



Peran E-Kelurahan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Belakang Tangsi, Kota Padang

The Role of E-Kelurahan in Improving Administrative Services in Belakang Tangsi Subdistrict, Padang City

Hasdan Syaf Maulana¹, Muhammad Al Aziz², Muhammad Farel³, Rahman Fadillah⁴

Yulia Hanoselina⁵, Yuliarti⁶

Universitas Negeri Padang

Email: hasdansyafmaulana@gmail.com¹, muhammadalaziz2907@gmail.com², farelfarel100y@gmail.com³, rahmanfadillah331@gmail.com⁴, yuliahanoselina@fis.unp.ac.id⁵, yuliarti@fis.unp.ac.id⁶

Article Info

Article history :

Received : 22-07-2026

Revised : 24-07-2026

Accepted : 26-07-2026

Pulished : 28-07-2026

Abstract

Digital public services are one of the government's strategic measures to improve the quality of administrative services for the public. The implementation of the E-Kelurahan system in Belakang Tangsi Subdistrict is a manifestation of government digitalization aimed at providing administrative services that are more effective, efficient, transparent, and easily accessible to the public. The issue addressed in this study is the role of E-Kelurahan in improving administrative services in Belakang Tangsi Subdistrict, as well as the challenges faced in its implementation. The objective of this study is to analyze the role of E-Kelurahan in enhancing the quality of public administrative services in Belakang Tangsi Subdistrict. The research method employed is qualitative with a descriptive approach. Data collection was conducted through literature reviews and documentation from various sources, such as journals, books, scientific articles, and official documents related to public services and government digitalization. This study employs the New Public Service theory by Denhardt and Denhardt to analyze public services that focus on community needs. Research findings indicate that the implementation of E-Kelurahan plays a crucial role in enhancing the effectiveness and efficiency of administrative services, expediting service processes, increasing the transparency of public services, and improving public satisfaction. However, the implementation of E-Kelurahan still faces several challenges, such as limited technological infrastructure, low digital literacy among the public, and limited capacity of government officials in using information technology. Therefore, improvements in the quality of technological infrastructure, training for government officials, and public outreach are needed so that digital-based administrative services can operate more effectively.

Keywords: *E-Kelurahan, administrative services, government digitization.*

Abstrak

Pelayanan publik yang berbasis digital menjadi salah satu langkah strategis pemerintah untuk meningkatkan mutu layanan administrasi bagi masyarakat. Penerapan sistem E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi adalah wujud dari digitalisasi pemerintahan yang bertujuan menghadirkan layanan administrasi yang lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana peran E-Kelurahan dalam peningkatan layanan administrasi di Kelurahan Belakang Tangsi serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran E-Kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Belakang Tangsi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan



deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dan dokumentasi dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, artikel ilmiah, dan dokumen resmi yang berhubungan dengan layanan publik dan digitalisasi pemerintahan. Penelitian ini menggunakan teori New Public Service dari Denhardt dan Denhardt untuk menganalisis layanan publik yang berfokus pada kebutuhan masyarakat. Hasil dari penelitian mengindikasikan bahwa penerapan E-Kelurahan memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi, mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi pelayanan publik, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, pelaksanaan E-Kelurahan masih menemui beberapa tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kemampuan aparatur yang terbatas dalam penggunaan teknologi informasi. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan mutu infrastruktur teknologi, pelatihan bagi aparatur, dan sosialisasi kepada masyarakat agar layanan administrasi berbasis digital dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: E-Kelurahan, pelayanan administrasi, digitalisasi pemerintah

PENDAHULUAN

Era globalisasi yang ditandai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola kehidupan masyarakat secara luas, salah satunya terdapat pada cara pemerintahan dijalankan dan pelayanan publik dilakukan. Teknologi kini tidak hanya digunakan dalam sektor ekonomi dan pendidikan, tetapi juga menjadi elemen krusial dalam sistem administrasi pemerintahan yang modern. Pemerintah diharuskan untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi sehingga layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diselenggarakan dengan lebih cepat, tepat, efisien, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Transformasi digital pada pemerintah merupakan salah satu langkah strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sekaligus membangun sistem pemerintahan yang baik (Kurniawan, 2023).

Reformasi birokrasi mendorong pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya untuk memperbaiki sistem administrasi pemerintahan yang selama ini dinilai lamban, rumit, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Reformasi ini dilaksanakan agar penyelenggaraan layanan publik dapat sejalan dengan perkembangan zaman dan menjawab tuntutan masyarakat masa kini terhadap penyelenggaraan layanan yang cepat dan praktis. Pemerintah Indonesia melalui PERPRES No. 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) memberikan penekanan pada optimalisasi penggunaan teknologi digital sebagai bagian dari pelaksanaan administrasi pemerintahan. Kebijakan ini menjadi landasan bagi pemerintah pusat dan daerah dalam mengembangkan layanan publik berbasis elektronik untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi birokrasi (Pratama, 2022).

Pelayanan publik pada dasarnya adalah tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi keperluan masyarakat sesuai dengan mandat UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Berdasarkan ketentuan tersebut, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan setiap warga negara terhadap penyediaan barang, jasa, serta layanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan memperhatikan pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, standar pelayanan publik dijadikan satu dasar tolak ukur utama untuk mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik harus dapat memberikan kepastian, kemudahan, kecepatan, serta kepuasan kepada masyarakat (Abdullah, 2021).

Dalam sudut pandang administrasi publik, penerapan layanan digital berkaitan erat dengan gagasan New Public Service yang diformulasikan Denhardt dan Denhardt. Ide ini menekankan



bahwa pemerintah harus mengutamakan pelayanan kepada masyarakat sebagai warga negara, alih-alih sekadar dianggap sebagai pengguna layanan publik. Peran pemerintah adalah sebagai penghubung yang membantu masyarakat memenuhi kebutuhan umum melalui layanan yang bersifat demokratis, partisipatif, dan responsif. Oleh karena itu, keberhasilan layanan publik tidak sekedar dipengaruhi efisiensi birokrasi, namun seberapa baik layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang adil dan merata (Denhardt & Denhardt, 2021).

Implementasi sistem layanan berbasis elektronik mulai berjalan di berbagai wilayah di Indonesia, termasuk di tingkat kelurahan. Kelurahan, yang menjadi instansi pemerintah dengan jangkauan pelayanan paling dekat kepada masyarakat, memiliki peran sangat penting dalam menyediakan layanan administrasi secara langsung kepada penduduk. Oleh sebab itu, peningkatan mutu layanan di tingkat kelurahan menjadi satu unsur utama yang perlu dicermati pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang maksimal. Salah satu wujud digitalisasi layanan publik di level kelurahan adalah program E-Kelurahan. Program ini merupakan sistem administrasi berbasis elektronik yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administratif seperti surat pengantar, surat domisili, data kependudukan, serta berbagai layanan administratif lainnya (Suryani, 2024).

Kelurahan Belakang Tangsi sebagai salah satu dari sekian banyak kelurahan di Kota Padang juga telah mengimplementasikan sistem E-Kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada warganya. Sebagai kelurahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, Kelurahan Belakang Tangsi bertanggung jawab dalam menyediakan layanan yang efisien, berkualitas, serta mudah dijangkau. Kehadiran E-Kelurahan merupakan langkah strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi dengan memanfaatkan teknologi digital. Dengan adanya sistem pelayanan berbasis elektronik, diharapkan masyarakat dapat menikmati layanan agar memenuhi aspek efektif, efisiensi, dan transparansi.

Proses pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi masih menemui beragam hambatan. Beberapa permasalahan yang ditemukan meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, ketidakstabilan jaringan internet, rendahnya pemahaman digital di kalangan masyarakat, serta kemampuan aparatur kelurahan dalam menggunakan sistem digital yang belum sepenuhnya optimal. Selain itu, sejumlah warga masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan layanan berbasis elektronik, sehingga mereka tetap memerlukan bantuan dari petugas kelurahan. Situasi ini menunjukkan bahwa kesuksesan penerapan E-Kelurahan tidak semata-mata bergantung pada dukungan teknologi, melainkan juga dipengaruhi kemampuan dan kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. (Yusuf & Rahmawati, 2023).

Berdasarkan penjelasan tersebut, studi ini sangat diperlukan untuk mengevaluasi peran E-Kelurahan dalam memperbaiki layanan administrasi di Kelurahan Belakang Tangsi, Kota Padang. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung serta yang menghambat pelaksanaan E-Kelurahan agar bisa dijadikan bahan penilaian bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu layanan publik berbasis digital. Secara teori, Penelitian ini diharapkan memberikan nilai tambah bagi pengembangan keilmuan administrasi publik, khususnya, khususnya tentang digitalisasi birokrasi, layanan publik, dan penerapan e-government oleh pemerintahan daerah.



METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode tersebut diadopsi untuk menganalisis dan menjelaskan kontribusi E-Kelurahan dalam meningkatkan kualitas administrasi di Kelurahan Belakang Tangsi, Kota Padang. Pemilihan penelitian kualitatif diambil karena mampu mengungkap secara mendalam fenomena terkait pelayanan publik yang berbasis teknologi digital.

Data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini terdiri atas berbagai informasi sekunder dan didapatkan melalui tinjauan pustaka. Metode pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dari beragam sumber seperti buku, jurnal akademis, artikel kajian, dan dokumen resmi pemerintah yang relevan dengan tema e-government, pelayanan publik, serta digitalisasi dalam pemerintahan.

Proses analisis data dilaksanakan melalui proses pengumpulan, mengevaluasi, serta melakukan analisis terhadap berbagai sumber yang berkaitan dengan fokus kajian. Selanjutnya, data disusun secara terstruktur untuk mencapai kesimpulan mengenai peranan E-Kelurahan dalam meningkatkan administrasi di Kelurahan Belakang Tangsi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori *New Public Service* dalam Menganalisis Pelayanan E-Kelurahan

Teori yang digunakan dalam menganalisis penerapan E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi adalah teori *New Public Service (NPS)* yang diformulasikan Denhardt dan Denhardt. Teori ini menjelaskan pemerintah memiliki peran utama sebagai pelayan masyarakat, bukan hanya sebagai pengarah atau pengendali. Masyarakat dipandang sebagai warga negara yang berhak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, mudah diakses, adil, transparan, dan responsif.

Dalam perspektif *New Public Service*, pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan tersebut. Sejalan dengan hal tersebut, ukuran keberhasilan pelayanan publik tidak sekedar bertumpu pada efisiensi birokrasi, tetapi juga berdasarkan kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan masyarakatnya.

Penerapan teori *New Public Service* dalam E-Kelurahan dapat dilihat dari upaya pemerintah dalam pemberian layanan administrasi yang lebih efektif, mudah, cepat, serta transparan. Pemanfaatan sistem digital memberikan kemudahan bagi masyarakat memperoleh layanan administrasi, sedangkan aparatur kelurahan berperan sebagai pelayan dan fasilitator yang membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhannya.

Di samping itu, teori *New Public Service* menggarisbawahi pentingnya penerapan prinsip responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Hal ini selaras dengan penerapan E-Kelurahan yang memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih terstruktur dan terdokumentasi. Dengan adanya sistem digital, aparatur dapat memberikan pelayanan secara lebih cepat, sementara masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan dengan lebih jelas.

Berdasarkan teori tersebut, penerapan E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi dapat dipahami sebagai bentuk perubahan pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat. E-



Kelurahan bukan sekedar memiliki fungsi menjadi teknologi agar membantu administrasi, namun menjadi instrumen pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang mampu merespons kebutuhan masyarakat secara lebih efektif. Dengan demikian, teori *New Public Service* menjadi landasan yang relevan untuk menganalisis peran E-Kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik.

Implementasi E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi

Penerapan E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi menjadi upaya inovatif untuk peningkatan layanan publik berbasis digital yang dilaksanakan Pemerintah Kota Padang untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kepada masyarakat. Program E-Kelurahan merupakan bagian dari penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, efisiensi, efektif, transparansi, dan akuntabel. Kehadiran sistem ini menandakan adanya perubahan dari pelayanan pemerintah yang bersifat manual ke sistem digital yang lebih terintegrasi (Kurniawan, 2023).

Sebelum E-Kelurahan diimplementasikan, proses administrasi di Kelurahan Belakang Tangsi masih dilakukan dengan cara tradisional. Warga harus mendatangi kantor kelurahan secara langsung dan membawa berbagai dokumen yang diperlukan untuk mengurus administrasi seperti surat izin usaha, surat domisili, surat pengantar, serta dokumen lainnya. Pelayanan yang dilakukan secara manual menyebabkan waktu tunggu yang cukup lama bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan. Selain itu, penyimpanan data dalam bentuk arsip fisik sering kali berpotensi menyebabkan kesalahan pencatatan, kehilangan dokumen, dan proses pencarian data yang memakan waktu.

Kondisi ini membuktikan bahwa sistem pelayanan secara manual memiliki banyak keterbatasan dalam memenuhi permintaan masyarakat yang semakin meningkat. Masyarakat modern lebih menginginkan layanan yang cepat, mudah, dan praktis. Oleh karena itu, pemerintah daerah melakukan inovasi pelayanan dengan menerapkan E-Kelurahan untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Setelah E-Kelurahan diterapkan, pelayanan administrasi di Kelurahan Belakang Tangsi mengalami perubahan yang cukup mencolok. Pengelolaan data warga dilakukan secara elektronik, sehingga aparat kelurahan memungkinkan memperoleh akses informasi dengan lebih praktis dan efisien. Sistem digital ini membantu aparat dalam pencatatan, penyimpanan, dan pengarsipan data secara lebih rapi jika dibandingkan dengan proses yang masih dilakukan secara manual. Disamping itu penggunaan sistem elektronik juga berkontribusi dalam mengurangi kesalahan administratif, karena data disimpan dalam format komputerisasi (Handayani dan Putra, 2022).

Implementasi E-Kelurahan juga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi. Proses layanan menjadi lebih cepat, karena aparat kelurahan tidak lagi memerlukan waktu yang lama untuk melakukan pencarian data warga. Dengan adanya sistem digital, proses verifikasi data dilakukan dengan lebih efisien, sehingga layanan administrasi dapat terselesaikan dalam waktu yang lebih singkat.

Pelaksanaan E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi sejalan dengan konsep e-government yang diungkapkan oleh Indrajit (2021), yaitu penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan guna meningkatkan mutu pelayanan publik dan menciptakan pengelolaan pemerintahan yang lebih baik. Konsep e-government menekankan bahwa



penggunaan teknologi digital dapat membantu pemerintah dalam mempercepat layanan, meningkatkan efisiensi birokrasi, dan menghadirkan pelayanan yang lebih transparan kepada masyarakat.

Selain itu, penerapan E-Kelurahan juga sesuai dengan teori *New Public Service* yang diformulasikan Denhardt dan Denhardt (2021) yang menekankan bahwa pemerintah harus berfokus pada pelayanan kepada masyarakat sebagai warga negara. Dalam teori ini, pemerintah bukan sekedar berdasarkan fungsi administratif, namun harus mampu memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui penerapan E-Kelurahan, pemerintah kelurahan berusaha memberikan pelayanan agar mudah diakses, cepat, dan efektif, yang mengakibatkan masyarakat memperoleh layanan administrasi dengan lebih optimal.

Peran E-Kelurahan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi

E-Kelurahan memainkan peran krusial dalam meningkatkan efisiensi layanan administratif di Kelurahan Belakang Tangsi. Efisiensi layanan dapat diukur dari kemampuan aparaturnya kelurahan untuk mewujudkan pelayanan yang tepat, cepat, serta menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya sistem layanan berbasis elektronik, proses administrasi menjadi lebih mudah sehingga layanan dapat dilakukan secara lebih optimal.

Sebelum E-Kelurahan diterapkan, aparaturnya kelurahan memerlukan waktu lama untuk mencari data masyarakat karena semua data masih disimpan dalam format dokumen fisik. Proses pencarian arsip secara manual menyebabkan layanan menjadi lambat dan sering menimbulkan antrian panjang di kantor kelurahan. Selain itu, kesalahan pencatatan data juga cukup sering terjadi karena sistem administrasi masih dilakukan secara manual.

Setelah penerapan E-Kelurahan, proses layanan administratif menjadi lebih efisien karena data masyarakat dapat diakses melalui sistem digital. Aparaturnya kelurahan dapat langsung mencari data masyarakat melalui komputer tanpa harus membuka arsip fisik satu per satu. Hal ini membantu mempercepat proses layanan dan mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam mendapatkan layanan administratif.

Efisiensi layanan juga terlihat dari meningkatnya akurasi administrasi dalam proses layanan publik. Sistem digital membantu mengurangi kesalahan penulisan identitas maupun kesalahan pencatatan data administrasi lainnya. Data yang tersimpan secara elektronik lebih mudah diperbarui dan diverifikasi sehingga kualitas layanan administratif menjadi lebih baik.

Menurut Sinambela (2021), layanan publik yang efisien adalah layanan yang mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara cepat dan akurat. Dalam konteks penelitian ini, penerapan E-Kelurahan menunjukkan adanya peningkatan efisiensi layanan administratif karena masyarakat dapat memperoleh layanan dengan agar mudah dan cepat dibandingkan mekanisme layanan manual.

Dengan demikian, efisiensi layanan mampu dilihat dari meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan administratif yang diberikan oleh kelurahan. Dengan layanan yang lebih cepat dan teratur, masyarakat merasa lebih terbantu dalam mengurus kebutuhan administratif mereka. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan E-Kelurahan berdampak positif terhadap kualitas layanan publik di Kelurahan Belakang Tangsi.



Peran E-Kelurahan dalam Meningkatkan Efisiensi Birokrasi

Implementasi E-Kelurahan tidak hanya memperkuat efektivitas layanan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi administrasi di Kelurahan Belakang Tangsi. Efisiensi administrasi berkaitan dengan kapasitas pemerintah dalam memberikan layanan dengan penggunaan waktu, biaya, dan sumber daya yang lebih optimal. Sebelum sistem digital diimplementasikan, proses administratif di kelurahan memerlukan waktu yang cukup lama karena masyarakat harus melalui beberapa tahapan layanan secara manual. Pegawai kelurahan juga memerlukan waktu lama untuk melakukan pencatatan dan penyimpanan dokumen. Selain itu, pemakaian dokumen fisik mengakibatkan tingginya penggunaan kertas dan perlengkapan administratif lainnya.

Dengan hadirnya E-Kelurahan, proses layanan administratif menjadi lebih sederhana dan terintegrasi. Pemanfaatan sistem digital membantu pegawai kelurahan dalam mencatat data secara otomatis sehingga proses administratif dapat dilakukan dengan lebih cepat. Selain itu, penyimpanan data dengan cara elektronik membantu mengurangi penggunaan dokumen fisik sehingga layanan menjadi lebih efisien. Efisiensi administrasi juga terlihat dari berkurangnya antrean masyarakat di kantor kelurahan. Sebelum E-Kelurahan hadir, masyarakat sering kali harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan administratif. Namun, setelah sistem digital diterapkan, proses layanan menjadi lebih cepat, sehingga waktu tunggu masyarakat dapat diminimalisir.

E-government secara konseptual menjelaskan bahwa proses memanfaatkan teknologi digital dalam pemerintahan bertujuan dalam melakukan peningkatan efisiensi layanan publik serta mempercepat proses administratif (Indrajit, 2021). Hal ini tampak dalam penerapan E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi yang mampu membantu pemerintah dalam mengurangi birokrasi yang panjang dan rumit. Selain itu, penerapan sistem digital juga memberikan dampak pada penghematan biaya operasional layanan. Pemakaian sistem elektronik membantu menurunkan penggunaan kertas, tinta, dan perlengkapan administratif lainnya sehingga biaya layanan bisa ditekan. Dengan kata lain, E-Kelurahan bukan sekedar memberi keuntungan untuk masyarakat, namun membantu pemerintah dalam meningkatkan efisiensi kerja birokrasi (Abdullah, 2021).

Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Melalui E-Kelurahan

Implementasi E-Kelurahan membawa pengaruh positif terhadap peningkatan keterbukaan dan tanggung jawab dalam pelayanan publik di Kelurahan Belakang Tangsi. Keterbukaan pelayanan publik sangat krusial untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Melalui pelayanan yang terbuka, masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan, persyaratan administratif, dan waktu penyelesaian layanan dengan lebih jelas. Sebelum sistem digital diterapkan, masyarakat sering mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait prosedur pelayanan administratif karena informasi yang ada tidak disampaikan dengan optimal. Selain itu, proses layanan yang dilakukan secara manual seringkali menimbulkan ketidakjelasan tentang tahapan pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu tanpa kepastian waktu.

Setelah adanya E-Kelurahan, informasi pelayanan administratif dapat disampaikan dengan lebih transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sistem digital membantu aparat kelurahan dalam memberikan informasi layanan dengan lebih jelas sehingga masyarakat mengetahui prosedur yang harus diikuti. Tanggung jawab dalam pelayanan pun meningkat karena seluruh data layanan



tersimpan dalam sistem digital. Aparat kelurahan dapat mengawasi proses pelayanan secara lebih sistematis sehingga mempermudah evaluasi pelayanan. Di samping itu, pencatatan data secara elektronik membantu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan administratif maupun penyalahgunaan kekuasaan dalam pelayanan publik.

Dalam teori *New Public Service*, keterbukaan dan tanggung jawab merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah harus mampu menyediakan layanan yang terbuka dan bertanggung jawab kepada masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2021). Implementasi E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi menunjukkan adanya usaha pemerintah kelurahan dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih terbuka dan bertanggung jawab melalui pemanfaatan teknologi digital.

Responsivitas Aparatur Kelurahan dalam Pelayanan Digital

Keberhasilan penerapan E-Kelurahan tidak semata-mata bergantung dengan teknologi yang diaplikasikan, namun melalui kompetensi aparat kelurahan saat melayani masyarakat. Aparat kelurahan memiliki peran signifikan sebagai penyelenggara layanan publik yang berbasis digital. Dalam pelaksanaannya, aparat kelurahan diharapkan untuk dapat mengoperasikan sistem digital dan memberikan dukungan untuk masyarakat yang masih menghadapi kendala dalam memanfaatkan pelayanan elektronik. Responsivitas aparat menjadi faktor kunci dalam menciptakan layanan publik yang berkualitas.

Penerapan E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi menunjukkan transformasi pola pelayanan yang lebih responsif. Aparat kelurahan tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga membantu masyarakat memahami prosedur layanan digital. Hal ini menegaskan bahwa aparat kelurahan berperan sebagai fasilitator dalam pelayanan publik sesuai dengan konsep *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2021).

Namun demikian, masih terdapat sejumlah tantangan dalam meningkatkan responsivitas aparat, terutama terkait kemampuan teknologi informasi. Tidak semua aparat memiliki keterampilan yang sama dalam mengoperasikan sistem digital sehingga masih diperlukan pelatihan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia.

Implikasi Penerapan E-Kelurahan terhadap Good Governance

Penerapan E-Kelurahan menjadi bentuk pengembangan pelayanan publik yang diarahkan bukan sekedar untuk memperbaiki kualitas administrasi, namun memperkuat penerapan prinsip *good governance*. Dalam konsep administrasi publik modern, *good governance* adalah konsep implementasi pemerintah yang mengedepankan transparansi, efektif, akuntabilitas, efisiensi, keterlibatan masyarakat, serta kepastian hukum dalam setiap proses pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan administrasi melalui E-Kelurahan menjadi salah satu instrumen yang mampu memperkuat penerapan prinsip-prinsip tersebut karena seluruh proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih terbuka, terdokumentasi, dan mudah diawasi oleh masyarakat (Dwiyanto, 2021).

Salah satu prinsip *good governance* yang terlihat dalam implementasi E-Kelurahan adalah transparansi pelayanan. Melalui sistem digital, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, maupun tahapan penyelesaian dokumen secara lebih jelas dibandingkan pelayanan konvensional. Keterbukaan informasi tersebut mampu mengurangi



ketidakpastian pelayanan yang selama ini sering menjadi penyebab rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Selain itu, informasi yang mudah diakses juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengawasi proses pelayanan sehingga mendorong terciptanya pelayanan yang lebih profesional (Sinambela, 2021).

Prinsip akuntabilitas juga semakin meningkat dengan adanya sistem pelayanan berbasis elektronik. Seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan aparatur terekam dalam sistem sehingga memudahkan proses pengawasan maupun evaluasi oleh pemerintah daerah. Dokumentasi digital tersebut dapat menjadi dasar dalam melakukan audit pelayanan apabila terjadi kesalahan administrasi ataupun pengaduan dari masyarakat. Dengan demikian, penerapan E-Kelurahan dapat meminimalkan praktik maladministrasi sekaligus meningkatkan tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Nugroho, 2022).

Selain transparansi dan akuntabilitas, implementasi E-Kelurahan juga memperkuat efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Sistem pelayanan yang terintegrasi mampu mengurangi prosedur birokrasi yang panjang sehingga pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat. Kondisi tersebut sejalan dengan tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisiensi, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018).

Prospek Pengembangan E-Kelurahan di Masa Mendatang

Kemajuan teknologi informasi membuka peluang yang luas bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan agar terus mengembangkan sistem E-Kelurahan. Digitalisasi pelayanan publik diperkirakan akan semakin berkembang seiring bertambahnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, serta dapat diakses tanpa dibatasi oleh ruang maupun waktu. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu menjadikan E-Kelurahan sebagai bagian dari strategi transformasi digital pemerintahan secara berkelanjutan (Nugroho, 2022).

Salah satu pengembangan yang dapat dilakukan adalah integrasi sistem E-Kelurahan dengan berbagai layanan pemerintahan lainnya, seperti administrasi kependudukan, pelayanan perizinan, pelayanan pajak daerah, maupun layanan pengaduan masyarakat. Integrasi tersebut akan menghasilkan sistem pelayanan yang lebih efisien karena masyarakat tidak perlu melakukan pengisian data secara berulang ketika mengakses layanan dari instansi yang berbeda. Selain itu, integrasi data juga akan meningkatkan akurasi informasi yang dimiliki pemerintah yang memungkinkan proses pengambilan keputusan berlangsung secara optimal berdasarkan informasi yang tersedia (Indrajit, 2021).

Pengembangan berikutnya adalah pemanfaatan teknologi *cloud computing*, tanda tangan elektronik, serta kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) dalam proses pelayanan administrasi. Teknologi tersebut dapat membantu pemerintah dalam mempercepat proses verifikasi dokumen, meningkatkan keamanan data masyarakat, serta mengurangi beban kerja aparatur. Penggunaan teknologi digital yang semakin maju diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung terciptanya birokrasi yang adaptif terhadap perkembangan zaman (Kurniawan, 2023).



Meskipun memiliki prospek yang sangat baik, pengembangan E-Kelurahan tetap memerlukan dukungan pemerintah dalam bentuk penyediaan anggaran, pengembangan kompetensi sumber daya manusia serta pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Tanpa adanya dukungan tersebut, berbagai inovasi digital akan sulit diimplementasikan secara optimal. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, aparatur kelurahan, dan masyarakat menjadi faktor utama sebagai pendukung keberlanjutan transformasi digitalisasi layanan publik di Indonesia (Mahendra, Rusta, & Putera, 2023).

Hambatan Implementasi E-Kelurahan

Meskipun penerapan E-Kelurahan membawa banyak keuntungan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi, pelaksanaannya masih mengalami sejumlah rintangan. Salah satu rintangan utama adalah kurangnya infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang belum memadai. Gangguan jaringan mengakibatkan proses pelayanan administrasi kerap mengalami keterlambatan, sehingga pelayanan belum dapat berjalan secara maksimal. Lebih lanjut lagi, keterbatasan literasi digital di kalangan masyarakat turut menjadi tantangan dalam penerapan E-Kelurahan. Sebagian masyarakat masih belum paham akan penggunaan layanan berbasis elektronik, sehingga mereka masih memerlukan bantuan dari aparatur kelurahan. Kondisi tersebut, mengindikasikan implementasi transformasi digital tidak semata-mata bergantung pada perkembangan teknologi, melainkan juga pada tingkat kesiapan masyarakat untuk menggunakan sistem pelayanan digital.

Tantangan lainnya adalah keterbatasan kemampuan sumber daya manusia aparatur kelurahan saat melakukan proses implemtasi digitalisasi tersebut. Beberapa aparatur masih memerlukan pelatihan tambahan agar dapat melakukan pemanfaatan teknologi informasi lebih optimal. Sehingga penguatan kapasitas aparatur merupakan salah satu langkah krusial dalam mendukung keberhasilan penerapan E-Kelurahan (Kurniawan, 2023). Dalam konteks digitalisasi pemerintahan, keberhasilan layanan berbasis elektronik sangat disebabkan oleh kesiapan infrastruktur, SDM, dan kemampuan masyarakat saat melakukan pemanfaatan teknologi digital (Handayani & Putra, 2022). Dengan demikian, untuk mengatasi berbagai kendala yang ada, pemerintah daerah perlu mengambil tindakan untuk mengatasi rintangan tersebut agar pelayanan administrasi berbasis digital dapat dapat berjalan secara optima, efektif, dan efisien.

Analisis Hasil

Berdasarkan hasil kajian literatur, implementasi E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya efektivitas proses administrasi, efisiensi birokrasi, transparansi pelayanan, serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Hasil temuan mengindikasikan bahwasanya penerapan teknologi informasi tidak semata-mata menjadi alat bantu administrasi, namun menjadi instrumen transformasi birokrasi agar pengelolaan pemerintah lebih modern.

Jika dianalisis menggunakan teori *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2021), implementasi E-Kelurahan telah mencerminkan orientasi pelayanan yang berpusat pada masyarakat (*citizen-centered service*). Aparatur kelurahan tidak lagi hanya menjalankan fungsi administratif, namun berperan menjadi fasilitator dalam memenuhi kebutuhan masyarakat memperoleh pelayanan



secara lebih mudah, cepat, dan transparan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi E-Kelurahan tidak hanya diukur dari penggunaan teknologi, namun didasarkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

Di sisi lain, penerapan E-Kelurahan juga menunjukkan karakteristik e-government, yaitu memanfaatkan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas layanan publik. Sistem digital mampu mengurangi prosedur birokrasi yang panjang, agar lebih cepat saat verifikasi data, dan mempermudah penyimpanan dokumentasi administrasi. Kondisi tersebut sejalan dengan tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dimana didasarkan PERPRES No. 95 Tahun 2018, yaitu menciptakan pelayanan publik secara efektifitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabel.

Akan tetapi, temuan penelitian mengindikasikan bahwasanya pelaksanaan E-Kelurahan belum terlepas dari pengaruh sejumlah faktor yang mendukung maupun menghambat implementasinya. Faktor pendukungnya yaitu adanya komitmen pemerintah daerah terhadap digitalisasi pelayanan, tersedianya sistem informasi pelayanan administrasi, disertai dengan tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan responsif. Sebaliknya, faktor penghambat yang masih ditemukan diantaranya yaitu terbatasnya infrastruktur jaringan internet, literasi digital masyarakat yang rendah, serta kemampuan aparatur yang belum merata dalam mengoperasikan sistem berbasis elektronik.

Analisis tersebut menjelaskan keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak dapat sekedar mengandalkan aspek teknologi. Keberhasilan transformasi digital ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan kebijakan, ketersediaan infrastruktur yang memadai, serta keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna layanannya. Oleh karena itu, meningkatnya kualitas layanan publik haruslah dilakukan secara menyeluruh melalui penguatan kapasitas aparatur, penyediaan sarana teknologi, dan sosialisasi penggunaan layanan digital kepada masyarakat.

Selain itu, hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan E-Kelurahan memberikan dampak terhadap perubahan budaya kerja aparatur kelurahan. Proses administrasi yang semula dilaksanakan secara manual kemudian bertransformasi menjadi sistem berbasis elektronik, yang menuntut aparatur untuk lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Perubahan tersebut mendorong peningkatan kompetensi aparatur dalam mengelola data, memberikan pelayanan yang lebih responsif, serta meminimalkan kesalahan administratif. Dengan demikian, digitalisasi tidak sekedar meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, namun berkontribusi terhadap peningkatan profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Hasil analisis ini juga sejalan dengan penelitian Handayani dan Putra (2022) yang menyatakan bahwa penerapan *e-government* mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Demikian pula, Suryani (2024) menjelaskan bahwa sistem pelayanan digital dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan pengelolaan data, dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi E-Kelurahan menjadi bagian inovasi layanan public dan relevan dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

Lebih lanjut, keberhasilan implementasi E-Kelurahan dapat menjadi indikator bahwa transformasi digital pada tingkat pemerintahan kelurahan memiliki potensi besar untuk mendukung implementasi pemerintah yang bersifat *good governance*. Pelayanan yang lebih cepat, transparan,



dan terdokumentasi secara elektronik berpeluang besar untuk pemerintah dalam melakukan peningkatan akuntabilitas sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat dengan program pelayanan publik pemerintah. Sehingga pengembangan E-Kelurahan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan kompetensi sumber daya manusia, dan evaluasi berkala pada kualitas sistem pelayanan mampu diterima serta dimanfaatkan oleh masyarakat secara optimal.

KESIMPULAN

Implementasi E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi berperan krusial dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi kepada masyarakat. Digitalisasi layanan publik melalui sistem E-Kelurahan membantu pemerintah kelurahan dalam menyediakan pelayanan yang lebih efisien, efektif, cepat, transparan, dan akuntabel. Keberadaan sistem berbasis elektronik mempermudah aparatur kelurahan dalam mengelola data administrasi masyarakat serta mempercepat proses layanan dibandingkan dengan sistem manual yang sebelumnya diterapkan.

Penerapan E-Kelurahan juga mencerminkan adanya transformasi pola layanan publik yang lebih modern dan berfokus pada aspirasi masyarakat. Ini sejalan dengan teori *New Public Service* yang menekankan bahwa pemerintah harus mengutamakan pelayanan kepada masyarakat sebagai warga negara. Dalam pelaksanaannya, aparatur kelurahan tidak hanya melaksanakan fungsi administratif, namun berperan sebagai pihak yang berperan memfasilitasi masyarakat untuk memperoleh layanan administrasi dengan lebih mudah dan cepat.

Selain memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi, E-Kelurahan juga meningkatkan transparansi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Masyarakat mendapatkan kepastian mengenai prosedur layanan dan waktu penyelesaian administrasi, sehingga membangun kepercayaan terhadap pemerintah kelurahan.

Namun, pelaksanaan E-Kelurahan masih mengalami berbagai kendala, di antaranya keterbatasan infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat yang masih rendah, dan kapasitas sumber daya manusia aparatur yang perlu ditingkatkan. Sehingga perlu dilakukannya dukungan dari pemerintah dalam meningkatkan mutu sarana teknologi, pelatihan aparatur, dan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan berbasis digital dapat berfungsi dengan lebih optimal.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan E-Kelurahan di Kelurahan Belakang Tangsi menjadi salah satu bentuk digitalisasi pemerintah yang mampu meningkatkannya kualitas layanan administrasi publik dan mendukung terciptanya pengelolaan pemerintah yang lebih baik serta responsif terhadap kebutuhan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. (2021). *Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Perspektif E-Government*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2021). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Handayani, S., & Putra, R. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 115–126.



- Indrajit, R. E. (2021). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kurniawan, D. (2023). Digitalisasi Pemerintahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 45–57.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Rusnita, W. C. (2021). *Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan di Kota Padang* (Skripsi). Universitas Andalas.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, T. (2024). Pengaruh Sistem Pelayanan Digital terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kelurahan. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 66–78.