

Penguatan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Oluhuta

Sofyan Alhadar¹, Abd. Rahmat M. Yunus², Jefri Laparaga³, Hasan Ibrahim⁴,
Ahmad Ryan⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi dan Ilmu Sosial
Universitas Bina Taruna Gorontalo

E-mail: alhadsof21@gmail.com¹, rahmatyunus313@gmail.com², jefrilaparaga22@gmail.com³,
hasan.ibrahim@kemenkeu.go.id⁴, ahmadryann27@gmail.com⁵

Article History:

Received: 02 Agustus 2024

Revised: 26 Agustus 2024

Accepted: 30 Agustus 2024

Keywords: *E-Government, public services, Oluhuta Village.*

Abstract: *This community service aims to strengthen the implementation of E-Government in public services at Oluhuta Village, with a focus on two main topics: the Context of E-Government in Village Governance and the Context of Challenges and Opportunities in E-Government. The activity involved village officials and the community in presentation sessions and in-depth discussions about the benefits, challenges, and opportunities that can be gained through the implementation of E-Government. The method used in this service is a participatory approach, with direct delivery of materials through presentations and interactive discussions. The results of this service show that village officials have begun to understand E-Government as a solution to improve administrative efficiency and public services. Additionally, the community also realizes that the implementation of E-Government can facilitate easier access to public services online. Despite challenges such as limited infrastructure and low technological literacy, significant opportunities such as increased transparency, accountability, and public participation in governance have also been identified. Overall, this community service successfully enhanced the understanding of both parties and raised awareness about the importance of E-Government in improving the quality of public services.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan ini meliputi berbagai sektor seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan layanan sosial lainnya yang secara langsung memengaruhi kualitas hidup warga negara. Dengan berkembangnya zaman dan pesatnya kemajuan teknologi, tuntutan terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan

transparan semakin meningkat. Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak hanya diukur dari seberapa banyak layanan yang diberikan, tetapi juga dari bagaimana kualitas dan kemudahan aksesnya bagi masyarakat, serta keterlibatannya dalam proses pengambilan keputusan. Urgensi pelayanan publik yang berkualitas sangat penting untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional dan kesejahteraan sosial. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya tepat waktu, tetapi juga merata, adil, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengimplementasikan sistem e-government, yaitu penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan kepada masyarakat. Penerapan e-government yang efektif diharapkan dapat mengurangi birokrasi yang berbelit, meningkatkan akuntabilitas, dan mempermudah akses bagi masyarakat untuk memperoleh layanan secara online. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan dua langkah penting: pertama, melakukan optimalisasi aspek fisik yang terkait dengan infrastruktur dan fasilitas yang ada, dan kedua, melakukan penguatan pada aspek non-fisik, seperti sistem, prosedur, dan sumber daya manusia dalam pemerintahan itu sendiri. (Kamuli et al., 2023).

Hal ini, tentu berkeselarasan dengan konsep pelayanan publik di Indonesia diatur oleh berbagai undang-undang yang menekankan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan efisiensi. Berdasarkan UUD 1945 Pasal 28F, setiap warga negara berhak memperoleh informasi publik, yang merupakan dasar dari keterbukaan dalam pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang standar pelayanan yang harus mencakup kepastian hukum, keterbukaan, partisipasi, dan profesionalisme, serta memberikan hak masyarakat untuk menerima layanan yang cepat dan efisien. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan pentingnya akses informasi bagi masyarakat guna meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan juga menetapkan prinsip-prinsip administrasi yang baik dalam pelayanan publik, sementara Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan landasan hukum bagi pemerintah daerah dalam memberikan layanan yang adil dan merata. Sebab, teknologi digital membawa pengaruh baik dan buruk dalam kehidupan masyarakat. (Latif et al., 2022).

Untuk mewujudkan cita-cita tersebut, e-government hadir sebagai solusi alternatif yang dapat memperkuat sistem birokrasi, khususnya dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan transparan. Prinsipnya, e-government bertujuan untuk mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akuntabilitas dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Implementasi e-government juga memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih mudah diakses, lebih cepat, dan lebih terjangkau, sekaligus meningkatkan transparansi dalam setiap tahapan pengambilan keputusan serta alur administrasi pemerintahan. Hal ini diharapkan dapat mengurangi kesenjangan pelayanan antara daerah satu dengan daerah lainnya, serta memperbaiki kualitas dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. E-government merupakan salah satu prioritas utama pemerintah Indonesia, yang saat ini dikelola oleh Direktorat E-Government, sebuah unit di bawah Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2015. Secara hukum, ada setidaknya enam regulasi di Indonesia yang menekankan pentingnya inisiatif keterbukaan pemerintah dan partisipasi publik, yang dapat diwujudkan melalui e-government, di antaranya Pasal 28F UUD 1945, Inpres Nomor 3 Tahun 2003, UU Nomor 25

Tahun 2009, dan UU Nomor 14 Tahun 2008. Berdasarkan data PBB, Indonesia berada di peringkat 116 dari 193 negara dalam hal implementasi e-government, dengan penurunan peringkat dalam 13 tahun terakhir. Rata-rata peringkat global Indonesia adalah 98,25, yang menunjukkan bahwa Indonesia termasuk negara dengan capaian e-government di bawah rata-rata dibandingkan negara-negara lainnya yang disurvei oleh PBB.(Chiara Anindya Samuel, 2021).

Rendahnya implementasi e-government di Indonesia berdampak negatif terhadap pelayanan publik, menghambat efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Birokrasi yang masih konvensional memperpanjang waktu layanan, mengurangi kenyamanan, dan menurunkan kepercayaan publik akibat kurangnya transparansi dan akuntabilitas. Ketimpangan infrastruktur digital, terutama di luar Pulau Jawa, memperburuk ketidaksetaraan pelayanan, membuat masyarakat di daerah terpencil kesulitan mengakses layanan yang setara. Selain itu, rendahnya capaian e-government juga membatasi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, karena keterbatasan akses informasi dan kesulitan memberikan masukan. Kajian sebelumnya mengidentifikasi tiga masalah utama dalam penerapan e-government: pertama, inisiasi dan pemahaman yang masih terpisah antara pemerintah daerah, kedua, implementasi situs web daerah yang tidak didukung sistem manajemen yang efektif, dan ketiga, banyak pemerintah daerah yang hanya sebatas membuat situs web tanpa melanjutkan ke tahap-tahap selanjutnya yang diperlukan untuk implementasi e-government yang komprehensif.(Sosiawan, 2015).

Untuk mengatasi permasalahan yang ada, sangat penting dilakukan upaya edukasi dan pelatihan kepada masyarakat agar mereka lebih memahami manfaat serta cara menggunakan layanan e-government. Hal ini akan meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan dan memperluas pemahaman mereka mengenai teknologi informasi yang dapat mempermudah akses terhadap layanan publik. Selain itu, diperlukan penguatan kerangka regulasi yang mendukung penerapan e-government di Indonesia. Penyusunan peraturan yang lebih jelas, terperinci, dan mudah diimplementasikan akan membantu menciptakan sistem yang lebih terstruktur dan efisien. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan implementasi e-government dapat berjalan lebih efektif, memberikan pelayanan publik yang lebih baik, dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk kepentingan masyarakat. Ini juga akan meningkatkan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam mempercepat transformasi digital yang berkelanjutan, serta menjamin bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk yang tinggal di daerah terpencil, dapat merasakan manfaat dari layanan publik berbasis teknologi.(Kennedy et al., 2024).

Peluang dan tantangan terkait implementasi e-government untuk pelayanan publik di Kelurahan Oluhuta terlihat jelas dalam sejumlah permasalahan yang menghambat efektivitas dan efisiensi layanan. Salah satunya adalah kurangnya infrastruktur digital yang memadai, yang mengakibatkan keterbatasan akses internet di wilayah-wilayah terpencil, sehingga menciptakan ketimpangan dalam aksesibilitas antara masyarakat di pusat kelurahan dan yang berada di pinggiran. Selain itu, rendahnya kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang mengelola sistem e-government juga menjadi kendala besar, karena banyak petugas yang belum memiliki keterampilan atau pemahaman yang memadai tentang penggunaan teknologi untuk mengelola layanan publik secara digital. Ketidakmampuan ini berujung pada ketidakefektifan sistem e-government yang ada, menghambat proses pelayanan yang lambat dan tidak efisien. Selain itu, belum adanya sistem manajemen yang terintegrasi di antara layanan publik di kelurahan menyebabkan data dan informasi tidak terkoordinasi dengan baik, meskipun situs web sudah ada untuk mengakses layanan tertentu. Masalah lainnya adalah kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap manfaat e-government, yang membuat banyak warga memilih cara konvensional yang lebih memakan waktu. Hal ini menandakan perlunya sosialisasi yang lebih intensif mengenai e-government. Terakhir, terbatasnya regulasi dan kebijakan lokal menjadi

hambatan dalam implementasi e-government, karena tidak adanya pedoman yang jelas di tingkat kelurahan. Semua permasalahan ini membutuhkan perhatian dan langkah strategis agar e-government dapat diimplementasikan dengan baik, meningkatkan efisiensi dan pemerataan pelayanan bagi seluruh masyarakat di Kelurahan Oluhuta.

METODE

Metode pelaksanaan pengabdian adalah cara atau pendekatan yang digunakan untuk mengimplementasikan program atau kegiatan pengabdian kepada masyarakat secara sistematis dan terencana.(Alhadar, et al., 2022; Alhadar, et al., 2022). Metode ini mencakup berbagai tahapan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, yang bertujuan untuk mencapai hasil yang optimal dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah pendekatan partisipatif dengan penyampaian materi secara langsung melalui sesi presentasi, diskusi interaktif. Selain itu, pelaksanaan melibatkan proses analisis kebutuhan, penyusunan program kegiatan, koordinasi dengan pihak terkait, serta penggunaan berbagai teknik edukasi, pelatihan, dan pemberdayaan masyarakat untuk memberikan solusi atau peningkatan dalam aspek tertentu, seperti teknologi, kesehatan, pendidikan, atau pemerintahan. Metode yang dipilih harus relevan dengan kebutuhan dan kondisi lokal masyarakat serta dapat menciptakan dampak yang berkelanjutan. Adapun tahapan yang dilakukan pada metode ini meliputi;

a. Persiapan Kegiatan

Persiapan kegiatan pengabdian di Kelurahan Oluhuta melibatkan berbagai tahap penting yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaannya berjalan lancar dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan analisis kebutuhan yang melibatkan masyarakat dan pemerintah kelurahan, melalui survei atau diskusi kelompok terfokus, guna memahami masalah utama yang ada serta potensi yang dimiliki oleh masyarakat. Tahap selanjutnya melibatkan beberapa kegiatan sebagai berikut:

1. Perencanaan Kegiatan: Melakukan analisis mendalam terhadap kebutuhan masyarakat dan pemerintah kelurahan untuk merancang kegiatan yang relevan dan sesuai. Tahap ini mencakup penyusunan tujuan kegiatan, metode pelaksanaan, jadwal kegiatan, serta materi yang akan digunakan dalam pengabdian.
2. Koordinasi dengan Pihak Kelurahan: Mengadakan pertemuan dengan pihak pemerintah kelurahan Oluhuta untuk memperoleh dukungan penuh, memahami kondisi sosial dan ekonomi lokal, serta memastikan terciptanya sinergi dalam pelaksanaan kegiatan.
3. Persiapan Teknis: Menyediakan perangkat dan infrastruktur yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan, seperti laptop, sistem audio, akses internet, serta alat bantu lainnya guna mendukung kelancaran kegiatan.
4. Penyusunan Tim dan Pembagian Tugas: Membentuk tim pengabdian yang terdiri dari dosen, mahasiswa, dan relawan. Pembagian tugas dilakukan dengan jelas, di antaranya penunjukan fasilitator, teknisi, dan koordinator lapangan, agar setiap anggota tim memahami peran dan tanggung jawabnya.
5. Pengaturan Administrasi dan Logistik: Mengelola kebutuhan logistik seperti transportasi, konsumsi, dan perlengkapan acara. Selain itu, persiapan administrasi juga penting, seperti mengurus surat izin dan daftar hadir peserta, untuk memastikan kegiatan berjalan tertib dan efisien.

b. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian adalah implementasi dari perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Berbagai kegiatan dilakukan sesuai dengan jadwal dan metode yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah rincian kegiatan pelaksanaan pengabdian di Kelurahan Oluhuta:

1. Sosialisasi E-Government: Sosialisasi bertujuan untuk memperkenalkan konsep dasar e-government kepada masyarakat, serta menjelaskan manfaat dan cara penggunaan layanan digital pemerintahan. Dalam kegiatan ini, informasi disampaikan secara langsung melalui presentasi, diskusi interaktif, dan penggunaan media visual seperti video atau brosur. Sosialisasi akan mencakup topik tentang bagaimana e-government dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mempermudah akses informasi, dan memperkuat transparansi pemerintahan.
2. Seminar dan Diskusi Panel: Seminar dan diskusi panel menjadi bagian penting dalam memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai e-government. Seminar diawali dengan pemaparan materi oleh narasumber yang ahli di bidangnya, seperti dosen atau praktisi. Materi yang dibahas mencakup konsep, manfaat, dan cara implementasi e-government di Kelurahan Oluhuta. Setelah materi disampaikan, peserta akan diberi kesempatan untuk berdiskusi dalam sesi tanya jawab dan berbagi pandangan mengenai tantangan yang mereka hadapi terkait layanan digital.
3. Evaluasi dan Umpan Balik: Evaluasi dilakukan untuk mengukur keberhasilan program berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan sebelumnya, seperti peningkatan literasi digital masyarakat, kemampuan aparatur kelurahan dalam mengoperasikan sistem e-government, serta tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Umpan balik diperoleh melalui survei, wawancara, atau diskusi dengan peserta untuk mengetahui pengalaman mereka selama kegiatan. Informasi ini akan digunakan untuk mengevaluasi hasil program dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam implementasi e-government di masa depan, sehingga layanan dapat lebih optimal dan berkelanjutan.

Dengan pelaksanaan kegiatan yang teratur dan terencana dengan baik, diharapkan program ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi aparatur kelurahan serta masyarakat di Kelurahan Oluhuta.

Tabel Narasumber dan Materi:

Materi	Narasumber	Tempat
Konsep e-government dalam Pemerintahan Kelurahan	Dr. Sofyan Alhadar, S.P., M.P.A.	Aula Kantor Kelurahan Oluhuta
Tantangan dan Peluang e-government	Hassan Ibrahim	Aula Kantor Kelurahan Oluhuta

Urgensi materi tentang konsep e-government dalam pemerintahan kelurahan dan tantangan serta peluang e-government sangat penting untuk menunjang proses transformasi digital dalam pelayanan publik. Materi ini memberikan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat diterapkan dalam sistem pemerintahan di tingkat kelurahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Dengan adanya pemahaman yang jelas tentang konsep e-government, aparatur kelurahan dan masyarakat diharapkan dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam menyelenggarakan layanan publik yang lebih responsif dan efisien. Selain itu, materi tentang tantangan dan peluang e-government juga sangat relevan karena akan membantu memahami hambatan yang mungkin dihadapi dalam penerapan e-government, seperti kendala infrastruktur

digital, sumber daya manusia yang terbatas, dan kesadaran masyarakat yang belum maksimal. Dengan pemahaman ini, pihak kelurahan dapat lebih siap dalam mengatasi tantangan tersebut serta memanfaatkan peluang yang ada untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui teknologi digital. Keberhasilan implementasi e-government akan membuka jalan bagi pemerintahan yang lebih transparan, partisipatif, dan efisien, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah lokal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konteks E-Government dalam Pemerintahan Kelurahan

Penguatan konsep e-government dalam pemerintahan kelurahan sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik yang berbasis teknologi dapat dijalankan dengan optimal, mengingat tantangan dan peluang yang ada di tingkat lokal. Penguatan ini bertujuan untuk mengatasi berbagai hambatan yang ada, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya kapasitas sumber daya manusia, dan kesadaran masyarakat yang masih terbatas. Langkah pertama dalam penguatan e-government di kelurahan adalah memastikan adanya infrastruktur digital yang memadai. Pemerintah kelurahan perlu meningkatkan akses internet dan menyediakan perangkat yang mendukung, seperti komputer dan perangkat lainnya yang diperlukan untuk mengelola sistem e-government. Ketersediaan infrastruktur yang memadai akan mengurangi kesenjangan akses informasi antara warga di daerah pusat kelurahan dan yang tinggal di daerah pinggiran atau terpencil. Selain itu, penguatan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi faktor kunci. Aparatur kelurahan yang mengelola e-government harus dibekali dengan keterampilan yang memadai dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan kapasitas SDM harus dilakukan secara berkesinambungan. Pelatihan ini tidak hanya mencakup penggunaan sistem dan aplikasi digital, tetapi juga pemahaman tentang pentingnya pelayanan publik yang berbasis teknologi, sehingga mereka bisa memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan.

Selanjutnya, penguatan konsep e-government di kelurahan juga membutuhkan sistem manajemen yang terintegrasi. Setiap layanan yang disediakan harus saling terhubung dalam satu sistem yang dapat memudahkan pengelolaan data dan proses administrasi. Dengan sistem yang terintegrasi, berbagai layanan yang ada, seperti pembuatan surat keterangan atau pengurusan izin, bisa diproses lebih cepat dan efisien. Pemerintah kelurahan perlu memastikan bahwa sistem ini didukung oleh aplikasi dan platform yang mudah diakses oleh masyarakat. Sosialisasi kepada masyarakat juga merupakan bagian dari penguatan e-government. Agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital dengan baik, mereka harus diberi pemahaman mengenai manfaat e-government dan cara mengakses layanan tersebut. Kegiatan sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti pertemuan langsung, kampanye digital, atau melalui informasi yang disebar di situs web kelurahan. Prinsipnya, penguatan regulasi dan kebijakan juga menjadi elemen yang tak kalah penting. Untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan implementasi e-government, kelurahan perlu mengembangkan kebijakan yang mendukung pengelolaan layanan digital dan memperkuat peraturan terkait dengan keamanan data dan privasi. Tanpa adanya kebijakan yang jelas, pengembangan e-government akan terhambat.



Gambar 1. Sesi Pemaparan Materi E-Government dalam Pemerintahan Kelurahan

Gambar 1 menunjukkan sesi pemaparan materi mengenai E-Government dalam Pemerintahan Kelurahan, yang bertujuan untuk memperkenalkan konsep dan penerapan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan di tingkat kelurahan. Materi yang disampaikan mencakup berbagai topik, mulai dari pengertian E-Government, manfaat implementasinya, hingga langkah-langkah yang perlu diambil untuk memaksimalkan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. E-Government sendiri merujuk pada penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan kelurahan, penerapan E-Government memungkinkan warga untuk mengakses layanan publik secara online, seperti pengajuan dokumen, permohonan surat, dan pelaporan masalah tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Hal ini tentu saja mempercepat proses administrasi dan mengurangi birokrasi yang selama ini menjadi hambatan dalam pelayanan publik. Pemaparan ini juga mencakup cara-cara praktis yang dapat dilakukan oleh aparat kelurahan untuk mengimplementasikan E-Government, termasuk pemilihan platform digital yang sesuai, pelatihan untuk staf kelurahan, serta pengelolaan data yang aman dan efektif. Dengan penerapan sistem ini, diharapkan dapat tercipta pemerintahan yang lebih responsif, efisien, dan dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Secara keseluruhan substansi pada point ini menyasar pada hal-hal berikut:

Tabel 1. Capaian dan Luaran

No	Indikator Capaian	Keterangan / Luaran yang Dicapai
1	Peningkatan pemahaman aparat kelurahan tentang konsep E-Government	Aparat kelurahan dapat menjelaskan dengan jelas apa itu E-Government dan manfaatnya.
2	Kemampuan aparat kelurahan dalam mengimplementasikan E-Government	Aparat kelurahan dapat menyusun langkah-langkah awal untuk menerapkan E-Government di kelurahan.
3	Peningkatan keterampilan teknis aparat kelurahan dalam penggunaan teknologi	Aparat kelurahan dapat mengoperasikan perangkat lunak dan platform yang digunakan untuk E-Government.
4	Pengetahuan tentang pengelolaan data	Aparat kelurahan memahami pentingnya

	dalam sistem E-Government	pengelolaan data secara aman dan efisien dalam sistem E-Government.
5	Peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik	Masyarakat dapat mengakses layanan dan informasi secara online dengan lebih mudah dan transparan.
6	Penyusunan rencana implementasi E-Government di tingkat kelurahan	Aparat kelurahan memiliki dokumen rencana implementasi E-Government yang siap dilaksanakan.
7	Kesiapan aparat kelurahan untuk beradaptasi dengan teknologi baru	Aparat kelurahan menunjukkan kesiapan dalam mengadopsi teknologi terbaru dalam sistem pemerintahan.

Capaian dan luaran dari sesi pemaparan materi E-Government dalam pemerintahan kelurahan menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman dan kemampuan aparat kelurahan untuk mengadopsi teknologi digital dalam pelayanan publik. Pertama, aparat kelurahan berhasil meningkatkan pemahaman mereka mengenai konsep E-Government, yang meliputi prinsip dasar, tujuan, dan manfaat implementasinya. Hal ini memberikan landasan yang kuat bagi langkah-langkah lebih lanjut dalam mengimplementasikan sistem digital di tingkat kelurahan. Selanjutnya, aparat kelurahan mampu menyusun dan mengimplementasikan langkah-langkah konkret untuk menjalankan E-Government, termasuk memilih platform digital yang sesuai dan mengintegrasikannya dalam proses administratif. Peningkatan keterampilan teknis aparat kelurahan juga menjadi salah satu capaian penting, di mana mereka menjadi lebih terampil dalam mengoperasikan perangkat lunak dan sistem yang dibutuhkan, memastikan layanan publik dapat berjalan dengan efisien dan cepat. Selain itu, aparat kelurahan juga memahami pentingnya pengelolaan data yang aman dan efisien dalam sistem E-Government, untuk menjaga keakuratan dan keamanan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Implementasi E-Government ini juga berkontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, di mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan secara online.

Konteks Tantangan dan Peluang E-government

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk dalam sistem pemerintahan. E-Government, atau pemerintahan elektronik, menjadi salah satu terobosan penting yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Konsep E-Government memungkinkan pemerintah untuk memanfaatkan teknologi untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah, dan terjangkau bagi masyarakat. Di Indonesia, penerapan E-Government masih menghadapi berbagai tantangan, terutama di tingkat pemerintahan daerah dan kelurahan. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat literasi teknologi di kalangan aparat pemerintah, yang dapat menghambat adopsi dan implementasi sistem digital dalam pelayanan publik. Selain itu, masalah infrastruktur dan keamanan data juga menjadi perhatian penting, mengingat data sensitif yang dikelola harus terlindungi dengan baik. Namun, di balik tantangan tersebut, E-Government juga menawarkan berbagai peluang besar. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintahan kelurahan dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan mengurangi birokrasi yang sering menjadi penghambat. Selain itu, dengan adanya transparansi yang lebih baik dalam pengelolaan data dan anggaran, masyarakat dapat lebih percaya dan aktif terlibat dalam proses pemerintahan. Oleh karena itu, meskipun ada berbagai tantangan yang perlu diatasi, potensi E-Government untuk membawa perubahan positif dalam tata kelola pemerintahan dan

pelayanan publik sangat besar. Implementasi E-Government di kelurahan dapat menjadi langkah awal menuju pemerintahan yang lebih responsif, modern, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks E-Government, posisi pemerintah kelurahan dan masyarakat memiliki peran yang sangat penting untuk kesuksesan implementasi sistem ini. Pemerintah kelurahan sebagai penyelenggara layanan publik berperan sebagai pihak yang mengelola dan menyediakan berbagai layanan administratif kepada masyarakat, seperti pengurusan surat, izin, dan data kependudukan. Dengan adopsi teknologi dalam pelayanan publik, pemerintah kelurahan dapat meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan, mengurangi waktu tunggu, dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi yang mereka butuhkan. Selain itu, pemerintah kelurahan harus menjadi pihak yang bertanggung jawab dalam memastikan bahwa sistem yang diterapkan aman, terpercaya, dan mudah digunakan oleh masyarakat. Di sisi lain, masyarakat sebagai pengguna utama layanan pemerintah juga memiliki posisi yang sangat strategis dalam ekosistem E-Government. Masyarakat berhak mendapatkan layanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Dengan adanya E-Government, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan secara online, memantau perkembangan pengajuan permohonan mereka, dan memberikan umpan balik terhadap kinerja pemerintah. Keterlibatan aktif masyarakat dalam penggunaan platform E-Government juga akan mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan warga. Posisi keduanya saling melengkapi, di mana pemerintah kelurahan sebagai penyedia layanan bertugas untuk memastikan implementasi yang efektif dan transparan, sementara masyarakat sebagai pengguna perlu diberikan kemudahan dan kepercayaan dalam memanfaatkan layanan tersebut. Keberhasilan E-Government sangat bergantung pada hubungan yang harmonis antara pemerintah kelurahan dan masyarakat, serta upaya bersama untuk membangun sistem yang lebih efisien dan lebih inklusif.

Atas hal itu, realitas masalah dilapangan juga menunjukkan adanya indikasi yang harus dibenahi. Hal-hal tersebut meliputi berikut ini:

Tabel 2. Identifikasi Tantangan dan Peluang

No	Tantangan	Peluang
1	Rendahnya Literasi Teknologi Aparat Kelurahan	Pemerintah kelurahan dapat meningkatkan kemampuan aparat dengan pelatihan dan pendampingan terkait penggunaan teknologi.
2	Terbatasnya Infrastruktur Teknologi di Beberapa Kelurahan	Peluang untuk membangun infrastruktur yang lebih baik, terutama di daerah yang belum terjangkau oleh teknologi digital.
3	Keamanan Data dan Privasi	E-Government dapat mendorong penggunaan sistem yang aman, dengan pengelolaan data yang lebih terstruktur dan terpercaya.
4	Resistensi terhadap Perubahan di Kalangan Aparat Pemerintah	Dengan sosialisasi dan edukasi, aparat kelurahan dapat lebih terbuka terhadap penerapan E-Government dan manfaatnya.
5	Kurangnya Partisipasi Masyarakat dalam Proses Pemerintahan Digital	E-Government memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk terlibat langsung dalam pemerintahan melalui platform online.
6	Ketimpangan Akses Internet di Beberapa Wilayah	Pemerintah dapat mendorong pengembangan akses internet untuk memperkecil kesenjangan digital antara wilayah urban dan rural.

7	Biaya Awal yang Diperlukan untuk Implementasi Teknologi	Penerapan E-Government dapat meningkatkan efisiensi dalam jangka panjang, mengurangi biaya operasional yang berlebihan.
8	Keterbatasan Pengalaman dalam Pengelolaan Sistem E-Government di Tingkat Kelurahan	Penerapan E-Government membuka peluang untuk pembelajaran dan kolaborasi antar kelurahan dan daerah dalam pengelolaan digital.

Tabel ini memperlihatkan bahwa meskipun terdapat berbagai tantangan dalam penerapan E-Government di pemerintahan kelurahan, namun ada juga peluang besar yang dapat dimanfaatkan. Posisi pemerintah kelurahan sangat penting dalam menyelesaikan tantangan tersebut, dan melalui kerja sama dengan masyarakat, E-Government dapat menjadi alat yang sangat efektif untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien dan transparan.



Gambar 2. Sesi Pemaparan Tantangan dan Peluang E-government

Gambar 2 menunjukkan sesi pemaparan mengenai **Tantangan dan Peluang E-Government**, yang bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang hambatan yang mungkin dihadapi dalam implementasi sistem E-Government serta berbagai peluang yang dapat dimaksimalkan. Dalam sesi ini, narasumber menjelaskan tantangan-tantangan utama yang sering muncul dalam penerapan E-Government, seperti rendahnya literasi teknologi di kalangan aparatur pemerintahan, keterbatasan infrastruktur digital, serta masalah keamanan data dan privasi yang harus dihadapi. Selain itu, narasumber juga menyampaikan peluang-peluang besar yang dapat diperoleh melalui E-Government, seperti peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik, transparansi yang lebih baik, dan akses masyarakat yang lebih mudah terhadap layanan pemerintahan. Para peserta yang hadir dalam sesi ini, yang kemungkinan terdiri dari aparat kelurahan dan pihak terkait lainnya, terlihat aktif mengikuti paparan materi dan mendiskusikan bagaimana tantangan tersebut dapat diatasi, serta bagaimana memanfaatkan peluang yang ada untuk mempercepat implementasi E-Government di wilayah mereka. Melalui diskusi ini, diharapkan peserta dapat lebih memahami pentingnya mengintegrasikan teknologi dalam pemerintahan, serta siap menghadapi hambatan yang mungkin muncul dalam proses transformasi digital ini. Secara keseluruhan, sesi ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana E-Government dapat menjadi solusi bagi banyak masalah dalam pelayanan publik, sekaligus memberikan perspektif tentang bagaimana mengoptimalkan potensi yang ada.

Untuk keseluruhan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Hasil Pelaksanaan Pengabdian

No	Materi Pengabdian	Hasil Pelaksanaan
1	Konteks E-Government dalam Pemerintahan Kelurahan	Aparat Kelurahan memahami konsep E-Government sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan pelayanan publik. Masyarakat memperoleh pemahaman bahwa E-Government dapat mempermudah akses layanan publik secara online.
2	Konteks Tantangan dan Peluang E-Government	Aparat Kelurahan menyadari tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur dan literasi teknologi, namun juga mengenali peluang besar dalam peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Masyarakat mulai mengerti bagaimana E-Government dapat memperbaiki pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi dalam proses pemerintahan.

Tabel 3 menunjukkan hasil pelaksanaan pengabdian terkait penguatan E-Government dalam pelayanan publik di Kelurahan Oluhuta, dengan fokus pada dua materi utama. Pertama, dalam materi Konteks E-Government dalam Pemerintahan Kelurahan, aparat kelurahan memahami bahwa E-Government merupakan solusi untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan pelayanan publik, sementara masyarakat juga mulai menyadari bahwa penerapan teknologi dapat mempermudah akses layanan secara online. Kedua, pada materi Konteks Tantangan dan Peluang E-Government, aparat kelurahan menyadari tantangan-tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi teknologi, namun juga mengenali peluang besar dalam peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Di sisi lain, masyarakat mulai mengerti bagaimana E-Government dapat memperbaiki pelayanan publik dan mendorong partisipasi aktif mereka dalam proses pemerintahan. Secara keseluruhan, pengabdian ini berhasil meningkatkan pemahaman kedua belah pihak tentang manfaat dan tantangan dalam penerapan E-Government.

KESIMPULAN

Pengabdian yang dilakukan di Kelurahan Oluhuta mengenai penguatan E-Government dalam pelayanan publik telah berhasil mencapai tujuan utama, yaitu meningkatkan pemahaman dan kesiapan aparat kelurahan serta masyarakat dalam mengimplementasikan teknologi digital. Dari materi yang disampaikan, aparat kelurahan kini lebih memahami bahwa E-Government dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan mempermudah akses pelayanan publik, sementara masyarakat juga menyadari manfaat dari penerapan E-Government, terutama dalam hal akses layanan yang lebih mudah dan transparan. Selain itu, pengabdian ini berhasil mengidentifikasi tantangan-tantangan yang ada, seperti keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi teknologi, namun juga menunjukkan berbagai peluang besar, termasuk peningkatan akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Dengan demikian, pengabdian ini memberikan kontribusi positif dalam mendukung transformasi digital di tingkat kelurahan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pemerintahan berbasis teknologi.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Bina Taruna atas dukungan dan kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan pengabdian ini. Terima kasih pula kepada pihak Kelurahan Oluhuta yang telah menerima dengan baik kegiatan

ini, memberikan dukungan, serta menyediakan akses yang diperlukan untuk menyelesaikan pengabdian ini. Kami juga menyampaikan penghargaan kepada seluruh aparat Kelurahan Oluhuta yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini dan menunjukkan komitmen yang tinggi untuk meningkatkan pelayanan publik. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada mahasiswa yang terlibat dalam pengabdian ini, atas dedikasi, waktu, dan kerja kerasnya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan penuh semangat. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen-dosen yang terlibat, atas bimbingan, dukungan, dan kontribusinya dalam memastikan keberhasilan pengabdian ini. Tanpa bantuan dan kolaborasi dari semua pihak tersebut, kegiatan pengabdian ini tidak akan berjalan lancar dan memberikan dampak positif.

DAFTAR REFERENSI

- Alhadar, S., Latare, S., Antu, Y., Latif, A., Sahi, Y., & Gobel, T. (2022). PARTISIPASI PEMUDA DALAM PEMBANGUNAN DESA: (Transformasi Wisata Berbasis Kearifan Lokal Dalam Meningkatkan UMKM di Desa Lembah Hijau). *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.35311/jmpm.v3i2.89>
- Alhadar, S., Mahmud, R., Gobel, L. V., Sahi, Y., & Mahadi, R. (2022). Optimalisasi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Gula Semut Berbasis Digital Marketing: Optimalisasi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Gula Semut Berbasis Digital Marketing. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.35311/jmpm.v3i2.74>
- Chiara Anindya Samuel. (2021). *Capaian, Peluang, dan Tantangan Implementasi E-Government di Indonesia*. Center For Digital Society.
- Kamuli, S., Wantu, S. M., Hamim, U., Djafar, L., Sahi, Y., & Dahiba, H. (2023). Pemberdayaan Berkelanjutan Melalui Pemanfaatan Dana Desa Bagi Masyarakat Pesisir di Desa Momalia Kecamatan Posigadan Provinsi Sulawesi Utara. *Jambura Journal Civic Education*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.37905/jacedu.v3i2.21827>
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia. *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4459>
- Latif, A., Pahru, S., Wantu, A., & Sahi, Y. (2022). ETIKA KOMUNIKASI ISLAM DI TENGAH SERANGAN BUDAYA DIGITAL. *Jambura Journal Civic Education*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.37905/jacedu.v2i2.17065>
- Sosiawan, E. A. (2015). TANTANGAN DAN HAMBATAN DALAM IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI INDONESIA. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(5), Article 5. <http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/760>