

# **Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government Di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya**

**Fariz Putra Ramadhana**  
Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[teguh@untag-sby.ac.id](mailto:teguh@untag-sby.ac.id)

---

## **Abstract**

*Basically, the implementation of technology-based public services to the community is very important. Learning from the mistakes of public services made previously and the difficulty of changing the views or stigma of the community towards the apparatus which makes the mentality of the apparatus itself weak, the offer of the E-Government concept should be a very innovative strategy in service that can provide solutions for public services. . The purpose of this research is to look at the optimization of public services for the E-Government program and the constraints when using E-Government in public services to create a Surabaya Smart City using Richardus Eko Indrajid's theory of Support, Capacity, Value. This research method is descriptive using a qualitative approach. This data analysis technique is data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study are that there are still several obstacles that occur during service at the office (1) people who are not familiar with the presence of technology in service (2) lack of socialization that is not widely distributed by the government to the community and (3) lack of resources in the community so that unable to accept the technology that is in service.*

**Keywords : Optimization, Service Quality, Public Service**

## **Abstrak**

Pada dasarnya pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi kepada masyarakat sangatlah penting dilakukan. Belajar dari kesalahan-kesalahan pelayanan publik yang dilakukan sebelumnya serta sulitnya mengubah pandangan atau stigma masyarakat terhadap aparatur yang membuat lemahnya mentalitas dari aparatur itu sendiri, maka tawaran konsep E-Government ini harusnya menjadi strategi yang sangat inovatif dalam pelayanan yang dapat memberikan solusi bagi pelayanan publik. Tujuan penelitian ini yaitu untuk melihat optimalisasi pelayanan public program E-Government dan kendala ketika penggunaan E-Government dalam pelayanan publik untuk menciptakan Surabaya Smart City dengan menggunakan pada teori dari Richardus Eko Indrajid yaitu Support, Capacity, Value. Metode penelitian ini adalah deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif . Teknik Analisis Data ini adalah Penumpulaan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil Penelitian ini adalah masih ada beberapa kendala yang terjadi pada saat pelayanan di Kantor (1) masyarakat yang tidak terbiasa dengan hadirnya teknologi dalam pelayanan (2) kurangnya sosialisasi yang kurang merata secara luas oleh pemerintah kepada masyarakat dan (3) kurangnya sumberdaya pada masyarakat sehingga tidak mampu untuk menerima teknologi yang berada dalam pelayananan.

**Kata Kunci : Optimalisasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik**

## Pendahuluan

Di era reformasi ini, kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan dalam segala bidang kegiatan kehidupan. Terbukti, reformasi informasi dan teknologi memiliki pengaruh pada setiap aspek masyarakat dan dilingkungan pemerintah juga. Hal ini diakui bahwa komputer dan teknologi berbasis web secara efektif dapat memecahkan berbagai masalah pemerintahan yang ada daripada cara lain. Dengan latar belakang pemahaman seperti itu, ada terletak pada fitur teknologi pengolahan data yang cepat, memungkinkan komunikasi informasi melampaui batas waktu, ruang, dan beberapa perubahan lingkungan yang membutuhkan fitur tersebut.

Pemerintah dituntut untuk menciptakan inovasi yang baru dalam sistem pelayanan yang mengharuskan untuk mengikuti perkembangan teknologi sehingga memberikan pelayanan yang efisien kepada warga atau masyarakat. Hal tersebut disebabkan seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, informasi dan teknologi. Teknologi informasi memang seharusnya mampu untuk membantu dan menunjang kinerja manusia agar semakin mudah dan cepat untuk segala urusan. E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan efektif serta menekan biaya agar lebih hemat dibandingkan pelayanan konvensional atau tidak berbasis teknologi.

E-Government merupakan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah pada pelayanan publik untuk masyarakat atau warga negara. E-Government ini sangat mempunyai banyak manfaat bagi pemerintah maupun masyarakat yang menerima. Akses yang begitu mudah dan cepat, membuat E-Government ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi yang mampu memberikan layanan prima secara efektif dan efisien. Tujuan dari E-government itu sendiri adalah untuk meningkatkan pelayanan supaya lebih cepat dan mudah oleh pemerintah dalam mengelola berkas dan dokumen pengajuan dari masyarakat serta meningkatkan kualitas akan informasi-informasi yang diberikan oleh pemerintah kepada warga agar lebih cepat dan mudah tersampaikan secara luas. Kualitas pelayanan terhadap masyarakat harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat agar masyarakat puas akan pelayanan yang ada, khususnya pelayanan menggunakan pelayanan berbasis teknologi ini. Belajar dari kesalahan-kesalahan pelayanan publik yang dilakukan sebelumnya serta sulitnya mengubah pandangan atau stigma masyarakat terhadap aparat yang membuat lemahnya mentalitas dari aparat itu sendiri, maka tawaran konsep E-Government ini harusnya menjadi strategi yang sangat inovatif dalam pelayanan yang dapat memberikan solusi bagi pelayanan publik

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk Jurnal dengan judul **“Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government Di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya”**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dijelaskan oleh penulis, maka rumusan masalah yang dalam penelitian adalah sebagai berikut : 1) Bagaimana kualitas pelayanan publik program E-Government setelah dilakukan optimalisasi di Kantor Kelurahan Simomulyo ?, 2) Apa saja kendala yang dialami selama penggunaan program EGovernment dalam pelayanan publik untuk menciptakan Smart City Surabaya di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya ?

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut : 1) Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi kualitas pelayanan publik E-Government pada pelayanan publik di Kantor Kelurahan Simomulyo, 2) Untuk mengetahui hambatan apa saja yang di terjadi selama pengimplementasian program E-Government di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya

## Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian untuk menganalisa data yaitu deskriptif kualitatif yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara menggambarkan, menguraikan suatu hal dalam penelitian dengan apa adanya dan tidak dibuat-buat dan merupakan penalaran bukan berdasarkan angka-angka dan statistik

## Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai, diperlukan indikator untuk menentukan kualitas pelayanan. Indikator untuk menentukan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Perhatian (empathy).

### a. Bukti langsung (tangible)

Dari hasil analisa diketahui bahwa pelayanan publik program E-Government di Kantor Kelurahan Simomulyo masih terdapat masalah yang terjadi Ketika terjadinya pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diketahui oleh adanya Error Scan pada berkas atau dokumen masyarakat ketika dilakukan scan melalui E-Kios. Hal tersebut menghambat jalannya pelayanan kepada masyarakat dan menghambat waktu pengerjaan. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas scan masih kurang baik.

### b. Keandalan (Reliability)

Dari hasil wawancara kepada petugas dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa keandalan dari para petugas/aparatur kepada masyarakat sangatlah baik. Terlihat dari respon masyarakat yang baik ketika menerima pelayanan dari aparatur dengan sikap dan kinerja yang mumpuni sehingga proses pelayanan lancar. Dapat disimpulkan bahwa Keandalan Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik.

### c. Ketanggapan (Responsiveness)

Berdasarkan analisa, ketanggapan dari para petugas atau aparatur yang diberikan kepada masyarakat sangatlah baik sesuai apa yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal tersebut menjadi nilai lebih kepada masyarakat agar terjadinya pelayanan yang efisien. Dapat disimpulkan bahwa Ketanggapan Aparatur sangatlah baik.

### d. Jaminan Kepastian (Assurance)

Untuk maslaah jaminan pelayanan, terbukti bahwa teknologi yang ada di pemerintahan atau website yang disediakan oleh pemerintah sangatlah akurat dan cepat. Pelayanan yang tidak rumit, prosedur yang terarah dan jelas, dan dokumen yang diperlukan sangatlah transparan dan mudah dipenuhi. Jadi masyarakat sangat puas terhadap hasil jaminan dan pelayanan yang cepat dan mudah. Dapat disimpulkan bahwa Jaminan kepastian yang diberikan kepada masyarakat sangat baik.

### e. Memahami keinginan konsumen (empathy)

Dari hasil tersebut, kesediaan petugas atau aparatur dalam menjalankan proses pelayanan dari pengajuan masyarakat sudah cukup baik, hal ini ditandai dengan respon dari masyarakat yang menyatakan bahwa petugas dalam memahami keinginan masyarakat cukup baik dan tepat. Hal ini memang dikarenakan petugas atau aparatur dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan sudah sangat akuntabel dan transparan yang membuat perubahan stigma dari masyarakat tentang pelayanan pemerintah. Dapat disimpulkan bahwa empathy pemerintah terhadap masyarakat dinilai cukup baik.

Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan public pada program E-Government, penulis meneliti bagaimana tentang optimalisasi pelayanan publik pada program E-Government di Kantor Kelurahan Simomulyo Kota Surabaya, berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit, bahwa ada 3 faktor pendukung dalam pelaksanaan E-Government yaitu Support, Capacity dan Value.

a. Support

Elemen pertama dan paling penting yang harus dimiliki adalah support. Support adalah dukungan untuk proses pelayanan publik dalam program E-Government kepada masyarakat. Dukungan dari pemerintah, stakeholder, swasta dan tentunya masyarakat akan sangat berarti bagi jalannya program E-Government ini, karena tanpa partisipasi dan dukungan dari berbagai pihak khususnya masyarakat dan pemerintah, program ini sangat sulit untuk dicapai. Saran dan kritik sangat dibutuhkan khususnya dari masyarakat selaku penerima pelayanan dari pemerintah guna dijadikan acuan untuk kedepannya pelayanan publik semakin baik dari sebelumnya.

b. Capacity

Elemen kedua ini merupakan adanya unsur kemampuan dari pemerintah dalam menunjang proses pelayanan publik menjadi kenyataan. Dukungan kemampuan pemerintah sangat dibutuhkan dalam pengoptimalisasian pelayanan publik program E-Government adalah Kualitas sarana teknologi dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat dan ketersediaan SDM yang memadai.

c. Value

Manfaat yang dihasilkan harus langsung terasa di lingkup pemerintahan dan khususnya masyarakat sebagai pelanggan yang harus dirajakan yang paling wajib untuk menikmati manfaat yang diberikan. Kapasitas aparatur harus memadai dalam proses pelayanan sehingga masyarakat yang menerima inovasi pelayanan ini semakin maksimal dalam memanfaatkan teknologi.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan tentang Optimalisasi Pelayanan Publik Program E-Government untuk menciptakan Surabaya Smart City di Kantor Kelurahan Simomulyo Kota Surabaya peneliti menyimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan pada program E-Government kepada masyarakat sudah cukup baik. Dengan adanya optimalisasi dari indikator antara lain Bukti langsung (Tangible), Keandalan Pelayanan (Reliability), Ketanggapan Aparatur (Responsiveness), Jaminan Kepastian (Assurance), dan Memahami keinginan konsumen (Empathy) dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik Program E-Government ini sudah baik dengan ditandai oleh respon dari masyarakat yang senang dari pelayanan di Kantor Kelurahan Simomulyo. Adapun hal yang menghambat dalam pengoptimalisasian pelayanan publik di Kantor Kelurahan Simomulyo Kota Surabaya antara lain yaitu : Pelayanan yang berbeda dari sebelumnya, Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak aparatur kepada masyarakat yang masih belum mengerti akan adanya pelayanan berbasis teknologi, kurangnya *controlling* dan monitoring terhadap sarana dan pra sarana teknologi di kantor tersebut, kurangnya sumber daya manusia di lingkungan masyarakat itu sendiri yang tidak mampu menerima perkembangan zaman teknologi yang menyebabkan tidak mampu menggunakan secara maksimal pelayanan terbaru yang diberikan oleh pemerintah.

### **Saran**

Dari secara keseluruhan penelitian, peneliti telah menemukan faktor-faktor yang menghambat jalannya optimalisasi pelayanan berbasis teknologi kepada masyarakat yang

berdampak pada perkembangan kualitas pelayanan pemerintah. Peneliti memberikan saran yang bisa direncanakan untuk pembuatan kebijakan pada pelayanan publik antara lain :

1. Pemerintah harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan program E-Government agar masyarakat semakin mudah dan puas kepada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
2. Sebaiknya dilakukan evaluasi dan pengecekan rutin terhadap kualitas sarana teknologi yang digunakan untuk menunjang penelitian dan kualitas pegawai yang melayani masyarakat agar tetap berjalan lancar dan optimal.
3. Sosialisasi yang merata dan menyeluruh harus segera pemerintah lakukan dengan cepat dan tanggap. Hal tersebut harus segera dilakukan karena masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang penggunaan pelayanan berbasis teknologi.

#### **Daftar Pustaka**

- Aidil, A. M. (2014). Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 348-537.
- Aprilia, S. N., Wijaya, F. A., & Suryadi. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana—Vol. 17, No. 2(2014)*.
- Budi, R. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Febryana, D. D. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor). *Jurnal Administrasi Negara*, 1-9.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Nasrullah. (n.d.). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar).
- Sahid. (2006). *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Yudhistira.