



PENERAPAN E- GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TONDO KOTA PALU

Gatot Susanto

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tadulako, Kota Palu, Indonesia.

Syahrudin Hattab

Dosen/Guru Besar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako, Kota Palu,
Indonesia.

Suasa

Dosen, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako, Kota Palu, Indonesia.
Jl. Soekarno Hatta No.KM. 9, Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94148

Korespondensi penulis: gsusanto30@gmail.com

Abstract, *This research aims to determine the extent to which the application of E-Government is implemented in public services at the Tondo Village Office, Mantikulore District, Palu City, which is studied based on the theory of Application of E-Government or Electronic Service Systems by Richardus Eko Indrajit (2004) with three aspects / elements namely Support, Capacity, Value and this research uses a qualitative descriptive approach method. Based on the results of this research, the researcher concluded that the Implementation of E-Government in Public Services at the Tondo Subdistrict Office from several aspects/elements which are used as references in this research are as follows: Support, support from policy stakeholders in the form of Regulations, Implementation of E-Government. -Government in Tondo Village is regulated by Palu City Regional Regulation Number 10 of 2015 concerning the Implementation of One-Stop Integrated Services Article 1 which supports the implementation of E-Government within the Palu City Government. Capacity (Capabilities/Resources), Availability of financial resources originating from APBD funds and the availability of sufficient supporting facilities to support the implementation of E-Government at the Tondo Village Office. Value (Value/Benefits), the presence of E-Government is really wanted by the community because it can be accessed anywhere and at any time so that people don't have to queue at the Tondo Village Office, Mantikulore District, Palu City. However, there are still elderly people or people who do not understand gadgets or technology and prefer to come directly to the Tondo Village Office to handle files, as well as Human Resources who are less competent so that the implementation of E-Government at the Tondo Village Office is still a little lacking Maximum.*

Keywords : *Support, Capacity, Value, E-Government, Implementation, Electronic Services.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan E-Government di terapkan dalam pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu, yang di kaji berdasarkan teori Penerapan E-Government atau Sistem Pelayanan Elektronik oleh *Richardus Eko Indrajit* (2004) dengan tiga aspek/elemen yaitu **Support, Capacity, Value** dan penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Berdasarkan dari hasil penelitian ini bahwa peneliti menyimpulkan Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tondo dari beberapa aspek/elemen yang menjadi acuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut : **Support (Dukungan)**, adanya dukungan dari pemangku kebijakan dalam bentuk Peraturan, Penerapan E-Government di Kelurahan Tondo telah diatur oleh Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 10 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 1 yang dimana mendukung penerapan E-Government di lingkungan Pemerintahan Kota Palu. **Capacity (Kemampuan/Sumber Daya)**, Tersedianya Sumber daya finansial yang berasal dari dana APBD dan serta tersedianya fasilitas pendukung yang cukup memadai untuk mendukung penerapan E-Government di Kantor Kelurahan Tondo. **Value (Nilai/Manfaat)**, Kehadiran E-Government sangat di inginkan oleh masyarakat karena bisa di akses dimana saja dankapan saja agar masyarakat tidak perlu antri di Kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Namun masih adanya masyarakat lansia (lanjut usia) atau masyarakat yang kurang mengerti gadget atau teknologi dan lebih memilih datang langsung ke Kantor Kelurahan Tondo dalam pengurusan berkas, serta Sumber Daya Manusia yang kurang kompeten sehingga dalam penerapan E-Government di Kantor Kelurahan Tondo masih sedikit kurang Maksimal.

Kata Kunci : *Support, Capacity, Value, E-Government, Penerapan, Pelayanan Elektronik.*

PENDAHULUAN

Dimasa kini masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Birokasi harus mempunyai jiwa melayani, serta pelayanan yang lebih fleksibel, hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada dasarnya terdapat lima pilar untuk pelayanan publik yang prima. Lima pilar itu adalah pertama, product atau produk apa yang dihasilkan dari layanan publik; kedua, ada policy atau kebijakan yang mendukung atau menguraikan layanan tersebut; ketiga people atau Sumber Daya Manusia (SDM), manajemen SDM sangat penting untuk memetakan kebutuhan setiap instansi, peningkatan kompetensi SDM, dan melakukan reward dan punishment untuk menjaga kinerjanya tetap stabil; keempat, infrastructure atau ketersediaan sarpras atau fasilitas pendukung yang memadai dan ramah terhadap kaum difabel serta kelompok rentan; kelima, innovation atau inovasi hal-hal yang baru diciptakan atau hasil pengembangan yang mendatangkan manfaat besar bagi pengguna dan penyelenggaraan layanan publik. Lima pilar pelayanan publik tersebut penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Untuk mewujudkan Good Goovernance pelayanan publik menjadi bagian yang strategis dan sangat penting, dalam penerapan pelayanan public terdapat konteks Inovasi yang merupakan hasil atau tindak lanjut dari proses evaluasi dan perbaikan atas keluhan, pengaduan, dan masukan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Artinya partisipasi masyarakat sangat berdampak terhadap potensi inovasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Semakin masyarakat proaktif peduli terhadap perbaikan pelayanan publik, semakin besar potensi penyelenggara layanan melakukan inovasi atas layanannya. Terdapat beberapa alasan, mengapa penyelenggara layanan harus berinovasi. Pertama, sudah begitu banyak regulasi yang mengatur. Antara lain UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Perpres 95 Tahun 2018 tentang SPBE, dll. Sehingga sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan inovasi. Kedua, tuntutan zaman dan kondisi. Zaman sudah berubah, saat ini memasuki era revolusi industri 4.0 yang serba digital, sementara kenyataannya beberapa pelayanan publik mengalami problem. Penyelenggara harus mampu merespons terhadap perkembangan zaman. Ketiga, Ekspektasi pengguna layanan semakin meningkat.

Adapun beberapa manfaat untuk inovasi pelayanan publik digital yaitu; Pertama, mudah dan merata. Pelayanan publik semakin mudah diakses dan dampaknya dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang lebih luas. Kedua, sesuai kebutuhan layanan, maksudnya inovasi yang dihasilkan mampu merespons sesuai dengan kondisi dan kebutuhan layanan. Ketiga, efektif, tepat guna, dan tepat sasaran. Keempat, efisien, cepat, berbiaya murah (low cost). Singkatnya, industri 4.0 adalah tentang transformasi digital, era industri ini memungkinkan dilaksanakannya otomatisasi berbagai peralatan dengan sistem gabungan yang bisa bekerja sama antara satu dengan yang lain. Hal tersebut juga akan membantu memecahkan masalah, memudahkan dalam proses maupun penelusuran atas proses yang sedang berjalan. Tentunya, penerapan industri 4.0 ini diharapkan akan meningkatkan produktivitas dan mempermudah dalam menjalankan fungsi pengawasan, untuk itu penyelenggara pelayanan publik harus mampu beradaptasi dan berinovasi di era digital ini. Kemajuan Teknologi, Informasi dan Komunikasi yang sedang berlangsung memungkinkan negara-negara berkembang untuk memperoleh teknologi tercanggih, tetapi perubahan organisasi dan proses yang diperlukan dan implementasi

yang efektif tampaknya lebih lambat dari yang diharapkan. Karena momentum implementasi E-Government dan penerimaan sistem tersebut oleh bisnis dan warga negara, isu-isu yang terkait dengan pengembangan dan Implementasi E-Government sistem menjadi lebih penting. Perkembangan teknologi berita tadi diterapkan pada bentuk mengawasi kinerja pemerintah pada rangka mewujudkan good governance.

Salah satu bentuk menurut penyelenggaraan pemerintahan menggunakan penggunaan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi, yg terkenal dianggap menggunakan E-Government. E-Government adalah bentuk penerapan pelayanan yang bisa menaikkan mutu pelayanan public menggunakan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yg menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan berita yang tepat. E-Government dibutuhkan buat menaikkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan menggunakan maksud supaya tumbuh peningkatan pengetahuan warga terhadap gambaran pelayanan pemerintah khususnya birokrasi/penyelenggaraan pemerintahan.

E-Government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government di seluruh jajaran pemerintahan secara menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi E-Government perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan insentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi E-Government serta manfaat yang dapat mereka ambil.

Kota Palu misalnya yang telah menerapkan sistem pelayanan berbasis Elektronik melalui Aplikasi SanguPalu yang telah diterapkan di berbagai Kecamatan dan Kelurahan yang berada di bawah Pemerintahan Kota Palu salah satunya tepatnya di Kelurahan Tondo yang telah menerapkan Sistem Pelayanan Elektronik dengan menggunakan Aplikasi SanguPalu sebagai wadah Pelayanan Data Masyarakat berbasis Elektronik dan informasi serta sarana komunikasi dalam bentuk media transformasi digital berbasis Aplikasi. Media transformasi ini juga sebagai perwujudan reformasi birokrasi dan penerapan E-Government yang merupakan amanat Inpres No. 3 tahun 2003 tentang penyelegaraan dan tata kelola pemerintahan secara elektronik serta mengimplementasikan Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 10 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu. Namun dalam hal ini Penerapan E-Government di Kelurahan Tondo, Kota Palu pada Aplikasi SanguPalu masih banyaknya Masyarakat belum mengetahui dan mengakses aplikasi tersebut guna mendapatkan pelayanan yang fleksibel dan cepat serta informasi yang di dapatkan dari pihak Kelurahan Tondo untuk masyarakat, sehingga masih ada masyarakat Kelurahan Tondo yang belum mengetahui tentang Penerapan Pelayanan berbasis Elektronik di Kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Selain itu sering lambatnya pelayanan Elektronik yang dilakukan oleh pihak Kantor Kelurahan Tondo masih menjadi aduan prioritas masyarakat dalam hal pengurusan data seperti KTP, Kartu Keluarga, Surat Izin Usaha dan lainnya di karenakan minimnya Sumber Daya Manusia yang kurang berkompeten.

KAJIAN TEORI

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut AKAI, (2021) pelayanan publik atau public service adalah pelayanan publik atau pelayanan publik, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik, yang dapat didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan yang secara fundamental bertanggung jawab dan pemerintahan

dijalankan oleh Instansi pemerintah berada di jantung daerah dan lingkungan, sedangkan badan usaha milik negara atau daerah melayani kebutuhan masyarakat dan berada dalam kerangka pelaksanaan ketentuan hukum dan peraturan. Pelayanan pada prinsipnya adalah rangkaian kegiatan atau rangkaian kegiatan, yang dilakukan secara berurutan oleh seorang individu, sekelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu. Untuk mempersiapkan atau mendukung kemaslahatan orang lain, atau untuk bertemu dengan masyarakat luas (Erna Setijaningrum 2021). Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan yang memenuhi (menyediakan) kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan suatu organisasi, mengikuti aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan.

2. Pengertian E-Government

E-Government adalah suatu proses yang berlangsung terus menerus untuk memperbaiki kinerja pemerintah dan penyelenggaraan layanan yang efisien bagi publik. Perlu ditekankan bahwa, efisiensi sangat tergantung pada kurun waktu dan teknologi. e-Government yang sangat efisien saat ini belum tentu efisien beberapa tahun ke depan karena perkembangan TIK dan demand dari stakeholdernya.” (Ahmadjayadi, 2006). E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik (Suaedi dan Wardiyanto, 2010). Suaedi dan Wardiyanto selanjutnya menjelaskan bahwa dalam konsep E-Government dikenal empat jenis klasifikasi, hal ini seperti yang dikemukakan sebagai berikut:

- 1) Government to Citizens (Pemerintah ke Masyarakat) Pemerintah membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Contoh: E-KTP.
- 2) Government to Business (Pemerintah ke Pelaku Usaha). Contohnya pada proses perizinan pendirian usaha dan investasi, pengadaan lelang oleh pemerintah, dan kegiatan lain yang membutuhkan informasi secara online bagi pelaku usaha.
- 3) Government to Government (Pemerintah ke Pemerintah). Memperlancar kerjasama antar negara dengan dimudahkannya komunikasi, seperti kepentingan diplomasi, atau berbagai informasi yang dianggap penting oleh negara yang satu dan lainnya.
- 4) Government to Employees (Pemerintah ke Aparatnya) keadaan internal juga menjadi tempat diterapkannya E-Government dalam upaya kemudahan informasi atau akses berbagai tugas/hasil kerja dan lainnya

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan apa yang sedang terjadi pada saat ini. Lokasi penelitian yang ditentukan oleh peneliti adalah Kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Teknik penentuan informan yang digunakan peneliti adalah teknik purposive yaitu teknik penarikan informan yang digunakan dengan cara sengaja memilih atau menunjuk orang-orang yang dianggap tahu, berpengalaman dan yang berwenang. Informan penelitian yaitu 4 orang. Beberapa Aspek Teori Menurut Richardus Eko Indrajit (2004) Aspek atau elemen Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik yaitu Support, Capacity dan Value. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi E-Government untuk pelayanan publik berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 memerlukan beberapa strategi, antara lain membangun EGovernment secara sistematis

melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga mudah difahami dan diikuti oleh semua pihak. UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjadi salah satu landasan pelaksanaan E- Government di Indonesia, dimana pemerintahan perlu mendukung pengembangan teknologi informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya sehingga pemanfaatan teknologi informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga menjelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem. Sangu Palu ini merupakan aplikasi yang diklaim mempermudah pengurusan pelayanan administrasi serta pengaduan Masyarakat melalui aplikasi handphone dan memudahkan pemerintah Kota Palu dalam mendata Masyarakat di setiap kelurahan di lingkup Kecamatan yang berada di bawah pemerintahan Kota Palu. Dan dirilis pada bulan September 2023.

Dengan hadirnya inovasi E- Government Sangu Palu ditengah Masyarakat. Bisa diakses melalui website resmi Pemerintah Kota Palu yaitu <https://sangupalu.palukota.go.id> dan website tersebut menyediakan berbagai media yang bisa diakses seperti : mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), maupun dokumen kependudukan lainnya cukup lewat handphone, informasi terkait rumah sakit, modal usaha hingga beasiswa, Bisa juga pengaduan terkait Kota Palu, sehingga Masyarakat tidak perlu lagi berhadapan dengan walikota maupun kepala dinas, sekarang cukup lewat handphone karena di dalam aplikasi terdapat nomor penting yang bisa dihubungi. melalui website resmi tersebut. Menjadi pilihan yang tepat disamping memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan dan sebagai wadah dalam membantu Umkm di lingkup Pemerintahan Kota Palu yang dapat di akses dimana dan kapan saja. Dengan hadirnya inovasi Sangu Palu tidak serta merta bisa berjalan tanpa adanya indikator faktor keberhasilan dari aplikasi tersebut.

SUPPORT (DUKUNGAN)

Elemen pertama dan terpenting dalam penerapan E- Government tanpa adanya dukungan dari pemerintah, masyarakat setempat maupun pemangku kebijakan lainnya. Penerapan E- Government tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, sehingga dibutuhkan dukungan agar penerapan E-Government bisa terealisasi di masyarakat.

A. Adanya kemauan Pimpinan Pemerintahan Kota Palu Khususnya di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu dalam menerapkan E-Government dalam memberikan pelayanan publik.

Penerapan E-Government di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu cukup mendukung dengan adanya Penerapan E-Government dan mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat oleh Pemerintah Kota Palu, pihak Kecamatan Mantikulore dan Kelurahan Tondo.

B. Adanya aturan yang mendukung penerapan E-Government di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu.

E-Government telah diatur oleh Inpres No. 3 tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik. sejalan dengan tujuan dari sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang tertuang dalam peraturan presiden Nomor 95 tahun 2018, yang dimana salah satu tujuannya untuk mewujudkan administrasi yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta layanan publik yang berkualitas dan terpercaya dengan menggunakan SPBE yang

pada akhirnya akan menghasilkan output Good Governance. Pelaksanaan E-Government di Kantor Kelurahan Tondo, Mantikulore, Kota Palu mengacu pada Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 01 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 1 yang dimana mendukung penerapan E-Government di Pemerintahan Kota Palu serta standar operasional prosedur (SOP) dan mengikuti aturan-aturan yang berlaku di internal maupun eksternal dalam pemberian pelayanan manual maupun pelayanan online, kepada masyarakat tanpa memandang suku, agama, ras dan budaya.

CAPACITY (SUMBER DAYA)

Sumber daya manusia yang masih kurang kompeten untuk pengelolaan dan akses teknologi informasi untuk memastikan implementasi E-Government berjalan sesuai harapan di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Mengenai sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Tondo, masih belum memadai di karenakan masih kurangnya staff yang mengerti untuk mengoperasikan alat Teknologi Informasi dan Komunikasi salahsatunya mengoperasikan Komputer, padahal mengingat dengan sumber daya manusia yang baik memberikan dorongan pengembangan dan penerapannya bisa berjalan sesuai yang diharapkan, hal ini sangatlah krusial dan akan menghambat pengembangan serta penerapan E-Government.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti melalui pengamatan dilapangan terkait pelayanan di Kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Bahwa pelayanan menyediakan 3 loket dan 3 pegawai di Kantor. Kelurahan Tondo untuk pelayanan administrasi sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu dan disediakan ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat seperti ruang tunggu pelayanan yang memadai, AC, Kipas Angin hingga halaman parkir yang memadai bagi masyarakat. Kantor Kelurahan Tondo memiliki 2 lantai ruang pelayanan diantaranya: lantai 1 ruang pelayanan administrasi seperti pengurusan administrasi kependudukan KTP, KK, dan Surat izin usaha perdagangan/Usaha, surat pernyataan ahli waris serta pembayaran retribusi sampah dan Lantai 2 ruang pelayanan untuk mengurus surat izin ketika ingin mengadakan suatu acara, baik itu acara konser, dan acara formal lainnya dan tersedianya komputer di beberapa meja kerja pegawai, AC, printer, wifi dan kursi tunggu, memiliki pegawai yang menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing dan sangat ramah ketika melayani masyarakat yang ingin mengurus surat izin dan surat izin penelitian bagi mahasiswa yang ingin mengadakan suatu penelitian. Namun masih ada masyarakat yang datang mengurus administrasi di Kantor Kelurahan Tondo di karenakan banyak masyarakat yang belum mengerti pengajuan melalui media online dan tidak mengerti mengoperasikan teknologi digital seperti hp, laptop dan media online lainnya. Serta kurangnya pengenalan aplikasi website E-Government di tengah masyarakat hanya mengandalkan medsos (media sosial) sebagai pengenalan website ke masyarakat.

Anggaran yang ditetapkan oleh inisiatif E-Government dan sumber daya keuangan untuk menentukan alokasi dana untuk pengembangan E-Government dengan Ketersediaan sumber daya finansial baik penerapan E-Government dan pengembangan E-Government di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu, bersumber dari APBD Kota Palu, dan Wali Kota Palu telah menganggarkan sumber daya finansial untuk inovasi pelayanan online. Sebaliknya tanpa sumber daya finansial penerapan dan pengembangan E-Government tidak akan berjalan dengan baik dan lancar jika sumber dana finansial tidak tercukupi. Ketersediaan infrastruktur, infrastruktur teknis di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Sangat dibutuhkan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Tanpa adanya infrastruktur yang memadai akan berdampak negatif bagi instansi pemerintahan terhadap masyarakat. Infrastruktur di Kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu sudah cukup memadai Sehingga dapat menciptakan

kenyamanan dalam memberikan dan bernilai kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.

VALUE (NILAI/MANFAAT)

Manfaat penerapan E-Government seharusnya di rasakan oleh masyarakat luas sistem apapun dibangun jika manfaatnya tidak dapat dirasakan oleh masyarakat, maka cita-cita itu tidak akan menjadi kenyataan tata pemerintahan yang baik tidak akan tersalurkan Seperti, yang terjadi komunikasi yang buruk antara pemerintah daerah dengan masyarakat tentang cara menggunakan kolaborasi teknologi yang umum digunakan. Hal ini biasanya dilakukan untuk menemukan inovasi wawasan baru ke dalam konvergensi teknologi (penggabungan atau pengintegrasian media-media yang ada) seperti, pengaruh kepemimpinan politik yang kuat akan mendorong munculnya perubahan dalam E-Government jika perubahan ini terus diabaikan, penggunaan E-Government akan menjadi kurang optimal.

Kunci suksesnya penerapan E-Government di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu.. Terletak pada manfaat bagi masyarakat dengan hadirnya pelayanan online. Kehadiran E-Government sangat di inginkan oleh masyarakat bisa di akses dimana saja dan kapan saja agar masyarakat tidak perlu antri dan mengurus urusan administrasi yang begitu rumit dan menunggu sampai berbulan-bulan lamanya untuk mengurus administrasi di kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Faktor yang mendukung penerapan E-Government di Kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Yaitu :

1. Adanya aturan yang mengatur tentang penerapan E-Goverment Beberapa dukungan yang di terapkan oleh pemerintah pusat dan Pemerintah Daerah serta masyarakat juga ikut andil dalam mensupport pemerintah dalam penerapan E-Goverment pelayanan di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu.
2. Sarana dan prasarana Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar sangat memadai seperti komputer, AC, ruang tunggu yang nyaman dan sebagai penunjang pekerjaan agar melayani masyarakat secara prima.

Pemerintah Kecamatan Mantikulore dan Kelurahan Tondo, Kota Palu. sangat mengapresiasi dengan hadirnya penerapan E-Government berbasis aplikasi SanguPalu serta melahirkan inovasi lainnya yang memberikan manfaat ditengah masyarakat yang mana memudahkan mengakses pelayanan dan meminimalisir terjadinya Pemungutan liar di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Palu. Menurut Nasution dkk, (2020) faktor penghambat Penyebab kegagalan implementasi E-Government seperti :

- a. yang ditunjukkan ada faktor-faktor yang menyebabkan gagalnya penonjolan diri, terutama di negara- negara pengembangan seperti driver internal yang lemah, **b.** kurangnya kesesuaian VMTS (visi, misi, tujuan dan strategi), **c.** manajemen proyek yang buruk, **d.** dominasi politik dan selera pribadi, **e.** desain tidak praktis, **f.** tidak ada keterampilan dan infratraktur yang belum memadai, dan **g.** tidak kompetibelnya teknologi yang digunakan.

Adapun penerapan E-Governement akan melahirkan faktor yang menghambat penerapan E- Government terhadap masyarakat. Terkait faktor penghambat penerapan E-Government di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Yaitu :

1. Masyarakat lansia (lanjut usia) atau masyarakat yang kurang mengerti gadget atau teknologi dan lebih memilih datang langsung ke Kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Dan dengan adanya faktor penghambat tersebut Kepala Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu memberikan solusi bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi. Tetap dibantu dan diberikan pelayanan serta di dampingi dalam pengajuan administrasi melalui pelayanan online di Kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu.

2. Sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu, masih sangat membutuhkan pelatihan dan pengembangan di bidang Sumber Daya Manusianya agar kompeten dibidangnya dan dapat mengoperasikan alat Telekomunikasi, Informasi dan Komunikasi dengan baik salah satunya mengoperasikan Komputer, namun saat mengerjakan tugasnya pegawai di kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. berperan sesuai dengan tugas dan fungsinya, serta ramah dan cepat tanggap untuk melayani Masyarakat. masyarakat.

KESIMPULAN

Jadi dapat disimpulkan bahwa penerapan E-Government di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu sudah berjalan dengan baik karena telah di dukung dengan adanya aturan yang mendukung penerapan E-Government serta Sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam pelaksanaan penerapan pelayanan secara Elektronik dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Penerapan Pelayanan berbasis Elektronik tersebut mendapatkan respon yang positif dari kalangan Masyarakat, bahkan di lingkungan Pemerintahan Kota Palu Khususnya di Kantor Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu sangat mengapresiasi dengan hadirnya penerapan E-Government berbasis aplikasi SanguPalu serta melahirkan inovasi lainnya yang memberikan manfaat ditengah masyarakat yang mana memudahkan pelayanan dan Informasi bagi Masyarakat sehingga dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Namun, dalam penerepan E-Government di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu, ada beberapa hal yang masih menjadi penghambat dalam penerapan E-Government di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu yaitu masyarakat lansia (lanjut usia) atau masyarakat yang kurang mengerti gadget atau teknologi dan lebih memilih datang langsung ke Kantor Kelurahan Tondo. dan juga Sumber Daya Manusia yang kurang kompeten sehingga dalam penerapan E-Government di Kantor Kelurahan Tondo masih sedikit kurang Maksimal, dengan adanya faktor penghambat tersebut Kepala Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu berharap agar Pemerintah Kota Palu lebih gencar lagi mengadakan pelatihan atau BIMTEK untuk mengembangkan kemampuan Sumber Daya Manusia di lingkungan Kantor Kelurahan Tondo.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, W. (2019) Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*. Akai, R. Kaawoan. J. E, Pangemanan. F. N. 2021 Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*. 1(1).
- Ali, K. & Saputra. A (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Jurnal dharmawangsa* 14(4): 602-614.
- Al-Shuaili, S., Ali, M., Jaharadak, A. A., & Al-Shekly, M. (2019). An Investigate on the Critical Factors that can Affect the Implementation of E-government in Oman. *Proceedings - 2019 IEEE 15th International Colloquium on Signal Processing and its Applications, CSPA 2019*, 75–79. <https://doi.org/10.1109/CSPA.2019.8695988>.
- Andri, I. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial* 7(1): 20-37.

- Anggita Doramia L. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal* 3(2),220-231.
- Aprianty, D.R. (2016).Penerapan kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. 4 (4):1589-1602.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1).
- Cantika, D. RFS, H. T. (2021). Element Sukses Pelaksanaan E-Government Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. *Jurnal administrasi negara* 9(1):43-52.
- Damayanti, D. L.Suwena, R. K. & Haris, A. I. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* 11(2) : 21-32.
- Damascene, J. T & Andersson A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Jurnal Government Information Quarterly* 36(2): 167-178.
- Eldo, P.A & Mutiarin, D. (2018). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan publik* 1(2).
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal publik dan bisnis* 1(1):1528.
- Fachruddin, I. (2018). Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu sosial dan Ilmu Administrasi Negara* 2(1).
- Fitria, L. J. N. (2020). Penerapan Work From Home Dan Work From Office dengan Absensi Online Sebagai Implikasi E-Governmentdi Masa New Normal. *Jurnal BKN* 14(1): 1-10.
- Habibie, K. D. (2019). Citizen-Centric E-Goverment Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik* 10(1): 1- 58.
- Ibrahim,W.H & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2),17- 22.
- Indrajit, R. E. 2002. *Electronic Government “Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teeknologi Digital”*.Yogyakarta:
- Andi Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma* 2(1): 174-201.
- Istiwahyuningsih, T. (2018). Analisis Jabatan Beban Kerja Dan Perhitungan Kebutuhan Pegawai Di Pusat Data Statistik Pendidikan Dan Kebudayaan. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmu Administrasi* 10(1):19-28.
- Kurniati, M. W. & Mahmud I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 6(2).
- Mahdanisa, A., & Nurlim. (2018). Analisis Penerapan E-Government Dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Gerbang Eta*,12(1).

- Majid, J. (2021). Kontribusi Teori Contingency : Upaya Mewujudkan Good Governance Melalui E- Government Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*.11(2) :186-205.
- Maria, E. (2021). E-Government Dan Korupsi: Studi Di Pemerintah Daerah, Indonesia Dari Perspektif Teori Keagenan. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*.5 (1):40-58.
- Mashur Hasan, B., & Tri,B., (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*,1(1).
- Taufik.,& Hardi W. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1) :1-18.
- Tegethoff, Thomas M dan Santa R. (2019) Apakah Kepercayaan berdampak pada sistem dan efektivitas operasional? Implementasi e-government di Kolombia. *Jurnal electronic Government*. 15(3) :122 135. Web.<https://makassarkota.bps.go.id/indicator/12/72/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kota-makassar> di akses pada tanggal 26 desember 2022.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4 . 0 Kontemporer di Indonesia Vani Wirawan sebelumnya dan terdapatnya ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemerintahan yang bersih (clean governance) dan berwibawa serta bebas. 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>.
- Yana, S. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*. 1(1) : 45-58.
- Yanuar, M. R. (2019). Inovasi Pelayanan P,ublik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Ke gawat darurat). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 4(1).
- Yunas, S. N. (2020). Implementasi e-Government dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Matra Pembaruan* 4(1): 13-23.
- Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 Pelaksanaan Undang-undang.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014.
- Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden (PERPRES) No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- T..E..U..Indonesia, Pemerintah Pusat.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia. Nomor 3 Tahun 2003. Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 01 Tahun 2020 Peraturan Daerah (PERDA) Kota Palu Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (Sangu Palu).