Namun, dalam prosesnya, masyarakat masih kurang percaya dan menganggap bahwa inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung masih kurang optimal.

Aplikasi e-kelurahan di Kota Bandung adalah inovasi yang memungkinkan pembuatan surat-surat pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat Unit Satuan Kerja Daerah (Kelurahan) melalui aplikasi online. Tujuan utama aplikasi ini adalah untuk memudahkan proses pembuatan dan pengambilan data surat pelayanan, sehingga tidak lagi bergantung pada perangkat komputer tertentu karena data disimpan di server. Dengan demikian, aplikasi ini dapat diakses oleh berbagai perangkat seperti komputer, laptop, notebook, tablet, dan smartphone Android yang terhubung ke internet, memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan ini dari mana saja dan kapan saja

Salah satu faktor utama yang menjadi masalah dalam efektivitas e-kelurahan di Kota Bandung adalah infrastruktur telekomunikasi dan fasilitas internet yang masih kurang memadai, khususnya di daerah yang kurang terjangkau internet. Sehingga masih ada pengiriman informasi dalam aspek layanan publik yang kurang optimal dan efektif serta tidak merata karena masih ada masyarakat yang kesulitan mengakses aplikasi e-kelurahan yang berbasis situs web. Jadi masyarakat yang kurang paham dalam menggunakan aplikasi e-kelurahan lebih memilih datang secara langsung dibandingkan dengan menggunakan aplikasi nya.

Untuk meningkatkan efektivitas dalam E-kelurahan mengenai layanan publik, pemerintah Kota Bandung sedang melakukan perbaikan dan regulasi terhadap sistem layanan publik. Pemerintah semakin agresif untuk membuat berbagai upaya, salah satunya adalah dengan mengembangkan informasi dan teknologi (IT) untuk mewujudkan Kota Pintar. Pemerintah Kota Bandung mulai menggerakkan kesadaran masyarakat akan pentingnya e-kelurahan dan mulai mengembangkan program e-kelurahan seperti meningkatkan fasilitas internet, melakukan penataan kabel, dan program-program lainnya untuk mendukung pengembangan Kota Pintar di Kota Bandung. Dengan demikian, efektivitas e-kelurahan akan berjalan secara optimal dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari pejabat pemerintah sebagai operator dalam efektivitas dari aplikasi E-Kelurahan yang optimal dan efektif.

Berdasarkan deskripsi di atas, tujuan dari studi penelitian ini adalah untuk menentukan peran pemerintah dalam meningkatkan layanan publik dengan judul Efektivitas Aplikasi E-Kelurahan di Kota Bandung.

TINJAUAN PUSTAKA

Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan telah menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu inovasi teknologi dalam pemerintahan adalah penerapan aplikasi *e-government*, seperti aplikasi E-Kelurahan yang diterapkan di Kota Bandung. Aplikasi ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi di tingkat kelurahan.

Konsep E-Government

E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Ndou (2004), *e-government* mencakup berbagai inisiatif teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan partisipasi dalam pemerintahan (Ndou, 2004).

Efektivitas Aplikasi E-Kelurahan

Efektivitas aplikasi e-kelurahan dapat diukur dari beberapa aspek, antara lain efisiensi pelayanan, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Penggunaan aplikasi e-kelurahan diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus berbagai administrasi kelurahan. Selain itu, aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data dan informasi publik serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Irfan & Pratama, 2019; Rahayu & Nugraha, 2018).

Studi Kasus di Kota Bandung

Kota Bandung sebagai salah satu kota besar di Indonesia telah mengimplementasikan berbagai inovasi *e-government*, termasuk aplikasi e-kelurahan. Penelitian yang dilakukan oleh Suharyadi (2020) menunjukkan bahwa aplikasi ini telah berhasil meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan administrasi di tingkat kelurahan. Namun, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti kurangnya infrastruktur TIK dan kebutuhan pelatihan bagi aparat kelurahan (Suharyadi, 2020).

Faktor Pendukung dan Penghambat

Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan implementasi aplikasi e-kelurahan di Kota Bandung antara lain adalah dukungan pemerintah, kesiapan teknologi, dan kapasitas sumber daya manusia (SDM). Dukungan dari pemerintah kota sangat penting dalam keberhasilan implementasi *e-government*, sedangkan infrastruktur TIK yang memadai menjadi faktor pendukung utama. Selain itu, keterampilan dan pengetahuan aparat kelurahan dalam menggunakan teknologi informasi juga berperan penting (Kusnadi & Permana, 2017; Wahyuni & Handayani, 2016).

Sebaliknya, faktor penghambat meliputi keterbatasan anggaran dan resistensi terhadap perubahan. Keterbatasan dana untuk pengembangan dan pemeliharaan aplikasi menjadi salah satu kendala utama. Selain itu, beberapa aparat kelurahan mungkin menunjukkan resistensi terhadap perubahan teknologi yang diterapkan (Kusnadi & Permana, 2017; Wahyuni & Handayani, 2016).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode penelitian kualitatif menggunakan analisis deskriptif, yaitu dengan menganalisis, mendeskripsikan, dan merangkum kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan dalam bentuk observasi, dokumentasi, dan literatur mengenai masalah yang diteliti yang terjadi (Creswell 2015). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan studi literatur mulai dari tahun 2017 hingga 2021. Teknik analisis

data dalam studi ini menggunakan pendekatan sesuai dengan Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi reduksi data, presentasi data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peran Pemerintah

Ramadhan dan Masyitah Rahma (2021) mengungkapkan bahwa ada beberapa hambatan dalam efektivitas implementasi tata kelola yang baik. Pertama, peran pemerintah terlalu dominan dalam proses perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, di mana dominasi pemerintah yang sangat besar dalam pembangunan masih cenderung menyebabkan sistem manajemen pembangunan yang terpusat, stereotipikal, mengabaikan keragaman masyarakat dan wilayah yang dihadapi sehingga menunjukkan bahwa sistem manajemen tersebut berjalan tidak efektif, tidak efisien, dan juga tidak menyebabkan partisipasi masyarakat yang memadai.

Kedua, terdapat pergeseran dalam peran dan posisi negara yang terpusat dan dominan menuju peran fasilitator masyarakat sehingga akan menciptakan konsekuensi untuk implementasi sistem pemerintahan yang terdesentralisasi dan peran pemerintah sebagai koordinator kedua untuk menciptakan lingkungan bagi administrasi pemerintah sangat diperlukan.

Peran Pemerintah adalah upaya yang disadari dilakukan oleh suatu bangsa, negara, dan pemerintah dalam rangka mencapai tujuan nasional melalui pertumbuhan dan perubahan yang direncanakan menuju masyarakat modern. Peran tata kelola yang baik adalah salah satu elemen yang harus saling terkait dengan pemerintah dan sektor swasta. Konsep sistem elektronik telah diakui karena efektivitasnya oleh pihak swasta, yang kemudian dianggap penting untuk diadopsi dalam implementasi pemerintahan elektronik. Sistem elektronik ini dikenal sebagai pemerintahan elektronik. Masalah yang ditemukan terkait dengan realisasi tata kelola yang baik adalah ketidakpercayaan masyarakat karena keterbatasan dan kelemahan pemerintah dalam manajemen yang menghasilkan penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat pemerintah (Puspita Sari 2018).

Secara sederhana, tata kelola adalah proses lembaga publik dalam mengatasi masalah publik, mengelola sumber daya publik, dan memastikan realisasi hak asasi manusia. Menurut Agbozo dan Spassov (2018), sifat dasar tata kelola yang baik adalah bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak berdasarkan pemerintahan yang legal. Kondisi ideal yang disebutkan di atas, terkait dengan layanan publik, studi ini bertujuan untuk membawa pemikiran tentang pentingnya peran E-kelurahan yang mampu mengurangi kegagalan pemerintah dalam implementasi layanan publik. Hal yang paling penting adalah manajemen yang lebih cepat dan mudah. Dalam pemerintahan, implikasi dari implementasi sistem elektronik dapat menciptakan keterbukaan (transparansi) sebagai penyedia layanan kepada masyarakat. Studi teori antara aplikasi teknologi dan tata kelola yang baik menyimpulkan bahwa e-kelurahan mendorong terciptanya tata kelola yang baik yang efektif, efisien, dan transparan.

Indarto dan Ratnawati (2021) Kualitas pemerintah yang dapat diandalkan dan berat untuk menjalankan tugas dapat dilihat dengan karakteristik berikut:

- a. Tanggung jawab, yaitu berkaitan dengan peningkatan kesadaran tentang keinginan aparat negara untuk memberikan pertanggungjawaban, dan wewenang untuk bertanggung jawab.
- b. Transparansi, keterbukaan, yaitu berkaitan dengan keinginan yang berbasis konstitusi.
- c. Efisien dan efektif, yaitu berkaitan dengan kemampuan tinggi untuk mengoptimalkan kemanfaatan semua sumber daya dan dana yang tersedia dalam rangka menjalankan tugas sehingga mencapai hasil maksimal.
- d. Akuntabilitas, yaitu berpartisipasi dalam menciptakan kondisi masyarakat dan aparat negara yang menjalankan tugas memberikan dukungan kepada lembaga masyarakat tentang hasil dari tugas sosial mereka.

Layanan Publik

Layanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Kurniawan

dan Najih (2008) berargumen bahwa layanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan publik yang pelaksanaannya sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Layanan Publik, disebutkan bahwa:

"Layanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Menurut Dahyar (2019), ada 6 prinsip layanan publik yang meliputi:

- a. Transparansi, yaitu terbuka, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan layanan.
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.
- c. Bersyarat, yaitu sesuai dengan kondisi yang ada dan dalam proses layanan publik baik pemberi atau penerima layanan harus tetap menekankan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu dapat mendorong peran masyarakat dalam proses penyediaan layanan publik.
- e. Hak yang sama, yaitu tidak diskriminatif dengan menerapkan sikap kesetaraan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi atau penerima layanan publik harus mampu memenuhi kebutuhan hak dan kewajiban masing-masing.

Jika dalam organisasi yang mengatur itu, layanan publik atau pelayanan publik dapat dibagi menjadi dua (Dwiyanto 2015), yaitu:

- a. Layanan publik atau pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi swasta adalah semua penyediaan barang atau layanan publik yang diselenggarakan oleh sektor swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, universitas swasta, dan perusahaan transportasi swasta.
- b. Layanan publik atau pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibagi lagi menjadi 2 (dua) yaitu:
 1. Primer; adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah di mana pemerintah adalah satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien secara tak terhindarkan harus memanfaatkannya. Contohnya adalah layanan di kantor imigrasi, layanan penjara, dan layanan perizinan.
 2. Sekunder; adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi di mana pengguna/klien tidak harus menggunakannya karena adanya beberapa penyedia layanan.

E-kelurahan pada dasarnya merupakan salah satu alat untuk memfasilitasi kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat dengan menggunakan teknologi sebagai alat untuk mencapai kualitas layanan publik yang lebih baik. Lingkup implementasi E-kelurahan dalam pemerintahan tentu sangat luas sebanding dengan banyaknya tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk mengatur dan melayani rakyatnya melalui berbagai jenis transaksi dan interaksi (Nurany 2018). Ada banyak pendapat tentang makna E-kelurahan, salah satunya adalah definisi E-kelurahan menurut Indrajit (2009) E-kelurahan adalah semua tindakan yang dilakukan di ranah sektor publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sehingga proses pelayanan publik dapat berjalan secara optimal. Menurut Wirtz dan Daiser (2018) E-kelurahan adalah sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan layanan publik dengan memberikan opsi bagi masyarakat untuk mendapatkan akses mudah ke informasi publik.

Ada 3 faktor penting dalam implementasi E-kelurahan, yaitu:

- a. Ada inovasi dalam komunikasi elektronik kepada sektor publik dan kelompok sasaran untuk melakukan interaksi dan partisipasi.
- b. Adanya dunia maya yang terkait dengan layanan publik memudahkan untuk menghilangkan struktur birokrasi yang tidak sesuai dan layanan tidak lagi rumit.
- c. Adanya informasi yang dapat ditawarkan pada tingkat lokal. Tujuan dari implementasi E-

kelurahan termasuk:

- d. Meningkatkan kualitas layanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi pemerintahan.
- e. Membentuk pemerintah yang transparan sehingga dapat merespons secara efektif terhadap tuntutan perubahan.
- f. Melakukan perbaikan terhadap organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja dalam pemerintahan sehingga dapat memfasilitasi layanan publik antara lembaga pemerintah.
- g. Membentuk jaringan informasi dan transaksi dalam layanan publik yang mudah diakses dan berkualitas tinggi.
- h. Membentuk hubungan interaktif dengan sektor swasta untuk meningkatkan kemampuan ekonomi sehingga dapat menghadapi persaingan perdagangan internasional.

Menurut Prasetyowati et al. (2022), agar layanan publik berjalan lebih efektif, diperlukan dorongan dari pemerintah untuk mempercepat implementasi Sistem E-kelurahan. Indrajit (2017) juga berpendapat bahwa pemerintah dapat memanfaatkan peluang dari teknologi yang digunakan dalam Sistem E-kelurahan, yaitu dengan teknologi informasi dan komunikasi, mengingat bahwa di masa depan masyarakat memiliki alternatif dalam mengakses layanan publik secara tradisional dan modern.

Peran Pemerintah dalam Meningkatkan Layanan Publik melalui E-kelurahan di Kota Bandung

Implementasi tata kelola yang baik adalah persyaratan bagi semua tingkat pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam meningkatkan dan mewujudkan kualitas layanan publik dengan menerapkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Gio 2021). Kota Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan E-kelurahan dalam bentuk situs web resmi sehingga pemerintah Kota Bandung dapat menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang mampu menampung aspirasi, pertanyaan, keluhan, dan masalah dalam masyarakatnya (Engkus 2021).

Dalam layanan publik yang menerapkan konsep E-kelurahan, diselenggarakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang ada dalam kehidupan masyarakat. Namun, munculnya implementasi E-kelurahan di Kota Bandung memiliki dampak besar bagi kota tersebut, karena masih ada hambatan dan masalah yang dihadapi seperti masyarakat yang tidak cukup memahami tentang implementasi E-kelurahan sehingga diperlukan peran dari pemerintah mengenai program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah ini (Rizana dkk. 2019).

Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah Kota Bandung menerapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Pengungkapan Informasi Publik. Hal ini bertujuan untuk memberikan akses kepada masyarakat dalam memperoleh informasi yang baik dan memuaskan serta layanan publik dengan menampung kebutuhan masyarakat secara cepat dan mudah, sehingga menciptakan layanan pengaduan yang efektif, informatif, dan terintegrasi dengan Unit Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lainnya.

Berikut adalah data tentang Evaluasi Badan Publik Jawa Barat tahun 2020 terkait pengungkapan informasi publik di Kota Bandung. Berdasarkan data di atas, pemerintah Kabupaten Bandung sebagai Badan Publik telah memperoleh skor tertinggi di tingkat Provinsi Jawa Barat dengan menerima penghargaan dalam pengungkapan informasi publik dengan Kategori Informatif, sementara dalam Kategori Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Undang-Undang Pengungkapan Informasi, kategori 4 terbaik diperoleh, yaitu:

1. Kategori Informasi Publik Sera Merta Terbaik.
2. Kategori Informasi Publik Terbaik Sepanjang Waktu.
3. Kategori Informasi Publik Berkala Terbaik.
4. Kategori Institusi PPID Terbaik.

Layanan ini diklasifikasikan sebagai jenis situs web dan aplikasi Pemerintah ke Warga (G-to-C), karena bertujuan untuk membangun interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya. Situs web dan aplikasi Pemerintah ke Warga (G-to-C) bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui berbagai saluran akses dengan tujuan agar masyarakat dapat dengan mudah menghubungi pemerintah mereka dalam memberikan layanan. Bila dibandingkan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Novriando, Purnomo, dan Salsabila (2020) bahwa implementasi E-kelurahan dalam bentuk Jogja Smart Service telah memberikan layanan yang efektif dalam hal informasi dan komunikasi dalam layanan publik dan efektif dalam menangani laporan yang belum ditindaklanjuti. Sementara itu, di Kota Bandung, layanan aspirasi masyarakat disediakan dalam bentuk situs web dan aplikasi karena dianggap lebih mudah diproses dan diakses oleh masyarakat sehingga dapat digunakan di berbagai daerah karena pengelolaannya lebih mudah dan cepat. Hal ini sesuai dengan teori Indrajit (2017) yang menyatakan bahwa penciptaan saluran akses untuk aplikasi G-to-C bertujuan untuk memfasilitasi interaksi antara masyarakat dan pemerintahnya, bukan mempersulit interaksi antara keduanya.

Terdapat juga faktor pendorong dalam meningkatkan layanan publik melalui E-kelurahan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung, termasuk (Arwati dan Latif 2019):

- a. Manajemen internal dan pemerintah, yaitu pemerintah Kota Bandung, menyediakan beberapa konsep yang kunci dalam implementasi E-kelurahan yang meliputi penyediaan fasilitas manajemen data, penyediaan fasilitas pemantauan untuk pemimpin dan fasilitas teknologi komunikasi dengan semua SKPD.
- b. Layanan publik, yaitu pemerintah Kota Bandung menyediakan beberapa layanan untuk mendukung implementasi dan aplikasi E-kelurahan dalam meningkatkan layanan publik yang dilakukan seperti fasilitas layanan teknologi informasi dan komunikasi yang disediakan bagi masyarakat, penyediaan informasi cepat bagi masyarakat dan peningkatan kualitas ekonomi masyarakat.

Implementasi E-kelurahan oleh pemerintah Kota Bandung memiliki keunggulan bahwa masalah kota mulai dari hal-hal sederhana hingga hal-hal serius dapat diketahui secara langsung dan solusi terbaik dicari dengan cepat. Selain itu, orang-orang dapat saling terkoneksi, dan pemerintah dapat memiliki kemampuan untuk mengontrol dan mengatur kehidupan warganya dengan bantuan informasi dan teknologi yang telah dikembangkan (Arwati dan Latif 2019). Terdapat beberapa layanan publik yang telah dikembangkan oleh pemerintah Kota Bandung dalam implementasi E-kelurahan yang meliputi:

1. lapor.ukp.go.id, sebagai media pelaporan publik tentang kinerja pemerintah.
2. Layanan Twitter Resmi Pemerintah Kota Bandung, sebagai media komunikasi terbuka antara pemerintah Kota Bandung dan warga Bandung.
3. Layanan Portal Tanya Jawab Bandung, sebagai media komunikasi dan diskusi tentang Kota Bandung.
4. Layanan Aplikasi Terbuka Bandung, sebagai penyedia aplikasi yang mendukung layanan, komunikasi, dan transaksi untuk akses melalui ponsel pintar.

Dengan adanya faktor pendorong ini, pemerintah Kota Bandung telah berhasil meningkatkan layanan publik melalui implementasi E-kelurahan yang berintegritas dan berhasil meningkatkan kinerja dan solusi alternatif dalam efisiensi penggunaan sumber daya yang ada, terutama di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Layanan Publik melalui E-kelurahan di Kota Bandung

Penyediaan situs web resmi sangat penting bagi pemerintah Kota Bandung dengan harapan dapat menyediakan informasi yang selalu terkini mulai dari berita hingga informasi lainnya (Mardiana, Adinda, dan Isnaini 2021). Dalam layanan publik, Kota Bandung menyediakan beberapa layanan sebagai berikut:

- a. Fasilitas layanan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat diakses kapan saja oleh masyarakat.
- b. Penyediaan informasi yang cepat kepada masyarakat.
- c. Meningkatkan kualitas ekonomi masyarakat Kota Bandung melalui berbagai aplikasi dalam sistem E-kelurahan.

Namun, menurut Alia et al. (2021), jika dilihat dari partisipasi masyarakat, pengunjung situs web resmi Kota Bandung masih sangat rendah dibandingkan dengan jumlah penduduk yang besar di Kota Bandung. Minat masyarakat yang rendah disebabkan oleh hambatan dalam penyampaian informasi yang lebih lengkap sehingga pemerintah Kota Bandung perlu solusi alternatif atau upaya untuk mendukung penyampaian informasi kepada masyarakat melalui situs

web, salah satunya melalui Banserv (Layanan Bandung). Banserv adalah salah satu layanan pemberitahuan yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, pemberitahuan tersebut berupa pesan singkat (SMS) jika terdapat informasi yang diunggah di situs web resmi pemerintah Kota Bandung.

Pemerintah Kota Bandung juga berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan melakukan:

1. Perencanaan dan pengembangan aplikasi yang terintegrasi dan disetujui oleh
2. semua perangkat daerah, sehingga aplikasi yang dibuat tidak mengganggu target yang telah ditetapkan.
3. Melakukan bimbingan teknis TI untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang ada di pemerintah, sehingga implementasi E-kelurahan tidak mengalami hambatan serius.
4. Pengadaan perangkat keras baru dengan spesifikasi tinggi untuk pengembangan aplikasi big data dan basis data.
5. Mengajukan proposal terkait peningkatan anggaran untuk bandwidth internet melalui bidang TIK, sehingga akan mengurangi bottleneck.
6. Melakukan pelatihan dan sosialisasi terkait E-kelurahan kepada sumber daya manusia pemerintah dan juga masyarakat, sehingga mereka dapat mengembangkan sumber daya manusia yang memiliki wawasan TIK.
7. Menyusun dan membuat peraturan daerah yang mengatur tata kelola aplikasi informatika di pemerintah Kota Bandung.
8. Membentuk dan mengembangkan KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) di Kota Bandung bekerja sama dengan Diskominfo dalam mensosialisasikan kepada masyarakat, sehingga informasi yang disampaikan berjalan secara optimal dan mudah diakses oleh kelompok sasaran.

Penerapan Aplikasi E-Kelurahan

Penyesuaian dalam menerapkan aplikasi e-kelurahan di Kantor Kelurahan Manjahlega berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari satu kegiatan ke kegiatan lainnya guna menghasilkan produk dan layanan yang baru dan berbeda sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi perlu menginvestasikan tidak hanya dalam teknologi produksi yang fleksibel tetapi juga dalam pengembangan keterampilan karyawan dalam menggunakan teknologi. Salah satu langkah yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan kemampuan aparatur dalam menerapkan aplikasi e-kelurahan adalah dengan menyelenggarakan pelatihan e-kelurahan bersama dengan PT Telkom dan PT Potege.

E-kelurahan merupakan salah satu dari 300 aplikasi Smart City Kota Bandung yang telah banyak diterapkan di wilayah tersebut. Bersama dengan e-kecamatan, aplikasi e-kelurahan merupakan bagian dari program e-pemerintahan yang bertujuan untuk mendukung Smart City Kota Bandung dengan meningkatkan pelayanan masyarakat melalui otomatisasi proses administrasi di Kantor Kelurahan. Tujuan utamanya adalah memastikan pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah bagi masyarakat. E-kelurahan berfungsi sebagai program verifikasi bertahap yang disampaikan melalui aplikasi web, dengan tujuan mempermudah aparatur pemerintah Kelurahan dalam membuat pengantar permohonan layanan dari masyarakat.

Salah satu keunggulan penerapan e-kelurahan di Kota Bandung, termasuk e-kelurahan, adalah adopsi yang terencana dengan baik, sebagaimana tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Bandung. Penyelarasan penerapan e-kelurahan dalam RPJMD menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan mendukung penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Penguatan TIK di Kota Bandung merupakan strategi yang tepat, mengingat karakteristik Kota Bandung yang memiliki 6 ciri utama sebagai pilar kekuatan warganya. Data sekunder dari Diskominfo Kota Bandung menunjukkan bahwa prosentase SKPD, Kecamatan, dan Kelurahan yang menerapkan e-kelurahan terintegrasi sudah melebihi target yang ditetapkan. Namun, meskipun terdapat keunggulan tersebut, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti

kurangnya pemahaman masyarakat tentang e-kelurahan, serta perangkat kelurahan di beberapa wilayah yang belum sepenuhnya memahami aplikasi e-kelurahan. Hal ini menyebabkan keluhan-keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan di kelurahan, termasuk di Kelurahan Manjahlega di mana belum semua jenis layanan menggunakan aplikasi e-kelurahan.

PENUTUP

Kesimpulan

Pemerintah Kota Bandung mulai meningkatkan layanan publik dengan menerapkan E-kelurahan dalam bentuk situs web resmi, yaitu <https://www.bandung.go.id> dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan layanan publik secara praktis dan dinamis. Peran pemerintah dalam meningkatkan layanan publik, terutama dalam pengungkapan informasi, juga menerapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Pengungkapan Informasi Publik, dengan tujuan agar masyarakat dapat mengakses informasi yang memuaskan dan layanan publik sesuai dengan kebutuhan.

Selain itu, terdapat 2 faktor pendorong dalam meningkatkan layanan publik melalui penerapan E-kelurahan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung, yaitu manajemen internal dan pemerintah serta penyediaan layanan publik yang dapat mendukung E-kelurahan. Dengan demikian, pemerintah Kota Bandung telah berhasil mewujudkan dan meningkatkan layanan publik dengan integritas dan efisiensi dalam menggunakan sumber daya yang ada.

Meskipun terdapat beberapa hambatan seperti rendahnya jumlah pengunjung situs web resmi Kota Bandung akibat hambatan dalam penyampaian informasi, pemerintah Kota Bandung melakukan upaya seperti Banserv yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dalam bentuk pesan singkat. Pemerintah juga melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan layanan publik seperti melakukan bimbingan teknis terkait TI untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang ada di pemerintah, mengadau perangkat keras baru yang memiliki spesifikasi tinggi, dan sebagainya, sehingga implementasi E-kelurahan dapat berjalan secara optimal.

Saran

Saran dan rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti terkait penelitian di atas adalah:

1. Perlu ada dukungan berupa kesiapan regulasi yang mengatur prosedur, tata cara, dan standar sistem situs web serta sistem manajemen informasi teknologi terpadu dan terintegrasi.
2. Untuk meningkatkan pemahaman dan menyamakan persepsi tentang penerapan E-kelurahan di Kota Bandung, perlu dilakukan workshop atau sosialisasi tentang situs web E-kelurahan untuk pegawai ASN (semua tingkatan) dalam Pemerintah Kota Bandung dan pemangku kepentingan terkait (Pemerintah, Bisnis, dan Masyarakat).

DAFTAR PUSTAKA

- Agbozo, E., & Spassov, K. (2018). Establishing Efficient Governance Through Data-Driven E-kelurahan. *ACM International Conference Proceeding series* 662-664. <http://journal.ppishk.org/index.php/jcgpp/article/view/10>
- Alia, S., et al. (2021). Policy Innovation Through the Application Of E-kelurahan: Case Of Bandung Championship In Assessment Information System Program. *STI Policy And Management Journal*, 6*(2), 131-144. <https://scholar.archive.org/work/eyofccdk2vh4tfnmsp3v7auaom/a>
- Arwati, D., & Latif, D. V. (2019). Public Trust and Financial Transparency Of E-kelurahan Implementation in Bandung City. *Journal Of Economics, Business, And Government Challenges*, 2*(2), 136-143. <http://ebgc.upnjatim.ac.id/index.php/ebgc/article/view/81>
- Dahyar, D. (2019). Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik. Makassar: Leisyah. <https://id1lib.org/book/11116335/d0cafd>
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik, Inkludif, Dan Kolaborasi. UGM Press. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=RrtjdwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=P>

- elayanan+Publik+Efektif&ots=CtCMYUo8tM&sig=miDIE14YRWjRhLlbUarSytdg
Engkus. (2021). Digital-Era Government (DEG): Policy Analysis in Government West Bandung Regency, Indonesia. In *Proceedings of the 2ND Annual Conference on Blended Learning, Educational Technology and Innovation (ACBLETI 2020) (p. 560). <http://digilib.uinsgd.ac.id/49478/>
- Gio, A. (2021). Pelayanan Publik E-kelurahan Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico, 10*(1), 1-14. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/31787>
- Indarto, K., & Ratnawati, S. (2021). Collaborative Governance (Collaborative Study of Actors in Handling the Spread of Covid-19 In Indonesia). *Journal Of Research in Social Science and Humanities, 1*(2), 56-60.
- Indrajit, R. E. (2009). Tata Kelola Teknologi Informasi. *Commit, 3*(C).
- Indrajit, R. E. (2017). Electronic Government in Action: Strategi Impementasi Di Berbagai Negara. *APTİKOM, 1*(4).
- Irfan, M., & Pratama, D. (2019). Pengaruh Implementasi E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 7(2), 123-137.
- Kurniawan, L. J., & Najih, M. (2008). Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik. Malang: In-Trans Publishing.
- Kusnadi, K., & Permana, A. (2017). Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi E-Government di Indonesia. Jurnal Administrasi Publik, 9(1), 25-36.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Lkip) - Ppid Kab. Bandung. (n.d.). <https://ppid.bandungkab.go.id/detail/dinas-komunikasi-informatika-dan-statistik-lkip-diskominfo>
- Mardiana, M. E., Adinda, R. A., & Isnaini, N. L. (2021). Analisis Faktor Keberhasilan Implementasi E-kelurahan Di Bandung, Batam Dan Surabaya. *Jurnal Sosial Sains, 1*(7), 598-609. <http://sosains.greenvest.co.id/index.php/sosains/article/view/150>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook* CA, US: Sage Publications.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-kelurahan Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus; Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi, 11*(2), 101-112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898>
- Ndou, V. (2004). E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 18(1), 1-24.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas 'Jogja Smart Service' Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, 13*(2), 68-75. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/8817>
- Nurany, F. (2018). Quality Analysis of Surabaya City Police Metropolitan Services on Http://Polrestabes surabaya.com / Website Using Egovqual Method. In *Proceedings of the 2018 INCOPS* (pp. 209-213).
- Prasetijowati, T., Adityo, R. D., Nanda, A. P., & Machfuda, N. A. (2022). Pemanfaatan Literasi Digital Dalam Jaring Kearsipan Dan Maping Geografi Desa di Desa Ketapanrame Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Abdi Bhayangkara, 4*(01), 1207-1214. http://ejournal.lppm.ubhara.ac.id/index.php/jurnal_abdi/article/view/203
- Puspita Sari, M. E. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika, 2*(1), 1. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1678011&val=18206&titl e=Peran+Pemerintah+Dalam+Penyediaan+Akses+Pelayanan+Publik>
- Rahayu, S., & Nugraha, D. (2018). Analisis Efektivitas E-Government pada Layanan Administrasi Kelurahan di Kota Bandung. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 10(1), 45-60.
- Ramadhan, G., & Rahma, M. (2021). Peran Pemerintah Dalam Pembangunan Ekonomi. *Jurnal Ekonomi Syariah, 1*(1), 41-48. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1409%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/viewfile/1409/1156>
- Suharyadi, S. (2020). Implementasi dan Tantangan E-Government di Kota Bandung: Studi Kasus

- Aplikasi E-Kelurahan. Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, 12(2), 89-101.
- Wahyuni, R., & Handayani, P. (2016). Analisis Kesiapan SDM dalam Implementasi E-Government di Pemerintah Kota Bandung. Jurnal Sistem Informasi, 5(2), 101-115.
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2018). E-kelurahan. In *Handbuch Staat* (pp. 981-995). http://link.springer.com/10.1007/978-3-658-20744-1_88