

## Dukungan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Bojonegoro

Vico Tri Okta Pria<sup>1</sup>, Junadi<sup>2</sup>, Herta Novianto<sup>3</sup>, Muhammad Miftahul Huda<sup>4\*</sup>

<sup>1,2,4</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bojonegoro, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Bojonegoro, Indonesia

\*Corresponding author: [miftahjatim@gmail.com](mailto:miftahjatim@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [10 December 2023]

Revised [20 January 2024]

Accepted [3 February 2024]

### KATA KUNCI

Sistem Informasi; Desa; e-Pemerintahan

### KEYWORDS

Information System; Village; e-Government

This work is licensed under a



### ABSTRAK

Penerapan *E-Government* merupakan sebuah tindakan yang dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi secara elektronis *Wide Area Network*, *internet mobile computing* dalam ruang lingkup penyelenggaraan pemerintahan yang ta terbatas tempat dan waktu dengan tujuan untuk mengoptimalkan proses pelayanan public yang efektif dan efisien. Dukungan *e-government* dalam pelayanan pada masyarakat di Kecamatan Gondang ini menggunakan 3 elemen sukses yaitu, elemen *support* (dukungan), elemen *capacity* (Kemampuan) dan elemen *value* (Manfaat) serta mendeskripsikan Kendala yang menjadi penghambat penerapan *e-government*. Penulis melakukan penelitian di Kecamatan Gondang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan mengenai penerapan *e-government* dalam pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Gondang. Jenis penelitian yang digunakan penulis yaitu penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini yaitu, Camat Kecamatan Gondang, Sekretaris Camat Kecamatan Gondang, Staff Bidang Pelayanan Umum Kecamatan Gondang serta Masyarakat yang pernah mengurus pelayanan publik seperti pelayanan administrasi. Sumber data diperoleh dari data primer dengan metode wawancara dan pengamatan secara langsung serta data sekunder yaitu bersumber dari buku, arsip, majalah, website resmi serta dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu Observasi, Wawancara serta Ddokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *e-government* di Kecamatan gondang telah diterapkan *e-government* namun masih memiliki kekurangan sehingga belum bisa dikatakan sempurna dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, alhasil kecamatan gondang telah melaksanakan langkah untuk mengatasi masalah yang saat ini dihadapi supaya pelayanan kepada masyarakat yang berbasis *e-government* seutuhnya dapat melayani masyarakat yang hendak mengakses layanan tersebut.

### ABSTRACT

The application of E-Government is an action taken by using information technology electronically *Wide Area Network*, *internet mobile computing* in the scope of government administration that is not limited to place and time to optimize the process of effective and efficient public services. The application of e-government in services to the community in Gondang Sub-district uses 3 elements of success, namely, support elements, capacity elements, and value elements, and describes the obstacles that hinder the application of e-government. The author conducted research in Gondang District. This study aims to describe the application of e-government in community services at the Gondang District Office. The type of research used by the author is qualitative research. The informants in this research are the Head of Gondang Sub-district, the Secretary of Gondang Sub-district, the General Service Staff of the Gondang Sub-district, and the people who have taken care of public services such as administrative services. Data sources are obtained from primary data using interviews and direct observation methods and secondary data, which are sourced from books, archives, magazines, official websites, and documentation. The data collection

techniques used by the author in this study are observation, interview, and documentation. The results showed that the implementation of e-government in the Gondang sub-district has implemented e-government but still has shortcomings so it cannot be said to be perfect in providing services to the community, as a result, the Gondang sub-district has taken steps to overcome the problems currently faced so that services to the community based on e-government can fully serve people who want to access these services.

## Pendahuluan

Pemerintahan di Indonesia pada saat ini menghadapi tekanan dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Hakikat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Suprastiyo, 2018). Dalam upaya pembaharuan dalam mewujudkan sistem tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), perjalanan panjang reformasi birokrasi memberikan pembelajaran yang lebih mendalam terhadap penataan sistem pemerintahan dalam memperbaiki kinerja pemerintah (Septian, 2021). Selama ini penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia mulai dari pemerintah pusat sampai pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik belum berjalan dengan baik atau prima.

Pada umumnya, proses pemberian pelayanan kepada publik (masyarakat) dewasa ini dilakukan melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) dengan warga masyarakat Kecamatan Gondang. Interaksi langsung ini dinilai kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lama mengindikasikan adanya hambatan ruang dan waktu dalam penyampaian informasi maupun penyediaan pelayanan publik yang akan mempengaruhi kecepatan pelaksanaan pembangunan. Selain itu ternyata kontak langsung seperti ini telah banyak dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan baik itu dari pihak birokrat (pemberi layanan) maupun dari pihak warga masyarakat (penerima layanan).

Dari sisi pelayan beberapa oknum pelayan sengaja mencari keuntungan dari pelayanan yang diberikannya misalnya dengan meminta sejumlah bayaran diluar ketentuan yang berlaku. Dari sisi warga masyarakat, beberapa oknum warga masyarakat yang ingin memperoleh layanan secara mudah dan cepat dengan memberi fee atau uang pelicin terhadap oknum aparat pelayan. Praktik-praktik semacam ini tentunya akan berdampak kepada pengguna jasa layanan lainnya, yang pada akhirnya akan berdampak pula pada kualitas pelayanan secara umum, sehingga secara tidak langsung keadaan di Kantor Kecamatan Gondang seperti ini dapat merugikan hak dasar masyarakat dan terjadinya diskriminasi yang berkelanjutan. Sebagaimana menurut salah satu informan yang merupakan masyarakat asli Kecamatan Gondang mengatakan “pelayanan memang cepat dan nominal yang

disebut uang pelicin itu tidak begitu besar untuk pelayanan pembuatan ktp, kata petugasnya itu sebagai gantinya saat meloncati antrian”.

Pada tahun 2003, Presiden Indonesia mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Kemunculan Inpres ini tidak saja diartikan sebagai tindak lanjut Inpres no 6 tahun 2001 tetapi juga merupakan cetusan komitmen untuk menerapkan sebuah konsep tentang pemanfaatan teknologi informasi yang telah dipraktikkan di negara-negara maju yang telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang efektif dan efisien, yang diistilahkan sebagai Electronic Government (*e-Government*). Penerapan *e-government* ini dilakukan untuk membantu pencapaian pemerintah dalam hal efisiensi, efektivitas, transparansi, dan pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakat (Shofa Hasan et al., 2022).

Secara tegas, Inpres no 3 tahun 2003 merumuskan bahwa tujuan pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Penelitian yang dilakukan oleh Hariyati, (2022) manfaat adanya *e-government* dalam pelayanan pada Masyarakat memang masih banyak yang harus dibenahi terutama pada website resmi. Sedangkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya penerapan *e-government* secara bertahap akan memberikan kemudahan bagi masyarakat meski di sisi lain diperlukan banyak tindakan untuk dapat terlaksananya penerapan *e-government* tersebut. Menurut Indrajit Indrajit (2004) *e-government* terdiri dari tiga elemen yaitu, elemen support, elemen capacity, dan elemen value beserta kendala yang menjadi penghambat penerapan *e-government*. Penelitian Marino (2018), menunjukkan bahwa dalam Elemen Support tidak menunjukkan adanya dukungan dari pejabat public/pimpinan, namun hasil penelitian tersebut menunjukkan jumlah ketersediaan Sumber Daya Manusia, infrastruktur dan finansial.

Di Indonesia, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat masih sangat langka. Hal ini juga dirasakan oleh Pemerintah Kecamatan Gondang dalam memberikan layanan atau penyaluran aspirasi pada masyarakat menggunakan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi masih terdapat kendala yang dialami, seperti kendala yang disebabkan karena kualitas sumber daya manusia (SDM) masyarakat Gondang yang belum semua melek teknologi. Hal ini ditinjau dari faktor usia perangkat desa yang rata-rata sudah tua. Dengan keadaan seperti ini maka dalam memberikan pelayanan pada masyarakat berbasis teknologi dan informasi menjadi kendala.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai permasalahan mengenai “Penerapan E-Government dalam Pelayanan Pada Masyarakat di Kantor Kecamatan Gondang”. Penulis memfokuskan penelitian dengan menggunakan elemen-elemen sukses penerapan *e-government* menurut kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit

(2004) yang terdiri dari tiga elemen yaitu, elemen support, elemen capacity, dan elemen value beserta kendala yang menjadi penghambat penerapan *e-government*.

## Metode

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2010) adalah penelitian yang secara utuh atau menyeluruh bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, baik dari sisi perilaku, persepsi maupun tindakan serta secara deskripsi dalam bentuk kalimat, kata-kata atau Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Jenis penelitian kualitatif yang digunakan oleh penulis karena menggunakan teknik deskriptif dalam pembahasan serta penyajian hasil analisa dan menggunakan metode studi kasus serta menganalisis fenomena yang terjadi pada subjek. Dalam penelitian ini peneliti berusaha menggambarkan aktivitas penerapan *e-government* dalam pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Gondang untuk mengetahui bagaimana *e-government* diterapkan dalam pelayanan masyarakat setempat.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Beberapa informan diantaranya Camat Kecamatan Gondang, Sekertaris Camat, Staff bidang Pelayanan Umum Kecamatan Gondang, dan masyarakat yang pernah mengurus pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondang. Metode analisis data merupakan sebuah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk-bentuk yang lebih sederhana sehingga lebih mudah untuk dipahami dan diimplementasikan. Miles dan Huberman menjelaskan bahwa dalam kegiatan analisis data dilakukan secara terus menerus hingga datanya sudah jenuh (Miles dan Huberman, 2009), menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Elemen *Support* (Dukungan)

Berdasarkan elemen support, proses penerapan *e-government* dalam pelayanan pada Masyarakat dapat dikatakan cukup memadai karena hal ini bertumpu pada kemauan/dukungan Pimpinan saat akan melaksanakan penerapan *e-government*. Dalam hal ini pimpinan instansi (Camat) telah menyetujui adanya penerapan *e-government* di Kecamatan Gondang. *E-Government* yang efektif harus memperoleh dukungan yang dimulai dari para pemimpin pemerintahan yang berada pada posisi tertinggi hingga pemerintahan posisi bawah. Pemimpin atau pimpinan menjadi hal yang diprioritaskan dalam dukungan untuk penerapan *e-government*, dikarenakan hal tersebut akan bersangkutan dengan seluruh proses dari *e-government* yang berarti pimpinan tidak hanya sebagai penyusun konsep, namun juga menjadi motivator dalam proses pelaksanaannya. Inisiatif pengembangan

serta pembangunan *e-government* tidak akan berjalan sukses tanpa adanya dukungan seorang pemimpin

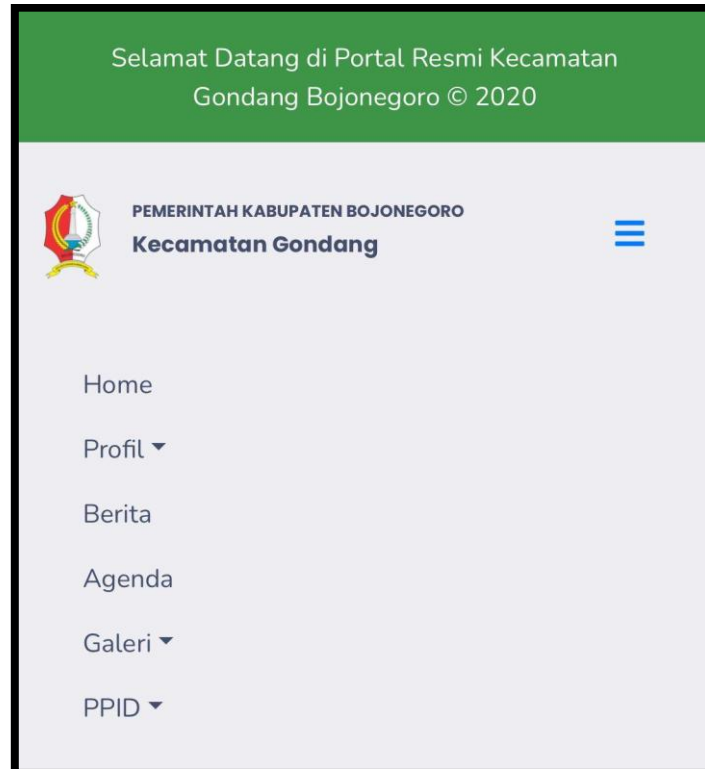
Elemen support merupakan elemen yang sangat penting dalam suksesnya penerapan *e-government*, dikarenakan dalam menerapkan *e-government* pada suatu Instansi Pemerintah Kecamatan sangat dibutuhkan kemauan dari Camat tersebut dalam hal mendukung penerapan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Kantor Kecamatan Gondang pada tanggal 12 Februari 2024 Pukul 10.15 WIB terkait kemauan dalam menerapkan *e-government* sebagai berikut:

“terkait soal kemauan dalam penerapan pelayanan secara online tersebut sebenarnya dari Bapak Camat sudah ada sejak lama. Tetapi ini akan kami laksanakan secara bertahap, karena sumber daya yang mengoperasikan *e-government* belum memadai, serta Masyarakat sekitar masih belum mengenal penggunaan *e-government* itu”

Masyarakat, pemerintah Kecamatan Gondang telah memiliki website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakatnya. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Gondang Pada Tanggal 12 Januari 2024 Pukul 10.30 WIB:

“Website milik kami ini telah berbasis *e-government* yang dapat menunjang pelayanan pada masyarakat, namun masih terdapat kekurangan, yang mana update informasi yang disediakan masih belum optimal dan lambat sebab terbatasnya sumber daya masyarakat kecamatan gondang yang bisa mengelola website itu”

Tampilan website berdasarkan penjelasan Seksi Pelayanan Umum ditampilkan pada Gambar 6.



**Gambar 1.** Tampilan Website Resmi Kecamatan Gondang  
*Sumber: Kantor Kecamatan Gondang*

Gambar 6 diatas menunjukkan terkait tampilan website resmi Kecamatan Gondang, website tersebut tentunya menampilkan beberapa menu yang berisi Profil Kecamatan, Berita Update terkait kegiatan maupun peristiwa yang terdapat di Kecamatan Gondang, Agenda yang dilaksanakan oleh Perangkat Kecamatan, Galeri yang berisi hasil potret kegiatan yang dilaksanakan oleh Perangkat Kecamatan Gondang, serta PPID (Pejabat Pengelola Informasi Daerah) yang berisi informasi mengenai dokumen yang dimiliki oleh Kecamatan.

Pemerintah Kecamatan Gondang pada dasarnya menerapkan pengembangan *e-government* sebab adanya Peraturan Pemerintah melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media serta Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *Good Governance* serta mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya keluarnya Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* adalah langkah yang serius bagi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi didalam proses pemerintahan serta menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi. Penerapan *e-government* dalam pelayanan pada masyarakat di kecamatan gondang masih terkesan lamban, hal ini dapat dilihat dari dukungan sumber daya manusia khususnya bidang IT yang belum terpenuhi serta kurangnya pengetahuan dan manfaat akan adanya *e-government* di setiap pemerintah kecamatan, sehingga penerapan *e-governement* dalam pelayanan pada masyarakat belum dapat berjalan

maksimal seperti tujuan awal yang diharapkan. Disamping itu, komitmen, tekad, kemauan serta kesiapan dari pihak kecamatan didalam memberikan pelayanan dan menerapkan sistem *e-government* serta dukungan dari berbagai pihak terkait merupakan suatu hal yang harus tersedia dalam penerapan *e-government* yang tujuannya untuk memberikan pelayanan terbaik yang efektif dan efisien kepada masyarakat serta memperbaiki sistem administrasi yang ada, sehingga dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Kecamatan gondang telah menerapkan *e-government* namun masih mempunyai kekurangan sehingga belum dapat dikatakan sempurna dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, alhasil kecamatan gondang telah melaksanakan langkah untuk mengatasi masalah yang saat ini dihadapi supaya pelayanan kepada masyarakat yang berbasis *e-government* seutuhnya dapat melayani masyarakat yang hendak mengakses layanan tersebut.

## 2. Elemen *Capacity* (Kemampuan)

Berdasarkan elemen *capacity*, penerapan *e-government* dari sisi Sumber daya finansial dapat dikatakan sudah cukup memadai karena penerapan *e-government* tidak menguras banyak dana sebab sumber daya finansial untuk penerapan *e-government* di Kecamatan Gondang ini berasal dari APBD. Namun dari sisi sumber daya manusia dan sumber daya infrastruktur belum sepenuhnya memadai karena terbatasnya SDM yang paham akan bidang Teknologi informasi serta terbatasnya signal di wilayah Kecamatan Gondang yang dapat menghambat penyampaian informasi kepada Masyarakat terkait penerapan *e-government*.

- a. Adanya ketersediaan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dalam melaksanakan pelayanan online. Pada dasarnya sumber daya manusia sangatlah dibutuhkan dalam mengoperasikan atau menggunakan Teknologi Informasi yang tersedia. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Camat Kecamatan Gondang Pada tanggal 14 Juni Pukul 09.00 WIB mengenai Sumber Daya Manusia yang terdapat dalam pemberian pelayanan online (*e-government*) sebagai berikut:

“terkait sumber daya manusia yang ada disini kami memang membutuhkan Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam bidang Teknologi Informasi karena diperlukan dalam mengelola *e-government*, karena SDM bidang tersebut disini juga belum memadai”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa Kecamatan Gondang saat ini masih membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang Teknologi Informasi untuk menjalankan penerapan *e-government* dalam memberikan pelayanan pada Masyarakat di Kecamatan Gondang. Terkait sumber daya manusia yang terdapat dalam penerapan *e-government*, Pemerintah Kecamatan Gondang membutuhkan Sumber Daya

Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi (SDM TIK) guna mengelola infrastruktur.

- b. Adanya Sumber Daya Infrastruktur Teknologi Informasi yang mana ketersediaan infrastruktur ini menjadi 50 % kunci keberhasilan penerapan *E-Government*. Berdasarkan wawancara dengan Seksi Pelayanan Umum Pada tanggal 14 Januari 2024 Pukul 13.00 WIB mengenai ketersediaan Sumber Daya Infrastruktur Teknologi Informasi di Kantor Kecamatan Gondang adalah sebagai berikut:  
 “infrastruktur pemerintah Kecamatan Gondang dalam penerapan *e-government* dapat dikatakan cukup, namun belum maksimal dan belum sepenuhnya bisa dikatakan memadai, karena masih adanya hambatan pada jaringan seperti daerah yang sinyalnya susah juga dapat menghambat proses penyampaian informasi melalui media online”

Tabel 1. Kekuatan Jaringan Di Wilayah Kecamatan Gondang

No	Lokasi	Kekuatan Jaringan (Sinyal)
1.	Desa Jari (Dusun Sambong)	
2.	Desa Pragelan (Dusun Pragelan)	
3.	Desa Sambongrejo (Dusun Kenongorejo)	
4.	Desa Pajeng (Dusun Brendo)	

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa beberapa wilayah desa di Kecamatan Gondang masih mengalami kendala sinyal yang kurang stabil. Terdapat 4 desa dengan masing-masing 1 dusun yang masih mengalami sinyal yang kurang stabil untuk mendukung akses penerapan *e-government* di Kecamatan Gondang. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Kondisi infrastruktur pemerintah Kecamatan Gondang dalam rangka penerapan *e-government* dapat dikatakan cukup, dalam arti untuk mengakses whatsapp masih bisa, namun untuk streaming video sebagai sarana informasi belum maksimal dan belum sepenuhnya dapat dikatakan memadai. Hal ini karena masih adanya hambatan pada bidang jaringan seperti daerah yang susah signal juga dapat menghambat proses penyampaian informasi melalui media online.

### 3. Elemen *Value* (Manfaat)

Berdasarkan elemen *value*, pemerintah Kecamatan Gondang serta Masyarakat diharapkan memperoleh manfaat yang sama sebab penerapan *e-government* ini nantinya yang akan memberikan perubahan pada kinerja pemerintah kecamatan serta memberikan kemudahan akses bagi Masyarakat di Kecamatan Gondang. Elemen *value* atau manfaat adalah elemen yang menentukan besarnya manfaat yang diterima oleh Instansi Pemerintah dalam hal ini Kecamatan Gondang sebagai pemberi Pelayanan Online atau yang menerapkan *e-government*. Berbagai kebijakan tidak akan diterapkan jika tidak memiliki unsur manfaat. *Value*, akan dibahas terkait kegunaan yang didapat dengan adanya implementasi *e-government* bagi pemerintah Kecamatan Gondang maupun bagi masyarakat Kecamatan Gondang terkhusus yang merasakan manfaat *e-government* secara langsung serta masyarakat yang berkepentingan.

1) Manfaat yang dirasakan oleh Instansi Pemerintah Kecamatan Gondang dalam hal ini yang menerapkan *e-government*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Pelayanan Umum Pada tanggal 15 Februari 2024 Pukul 10.00 WIB adalah sebagai berikut:

“penerapan *e-government* ini sangat efektif dan efisien karena cara kerjanya itu Masyarakat tinggal mengirim file yang dibutuhkan saat akan mengurus keperluannya lewat website resmi, namun karena tidak semua orang disini bisa teknologi jadi masih perlu untuk datang ke kantor jika akan mengurus administrasi yang diperlukan”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat yang didapatkan oleh Instansi Pemerintah Kecamatan Gondang sebagai pemberi pelayanan kepada Masyarakat yakni Inovasi dalam bentuk penerapan *e-government* ini memberikan dampak signifikan dari segi pemberian pelayanan kepada Masyarakat yang lebih efektif dan efisien.

Manfaat adanya penerapan *e-government* di Kecamatan Gondang bagi pemerintah juga dapat memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat secara cepat sehingga menciptakan keefetifan dan efisiensi perihal waktu, tenaga serta dana. Dalam penggunaannya baik instansi ataupun non instansi, surat menyurat atau pemberitahuan kedinasan yang dulunya masih berupa surat konvensional dalam hal ini dapat memanfaatkan media teknologi informasi, seperti mengirim surat dalam bentuk file lalu dikirim melalui e-mail. Segalanya akan terasa lebih mudah karena tidak perlu menggunakan banyak kertas sehingga konsep *paperless* dapat dilaksanakan meski belum berjalan maksimal. Hal tersebut juga dapat menghemat dana. Manfaat yang didapatkan oleh pemerintah Kecamatan Gondang setelah diterapkan *e-government* antara lain yaitu dapat meningkatkan efektivitas serta efisiensi operasional pemerintah pada saat memberkan pelayanan kepada

masyarakat, pemerintah dapat meningkatkan transparansi dalam rangka menciptakan *good governance* di lingkungan Pemerintah Kecamatan Gondang.

- 2) Manfaat yang dirasakan oleh Masyarakat sebagai penerima layanan dalam penerapan *e-government*. Adapun wawancara kami dengan Masyarakat (HR dan GN) Pada tanggal 19 Februari 2024 Pukul 09.30 terkait manfaat yang dirasakan dalam penerapan *e-government* sebagai berikut:

“kemarin saya pas mau urus KK katanya pelayanannya sekarang lewat online jadi kemarin dibantu untuk daftarnya lewat online sama pihak kecamatan minta nomor WA, dan saya disuruh pulang katanya nanti filenya dikirim lewat WA gitu. Jadi saya tidak mengantri lama di sana. Menurut saya itu memudahkan Masyarakat karena pelayanan seperti itu bisa mempercepat pekerjaannya para perangkat di kecamatan”

Hal yang sama juga disampaikan oleh GN mengenai manfaat yang dirasakan dalam menerima pelayanan online (*e-government*) di Kecamatan Gondang:

“iya, minggu lalu saya ingin mengurus akta kelahiran untuk anak saya, saya juga baru tau jika disini diterapkan pelayanan dengan *e-government* yaudah saya nurut apa kata pihak sana katanya suruh daftar lewat website gitu tetapi saya pas itu tidak bawa hp, jadi suruh tinggal nomor WA aja gitu. Kalau di kecamatan diterapkan pelayanan online seperti itu menurutku memang mudah dan cepat tapi sayangnya sekali untuk para warga yang gagap teknologi, takutnya mereka tidak bisa menerima perubahan baru seperti ini”

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua Masyarakat (HR dan GN) tersebut mengenai manfaat penerapan *e-government* dalam pelayanan pada Masyarakat di Kecamatan Gondang dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* memberikan kemudahan bagi Masyarakat karena tidak perlu datang ke kantor dan mengantri saat akan mengurus administrasi. Masyarakat juga sepakat dengan penerapan *e-government* dapat memberikan dampak positif bagi Masyarakat sebagai penerima layanan dan pihak Kecamatan sebagai pemberi layanan. Disisi lain penerapan *e-government* memang belum bisa diterima dengan baik oleh Masyarakat yang tidak paham akan teknologi, karena mereka terbiasa datang ke kantor saat akan meminta pelayanan administrasi. Sehingga dalam hal ini pihak Kecamatan sebagai pemberi layanan tentunya memiliki tindakan untuk mengatasi hal tersebut

2. Kendala yang menjadi penghambat penerapan *e-government* di Kecamatan Gondang

Terkait kendala yang terjadi dalam proses penerapan *e-government* di Kecamatan Gondang juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Sesuai hasil penelitian di lapangan kendala yang menjadi penghambat berdasarkan tiap elemen yaitu:

- 1) *Support*, Pemerintah Kecamatan Gondang telah menunjukkan keseriusannya terhadap penerapan *e-government* dengan adanya Instruksi Presiden tentang *e-government*, namun dukungan dari pihak pejabat publik masih belum maksimal dikarenakan kurangnya pemahaman dari pejabat publik mengenai penerapan *e-government* untuk menjalankan pemerintahannya.
- 2) Jumlah SDM yang kurang memadai
- 3) Sumber daya finansial yang masih terbatas, sehingga kurang maksimal dalam penerapannya.
- 4) Infrastruktur secara kuantitas sudah baik, namun secara kualitas masih kurang baik.

## Kesimpulan

E-government dalam Pelayanan pada Masyarakat di Kantor Kecamatan Gondang dapat diambil kesimpulan bahwa dukungan sistem pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Gondang yang berbasis *e-government* masih memiliki kekurangan, serta masih belum bisa dikatakan sempurna dan efektif sehingga pelayanan pada masyarakat menggunakan *e-government* belum bisa memberi pelayanan yang utuh pada masyarakat di Kecamatan Gondang. Penerapan *e-government* di Kecamatan gondang telah diterapkan *e-government* namun masih memiliki kekurangan sehingga belum bisa dikatakan sempurna dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, alhasil kecamatan gondang telah melaksanakan langkah untuk mengatasi masalah yang saat ini dihadapi supaya pelayanan kepada masyarakat yang berbasis *e-government* seutuhnya dapat melayani masyarakat yang hendak mengakses layanan tersebut. Sebaiknya pihak kecamatan perlu untuk merancang sebuah aplikasi/website terkait *e-government* hal tersebut supaya memudahkan masyarakat saat akan meminta pelayanan terkait apa yang akan dibutuhkannya serta dapat mempercepat proses pelayanan pada masyarakat setempat. Selain itu, pihak kecamatan juga akan mendapatkan keefektifan tersebut.

## Referensi

- Haryanto dan Helena Ras Ulina Sembiring. (2021). *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Haryati, A.M.S. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak).
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 *tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*, Jakarta, Kementerian Komunikasi dan Informasi Deputi Bidang Telematik.

- Marino, S. (2018). Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Doctoral Dissertation*.
- Miles, B. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moleong, L.J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 32-42.
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan E-Government Pada Kanor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1433-1447.
- Septian, E. (2021). Application of the Online Registration Application Service System at the General Hospital Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53-64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Shofa Hasan, W., Kumalasari, A., & Taufiq, A. (2022). Evaluasi Aplikasi (Si N'duk) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bojonegoro Di Masa Pandemi Covid-19. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 6(2), 44-50. <https://doi.org/10.56071/jian.v6i2.656>
- Simamora, B. (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soekanto, S. (2006). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 45-58.
- Suprastiyo, A. (2018). Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Kanor (Studi Tentang kualitas Pelayanan Publik). <https://doi.org/10.30656/sawala.v6i2.710>
- Wardani, F. S. (2018). Penerapan E-Government dan Good Governance Terhadap Pelayanan E-Samsat Jawa Timur (Studi Empiris Pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto). *Doctoral Dissertation*.