IMPLEMENTASI PROGRAM E-KELURAHAN DI KANTOR KELURAHAN PLAJU ULU KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat S-1
Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

REIVALDI GUSTAV WANISZHAL
07011181419026

Konsentrasi Kebijakan Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Indralaya, Ogan Ilir

November, 2018

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *"Implementasi program E-Kelurahan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang"* telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 22 November 2018.

Indralaya, 22 November 2018

Ketua

1. Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
   NIP. 196311061990031001 .....

Anggota

2. Ermanovida, S.Sos., M.Si
   NIP. 196911191998032001 .....

3. Drs. Joko Siswanto, M.Si
   NIP. 195706051985031003 .....

4. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
   NIP. 197705122003121003 .....

Mengetahui,
Dekan FISIP

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA
NIP. 198108272009121002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Tertawalah, karena jika kau tertawa seluruh dunia akan ikut tertawa bersamamu. Namun jangan sampai kau menyerah karena jika kau menyerah seluruh dunia yang akan menertawakanmu “

-Be the best version of your self-

(Reivaldi Gustav Waniszhal)

Dengan rahmat Allah Subhanahuwata’ala,

skripsi ini kupersembahkan kepada :

- Kedua orang tuaku tercinta, Papahanda Asuan Farizal dan Mamahanda Heni Purnamawati
- Saudaraku, Gading Ananta Waniszhal
- Partner setiaku, Astrid Maretha
- Teman – teman Seperjuangan AN FISIP 2014, Merry Squad, TheNext trip.
- Almamater kebanggaanku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan segala rahmat dan hidayah-Nya, penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kesempatan sehingga dapat menyelesaikan usulan proposal penelitian ini dengan judul **"Implementasi Program E-Kelurahan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang".**

Penulisan usulan penelitian ini tentu tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta, Papahanda Asuan Farizal dan MamaHanda Heni Purnamawati, adik saya Gading Ananta Waniszhal serta Pacar Tercinta Astrid Maretha, yang selalu memberikan semangat, kepercayaan, motivasi, doa dan kasih sayang selama ini.

2. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

4. Ibu Ermanovida, S.Sos, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

5. Bapak Dr. Raniasa Putra S.Ip.M.Si dan Ibu Dra. Martina, M.Si selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Periode (2014-2018), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya

6. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

7. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

8. Ibu Hoirun Nisyak, S.pd., M.pd selaku Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

9. Seluruh staff dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

10. Ibu Davi selaku PLT Lurah Plaju Ulu, Kecamatan Plaju, Kota Palembang.

11. Seluruh staf atau Pegawai Kelurahan Plaju Ulu, Kecamatan Plaju, Kota Palembang.

12. Sahabat-Sahabatku NextTrip Genk, Gopal, Sridam, Winda, Dinda rahma, Cibon, Mitha, Dinda deanza, Mariska, Putri.

13. Sahabat-sahabatku Merry Squad, RizkiMer, Yahud, Ejak Prabu, Ejak merry, Tomok, Anang, Denny, Hanif, Najib, Imam, Abib, Irgi, Nasyat.

14. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2014.

Penulis berupaya dengan optimal untuk meyempurnakan penulisan proposal ini, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan didalam penulisan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna untuk menambah baik skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini bisa selesai tepat pada waktunya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Indralaya, November 2018

Penulis

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Implementasi program E-Kelurahan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program E-Kelurahan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang. Penelitian ini berfokus pada sistem yang digunakan pihak Kelurahan Plaju Ulu dalam melayani masyarakat Kelurahan Plaju Ulu. Penelitian ini mengunakan teori implementasi dari Ripley dan Franklin. Hasil penelitian menunjukan bahwa implementasi Program E-Kelurahan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang belum memenuhi Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaannya. Pada dimensi Tingkat Kepatuhan masih belum cukup sesuai dikarenakan masih ada karyawan Kelurahan Plaju Ulu yang belum bisa menjalankan program E-Kelurahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, pada dimensi Kelancaran Rutinitas dan Fungsi juga masih belum memenuhi standar dikarenakan masih terdapat kekurangan dalam biaya operasional, sarana dan prasarana sudah tersedia namun biaya operasional seperti pembelian paket jaringan belum disediakan oleh Pemerintah, hal ini yang memberatkan pihak Kelurahan Plaju Ulu untuk menerapkan program E-Kelurahan setiap hari, pada dimensi Dampak yang dikehendaki juga belum sesuai dikarenakan pelaksanaan program E-Kelurahan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu belum berjalan setiap hari untuk proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan banyaknya kekurangan didalam pelaksanaan program E-Kelurahan Plaju Ulu sebaiknya pihak Pemerintah lebih memperhatikan sistem pelayanan mengunakan program E-Kelurahan ini dengan cara memberikan anggaran dana untuk pelaksanaan program seperti ini.

Kata Kunci : Program E-Kelurahan, Pelayanan Publik

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si	**Ermanovida, S.Sos., M.Si**
NIP. 196311061990031001	**NIP. 196911191998032001**

Indralaya, November 2018
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Abstract

This research is entitled "Implementation of the E-Kelurahan program at the Plaju Ulu Urban Village Office in Palembang City". This study aims to find out how the implementation of the E-Kelurahan program in the Plaju Ulu Urban Village Office in Palembang City. This research focuses on the system used by the Plaju Ulu Village in serving the people of Plaju Ulu Village. This research uses implementation theory from Ripley and Franklin. The results showed that the implementation of the E-Kelurahan Program in the Plaju Ulu Urban Village Office in Palembang City had not met the Standard Operating Procedure in its implementation. The dimensions of Compliance Level are still not quite appropriate because there are still employees of Plaju Ulu Village who have not been able to run the E-Kelurahan program in the process of service to the community, on the dimensions of Smooth Routines and Functions. infrastructure is available but operational costs such as purchasing network packages have not been provided by the Government, this is burdensome for the Plaju Ulu Village to implement the E-Kelurahan program every day, on the dimensions of the desired Impact is not yet appropriate due to the implementation of the E-Kelurahan program in the Plaju Village Office Ulu has not walked every day for the process of service to the community. With the many shortcomings in the implementation of the Plaju Ulu E-Village program, the Government should pay more attention to the service system using this E-Kelurahan program by providing a budget for the implementation of a program like this.

Keyword: E-Kelurahan program, Public service

Advisor I

Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Advisor II

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

Indralaya, November 2018
Chairman of the state Administration Science Department
Faculty of Social Sciences and Political Science
Sriwijaya University

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ..... **i**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 19
C. Tujuan Penelitian 19
D. Manfaat Penelitian 19

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Landasan Teori 20
    1. Kebijakan Publik 20
    2. Implementasi Kebijakan 25
B. Beberapa Teori Implementasi Kebijakan 28
    1. Teori Ripley dan Franklin 28
    2. Teori Donald Van Metter dan Carl Van Horn 30
    3. Teori George C. Edward III 30
    4. Teori Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier 35
    5. Teori Merilee S. Grindle 36
C. Teori Implementasi yang digunakan 37
D. Kerangka Teori 38
E. Kerangka Pemikiran 40

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 42
B. Definisi Konsep 42
C. Fokus Penelitian 43
D. Unit Analisis Data 45
E. Jenis Data dan Sumber Data 45
    1. Jenis Data 45
    2. Sumber Data 45
F. Informan Penelitian 46
G. Teknik Pengumpulan Data 46
    1. Wawancara Mendalam 47

2. Teknik Observasi 47
3. Dokumentasi 47
H. Teknik Analisis Data 48
I. Jadwal Penelitian 49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian
1. Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Plaju.....50
2. Gambaran Umum Kelurahan Plaju Ulu Palembang.....51
B. Hasil dan Pembahasan
1. Tingkat Kepatuhan 70
Kepatuhan karyawan Kelurahan Plaju Ulu untuk belajar dan menjalankan program E-Kelurahan.....70
2. Kelancaran Rutinitas Fungsi.....74
a. Sarana dan Prasarana untuk menunjang Program E-Kelurahan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang.....74
b. Sosialisasi Kepada Masyarakat tentang adanya Program E-Kelurahan.....78
3. Kinerja dan Dampak yang dikehendaki.....82
a. Kinerja 82
1. Memudahkan karyawan Kelurahan Plaju Ulu.....83
2. Memudahkan warga Kelurahan Plaju Ulu.....85
b. Dampak yang dikehendaki 87
1. Data dan Profil warga menjadi rapi dan aman 88
2. Pelayanan kepada warga menjadi efektif Dan transparansi 89

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan.....94
B. Saran 96

DAFTAR PUSTAKA 98
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Kesiapan alat dan kebutuhan yang dimiliki Kantor Kelurahan Plaju Ulu 18
2. Tabel 3.1 Fokus penelitian 43
3. Tabel 3.2 Jadwal Penelitian 49
4. Tabel 4.1 Matriks Temuan Fokus Penelitian 90

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Tampilan awal fitur pelayanan pembuatan surat 10
2. Gambar 1.2 Kelebihan jika mengunakan Program E-Kelurahan 11
3. Gambar 1.3 Syarat utama menjalankan program E-kelurahan.....13
4. Gambar 1.4 Pelayanan yang ada pada program E-Kelurahan 16
5. Gambar 1.5 Alur atau Proses Pelayanan mengunakan E-Kelurahan.....17
6. Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan Ripley and Franklin.....29
7. Gambar 2.2 Model Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn 30
8. Gambar 2.3 Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III 34
9. Gambar 2.4 Model Implementasi Kebijakan Mazmanian dan Sabatier 36
10. Gambar 2.5 Model Implementasi Kebijakan Merilee S. Grindle 37
11. Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran Implementasi Program E-kelurahan di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang 41
12. Gambar 4.1 Kantor Kecamatan Plaju Kota Palembang.....50
13. Gambar 4.2 Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang.....51
14. Gambar 4.3 Peta Lokasi Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang 52
15. Gambar 4.4 Visi, Misi dan Motto Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang 55
16. Gambar 4.5 Struktur Organisasi Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang.....56
17. Gambar 4.6 Maklumat Pelayanan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu 71
18. Gambar 4.7 Tampilan awal Program E-Kelurahan 73
19. Gambar 4.8 Wi-fi Kelurahan Plaju Ulu.....77
20. Gambar 4.9 Komputer yang digunakan untuk pelayanan kepada Masyarakat.....77
21. Gambar 4.10 Pelayanan kepada warga Kelurahan Plaju Ulu.....80
22. Gambar 4.11 SOP Pelayanan Kelurahan Plaju Ulu.....83
23. Gambar 4.12 Kunjungan Wakil Walikota Palembang 87

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Surat Tugas Pembimbing Skripsi
2. Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
3. Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi
4. Lampiran 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
5. Lampiran 5 Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
6. Lampiran 6 Peraturan Walikota Palembang No.92 Tahun 2011 Tentang Pengembangan E-Government dilingkungan Pemerintahan Kota Palembang
7. Lampiran 7 Jurnal Larasati Inne, Nurhadryani Yani. 2012. E-Government kependudukan Indonesia: pengembangan instrumen dan evaluasi Website kependudukan di Indonesia. 1(1): 13-21
8. Lampiran 8 Jurnal Somantri Oman, Hasta Dwi. 2017. Implementasi E-Government pada Kelurahan pasurungan Lor Kota Tegal berbasis Service Orientied Architecture (SOA). 2(1): 23-29
9. Lampiran 9 Jurnal Ridwan Mochamad, Nurhakim Satya. 2014. Implementasi E-Government dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas sistem pemerintahan modern. 11(3): 403-422
10. Lampiran 10 Power Point tentang E-Kelurahan dari PT.Telkom Indonesia

DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

BDPM	: Bank Data Pelaksanaan Masyarakat
E-Government	: *Elektronic Government*
E-Kelurahan	: Elektronik Kelurahan
ICT	: *Information, Communication and Technology*
Internet	: *Interconnection-networking*
Kbps	: *Kilobyte per second*
KK	: Kartu Keluarga
KM^2	: Kilometer persegi
MenPAN-RB	: Menteri Pemberdayan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
NTB	: Nusa Tenggara Barat
NTT	: Nusa Tenggara Timur
Permendagri	: Peraturan Menteri dalam Negeri
PLT	: Pelaksana Tugas
Pungli	: Pungutan Liar
PT	: Perseroan Terbatas
UU	: Undang-Undang
Rp	: Rupiah
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat daerah
SP	: Surat Pernyataan
S.T	: Sarjana Teknik

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar nomor satu di dunia yang terdiri dari 17.504 pulau dengan populasi lebih dari 256.603.197 juta jiwa per tahun 2017. Untuk mempermudah pembagian wilayah dan populasi di Indonesia ini maka perwilayah tersebut diberikan satu kepala wilayah atau pemimpin untuk mengatur semua administrasi yang di perlukan masyarakat. Untuk wilayah Provinsi diatur dan di kepalai oleh seorang Gubernur, untuk wilayah Kota diatur dan di kepalai oleh seorang Walikota, untuk wilayah Kecamatan diatur dan di kepalai oleh seorang Camat dan juga pada wilayah Kelurahan diatur dan di kepalai oleh seorang Lurah. Tugas dan fungsi masing-masing jabatan tersebut pada dasarnya sama akan tetapi dibedakan dari besarnya wewenang yang didapat dari masing-masing kepala wilayah.

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah Kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit Pemerintahan terkecil setingkat dengan Desa. Berbeda dengan Desa, Kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah Desa dapat diubah statusnya menjadi Kelurahan. Berdasarkan Permendagri 31/2006 tentang pembentukan, penghapusan, dan penggabungan Kelurahan, dan Permendagri 28/2006 tentang perubahan status Desa menjadi Kelurahan.

Syarat-syarat pembentukan suatu Kelurahan adalah:

1. Wilayah Jawa dan Bali paling sedikit 4.500 jiwa atau 900 KK, dengan luas paling sedikit 3 km²
2. Wilayah Sumatera dan Sulawesi paling sedikit 2.000 jiwa atau 400 KK, dengan luas paling sedikit 5 km²
3. Wilayah Kalimantan, NTB, NTT, Maluku, Papua paling sedikit 900 jiwa atau 180 KK, dengan luas paling sedikit 7 km²
4. Serta memiliki kantor Pemerintahan, memiliki jaringan perhubungan yang lancar, sarana komunikasi yang memadai, dan fasilitas umum yang memadai.

Kelurahan yang tidak lagi memenuhi kondisi diatas dapat dihapuskan atau digabungkan dengan Kelurahan yang lain. Sedangkan pemekaran Kelurahan dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit lima tahun penyelenggaraan Pemerintahan di Kelurahan tersebut.

Salah satu mobilitas informasi adalah aspek pelayanan masyarakat. Saat ini, dengan luas daerah dan jumlah penduduk yang cukup tinggi. Wilayah atau daerah Plaju khususnya di Kelurahan Plaju Ulu membutuhkan konsentrasi pengelolaan yang lebih tinggi dalam meningkatkan pelayanan. Salah satu cara yang ditempuh adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi internet. Aplikasi internet sudah digunakan untuk pemakaian lingkungan Pemerintahan yang dikenal dengan *E-Government*. Kemajuan teknologi informasi melalui internet telah membuka kesempatan yang semakin luas hubungan antara politik, birokrasi dan masyarakat.

Kemajuan teknologi saat ini, belum dioptimalkan oleh sebagian besar Kelurahan/Desa dalam mempermudah administrasi pelayanan kepada masyarakat. Tugas pemerintah yang sudah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

pada Pasal 1 yaitu memberikan pelayanan kepada warganya dengan standar pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pemanfaatan *Information, Communication and Technology* (ICT) mengalami perubahan pada aktivitas manusia dalam berbagai sektor, begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah.

Mengembangkan penyelenggaraan Pemerintah berbasis elektronik atau sering disebut dengan *Electronic Government* (e-Government) merupakan cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga merupakan suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan Pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Manfaat diterapkannya *e-government* pada setiap lapisan adalah meningkatkan fungsi pelayanan publik serta meningkatkan kinerja sumber daya manusia dan secara langsung meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja dari Pemerintah Kabupaten/Kota. Dengan demikian informasi yang dihasilkan akan menjadi lebih lengkap, cepat dan akurat dengan biaya yang lebih efisien dalam pengelolaan data dan pencarian data/informasi. Ini juga dipertegas oleh Menteri Pemberdayan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) bahwa *e-Government* adalah sebuah cara yang di lakukan pemerintah untuk memadukan layanan informasi dengan sistem perangkat ICT yang bertujuan untuk memudahkan warga mendapatkan informasi (Sumber: maxmanroe.com).

Di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdapat pada pasal 4 huruf a, yang berbunyi : “ Pengadaan dan Penyaluran barang Publik yang dilakukan oleh instansi Pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja Daerah” dan juga sesuai dengan instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan

dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dan Peraturan Walikota Palembang No.92 Tahun 2011 Tentang Pengembangan *E-Government* dilingkungan Pemerintahan Kota Palembang. Hal inilah yang membuat setiap instansi yang ada diruang lingkup Pemerintah Kota Palembang diwajibkan melaksanakan apa yang telah diatur didalam tata Pemerintahan tersebut. Peraturan ini dibuat agar Badan, Dinas, Sekretariat, Kecamatan Kota yang sudah diatur dalam SKPD Kota Palembang memiliki sifat keterbukaan yang luas terhadap masyarakat.

Didalam jurnal yang berjudul "*E-Government* kependudukan Indonesia : pengembangan instrumen dan evaluasi *Website* kependudukan di Indonesia" karya Inne Larasati dan Yani Nurhadrayani. Ketika Pemerintah telah berkomitmen mengembangkan *good governance* atau ketatapemerintahan yang baik, maka pelayanan publik menjadi salah satu titik strategis yang harus mendapat perhatian khusus. Terdapat beberapa pertimbangan terkait hal tersebut (Dwiyanto, 2005) :

1. Pelayanan publik adalah ranah dimana negara berinteraksi secara intensif dengan warganya
2. Pelayanan publik merupakan ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur ketatapemerintahan

Pada intinya, Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang merata kepada seluruh warganya. Perlu disadari bahwa masyarakat menuntut adanya pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas diseluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif (Haryamotko, 2016). Selain itu, masyarakat juga menginginkan agar aspirasi mereka didengar oleh pemerintah sehingga pemerintah pun harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik didalam perumusan kebijakan negara. Untuk menjawab tantangan tersebut, baik pemerintah pusat

maupun daerah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen dan proses kerjanya yang salah satunya dapat dilaksanakan melalui proses tranformasi menuju *E-Government.*

Salah satu pelayanan berbasis *e-Government* di Kota Palembang khususnya yang ada pada Kelurahan Plaju Ulu ini adalah e-Kelurahan, dengan populasi sebanyak 20.505 jiwa pertahun 2017 program ini dirasa tepat untuk pelayanan terhadap masyarakat. E-Kelurahan ini merupakan hasil kerjasama antara instansi Kelurahan dengan Telkom Indonesia dalam hal ini yaitu Telkomsigma. E-Kelurahan merupakan layanan aplikasi untuk otomatisasi proses administrasi pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan/Desa secara cepat, akurat, dan mudah. Awal mula diterapkannya program atau aplikasi E-Kelurahan di Kantor Kelurahan Plaju ulu Kota Palembang adalah karena pihak Kelurahan Plaju ulu ingin tampil beda dengan Kelurahan lain dan ingin menambahkan nilai lebih pada kantor mereka untuk mengikuti lomba Desa dan Kelurahan diseluruh Indonesia pada tahun 2016, mereka menjadikan E-Kelurahan sebagai program unggulan dalam hal pelayanan yang mereka miliki dan mereka terapkan pada Kantor Kelurahan Plaju ulu, Mereka mendapatkan informasi dari pihak ketiga yang menyarankan untuk mengunakan program E-Kelurahan tersebut.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

1. Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah negara.

Untuk melaksanakan maksud tersebut, berdasarkan intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-goverment* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antara lembaga Pemerintah dan Pemerintah daerah otonom.

E-Kelurahan ini dianggap lebih efisien dan tidak banyak penggunaan kertas dan fotokopi, serta data bisa terakomodir dengan lengkap karena sebelumnya administrasi kependudukan dilakukan dengan menggunakan aplikasi bernama Bank Data pelaksanaan Masyarakat (BDPM) akan tetapi BDPM ini tidak bisa dikoneksikan dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sehingga data kependudukan di Kelurahan dan yang didapat oleh Dinas kependudukan dan catatan sipil pasti selalu berbeda, aplikasi E-Kelurahan ini juga bisa membuat masyarakat untuk tertib dalam hal adminstrasi. Sebagai contohnya, jika kartu keluarga masa berlakunya sudah habis maka bisa langsung

terdeteksi. Karena alasan ini lah E-Kelurahan ini dianggap tepat untuk menggantikan sistem yang sudah lama.

E-Kelurahan merupakan layanan aplikasi untuk otomatisasi proses administrasi pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan/Desa secara cepat, akurat, dan mudah. Tujuan E-Kelurahan ini sendiri ialah Kecepatan pelayanan kepada masyarakat, Transparansi proses pelayanan, pelayanan yang mudah dan terukur dan merupakan salah satu *Good Governance*. E-Kelurahan berfungsi sebagai layanan administrasi yang berlangsung secara otomatis seperti pembuatan surat keterangan, pendataan penduduk, potensi daerah, dan arsip. Bukan hanya itu, surat ataupun perizinan yang diurus bisa dicek apakah sudah selesai diproses atau belum, tanpa harus pergi ke kelurahan untuk memastikannya akan tetapi dengan catatan sudah terdaftar pada aplikasi E-Kelurahan. Aplikasi E-Kelurahan diperuntukan bagi Kelurahan dalam mengelola administrasi data kependudukan. Dengan E-Kelurahan pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat rujukan, surat keterangan, surat pengantar dan lain sebagainya dapat dibuat secara elektronik yang datanya tersimpan dengan aman dan lengkap diserver Telkom. Selain itu dengan adanya program ini warga tidak perlu lagi mengantri dan dapat menghemat waktu dalam pengelolaan Administrasi yang berbasis IT, serta keuntungan untuk Kelurahan yaitu dalam meningkatkan produktifitas dalam bekerja, karena bantuan IT *Tools* yang sangat mudah dalam pengoperasianya tanpa harus menyediakan tenaga IT di Kelurahan.

Program E-Kelurahan ini memiliki tujuan untuk mencapai pelayanan yang prima, melalui kerjasama ini Kota Palembang perlu mengedepankan pelayanan semacam ini untuk pengembangan Kota Palembang menjadi sebuah Kota yang terbuka dan ramah terhadap pemanfaatan teknologi terutama dalam teknologi informatika. Dengan aplikasi ini juga bukan hanya bisa meminimalisir praktir pungutan liar (Pungli) yang sering dilakukan oknum saat memberikan layanan atau bantuan kepada masyarakat akan tetapi data-data

semua warga yang diperlukan saat pelayan bisa disimpan didalam aplikasi tersebut dengan aman. Hadirnya aplikasi E-Kelurahan ini menawarkan sistem integrasi secara online yang menghubungkan data antar Kelurahan dan dinas. Kemudahan ini bukan saja membantu staf Kelurahan dalam bekerja, namun juga memudahkan masyarakat dalam mengakses data kependudukan mereka. Salah satu contohnya saat pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru, warga cukup datang, input data, dan KK bisa langsung tercetak pada saat itu juga tanpa perlu menunggu update data dipusat, Status kependudukan warga juga bisa dilihat dengan mudah dengan aplikasi E-Kelurahan ini. Misalnya untuk mengetahui status sosial ekonomi untuk pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), warga cukup memasukan data Nomor Induk Kependudukan (NIK) maka sudah terlihat informasi yang dibutuhkan di sistem.

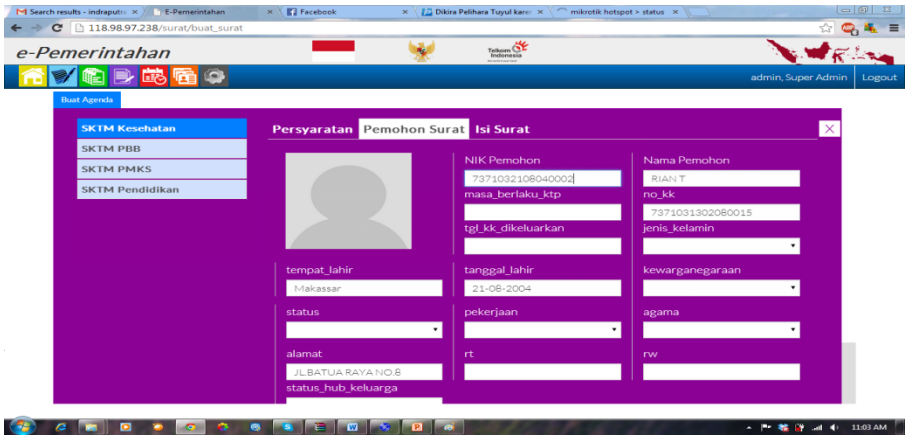
Didalam jurnal yang berjudul " Implementasi *E-Government* pada Kelurahan pasurungan Lor Kota Tegal berbasis *Service Orientied Architecture (SOA)"* karya Oman somantri dan Dwi hasta. Setidaknya ada tiga faktor yang menyebabkan pentingnya *e-goverment* dalam pembangunan masyarakat yaitu:

1. Komunikasi antara sektor publik dan masyarakat menawarkan bentuk partisipasi dan interaksi keduanya. Waktu yang dibutuuhkan menjadi lebih singkat, disamping tingkat kenyamanan pelayanan yang semakin tinggi. Selain itu, bentuk transaksi baru akan menyebabkan meningkatknya pemahaman dab penerimaan masyrakat terhadap tindakan yang dilakukan pemerintah
2. Teknologi informasi dalam pelayanan publik memungkinan penghapusan struktur birokrasi dan proses yang berbelit-belit. Tujuan realistis yang hendak dicapai melalui *cyberspace* adalah efisiensi pelayanan dan penghematan *financial.* Informasi online dalam pelayanan publik dapat meningkatan derajat

pengetahuan masyrakat mengenai proses dan persyaratan sebuah pelayanan publik.

3. *E-goverment* menyajikan juga informasi-informasi lokal setempat penggunaan internet dalam sektor publik akan memungkinkan kompetisi masyarakat lokal dengan perkembangan global.

E-Kelurahan sebagai bagian dari E-Pemerintahan merupakan dukungan dari Telkom Group kepada Pemerintah Kota untuk mewujudkan *Smart City*. Melalui implementasi E-Pemerintahan ini akan mendorong kinerja Pemerintah, yaitu meningkatkan efisiensi internal Pemerintah, layanan kepada masyarakat dan dukungan keunggulan ekonomi. Secara umum E-Pemerintahan yang terdiri dari *Smart City Monitoring* dan E-Kelurahan/E-Kecamatan memiliki fitur lengkap untuk penyelenggaraan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik. Pada *Smart City Monitoring* terdapat fitur *Customize City Dashboard, Visual Business Intelligence, data Filtering System* dan *Real Time Data Update* yang memungkinkan Pemerintahan mengetahui jumlah warga yang mengajukan surat termasuk data sebaran per wilayah, serta waktu atau durasi proses pengajuan surat sehingga performansi setiap dinas dapat diketahui secara instan dan juga di dalam fitur *Dashboard, Letter Agreement, Upload Citizen's Data, e-mail Notification* yang memungkinkan warga dapat melakukan update data dan mendapatkan informasi progress pengurusan surat. Melalui penerapan E-Kelurahan diharapkan dapat terwujud sistem managemen dan proses kerja dilingkungan Kecamatan dan Kelurahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan dengan adanya E-Kelurahan maka masyarakat akan mendapatkan kepastian terhadap tahapan proses pelayanan publik di Kelurahan, E-Kelurahan juga bisa dijadikan tolak ukur kinerja dari aparatur di Kelurahan dalam melayani masyarakat.



Gambar 1.1 Tampilan fitur pelayanan pembuatan surat
Sumber : Data Kelurahan dari PT. Telkom Indonesia

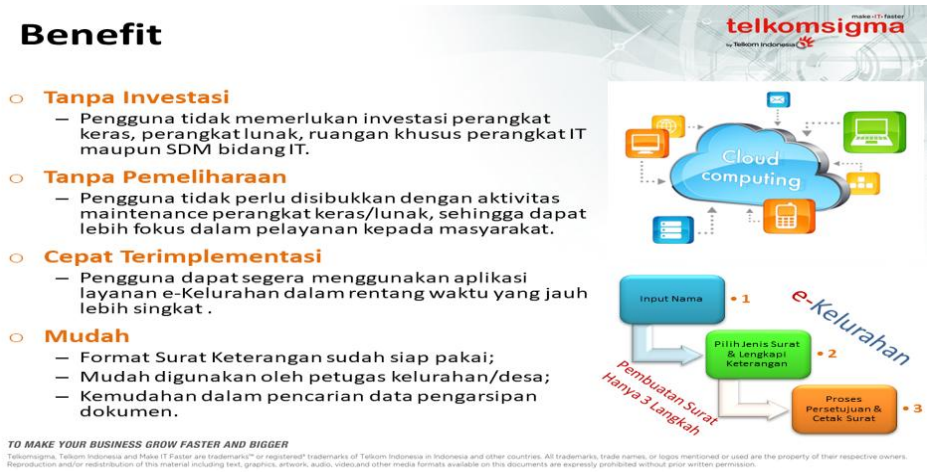
Berikut adalah langkah untuk mengakses program e-Kelurahan :

1. Buka laman : http://www.(namakelurahan).e-pemerintahan.com ATAU http://www.e-pemerintahan.com/(nama kelurahan)
2. Masukkan Username dan password serta kode captcha yang tersedia
3. Setelah berhasil login akan keluar beberapa fitur seperti, Dashboard, Buat surat, Data surat, Persetujuan surat, Data warga dan lain-lain, kemudian pilih salah satu fitur tersebut
4. Disini sebagai contoh kita memilih fitur buat surat dan memilih membuat surat SKTM kesehatan
5. Terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi seperti foto atau scan KTP,KK dan surat pengantar dari RT/RW
6. Kemudian masukan data-data pemohon seperti Nama, Tanggal lahir, alamat, NIK, Nomor KK dan lain-lain
7. Selanjutnya masuk ke bagian selanjutnya untuk mengisi nomor surat, tanggal surat pengantar dan lokasi kesehatan yang dituju
8. Setelah selesai, kita bisa melihat isi surat dengan cara mengklik tombol preview surat untuk mengecek kesalahan yang mungkin terjadi

9. Setelah dikira isi surat telah benar maka surat langsung di proses untuk meminta persetujuan
10. Proses persetujuan untuk setiap surat berbeda. Ada yang cukup sampai kasi pelayanan, ada yang sampai lurah, dan lainnya.
11. Persetujuan dilakukan dengan pertama melihat kotak bagian bawah yang berwarna hijau dan merah, jika masih ada tanda hijau dan merah (pada lingkaran), maka pelayanan tersebut belum di proses
12. Tombol hijau untuk menyetujui, tombol merah untuk menolak
13. Setelah surat telah disetujui maka surat sudah siap untuk dicetak dan di tandatangani oleh Lurah jika berada di tempat dan bisa di scan jika Lurah sedang tidak ada di tempat
14. Kemudian surat sudah bisa diambil kembali oleh pemohon

Terdapat tanda khusus untuk surat hasil dari program e-Kelurahan ini, yaitu berupa barcode dibagian kiri bawah kertas dan dibagian bawah barcode terdapat nama tempat atau instansti surat ini dibuat.

Selain itu, keuntungan atau benefit lainnya yang didapat dari pelayanan e-Kelurahan tersebut, antara lain :



Gambar 1.2 Kelebihan jika mengunakan Program E-Kelurahan
Sumber: Data Kelurahan dari PT.Telkom Indonesia

Didalam program ini juga pengguna bisa dapat melihat profil warga/RT/RW dan Kelurahan secara detail berikut aktivitasnya dan pelayanan apa saja yang sudah pernah warga tersebut lakukan selama program ini berjalanan, Pelaporan dan status kependudukan dapat disajikan secara *real time* dan sesuai kebutuhan serta Proses pengerjaan surat, persetujuan surat, pencetakan surat, pengarsipan dokumen dapat dilakukan bersama dalam satu waktu dan tempat terpisah. Program E-kelurahan ini tak terlepas dari pihak luar sebagai penyedia jaringan, PT. Telkom Indonesia. Melalui anak perusahaan nya yaitu Telkomsigma menciptakan sebuah program atau *software* untuk mendukung kebijakan *E-government* yang dikeluarkan Pemerintah. Dengan bekerjasama dengan pihak telkom ini lah pihak Kelurahan bisa langsung mendapatkan dengan cara membeli semua kebutuhan yang disediakan oleh pihak telkom itu sendiri. Biaya yang diperlukan juga tidak sedikit, biayanya sekitar Rp.10.000.000,- (Sepuluh juta Rupiah). Karena biaya yang dirasa cukup besar ini lah maka pihak Kelurahan Plaju Ulu meminta keringanan kepada pihak Pemerintah Kota Palembang khususnya untuk membantu ataupun menyediakan anggaran untuk masing-masing Kelurahan yang ingin menjalankan program ini.

Saya sempat bertanya secara langsung kepada sekretaris Lurah yang sekarang telah menjadi Pelaksana Tugas atau PLT Lurah Plaju Ulu di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang pada tanggal 21 November 2017, ibu Davy Anggraini, S.T. mengenai pengimplementasian program E-kelurahan ini di Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang :

> *“ program E-kelurahan ini sudah berjalan kurang lebih 1 tahun di kelurahan plaju ulu ini, respon masyarakat juga cukup bagus untuk program E-kelurahan ini. Akan tetapi masih banyak sekali kekurangan yang harus diperbaiki agar program ini di anggap benar-benar berhasil. Yang pertama, kami menjalankan program ini mengunakan dana kami sendiri biaya perbulan untuk membayar telkom juga masih menggunakan biaya dari kami sendiri, yang kedua jaringan untuk menjalankan program ini sering sekali tidak stabil, hal itu menyebabkan keterlambatan dalam seluruh aktifitas kelurahan. Harapan saya sebagai pengguna atau yang menjalankan program ini adalah pemerintah Kota Palembang harusnya menyediakan anggaran untuk program ini agar program ini bisa dijalankan secara maksimal “*

Gambar 1.3 Syarat utama menjalankan program E-kelurahan
Sumber : Data Kelurahan dari PT.Telkom Indonesia

Seperti yang kita lihat diatas, PT. Telkom indonesia atau dalam hal ini Telkomsigma mengeluarkan dan memberi kejelasan tentang apa saja kebutuhan atau syarat utama untuk menjalankan program E-kelurahan ini. Ini merupakan syarat minimal yang seharusnya ada didalam suatu kantor Kelurahan tersebut untuk menjalankan program E-Kelurahan ini agar bisa membantu dan memenuhi kebutuhan masyarakat untuk membuat surat-surat ataupun hal yang lainnya. Untuk menjalankan program E-kelurahan ini, yang paling utama adalah kantor Kelurahan tersebut harus memiliki sebuah komputer, karena sekarang ini setiap kegiatan dan urusan kantor selalu membutuhkan komputer sebagai alat utama dan lebih baik komputer yang ada dalam suatu kantor Kelurahan itu berjumlah lebih dari 5 unit agar satu staf tersebut bisa memiliki masing-masing 1 unit komputer, hal ini juga sangat membantu untuk mempersingkat waktu dalam proses membuat surat menyurat. Kemudian akses internet, kecepatan jaringan internet minimal 512 kbps untuk Speedy dan 128 kbps untuk Astinet, dan selanjutnya kesiapan data untuk menunjang proses pembuatan surat menyurat seperti data warga, profil Kecamatan dan SIAK dan yang terakhir ialah sumber daya manusianya, hal utama yang tidak kalah penting ialah harus ada orang yang menjalankan program tersebut.

Didalam jurnal yang berjudul “ Implementasi *E-Government* dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas sistem pemerintahan modern “ karya Mochamad Ridwan Satya Nurhakim.

Pentahapan dalam penerapan *e-goverment* di setiap lembaga pemerintah mengikuti:

1. Tingkat Persiapan, antara lain:
    a. Pembuatan situs *web* pemerintah di setiap lembaga;
    b. Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia menuju penerapan *e-goverment;*
    c. Penyediaan sarana akses publik antara lain dalam bentuk *Multipurpose Comminity Center* (MCC), Warung dan kios internet, dan lain-lain;
    d. Sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik, baik untuk publik maupun penggunaan internal;
    e. Pengembangan motivasi kepemimpinan (*e-leadership*) dan kesadaran akan pentingnya manfaat *e-goverment* (*awareness building*);
    f. Penyiapan peraturan pendukung;
2. Tingkat Pematangan, antara lain:
    a. Pembuatan situs informasi layanan publik interaktif, antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (*search engine*), fasilitas tanya jawab dan lain-lain
    b. Pembuatan hubungan dengan situs informasi lembaga lainnya (*hyperlink*).
3. Tingkap Pemantapan, antara lain:
    a. Penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik antara lain dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran dan lain-lain;

b. Penyatuan penggunaan aplikasi dan data dengan lembaga lain (*interoperabilitas*).

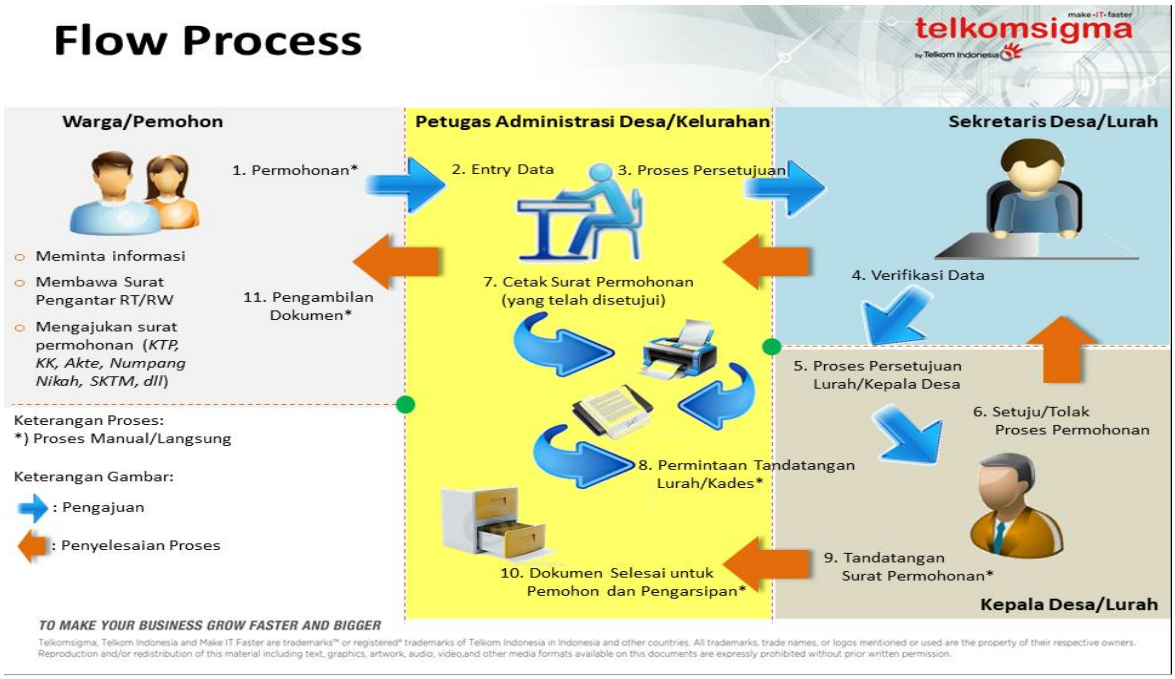
4. Tingkat Pemanfaatan, antara lain:
   a. Pembuatan berbagai aplikasi untuk pelayanan G2G (*Goverment to Goverment*), G2B (*Goverment to Bussines*) dan G2C (*Goverment to Community*) yang terintegrasi;
   b. Pengembangan proses layanan *e-goverment* yang efektif dan efisien;
   c. Penyempurnaan menuju kualitas layanan terbaik (*best practice*).

Menurut Nugroho (2007), Tahapan perkembangan implementasi *e-goverment* di Indonesia dibagi menjadi empat:

1. *Web Presence*, yaitu memunculkan *website* daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyrakat ditampilkan dalam *website* pemerintah.
2. *Interaction*, yaitu *web* daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas *download* dan komunikasi *e-mail* dan *website* pemerintah.
3. *Transaction*, yaitu selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
4. *Transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi.

Gambar 1.4 Pelayanan yang ada pada program E-Kelurahan
Sumber : Data Kelurahan dari PT.Telkom Indonesia

Jika kita melihat gambar di atas, terdapat berbagai macam pelayanan yang bisa digunakan masyarakat dalam program E-Kelurahan ini antara Lain : Registrasi Surat, Surat Pengantar, Surat Pernyataan (SP), Surat Keterangan, Surat Keterangan Miskin, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Serba guna, Surat Keterangan Pengantar Catatan Kepolisian dan surat-surat keterangan yang lainnya. Dengan banyaknya pelayanan yang ada di program ini bisa menambah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan yang bersangkutan atau yang mengunakan Program E-Kelurahan ini di kantor mereka.



Gambar 1.5 Alur atau Proses Pelayanan mengunakan E-Kelurahan
Sumber: Data Kelurahan dari PT.Telkom Indonesia

Berdasarkan gambar diatas kita bisa melihat alur atau proses pelayanan yang dilakukan pihak Kelurahan jika mengunakan program E-Kelurahan ini. Berikut Penjelasan proses yang ada pada gambar di atas :

1. Warga sebagai pemohon memberikan berkas yang ingin di proses kepada staf kelurahan
2. Kemudian staf kelurahan melakukan Entry Data yang sesuai dengan pelayanan yang diajukan pemohon
3. Lalu staf kelurahan langsung meminta persetujuan kepada sekretaris lurah
4. Sekretaris Lurah lalu memverifikasi data tersebut
5. Selanjutnya sekretaris lurah meminta persetujuan kepada Lurah melalui program E-Kelurahan tersebut untuk memproses surat yang ingin dikerjakan
6. Surat yang telah disetujui atau ditolak Lurah akan diterima kembali oleh Sekretaris Lurah
7. Jika surat sudah disetujui maka surat segera di cetak
8. Lalu Surat diberikan kepada Lurah untuk di tandatangani

9. Setelah selesai di tandatangani maka surat sudah bisa di ambil kembali oleh pemohon

Tabel 1.1 Kesiapan alat dan kebutuhan yang dimiliki kantor kelurahan Plaju Ulu

No.	Alat/Kebutuhan	Yang ada di Kantor Kelurahan plaju ulu	Yang harusnya terjadi
1.	Komputer	Ada sebanyak 4 unit komputer	Lebih dari 5 unit komputer
2.	Jaringan internet	Kecepatan jaringan interner rata-rata hanya 200-350 kbps	Minimal 512 kbps untuk Speedy dan 128 untuk Astinet
3.	Sumber daya / yang menjalankan	Hanya terdapat 3 karyawan yang bisa menjalankan program E-kelurahan tersebut	Semua staf dan karyawan harus bisa menjalankan program tersebut

Sumber : Hasil observasi langsung di kantor Kelurahan Plaju Ulu

Dari data di atas bisa kita lihat bahwa masih banyak sekali kekurangan demi kekurangan yang ada pada program E-kelurahan khususnya pada kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang ini, sarana dan prasarana yang belum memadai dan sumber daya yang menjalankan program E-Kelurahan ini juga masih belum maksimal. Hanya saja hal utama yang harus diperbaiki ialah tindakan dari pihak pemerintah Kota Palembang untuk memberikan penilaian lebih pada program ini terlebih dalam hal pendanaan yang dianggap menjadi beban utama dari pihak Kelurahan, ada baiknya pihak pemerintah memberikan anggaran khusus pada program E-kelurahan ini.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijabarkan di atas, masih kita temui beberapa masalah yang ada dalam penerapan dan pelaksanaan didalam menjalankan program E-kelurahan ini. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti dan mempelajari lebih lanjut masalah ini dengan mengangkat judul **“ *Implementasi program E-Kelurahan pada Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang* “** dan diharapkan akan menemukan solusi untuk masalah tersebut.

B. RUMUSAN MASALAH

Sebagaimana yang telah diuraikan pada latar belakang masalah, bahwa masih banyak kekurangan didalam menjalankan program E-kelurahan dan masih kurangnya alat penunjang dalam program E-kelurahan khususnya di kelurahan plaju ulu kota palembang. Maka yang menjadi perumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

Bagaimana Implementasi program E-kelurahan Di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Sehubungan dengan rumusan masalah penelitian yang telah diungkapkan, ditentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu :

Untuk mengetahui Implementasi program E-kelurahan pada kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Manfaat Teoritis

   Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan Sumbangsih atau Kontribusi bagi ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Kebijakan Publik dalam Implementasi program E-kelurahan.

2. Manfaat Praktis

   Untuk memberikan gambaran nyata dan jelas bagaimana implementasi program E-kelurahan di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran yang Konstruktif dalam memperbaiki implementasi program E-kelurahan di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku –Buku :

Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik, Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Humanika.

Agustino, Leo. 2008. *Dasar – Dasar Kebijakan Publik.* Bandung : CV. Alfabeta.

Al Fatih, Andy. 2010. *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat.* Bandung : UNPAD Press

Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Dunn, Wiliam N. 1991. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua.* Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Hadari, Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial.* Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Islamy, Irfan M. 1997. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara.* Jakarta : Bumi Aksara

Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik* : Gava Media.

Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Purwanto dan Dyah Ratih Sulistiatuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia.* Yogyakarta : Gava Media

Singarimbun, Masri. 1999. *Metode Penelitian Survey.* Jakarta : LP3ES

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung : CV . Alfabeta.

Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik.* Yogyakarta : Lukman Offset YPAPI

Widodo, Joko. 2006. *Analisis Kebijakan Publik.* Malang : Bayumedia.

Winarno, Budi. 2011. *Kebijakan Publik.* Yogyakarta : Caps.

Literatur Internet :

http://www.korankito.com/2016/10/04/plaju-ulu-pertama-terapkan-e-kelurahan.html diakses pada tanggal 13 Agustus 2017

http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2013/11/eJournal.pdf diakses pada tanggal 13 Agustus 2017

http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/30773/4/Chapter%20II.pdf diakses pada tanggal 22 Agustus 2017

http://www.palembang-pos.com/plaju-ulu-inovasi-e-kelurahan/ diakses pada tanggal 22 Agustus 2017

http://www.e-kelurahan.com/web-e-kelurahan/ diakses pada tanggal 3 Oktober 2017

Jurnal :

Larasati Inne, Nurhadryani Yani. 2012. *E-Government kependudukan Indonesia : pengembangan instrumen dan evaluasi Website kependudukan di Indonesia*. 1(1): 13-21

Somantri Oman, Hasta Dwi. 2017. *Implementasi E-Government pada Kelurahan pasurungan Lor Kota Tegal berbasis Service Orientied Architecture (SOA)*. 2(1): 23-29

Ridwan Mochamad, Nurhakim Satya. 2014. *Implementasi E-Government dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas sistem pemerintahan modern*. 11(3): 403-422

Sumber Lain:

Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Walikota Palembang No.92 Tahun 2011 Tentang Pengembangan E-Government dilingkungan Pemerintahan Kota Palembang.

Powerpoints PT.Telkom Indonesia