

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Adriwati. (2001). *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang Dan Tantangan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ambar, A. S. (2011). *Sumber Daya Manusia (Sdm) Aparatur Pemerintah Dalam Birokrasi Publik Di Indonesia, Dalam Ambar Teguh Sulistiyani (Ed.), Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Anwar, M. Khoirul Dan Assianti, Oetojo S. (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Busri, Abu Daud. (1994), *Capita Selecta Hukum Tata Negara*, Rineka Cipta: Jakarta.
- Cawidu, H. (1991). *Konsep Kufr Dalam Al-Qur'an, Suatu Kajian Teologis Dengan Pendekatan Tematik*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Danim, S. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, Dan Publikasi Hasil Penelitian Untuk Mahasiswa Dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, Dan Humaniora*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Dwirizky, D. (2020). "Implementasi Uu No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Di Kabupaten Tegal)". Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Ups Tegal, 55-54.

- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, Richardus Eko (2005). *E-Government In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan, B. (2021). *E-Government : Konsep, Esensi Dan Studi Kasus*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Kansil, C. (1988). *Desa Kita : Dalam Peraturan Tata Pemerintahan Desa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : Pt. Remaja Rosda Karya.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Nufian, & Weda, W. (2018). *Teori Dan Praktis: Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Malang: Ub Press.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2011). *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Sosiawan, E. A. (2008). *Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia*. Seminar Nasional Informatika Upn "Veteran" Yogyakarta, 100.
- Sudjito. (2015). *Lurah Sebagai Pejuang Pancasila. Diklat Lurah-Lurah Di Pusdiklat Pancasila Dan Konstitusi*. Bogor: Pusdik Mk Ri.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suyanto, Bagong. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.

Jurnal

- Abdullah, K. (2002). "Penyelenggaraan Pemerintahan Dalam Konsep Good Governance", . *Jurnal Meritokrasi Vol. 1 No. 1*, Makassar: Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, 64-75.
- Agoes. (2013). *Etika Bisnis Dan Profesi (11th Ed., Issue 56)*. Salemba Empat.
- Anggraeni, A. D., Salahudin, S., Jamil, A. S., & Rofida, S. (2021). Analisis Kualitatif Obat Tradisional Sebagai Agen Peningkatan Imunitas Tubuh Dalam Melawan Covid-19 Di Surat Kabar Online Indonesia. *Jkm (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 8(2), 207-226.
- Aswin. (2022). "Dinamika Pelaksanaanelectronic Governance Pemerintahan Daerah Di Indonesia." *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi Volume 13, Nomor 1*, Hlm.65-69.
- Djunaedi, Ahmad. (2003). 'Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government Dalam Pemerintahan Daerah Di Indonesia'
- Tami, F. D., & Putri, N. E. (2019) Fektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 56-68.
- Hakim, A. (2016). "Dinamika Pelaksanaan Good Governance Di Indonesia (Dalam Perspektif Yuridis Dan Implementasi)". *Civil Service Volume 10, Nomor 1*, 15-33.

- Kpk. (2016). *Modul Materi Good Governance Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Dan Pelayanan Masyarakat Kedepatian Bidang Pencegahan Kpk.
- Meiyanti, I. (2020). “Implementasi Inovasi E-Kelurahan : Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik Pada Kelurahan Di Kota Padang.” *Community Engagement And Emergence Journal 1(2)*, 70-76.
- Muliawaty, L. (2020). “Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang).” *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi Volume 11, Nomor 2*, 101-112.
- Nugraha, J. T. (2018). “E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)”. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media Volume 2, Nomor 1*, 32-42.
- Nurita, Riski Febria (2016), “Penerapan Layanan E- Government Dalam Perwujudan Good Governance Di Pemerintah Kota Malang”, *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol. 7, No.2, Malang: Fakultas Hukum Universitas Merdeka Malang, Hlm. 238-246
- Nurhakim, Mochamad Ridwan Satya (2014), “Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern”, *Jurnal Ilmu Administrasi, Volume. Xi, Nomor 3*, Makasar: Sekolah Tinggi Adminitrasi Stia Lan Makassar

- Oktasari. (2015). Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum 107 Penyelenggaraan Publik Di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 3 (2), 2015: 1339-1353
- Oktavia, L. (2020). Penilaian Penerimaan E-Government Di Indonesia. *Jurnal Coreit: Jurnal Hasil Penelitian Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 6(1), 15–21.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/coreit.v6i1.9143>
- Priyanti Tri Endah, Suryani Ani Wilujeng, Fachruninisa Rifka, Supriyanto Achmad, Z. I. (2020). Nvivo | I.
- Prasetyo, H. &. (2018). “Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Aspek Dan Arah Perkembangan Riset.” *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 17.
<https://doi.org/10.14710/jati.13.1.17-26>.
- Rosyada, Ayu Amrina. (2016). “Analisis Penerapan Prinsipgood Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda”. *E Journal Ilmu Pemerintahan*, Volume 4, Nomor 1, Samarinda: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarma, 102-114.
- Somantri, O. (2017). “Implementasi E-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (Soa)”. *Jurnal Informatika : Jurnal Pengembangan It (Jpit)* , Vol. 2, No. 1, 23-29.
- Tami, F., & Putri, N. (2019). “Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang”. *Jurnal Spirit Publik Volume 14, Nomor 1*, 56-68.

Yanti Yusman, & P. (2020). “Implementasi Website Alumni Pada Smp Pgri 1 Padang.” *Community Engagement And Emergence Journal (Ceej)*, 27- 29.

Yusuf, M. N. (2017). Studi Tentang Inovasi Manajemen Dan Administrasi Di Tingkat Kelurahan (Studi Penggunaan E-Bukuan Dan E-Kelurahan Di Kelurahan Bukuan Kecamatan Palaan. *E-Journal Pemerintahan Integratif*, 5(4), 529–538.

Skripsi

Mariano. (2018). “Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo”. Thesis, Universitas Airlangga. [Http://Repository.Unair.Ac.Id/Id/Eprint/80061](http://Repository.Unair.Ac.Id/Id/Eprint/80061).

Muharani, M. (2018, Juni 13). “Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Kelurahan Berbasis E-Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat.” *DoctoralDissertation*, 21.

Salsabili, A. (2022). “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi Gudang Layanan Masyarakat Terpadu Di Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah”. *Doctoral Dissertation Ipdn*, 2.

Website

Churry. (2020, November 17). E-Kelurahan Solusi Andalan Layanan Masyarakat Kota Tegal Di Tengah Pandemi. Dipetik Mei 9, 2023, Dari Itworks: [https://www.itworks.id/34538/E-Kelurahan-Solusi-Andalan-Layanan-Masyarakat-Kota-Tegal-Di-Tengah-Pandemi.html](https://www.itworks.id/34538/e-kelurahan-solusi-andalan-layanan-masyarakat-kota-tegal-di-tengah-pandemi.html)

Kominfo. (2020, Oktober). Hasil Survei Pbb, E-Government Indonesia Naik Peringkat. Dipetik Maret Minggu, 2023, Dari Kominfo: [https://www.kominfo.go.id/content/detail/30024/Hasil-Survei-Pbb-E-Government-Indonesia-Naik-Peringkat/0/Artikel](https://www.kominfo.go.id/content/detail/30024/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat/0/artikel)

Menpanrb, R. (2022, Mei 03). Percepat Layanan Persuratan Kelurahan, Pemkot Tegal Ciptakan Inovasi Tanda Tangan Elektronik. Dipetik Maret 22, 2023, Dari [https://menpan.go.id/site/Berita-Terkini/Percepat-Layanan-Persuratan-Kelurahan-Pemkot-Tegal-Ciptakan-Inovasi-Tanda-Tangan-Elektronik](https://menpan.go.id/site/berita-terkini/percepat-layanan-persuratan-kelurahan-pemkot-tegal-ciptakan-inovasi-tanda-tangan-elektronik)

Mughni, Abdul, (2016). Dipetik November 22, 2022, Dari Dinas Komunikasi Informatika, Statistik Dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan: [https://sulselprov.go.id/welcome/post/Aplikasi-E-Government-Menuju-Good-Governance](https://sulselprov.go.id/welcome/post/aplikasi-e-government-menuju-good-governance)

Rahman, A. (2016). “Implementasi Uu Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba.” <https://core.ac.uk/reader/198216160>

Saefudin. (2022, Oktober 3). Signifikan, Hasil Survei E-Government Indonesia Naik. Dipetik Maret 5, 2023, Dari Aptika. [kominfo.go.id/2022/10/Signifikan-Hasil-Survei-E-Government-Indonesia-Naik-11-Peringkat/](https://kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government-indonesia-naik-11-peringkat/)

Setiawan, W. (2017, April 12). Dipetik March 22, 2023, Dari Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sdm Daerah: <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government>

Sidik, A., & Mulya, B. W. (2012). Pendekatan Analisis Data Menggunakan Nvivo-Software Untuk Penelitian Desain Logo Museum Nasional Jakarta. *Nirmana*, 13(1), 2–5. <https://doi.org/10.9744/nirmana.13.1.1-4>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

I. LAMPIRAN FOTO



Foto Wawancara dengan Seklur Kelurahan Mintaragen



Foto Wawancara dengan Staff Dinas Kominfotik Kota Tegal

II. LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA

Trasnkip Wawancara 1

No	Informan	Hasil wawancara
1.	Adhi Kurnawan, S.T Diskominfo Kota Tegal (Bidang Tata Kelola E-Goverment dan Pengembangan Aplikasi)	Rule of law 1. Apakah ada dasar hukum penggunaan website E-kelurahan dalam pelayanan publik? Jawab : tidak ada dasar hukum secara khusus pada website e-kelurahan namum adanya dasar hukum tanda tangan elektronik yaitu pada PERWAL SPBE No 2A tahun 2022 pasal 20 ayat 6

Trasnkip Wawancara 2

No	Informan	Hasil wawancara
1.	Wiryo Singgih Sekertaris Lurah / Kasih Pemerintahan	a. Participation; 1. Seberapa penting Pelayanan Publik bagi masyarakat? Jawab : kalo dari sisi pemerintahan jelas penting karena tergantung kondisi atau kebutuhan masyarakatnya. 2. Apa saja manfaat Pelayanan Publik bagi masayrakat? Jawab : manfaatnya tergantung dari kepentingan masyarakatnya sendiri 3. Bagaimana keaktifan masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintahan mulai dari pelayanan publik dan yang berhubungan dengan

		<p>keberlangsungan sinergitas antara pemerintah dengan masyarakat?</p> <p>Jawab: masyarakat ikut serta dalam kegiatan musrembang</p> <p>b. Rule of Law;</p> <p>1. Apakah Pelayanan Publik melalui Web E-Kelurahan yang dilakukan di Kelurahan Mintaragen sudah sesuai peraturan yang berlaku?</p> <p>Jawab : sudah sesuai mengikuti aturan yang berlaku</p> <p>2. Apakah pelayanan publik melalui Web E-Kelurahan yang dilakukan oleh Kelurahan Mintaragen sudah sesuai dengan prinsip good governance yaitu penegakan hukum?</p> <p>Jawab : untuk mengarah ke sesuatu pemerintahan yang baik dengan adanya e-kelurahan sudah menjadi mudah dan sudah sesuai</p> <p>c. Transparancy;</p> <p>1. Apakah Penting Keterbukaan Informasi Publik bagi masyarakat?</p> <p>Jawab : jelas penting karena adanya keterbukaan informasi sudah tertera pada permenpan no 62 tahun 2018 tentang pedoman sistem pengaduan publik nasional.</p> <p>2. Apakah masyarakat memerlukan adanya Keterbukaan Informasi Publik?</p> <p>Jawab : jelas perlu karena dengan adanya keterbukaan suatu informasi tidak akan menjadikan suatu dugaan lainnya.</p>
--	--	--

		<p>3. Bagaimana dengan kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi terkait pelayanan dan kegiatan di Kelurahan Mintaragen ini?</p> <p>Jawab : di kelurahan ada web dimana masyarakat bisa melihat informasi di web https://ppid.tegalkota.go.id, jadi masyarakat bisa melihat langsung karena ada fitur-fitur atau menu terkait kegiatan yang sedang dilaksanakan oleh kelurahan dan ini pun sudah disosialisasikan sudah lama tapi jarang terlihat karena dari pihak rw/rt kurang mensosialisasikan kepada masyarakat</p> <p>4. Apa saja manfaat Keterbukaan Informasi Publik bagi masyarakat?</p> <p>Jawab : masyarakat bisa tahu informasi dalam kelurahan</p> <p>5. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal keterbukaan informasi publik?</p> <p>Jawab : kendalanya kita sudah ada web namun dari pihak tingkat bawah seperti rw/rt kurang masif dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat</p> <p>d. Responsiveness;</p> <p>1. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya?</p> <p>Jawab : sudah</p> <p>2. Apakah dalam pelayanan masyarakat melalui e-kelurahan, pemerintah kelurahan mintaragen sudah cepat dan tanggap?</p> <p>Jawab : sudah</p>
--	--	---

		<p>3. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jawab : sesuai dengan kaidah yang berlaku di masyarakat dan pemkot kita harus ramah dan responsif apa yang dibutuhkan masyarakat</p> <p>e. Consensus oriented;</p> <p>1. Apakah Aspek fundamental untuk cita good governance dimana pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugasnya melalui pengambilan keputusan secara konsensus sudah melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama (pencapaian mufakat) sudah di implementasikan? Jawab : untuk mengambil keputusan pastinya melibatkan banyak tokoh-tokoh masyarakat. Contoh : kegiatan musrembang, kegiatan cek lokasi untuk sarana dan prasarana.</p> <p>f. Equity;</p> <p>1. Apakah pelayanan yang diberikan di Kelurahan Mintaragen sudah tepat sasaran? Jawab : tepat sasaran karena tidak bisa pandang bulu semua yang datang kesini harus dilayani</p> <p>2. Apakah masyarakat di Kelurahan Mintaragen memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan baik dari pelayanan maupun program kelurahan? Jawab : pastinya iya, dapat dan mendapatkan kesempatan yang sama dan adil</p> <p>g. Effectiveness dan efficiency;</p> <p>1. Bagaimana bentuk Pelayanan Publik di Kelurahan Mintaragen Melalui Web E-Kelurahan?</p>
--	--	---

		<p>2. Apa saja bentuk Pelayanan Publik yang diberikan melalui Web E- Kelurahan?</p> <p>3. Apakah dalam Pelayanan Publik kepada masyarakat melalui Web E- Kelurahan lebih efektif dan efisien dari pada manual?</p> <p>4. Apa saja Kelebihan dan Kekurangan dari Web E Kelurahan?</p> <p>5. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kelurahan Mintaragen ini?</p> <p>Jawab : sarana dan prasarana masih cukup. Dikatakam cukup karena ada beberapa komputer yang rusak dan sedikit kendala yang menjadikan hal ini sikapnya memadai.</p> <p>h. Accountability;</p> <p>1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban dalam penerapan e-kelurahan yang dilakukan oleh pemerintah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat?</p> <p>Jawab : bentuk pertanggung jawabannya begitu masyarakat membutuhkan pelayanan langsung kita proses secara cepat dan tidak perlu menunggu lama, begitu 10 menit langsung selesai jadi dari situlah masyarakat timbul kepercayaan.</p>
--	--	---

Trasnkip Wawancara 3

No	Informan	Hasil wawancara
1.	Bagas Abrika Barrunanda (Operator Pelayanan E- Kelurahan)	<p>a. Participation;</p> <p>1. Seberapa penting Pelayanan Publik bagi masyarakat? Jawab : sangat penting karena membantu banyak masyarakat.</p> <p>2. Apa saja manfaat Pelayanan Publik bagi masyarakat? Jawab : mempermudah masyarakat dalam membuat berbagai macam jenis pelayanan dan surat pengantar lainnya</p> <p>3. Bagaimana keaktifan masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintahan mulai dari pelayanan publik dan yang berhubungan dengan keberlangsungan sinergitas antara pemerintah dengan masyarakat? Jawab : masyarakat ikut serta aktif dan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan di kelurahan</p> <p>b. Rule of Law;</p> <p>1. Apakah ada dasar hukum penggunaan Web E-Kelurahan dalam pelayanan publik?</p> <p>2. Apakah Pelayanan Publik melalui Web E-Kelurahan yang dilakukan di Kelurahan Mintaragen sudah sesuai peraturan yang berlaku?</p> <p>3. Apakah pelayanan publik melalui Web E-Kelurahan yang dilakukan oleh Kelurahan Mintaragen sudah sesuai dengan prinsip good governance yaitu penegakan hukum?</p> <p>c. Transparency;</p>

		<p>1. Apakah Penting Keterbukaan Informasi Publik bagi masyarakat? Jawab : penting, agar tidak terjadi praduga yang tidak di inginkan</p> <p>2. Apakah masyarakat memerlukan adanya Keterbukaan Informasi Publik? Jawab : perlu, karena agar masyarakat tau informasi mengenai kelurahan</p> <p>3. Bagaimana dengan kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi terkait pelayanan dan kegiatan di Kelurahan Mintaragen ini? Jawab : biasanya informasi di beritahukan rt/rw kepada masyarakat dan bisa melalu website https://ppid.tegalkota.go.id</p> <p>4. Apa saja manfaat Keterbukaan Informasi Publik bagi masyarakat? Jawab : masyarakat jadi tau informasi yang ada di kelurahan</p> <p>5. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal keterbukaan informasi publik? Jawab : kurangnya sosialisasi</p> <p>d. Responsiveness;</p> <p>1. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya? Jawab : sudah</p> <p>2. Apakah dalam pelayanan masyarakat melalui e-kelurahan, pemerintah kelurahan mintaragen sudah cepat dan tanggap? Jawab : sudah</p>
--	--	---

		<p>3. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jawab : pastinya ramah dan melayani masyarakat tanpa pandang bulu</p> <p>e. Consensus oriented;</p> <p>1. Apakah Aspek fundamental untuk cita good governance dimana pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugasnya melalui pengambilan keputusan secara konsensus sudah melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama (pencapaian mufakat) sudah di implementasikan? Jawab : sudah diimplementasikan sejak dulu. Contohnya dalam kegiatan musrembang</p> <p>f. Equity;</p> <p>1. Apakah pelayanan yang diberikan di Kelurahan Mintaragen sudah tepat sasaran? Jawab : sudah sesuai dari permintaan masyarakatnya</p> <p>2. Apakah masyarakat di Kelurahan Mintaragen memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan baik dari pelayanan maupun program kelurahan? Jawab : sudah jelas pasti mendapatkan keadilan dalam pelayanan</p> <p>g. Effectiveness dan efficiency;</p> <p>1. Bagaimana bentuk Pelayanan Publik di Kelurahan Mintaragen Melalui Web E-Kelurahan? E- Kelurahan merupakan layanan aplikasi berbasis web yang didesain untuk menunjang operasional layanan di pemerintahan kelurahan khususnya dalam hal pelayanan surat-surat yang dibutuhkan</p>
--	--	---

		<p>masyarakat. Menurut Mas Bagas selaku Operator, E-kelurahan membuat masyarakat yang membutuhkan surat pengantar dari kelurahan untuk kepentingan administrasi kependudukan tidak diperlukan lagi. Cukup tunjukkan KTP dan KK, diinput nanti surat yang dibutuhkan sudah sampai di kecamatan atau Dispendukcapil sendiri. Selain itu E-Kelurahan dapat dipergunakan oleh komputer, laftop, notebook dan dapat di akses dimanapun asal bisa terkoneksi dengan internet.</p> <p>2. Apa saja bentuk Pelayanan Publik yang diberikan melalui Web E- Kelurahan?</p> <p>Web E- Kelurahan menyediakan beberapa layanan yang bisa dipergunakan untuk melayani masyarakat. Setiap menu konten layanan memiliki fungsi dan peran yang berbeda-beda. Beberapa jenis layanan yang bisa digunakan untuk melakukan berbagai pelayanan perizinan dan korespondensi, seperti halnya untuk melakukan pelayanan pembuatan Surat Pengantar SKCK, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Permohonan Ijin Hajatan, dan Surat Keterangan Lain-lain (Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar Pindah, Surat Keterangan Waris, Surat Pengantar Pembuatan Akta Kelahiran, Surat Pengantar Pembuatan KK, Surat Pengantar Pembuatan KTP).</p> <p>3. Apakah dalam Pelayanan Publik kepada masyarakat melalui Web E- Kelurahan lebih efektif dan efisien dari pada manual?</p> <p>Aplikasi E- Kelurahan dipergunakan untuk</p>
--	--	--

		<p>memudahkan serta mempercepat pembuatan berbagai macam surat pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh semua warga khususnya. Web E-Kelurahan dipergunakan karena lebih memudahkan dalam memenuhi kebutuhan surat pelayanan. Web E- Kelurahan merupakan layanan administrasi pelayanan masyarakat yang akurat, cepat, dan mudah. Transparansi pelayanan masyarakat, terutama pelayanan persuratan serta membangun pemerintahan <i>Good Corporate Governance</i>.</p> <p>Kelurahan Mintaragen sebagai salah satu instansi pemerintah yang sudah menjalankan Program E-Kelurahan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik dalam bidang <i>E- Government</i> sudah baik namun masih kurang dalam hal ke efektifan. Program E- Kelurahan sudah membantu dalam beberapa kondisi dari segi pengurusan surat oleh pihak instansi pemerintah Kelurahan Mintaragen, namun belum dirasakan maksimal manfaatnya oleh masyarakat Kelurahan Mintaragen.</p> <p>Kendala yang dihadapi Kelurahan Mintaragen dalam menerapkan program E- Kelurahan adalah kurangnya tingkat kepuasan atas inovasi pelayanan publik dalam hal pengurusan dokumen-dokumen yang di berikan serta kurangnya sumber daya manusia yang mengoprasikan program E-Kelurahan. Yang kedua adanya unsur eksternal seperti jaringan dan cuaca yang menghambat kinerja program E- Kelurahan. Sehingga menyebabkan masyarakat pengguna E- Kelurahan beralih lagi ke pengurusan surat secara manual.</p>
--	--	---

		<p>4. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kelurahan Mintaragen ini?</p> <p>Dalam Pelayanan menggunakan Web E-Kelurahan secara menyeluruh, Kelurahan Mintaragen harus memiliki beberapa aspek penunjang agar penerapan E-kelurahan dapat dilakukan dengan baik. Beberapa aspek penunjang yang dimiliki tersebut di antaranya perangkat keras, perangkat lunak serta sumber daya manusia. Selain itu perangkat penunjang seperti halnya perabotan dan peralatan perkantoran juga harus tersedia demi menunjang segala pekerjaan pelayanan publik. Kelurahan Mintaragen memiliki 3 unit komputer, komputer tersebut digunakan sebagai alat untuk melayani masyarakat baik secara online ataupun offline. Komputer milik pemerintah Kelurahan Mintaragen yang digunakan untuk mengakses Web E- Kelurahan merupakan komputer keluaran terbaru dengan spesifikasi minimal Intel Core i3 dengan monitor LCD/LED. Komputer tersebut ditunjang dengan perangkat lunak dan anti virus yang kompeten.</p> <p>Untuk menunjang kinerja Web E- Kelurahan, Kelurahan Mintaragen memiliki 3 buah router sebagai alat pemancar signal internet ke sejumlah perangkat komputer untuk penyedia layanan koneksi internetnya pihak Kelurahan Mintaragen bekerja sama dengan PT Telkom Indonesia, Tbk. Dan untuk mengantisipasi padamnya aliran listrik PLN, sejumlah generator listrik disediakan untuk mengatasi masalah tersebut.</p>
--	--	---

		<p>5. Apa saja Kelebihan dan Kekurangan dari Web E Kelurahan?</p> <p>a. Kelebihan</p> <p>Joko Windiarto, SH selaku Kepala Bidang <i>E Government</i> mengatakan E- Kelurahan merupakan pelayanan pemerintahan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dengan hadirnya Website yang ditunjang data center berbasis cloud computing ini, diharapkan akan semakin mempermudah administrasi pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan yang ada di wilayah itu.</p> <p>Sementara itu tujuan E- Kelurahan adalah untuk mempermudah segala urusan administrasi dengan dukungan konektivitas tinggi dari pemanfaatan TIK sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui program E- Kelurahan ini dapat menjadi pendongkrak kinerja pemerintah yakni meningkatkan Efisiensi internal pemerintah serta meningkatkan layanan kepada masyarakat.</p> <p>b. Kekurangan</p> <p>Web E- Kelurahan memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan masyarakat. Namun dalam penerapannya, masih terdapat kendala atau hambatan-hambatan baik dari pihak pemerintah kelurahan maupun dari masyarakat itu sendiri. Hansen dan Mowen dalam (Haksama, 2016) mengelompokkan jenis kendala atau <i>constraint</i> berdasarkan asalnya menjadi dua, yaitu: kendala internal dan kendala eksternal.</p>
--	--	--

		<p>1. Kendala internal, adalah kendala yang berasal dari dalam organisasi yaitu Kelurahan sebagai pihak yang menerapkan program E- Kelurahan. Walaupun Kelurahan Mintaragen memiliki sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan E-Kelurahan yang baik, namun Kelurahan Mintaragen belum memiliki sumber daya manusia yang memadai untuk menjalankan aplikasi e-kelurahan.</p> <p>Dari sekian banyak pegawai yang dimiliki Kelurahan Mintaragen tidak sampai setengahnya yang bisa mengoperasikan Web e-kelurahan. Masalah besar akan terjadi apabila pegawai yang mampu mengoperasikan Web E- Kelurahan berhalangan hadir, otomatis pekerjaan pelayanan publik yang mengandalkan aplikasi E-Kelurahan akan terhambat.</p> <p>2. Kendala Eksternal, yaitu kurangnya sosialisasi yang ditujukan kepada masyarakat secara khusus sehingga masyarakat kurang puas terhadap program E- Kelurahan. Hal ini disebabkan oleh masyarakat yang belum memahami dan belum dapat memanfaatkan program E- Kelurahan secara maksimal. Dari wawancara yang peneliti lakukan, adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi yaitu kelurahan akan melakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai program E- Kelurahan, baik itu sosialisasi kepada pegawai kantor maupun sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat secara khusus. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman pegawai dan masyarakat terkait program Web E-</p>
--	--	--

		<p>Kelurahan itu sendiri. Sehingga nantinya penerapan program E- Kelurahan bisa berjalan dengan lancar, efektif dan efisien.</p> <p>h. Accountability</p> <p>1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban dalam penerapan e-kelurahan yang dilakukan oleh pemerintah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat?</p> <p>Jawab : agar masyarakat percaya saya sendiri sebagai bagian pelayanan harus cepat,tanggap dalam membantu masyarakat.</p>
--	--	--