

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK KELURAHAN PADA BIDANG ADMINISTRASI KELURAHAN SEKELOA KECAMATAN COBLONG KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

Oleh

Risal Salim Ahmad¹,
Hyronimus Rowa², Rizari³

¹Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Program Magister Terapan Studi Pemerintahan Daerah Institut Pemerintahan Dalam Negeri
risalsahmad08@gmail.com

²³Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ABSTRACT

*THE QUALITY OF VILLAGE ELECTRONIC-BASED (E-KELURAHAN) PUBLIC SERVICES
IN THE FIELD OF ADMINISTRATION, SEKELOA VILLAGE, DISTRICT OF COBLONG, BANDUNG,
WEST JAVA*

The E-Kelurahan program aims to improve the effectiveness of services to the community, so that it can make it easier for the government to provide services to the community, especially in Sekeloa Village, Coblong District, Bandung City. The problem that occurs is that people who use public services manually are always twice as many as those who use sub-district electronics in the last four years. The community feels that service through E-Kelurahan is slower than manually. Lack of IT personnel is the cause of the slow service through E-Kelurahan. The purpose of this study is to identify the service quality of Sekeloa Village, Coblong District, Bandung City in achieving the implementation of the Village Electronic program and identify strategies for its improvement. The theory used in the research is public service according to Satibi, information system success according to Delone & McLean, and SWOT analysis by Rangkuti. The method used in this research is descriptive qualitative analysis technique with data collection conducted through interviews, observation and documentation. In data collection. In analyzing the data, the author uses data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the results of observations and interviews conducted about electronically based in Sekeloa Village, Coblong District, Bandung City, it has been running effectively, although it is still not optimally utilized by the community, the E-Kelurahan application has provided easy access whose use has been budgeted for by the Bandung City government through APBD funds. In the city of Bandung, the E-Kelurahan application still needs socialization and counseling so that it is easily understood by all people. It is necessary to have several suggestions to continue to be improved so that it can be optimal in the implementation of public services for the community.

Keywords: e-kelurahan application, public service, quality

ABSTRAK

Program E-Kelurahan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga bisa mempermudah pemerintah dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat terutama di Kelurahan Sekeloa, Kecamatan Coblong, Kota Bandung. Masalah yang terjadi masyarakat yang menggunakan pelayanan publik secara manual selalu dua kali lebih banyak daripada yang menggunakan elektronik kelurahan dalam empat tahun terakhir. Masyarakat merasa bahwa pelayanan melalui E-Kelurahan lebih lambat dibanding secara manual. tenaga IT yang kurang menjadi penyebab lambatnya pelayanan melalui E-Kelurahan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan Kelurahan Sekeloa Kecamatan Coblong Kota Bandung dalam mencapai penerapan program Elektronik Kelurahan dan mengidentifikasi strategi untuk peningkatannya. Teori yang digunakan dalam penelitian yaitu pelayanan publik menurut Satibi, kesuksesan sistem informasi menurut Delone & McLean, dan analisis SWOT oleh Rangkuti. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik analisis kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. dalam pengumpulan data. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan tentang berbasis elektronik di Kelurahan Sekeloa Kecamatan Coblong Kota Bandung sudah berjalan dengan efektif, meskipun masih belum dimanfaatkan oleh masyarakat secara optimal, aplikasi E-Kelurahan telah memberikan akses kemudahan yang penggunaannya telah dianggarkan oleh pemerintah Kota Bandung melalui dana APBD Kota Bandung, aplikasi E-Kelurahan masih perlu adanya sosialisasi dan penyuluhan agar mudah dipahami oleh semua masyarakat. Perlu adanya beberapa saran untuk terus diupgrade supaya dapat optimal dalam pelaksanaan pelayanan public bagi masyarakat.

Kata kunci: aplikasi e-kelurahan, kualitas, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Globalisasi menuntut suatu negara untuk melakukan perubahan di berbagai sektor. Perubahan adalah kunci utama agar sebuah negara dapat berkembang dan tidak tertinggal dari negara lain terutama dalam penyelenggaraan pemerintahannya, perubahan yang dilakukan harus menyesuaikan dengan perkembangan yang sedang terjadi secara global terutama bidang teknologi, komunikasi, dan informasi. Globalisasi menuntut suatu negara untuk berinovasi dalam suatu penyelenggaraan sistem pemerintahan, inovasi menjadi suatu keharusan agar pemerintah lebih bermakna dimata rakyatnya.

Inovasi tidak hanya penting untuk peningkatan pelayanan tapi juga untuk peningkatan kapabilitas. Inovasi sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan dan menjadi tuntutan pemerintah itu sendiri, inovasi sendiri seiring dengan berbagai perubahan dan dinamika

tuntutan masyarakat akan mengarah pada terbentuknya pemerintah yang bersih, akuntabel dan transparan. Hal ini akan mendorong pemerintah untuk segera melakukan perubahan terhadap penyusunan tata kelola pemerintahnya demi mewujudkan pemerintah yang baik (*good government*) maupun tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik elektronik kelurahan di Kelurahan Sekeloa, Kecamatan Coblong, Kota Bandung?
2. Bagaimana strategi meningkatkan pelayanan publik berbasis elektronik di Kelurahan Sekeloa, Kecamatan Coblong, Kota Bandung?

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas program pelayanan publik berbasis elektronik kelurahan

pada Kelurahan Sekeloa dalam bidang administrasi dan strategi peningkatannya.

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan Kelurahan Sekeloa Kecamatan Coblong Kota Bandung.
2. Untuk mengidentifikasi strategi untuk peningkatan pelayanan administrasi elektronik di Kelurahan Sekeloa Kecamatan Coblong Kota Bandung.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik memiliki beberapa fungsi berikut ini.

1. Fungsi Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/ atau pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, Lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/ badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagai tugas dan fungsi pelayanan publik.

2. Fungsi Pengaturan

Fungsi ini dilaksanakan pemerintah dengan membuat peraturan perundang undangan untuk mengatur hubungan manusia dalam masyarakat.

3. Fungsi Pembangunan

Pemerintah harus berfungsi sebagai pemacu pembangunan di wilayahnya, di mana pembangunan ini mencakup segala aspek kehidupan tidak hanya fisik tapi juga mental spiritual. Pembangunan akan berkurang apabila keadaan masyarakat baik, artinya masyarakat sejahtera.

4. Fungsi Pemberdayaan

Fungsi ini menuntut pemberdayaan pemerintah daerah dengan kewenangan yang cukup dalam pengelolaan sumber daya guna melaksanakan berbagai urusan yang didesentralisasikan.

Electronic-Government

E-Government merupakan salah satu solusi terbaik dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan khususnya di wilayah kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal kepada masyarakat sehingga menjadi lebih baik dan lebih efisien. *Service Oriented Architecture* (SOA) merupakan model sistem yang menjadi teknologi terintegrasi dengan aplikasi *E-Government* yang digunakan untuk bisa menuju kepada konsep web service, dimana konsep ini memungkinkan setiap aplikasi sistem *E-Government* dapat terintegrasi.

Untuk penelitian selanjutnya perlu adanya sebuah pengembangan *E-Government* yang terintegrasi antara SOA dan *web service* sehingga sistem yang telah ada dapat terintegrasi dengan aplikasi *E-Government* lainnya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang menjelaskan sejauh mana pelayanan

yang diberikan oleh penyedia mampu memenuhi ekspektasi pengguna layanan.

Zeithaml berpendapat dalam Hardiansyah (2011:40) untuk memungkinkan sebuah penyedia pelayanan publik meningkatkan kualitas layanan digunakan metode yang diperoleh secara empiris yang disebut kualitas layanan. Inti dari metode yaitu persepsi kualitas pelayanan bagi penyedia layanan, kemudian dibandingkan dengan sebuah organisasi yang sangat baik

Teori Strategi

Strategi adalah sebuah pola yang mencakup di dalamnya baik strategi yang direncanakan (*intended strategy and deliberate strategy*) maupun strategi yang pada awalnya tidak dimaksudkan oleh perusahaan (*emerging strategy*) tetapi strategi yang dipertimbangkan. Bahkan strategi dipilih oleh perusahaan untuk diimplementasikan (*realized strategy*).

METODE PENELITIAN

Kerangka Konseptual Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan kualitatif bertumpu pada suatu fokus memuat tentang aspek-aspek yang akan meneliti dengan maksud menjawab masalah-masalah dalam fokus penelitian. Penelitian kualitatif ini berguna sebagai perangkat penyusun pedoman wawancara dan juga agar mempermudah peneliti dalam mengumpulkan informasi dan data di lapangan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, data diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi di lapangan dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Sugiyono (2017: 89) menyatakan bahwa: analisis data adalah “proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan

lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis menyusun ke dalam pola, memilih yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat simpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Sugiyono (2010: 15) memiliki pendapat yang mana metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) pengambilan sampel sumber dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (wawancara, observasi, dan dokumentasi), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Wawancara

Wawancara merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung melalui pemberian pertanyaan-pertanyaan pada para responden atau informan yang dilakukan secara lisan. Menurut Nazri wawancara adalah “proses memberi keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara)”.

Given (dalam “*The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*” London, 2008: 16) menjelaskan beberapa tipe wawancara berikut ini.

a) Wawancara Kognitif

Merupakan jenis pendekatan untuk memperoleh data dalam penelitian kualitatif tentang bagaimana partisipan menjelaskan dan merespons berbagai macam situasi. Wawancara kognitif penggunaannya meningkat dalam bidang teknologi seperti pada website dan alat-alat informasi. Wawancara kognitif digunakan untuk mengidentifikasi jenis permasalahan terstruktur. Teknik penyelidikan lisan dan kedalaman berpikir merupakan dua pendekatan utama dalam wawancara kognitif. Dalam wawancara ini menggunakan petunjuk wawancara.

b) Wawancara Tatap Muka

Bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menafsirkan pengalaman, pendapat, kepercayaan, dan pengetahuan partisipan yang tercakup dalam wawancara. Wawancara tatap muka memberikan mekanisme untuk struktur penelitian yang fleksibel sehingga memungkinkan mendapatkan gambaran yang lebih luas sepanjang penelitian. Wawancara tatap muka didesain untuk menggunakan banyak partisipan. Meski hal ini tidak selalu memungkinkan dalam penelitian akademi karena keterbatasan sumber. Dalam prosesnya diperlukan adanya pertemuan awal yang diikuti oleh peneliti untuk membahas isu strategis yang sedang terjadi pada partisipan.

c) Wawancara Informal

Pendekatan yang digunakan peneliti untuk memperoleh data lisan melalui percakapan mengenai topik penelitian namun secara informal. Meskipun dalam metode kualitatif wawancara memang dilakukan dalam teknik pengumpulan data, namun wawancara informal tetap diperlukan sebagai aspek sosial dalam sebuah penelitian.

Wawancara informal menciptakan suasana dimana partisipan merasa bebas untuk berpartisipasi dalam melakukan diskusi penelitian. Namun wawancara informal dilakukan pada partisipan yang sudah dikenal terlebih dahulu. Pada umumnya percakapan tidak langsung pada topik permasalahan.

Observasi

Burhan (2011: 13) mengemukakan bahwa “observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya”. Ditambahkan menurut Idrus (2007: 129) pengertian observasi atau pengamatan adalah aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis.

Peneliti menyimpulkan bahwa observasi merupakan pengamatan yang tersistematis dengan menggunakan indra sebagai alat utama terhadap suatu aktivitas yang terjadi. Terdapat dua jenis observasi (dalam *Research Methods for Business*, 2008: 18), sebagai berikut.

- a. Observasi yang berpartisipasi (*participant observation*) adalah observer ikut aktif dalam kegiatan observasi.
- b. Observasi nonpartisipasi (*non participant observation*) adalah observasi tidak ambil bagian secara langsung di dalam situasi yang diobservasi, dalam hal ini observer dapat dikatakan sebagai penonton bukan sebagai pemain.

Teknik observasi yang dilakukan oleh penulis adalah menggunakan observasi yang partisipasi (*participant observation*), dikarenakan peneliti pegawai Kementerian Dalam Negeri yang harus melaporkan kinerja yang dilakukan, sehingga peneliti juga menggunakan aplikasi E-kelurahan.

Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Menurut peneliti sendiri, dokumentasi adalah suatu teknik atau cara dalam pengumpulan data dalam menganalisis dokumen, baik itu berupa buku, literature, perundang-undangan, catatan harian hingga presentasi perkuliahan dan sebagainya. Dalam hal ini yang dimaksud dokumentasi adalah segala dokumen yang ada di lapangan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Dokumentasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini antara lain apakah dengan jalannya E-kelurahan sudah memenuhi target yang ada dan dokumen-dokumen lain yang mendukung pemberian informasi dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pemerintah Kelurahan Sekeloa dalam Pelayanan Publik Berbasis Elektronik pada Bidang Administrasi Kelurahan Sekeloa Kecamatan Cobleng Kota Bandung

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan pemangku kepentingan terkait dan masyarakat diperoleh hasil sebagai berikut.

Kualitas Sistem

Menurut Jogiyanto (2007) kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri sesuai dengan kinerja sistem yang terjadi, kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pemakai dan sistem yang digunakan. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan pemangku kepentingan terkait dan masyarakat, dapat

disimpulkan bahwa pemahaman program e-kelurahan sudah efektif, meskipun masih belum dimanfaatkan oleh masyarakat secara optimal. Dari pihak Pemerintah dapat disimpulkan bahwa penerapan program e-kelurahan sudah dapat dipahami oleh pegawai kantor. Dan jika dilihat dari aspek masyarakat, maka dapat dilihat bahwa 7 dari 10 masyarakat mengatakan mereka mengetahui dan paham mengenai program e-kelurahan, namun belum memanfaatkan program e-kelurahan dengan berbagai alasan yang dikemukakan. Meskipun mereka tidak memanfaatkan program e-kelurahan, namun dari segi pemahaman program mereka sudah paham mengenai program e-kelurahan. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa aspek pemahaman program sudah efektif dari pihak Pemerintah dan masyarakat.

Kualitas Informasi

Terdapat beberapa kendala dalam indikator kualitas informasi ini. Aplikasi e-kelurahan ini masih memerlukan sosialisasi dan penyuluhan lanjut terkait penggunaan aplikasi tersebut dikarenakan masih terdapat banyaknya kesulitan masyarakat dalam mengakses aplikasi E-Kelurahan dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap teknologi, yang menyebabkan sulitnya aplikasi tersebut dijangkau dan diakses. Selanjutnya terkait sarana dan prasarana yang tidak dimiliki oleh sebagian banyaknya masyarakat, cenderung menjadi hambatan dalam mengakses aplikasi e-kelurahan. Selain itu, fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi E-Kelurahan akan selalu diupgrade untuk menunjang kebutuhan masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Hasil wawancara yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa dari aspek ketepatan sasaran, program e-kelurahan belum efektif. Hal ini karena ditemuinya

permasalahan sosialisasi mengenai pemanfaatan program *e*-kelurahan oleh pihak Pemerintah kepada masyarakat Kelurahan Coblong. Sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya ditujukan kepada masyarakat secara khusus. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak sepenuhnya memanfaatkan program *e*-kelurahan.

Kualitas pelayanan publik melalui elektronik kelurahan tidak lebih bagus dibandingkan pelayanan publik secara manual. Masyarakat mengeluh bahwa walaupun elektronik dapat diakses kapan pun dan dimana pun, masyarakat menilai bahwa pelayanan publik secara manual lebih cepat dibanding melalui elektronik. Selain itu masyarakat lebih familiar dengan pelayanan publik secara manual karena lebih jelas dan lebih paham. Langkah yang terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya menambahkan tenaga IT agar pelayanan melalui elektronik kelurahan lebih cepat dibanding secara manual. Sehingga masyarakat dalam waktu yang lama akan meninggalkan pelayanan publik secara sederhana.

Kegunaan

Masyarakat dalam hal ini merespons baik dengan munculnya Aplikasi E-Kelurahan yang diperuntukkan bagi kelurahan dalam pengelolaan administrasi perkantoran maupun pelayanan di masyarakat. Dengan adanya E-Kelurahan, kegiatan pencatatan dan pendataan administrasi untuk beberapa pelayanan *online* dapat direalisasikan seperti pengurusansurat pengantar, surat keterangan, surat rujukan maupun lainnya.

Kepuasan

Tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari bagaimana masyarakat menerima haknya sebagai warga negara. Di samping itu, penggunaan Aplikasi E-Kelurahan belum banyak disosialisasikan lebih lanjut sehingga beberapa warga tidak

mengetahuinya. Rentang usia yang dewasa dan tua menjadi faktor penghambat karena kurang memahami penggunaan elektronik. Kemudian sering terjadinya kendala akses jaringan dan tidak digunakan kembali dalam jangka waktu yang lama juga menghambat kegiatan E-Kelurahan.

Strategi untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintah Kelurahan Sekeloa dalam Pelayanan Publik Berbasis Elektronik pada Bidang Administrasi Kelurahan Sekeloa Kecamatan Coblong Kota Bandung

Berdasarkan identifikasi faktor eksternal dan internal di atas dengan menggunakan ASOCA (*ability, strength, opportunity, culture, dan agility*) dihasilkan tiga belas strategi yang mungkin dapat dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Sekeloa dalam Pelayanan Publik Berbasis Elektronik. Ketiga belas strategi analisis ASOCA di atas dapat dilihat sebagai berikut.

Strategi SO

Strategi *strength-opportunity* (SO) meliputi:

- a. Pelayanan yang mudah, gratis maupun tepat waktu dapat dimaksimalkan dan dioptimalkan demi meningkatkan kualitas laman E-Kelurahan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara diharapkan untuk dapat berpegang pada prinsip efektif, efisien, inovasi dan mutu.
- b. Teknologi yang sudah canggih tidak mempersulit akses layanan. Ketika menggunakan layanan tersebut, semua koneksi layanan E-Kelurahan Sekeloa dapat jauh lebih cepat dan stabil tanpa hambatan dari teknologi maupun keadaan *error* dari laman layanan tersebut.

Strategi WO

Strategi *weakness-opportunity* (WO) meliputi:

- a. Kecanggihan teknologi harus di padukan dengan yang tenaga ahli IT yang tepat. Kebutuhan tenaga ahli IT di Kelurahan Sekeloa yang merupakan jasa layanan profesional membutuhkan keahlian tertentu di bidang keilmuan teknologi sehingga berfungsi untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan
- b. Penerapan Perpres RI No 95 Tahun 2018 menjadi dasar pelayanan berbasis teknologi dan mendukung dalam keberhasilan program E-Kelurahan. Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan system pemerintahan berbasis elektronik. Hal ini memberikan kepastian hukum dalam pelayanan publik oleh penyelenggaran.
- c. Meng-*upgrade* beberapa layanan yang masih manual untuk dapat dimasukkan. Orientasi dari pelayanan publik merupakan salah satu indikator kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan E-Kelurahan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi ekspektasi dari kebutuhan masyarakat.

Strategi ST

Strategi *strength-treaths* (ST) meliputi:

- 1) Melakukan *back-up* data secara offline dan online di beberapa komputer untuk menghindari kehilangan maupun kerusakan penyimpanan data. *Backup* berfungsi untuk mengamankan data, dimana backup dapat digunakan sebagai cara penyelenggara E-Kelurahan Sekeloa untuk bisa memiliki cadangan *file* dan melakukan restore data apabila sewaktu-waktu data rusak, hilang, terkena virus, atau hilang.

- 2) Membuat peraturan dan sanksi untuk mengurangi risiko pemalsuan dokumen. Selain guna menjaga serta mengatur tingkah laku masyarakat, menjaga ketertiban serta menghindari terjadinya penyalahgunaan, peraturan juga berfungsi melindungi berbagai hak masyarakat di Kelurahan Sekeloa.

Strategi WT

Strategi *weakness-threats* (WT) meliputi:

- a. Kegiatan sosialisasi dan edukasi pada masyarakat.
- b. Keberhasilan pelaksanaan program E-Kelurahan menjadi indikator kelurahan tersebut dalam penilaian realisasi kegiatan dimana tingkat partisipasi masyarakat Kelurahan Sekeloa dalam hal ini turut serta dalam pelayanan. Pentingnya partisipasi masyarakat ini bermaksud untuk kemajuan kelurahan. Membuka ruang dan *wifi* khusus E-Kelurahan di kantor Kelurahan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses. Penyelenggara E-Kelurahan dapat memfasilitasi kegiatan dengan memberikan pelayanan ekstra kepada masyarakat. Ruang dan *wifi* khusus memberikan kenyamanan bagi masyarakat untuk menikmati pelayanan tanpa hambatan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berbasis elektronik pada Kelurahan Sekeloa dimensi pelayanan publik: baik, hingga dapat disimpulkan sebagai berikut.

- 1) Kepastian hukum

E-Kelurahan memenuhi indikator pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan pemerintah Nomor

- 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- 2) Keterbukaan
Pemerintah Kelurahan Sekeloa menyediakan laman atau website untuk mencari informasi yang dapat diakses oleh masyarakat dan masyarakat dapat memberi tanggapan.
 - 3) Partisipasi
Masyarakat menanggapi penerapan elektronik kelurahan dengan positif serta menggunakannya untuk pelayanan publik. Masyarakat juga dapat memberikan kritik dan saran baik melalui *website* maupun kotak tanggapan di kantor kelurahan.
 - 4) Akuntabilitas
Penerapan pelayanan publik elektronik kelurahan diterapkan menggunakan dana APBD dan adanya laporan tertulis atas pelaksanaan pelayanan publik melalui elektronik kelurahan.
 - 5) Kualitas sistem E-Kelurahan belum memenuhi indikator, sistem elektronik kelurahan belum bisa menampung akses banyak dalam waktu yang bersamaan. Indikator kualitas dalam dimensi ini belum terpenuhi.
 - 6) Kualitas informasi E-Kelurahan belum memenuhi indikator, masih banyak masyarakat yang kurang pengetahuannya mengenai elektronik kelurahan. (indikator tidak terpenuhi)
 - 7) Kualitas pelayanan belum memenuhi indikator, masyarakat masih meragukan keefektifan pelayanan publik melalui elektronik kelurahan.
 - 8) Kegunaan E-Kelurahan memenuhi indikator, sistem elektronik kelurahan memudahkan pemerintah dan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dokumen tidak mudah rusak dan data dapat di *backup*. Masyarakat dapat mengaksesnya kapan pun dan di mana pun selama terhubung internet.
 - 9) Kepuasan E-Kelurahan memenuhi indikator, masyarakat puas dalam menggunakan layanan elektronik kelurahan karena lebih efisien.
Adapun strategi yang dapat dilakukan untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis elektronik kelurahan yaitu sebagai berikut.
 - a) Strategi SO, yaitu dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan mudah, gratis maupun tepat waktu, dan mengembangkan serta memperbaiki layanan sesuai dengan sistem yang tepat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
 - b) Strategi WO, yaitu menambahkan tenaga IT yang tepat, dan meng-*upgrade* beberapa layanan yang masih manual.
 - c) Strategi ST, yaitu melakukan back-up data secara offline serta online, dan membuat peraturan dan sanksi untuk mengurangi risiko pemalsuan dokumen.
 - d) Strategi WT, yaitu kegiatan sosialisasi dan edukasi pada masyarakat dan membuka ruang dan wifi khusus E-Kelurahan di kantor Kelurahan Sekeloa.

SARAN

Adapun saran-saran yang dapat disusun oleh peneliti sebagai sumbangan pikiran kepada Pemerintah Kelurahan Sekeloa Kecamatan Coblong Kota Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebaiknya dilakukan hal-hal berikut ini.

- a) Penerapan standar operasional penggunaan E-Kelurahan yang singkat dan jelas.
- b) Meningkatkan kinerja dalam memperbaharui informasi dan menyampaikan informasi publik.

- c) Meningkatkan tampilan laman yang lebih sederhana dan menarik.
- d) Lebih aktif dalam merespons tanggapan-tanggapan atau opini publik untuk meningkatkan keaktifan pelayanan publik di Kelurahan Sekeloa.
- e) Melaporkan bukti yang menunjukkan e-kelurahan lebih baik daripada pelayanan publik secara manual kepada masyarakat
- f) Mengupgrade sistem e-kelurahan terutama server dan basis datanya agar dapat diakses oleh orang banyak tanpa mengalami gangguan server penuh.
- g) Mengadakan program sosialisasi khusus pemahaman elektronik kelurahan kepada masyarakat.
- h) Meningkatkan kualitas aparatur dalam melayani masyarakat dengan baik dan ramah.
- i) Melakukan back up data secara *offline (database offline)* dan secara *online (cloud database)*.
- j) Meningkatkan respons sistem dalam mengolah antrean pelayanan publik.

DAFTAR RUJUKAN

- Agung, Kurmiawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsini. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Bigdeli, A. Z., Kamal, M. M., & de Cesare, S. 2013. *Electronic information sharing in local government authorities: Factors influencing the decision making process*. *International journal of Information Management*.
- Bryson Jhon M. 1998. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan, 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group
- Cameron and Auinn. 1999. *“Diagnosing and changing organizational Culture: Based on the competing values framework, Reading, Mass: Addison Wesley”*
- Cresweli, J. W. 2010. *Research design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Cresweli, J. W. 2014. *Research design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. *Information Systems Success: The Oquest for the Dependent Variable*. Information Systems Research.
- Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Given, Lisa M. 2008. *The Sage encyciopedia of qualitative research methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat 1986. *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Indrajit, R. E. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi

- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPPAMP YKPN.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. *@ualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta: UI Press.
- Nazir: Mohammad, Ph.D. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- P. Joko Subagyo. 2011. *Metodologi Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Aneka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeitnami, V.A. and Berry, L.L. 1998, *SERV@UAL: a multiple itemscale for Measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, vol. 64 No, 1.
- Rangkuti, Freddy. 2014. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2004, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta,
- Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Tika, Moh. Pabundu. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan* Jakarta: Bumi Aksa.
- Wibawa, Samudra. 2009. *Administrasi Negara: isu-isu kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kota Bandung No.08 Tahun 2007 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kota Bandung.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Kerjasama Daerah lewat Program E-Kelurahan.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2010 tentang Penyelenggara Kerja Sama Daerah Lewat Program E-Kelurahan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Tunjangan Kinerja Pegawai di Kementerian Dalam Negeri.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2007 Pasal 4 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Sumber Lain**
- Arief, Verdico. 2017. Efektivitas Aplikasi *E-Kelurahan* di Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. Jumal disampaikan pada *In the Indonesian Association For Public Administration Intemational. Conference Towards Open Government Finding Whole Government Approach*, Universitas Airlangga Surabaya, 8-9 September.
- Data Internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. 2015. Sistem Pelayanan Publik Terintegrasi.
- Data Internal Dinas Pemerintahan Umum Kota Bandung. 2015. Portage Aplikasi e-Pemerintahan

- Hartono et al. 2010. Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1), 921. Retrieved from *Jurnal Teknologi Informasi Program Pascasarjana Magister Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro*.
- Hasta, Indra Dwi, Somantri, Oman. 2017. Implementasi *e-Government* Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis *Service Oriented Architecture* (SOA)
- Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 13(3), 419-440. Retrieved
- Jurnal SAWALA* vol 6 No 1, April 2018, 31-48 p-ISSN 2302-2331, e-ISSN 2598-403.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2012. Kegagalan Penerapan E-Government dan Kegiatan tidak Produktif dengan Internet. Diakses pada 20 Februari 2020).
- Malangpost. 2009. "Pelanggaran Izin HO Tempati Urutan Teratas." Diakses melalui: (diakses pada tanggal 5 Februari 2020).
- Merwe, Rian vander dan Bekker, James. 2003. *A Framework and methodology for evaluating e-comers web site. Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy Journal Volume: 13 Number 5*.
- Oktavya, A. A. 2015. Penerapan (Electronic Government) E-Government pada Kantor Publik Volume 14, Nomor 1, April 2019 Halaman 56-68 P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875 68
- Pelayanan Pajak Pratama dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang. *eJurnal ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1433-1447.
- Profil Kelurahan Sekeloa tahun 2019
- Ramadhan, T. 2018. Efektivitas Program BPNT terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Kecamatan Tampan Pekanbaru, *JOM FISIP*, 5(2), 1-14.
- Risnandar. 2014. Analisis e-Government dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. *EJurnal Katalogis*, 2(7), 192-199.
- Sosiawan, E. A. Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government di Indonesia. Seminar Nasional Informatika, 2008 (semnasiF), 99-108.
- Yusuf, M. N. 2017. Studi tentang Inovasi Manajemen dan Administrasi di Tingkat Kelurahan (Studi Penggunaan e-Bukuan dan e-Kelurahan di Kelurahan Bukuan Kecamatan Palaan. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 5(14), 529-538.
- <https://disdik.jabarprov.go.id/news/1564/pemprov-jabar-maksimalkan-sistem-pengelolaan-layanan-bagi-masyarakat>
- <https://jdih.kominfo.go.id/produkhukum/view/id/326/instruksi+presiden+no+mor+3+tahun+2003+tanggal+9+juni+2003>