

Implementasi E-Government Untuk Peningkatan Pelayanan Publik Di Pelawi Utara, Langkat

Aminuddin Indra Permana*¹

¹Program Studi Sistem Komputer, Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

*e-mail: aminuddin@dosen.pancabudi.ac.id

Abstrak

Penerapan E-Government telah menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi E-Government di Pelawi Utara, Langkat, serta dampaknya terhadap peningkatan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi dalam layanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Government telah berhasil meningkatkan aksesibilitas layanan publik, mempercepat proses administrasi, dan mendorong partisipasi masyarakat. Namun, tantangan dalam infrastruktur teknologi dan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan aplikasi masih perlu diatasi. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan infrastruktur, pelatihan berkelanjutan, dan sosialisasi yang lebih luas untuk mengoptimalkan manfaat E-Government bagi masyarakat.

Kata kunci: E-Government, Pelayanan Publik, Aksesibilitas, Efisiensi, Transparansi, Pelawi Utara, Langkat.

Abstract

The implementation of E-Government has become one of the important strategies in improving the quality of public services in various regions in Indonesia. This study aims to analyze the implementation of E-Government in Pelawi Utara, Langkat, and its impact on increasing accessibility, efficiency, and transparency in public services. The method used in this study is a qualitative approach with data collection through interviews, observations, and documentation studies. The results of the study indicate that E-Government has succeeded in increasing the accessibility of public services, accelerating the administrative process, and encouraging public participation. However, challenges in technological infrastructure and public awareness of the use of applications still need to be overcome. This study suggests the need for improved infrastructure, ongoing training, and wider socialization to optimize the benefits of E-Government for the community.

Keywords: E-Government, Public Services, Accessibility, Efficiency, Transparency, Pelawi Utara, Langkat.

1. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi pendorong utama dalam transformasi berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. E-Government atau pemerintahan elektronik adalah salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Implementasi E-Government diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, meningkatkan transparansi, serta mendorong partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.

Khususnya di Kecamatan Pelawi Utara, Kabupaten Langkat, penerapan E-Government menjadi penting untuk menghadapi tantangan dalam pelayanan publik. Kecamatan ini memiliki potensi sumber daya manusia dan alam yang melimpah, namun seringkali dihadapkan pada masalah administrasi yang kurang efisien dan aksesibilitas layanan yang terbatas. Dengan mengadopsi sistem E-Government, diharapkan pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui pengembangan platform digital yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan pemerintah secara cepat dan efektif.

Melalui penelitian ini, penulis bertujuan untuk menganalisis implementasi E-Government di Pelawi Utara serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini

diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai langkah-langkah yang telah diambil, tantangan yang dihadapi, serta manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan layanan publik melalui teknologi informasi.

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab utama pemerintah dalam memberikan akses dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, di banyak daerah, termasuk Kecamatan Pelawi Utara, Kabupaten Langkat, masih terdapat sejumlah tantangan dalam menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan transparan. Banyak warga yang menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi dan layanan pemerintah, yang seringkali dipengaruhi oleh keterbatasan geografis, kurangnya sarana dan prasarana, serta budaya birokrasi yang masih kaku.

Di tengah perkembangan teknologi yang pesat, E-Government hadir sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Konsep E-Government mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem administrasi pemerintahan, sehingga diharapkan dapat mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, serta memudahkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Implementasi E-Government juga memungkinkan pemerintah untuk mengelola data dan informasi dengan lebih baik, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan efektivitas kebijakan publik.

Kecamatan Pelawi Utara, yang merupakan bagian dari Kabupaten Langkat, memiliki potensi besar untuk mengembangkan E-Government. Dengan populasi yang beragam dan berbagai sektor ekonomi, seperti pertanian dan perikanan, penguatan sistem pelayanan publik melalui E-Government sangat penting untuk mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, dengan adanya inisiatif pemerintah pusat dan daerah dalam mempromosikan transformasi digital, Pelawi Utara memiliki kesempatan untuk mempercepat adaptasi terhadap teknologi informasi yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Namun, meskipun terdapat peluang yang menjanjikan, tantangan dalam implementasi E-Government tetap ada. Beberapa faktor, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang belum memadai, serta resistensi terhadap perubahan dari berbagai pihak, dapat menjadi hambatan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi dan analisis mendalam mengenai kondisi yang ada, serta strategi yang tepat dalam menerapkan E-Government di Pelawi Utara.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada implementasi E-Government sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Pelawi Utara, Kabupaten Langkat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai proses, tantangan, dan manfaat yang dihasilkan dari penerapan E-Government, serta memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif.

2. METODE

Menggunakan teknologi informasi yang terkini untuk mendukung sistem E-Government. Ini termasuk pengembangan portal layanan publik yang user-friendly, aplikasi mobile, dan penggunaan media sosial untuk memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Pendekatan ini juga mencakup penggunaan big data dan analitik untuk memahami pola penggunaan layanan serta untuk perencanaan kebijakan yang lebih baik.

Menyediakan pelatihan yang komprehensif untuk pegawai pemerintah dan masyarakat mengenai penggunaan sistem E-Government. Program pelatihan dapat mencakup aspek teknis, serta pemahaman tentang pentingnya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Selain

itu, pendekatan ini juga mencakup pengembangan modul pendidikan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat.

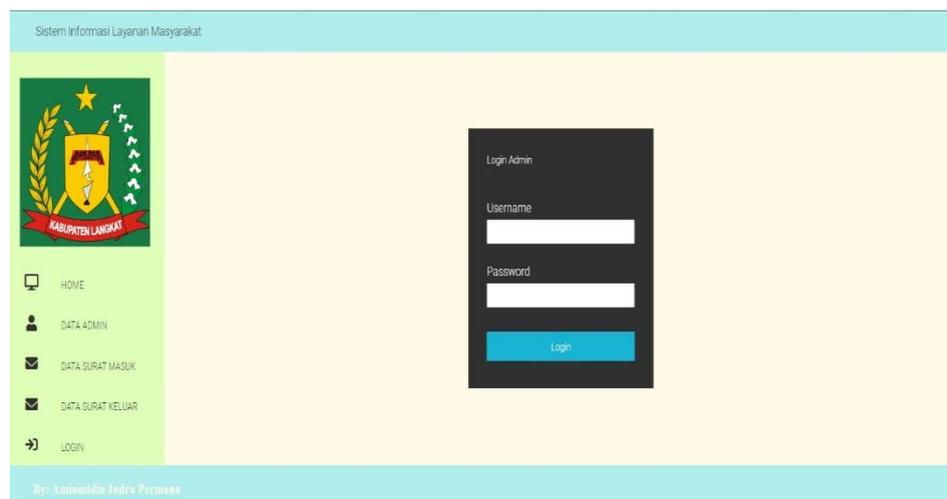
Berikut prosedur kerja implementasi E-Government untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Pelawi Utara, Langkat:

- Mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik.
- Melakukan studi kelayakan untuk menilai potensi penggunaan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan tersebut.
- Menyusun rencana strategis yang mencakup tujuan, sasaran, dan ruang lingkup proyek E-Government.
- Mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan, termasuk anggaran, teknologi, dan SDM.
- Menyusun timeline proyek dan menetapkan milestone untuk setiap tahap implementasi.
- Memilih platform dan teknologi yang sesuai untuk pengembangan sistem E-Government.
- Merancang dan mengembangkan portal layanan publik dan aplikasi mobile, termasuk fitur-fitur yang diperlukan seperti pendaftaran online, pengajuan keluhan, dan akses informasi.
- Melakukan pengujian sistem untuk memastikan semua fitur berfungsi dengan baik sebelum diluncurkan.
- Mengembangkan modul pelatihan dan menyelenggarakan sesi pelatihan bagi semua pemangku kepentingan.
- Menyusun rencana komunikasi untuk sosialisasi layanan E-Government kepada masyarakat.
- Menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, poster, dan seminar, untuk menjangkau masyarakat.
- Mengadakan forum diskusi atau pertemuan komunitas untuk mengedukasi masyarakat tentang manfaat E-Government dan cara mengakses layanan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa Sistem E-Government yang diimplementasikan memungkinkan masyarakat untuk memantau proses pengajuan dan pelayanan secara real-time. Ini meningkatkan transparansi dan memberikan masyarakat akses yang lebih baik untuk mengawasi kinerja pemerintah.

Halaman login untuk memberikan akses ke pegawai di Kantor Lurah Pelawi Utara Langkat dalam melakukan pengelolaan data. Gambar dibawah merupakan hasil tampilan halaman login.



Gambar 1 Halaman login

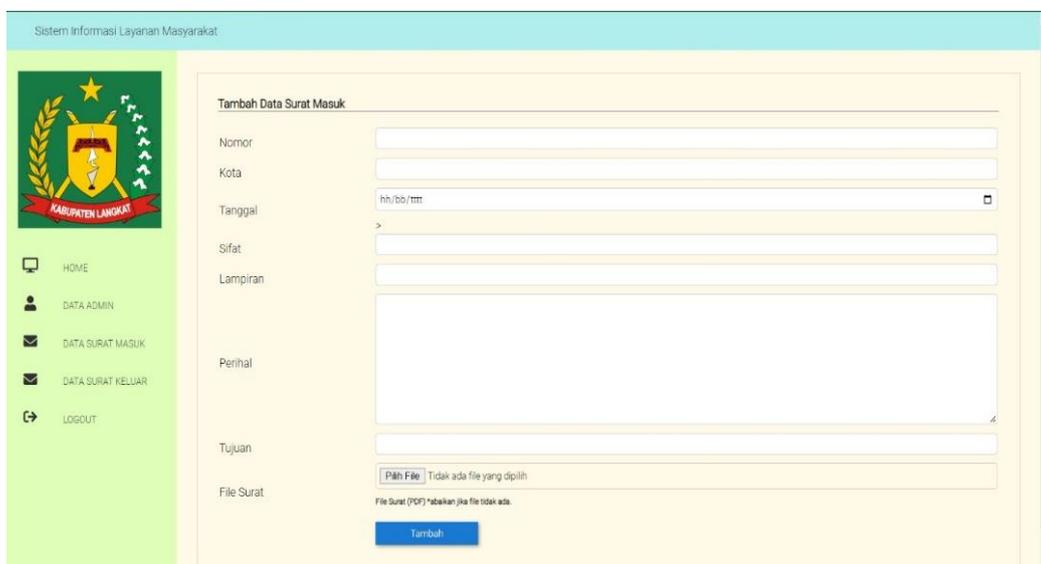
Gambar 1 menjelaskan bahwa untuk masuk ke sistem diperlukan login yang dilakukan pegawai. Login diperlukan untuk dapat melakukan pengolahan data surat di Kantor Lurah Pelawi Utara Langkat.

Halaman home bertujuan untuk sebagai halaman awal dari sistem informasi di Kantor Lurah Pelawi Utara Langkat. Pada halaman home, ada empat buah menu yang dapat diakses antara lain: *data admin*, *data surat masuk*, *data surat keluar* dan *login/logout*. Gambar dibawah merupakan hasil tampilan halaman home.



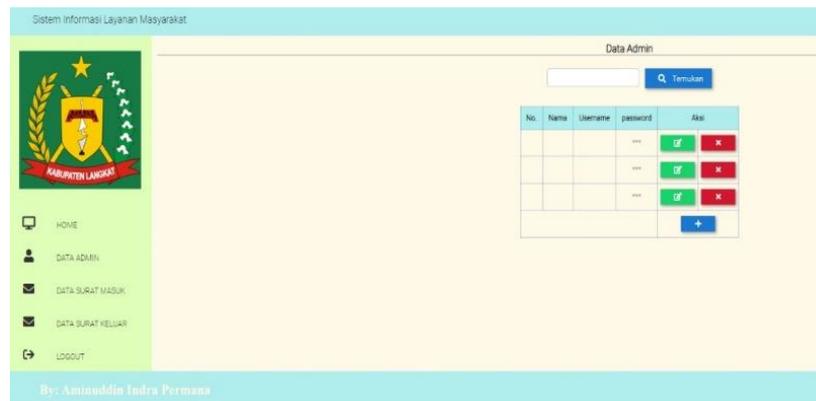
Gambar 2 Halaman home

Halaman input data user bertujuan untuk menambahkan data surat masuk dan keluar yang akan diberikan kepada penerima surat. Pihak admin dapat melakukan pengisian data surat yang akan diterbitkan. Parameter yang diisi ada beberapa yang berkaitan dengan data surat tersebut. Gambar dibawah adalah tampilan dari halaman input surat.



Gambar 3 Halaman input data surat

Halaman input data admin berfungsi untuk menambahkan data admin yang berhak mengelola data persuratan di Kantor Lurah Pelawi Utara Langkat. Halaman ini juga hanya dapat diakses oleh admin. Data admin memiliki tiga buah parameter yaitu *nama*, *username* dan *password*. Gambar dibawah merupakan tampilan dari halaman input data admin.



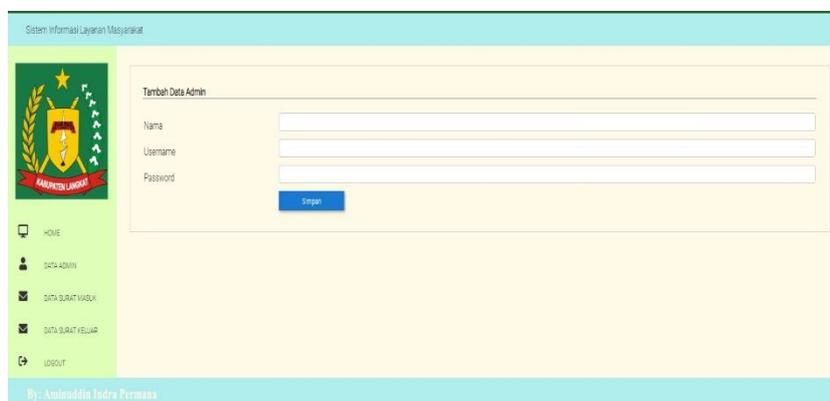
Gambar 4 Halaman input data admin

Halaman data surat adalah halaman yang berfungsi untuk mengelola data surat yang telah diterbitkan atau diterima oleh Kantor Lurah Pelawi Utara Langkat. Pihak admin dapat mengubah atau menghapus data surat apabila diperlukan di kemudian hari. Data surat memiliki keterangan atau perihal penggunaan surat. Gambar dibawah merupakan tampilan dari halaman data surat.



Gambar 5 Halaman data surat

Halaman data admin merupakan halaman yang menampilkan daftar admin yang terverifikasi oleh sistem informasi. Halaman ini memiliki data *nama*, *username* dan *password* untuk setiap pengguna. Halaman ini hanya dapat diakses oleh admin agar tidak terjadi penyalahgunaan data surat. Gambar dibawah merupakan tampilan dari halaman data admin.



Gambar 6 Halaman data admin

4. KESIMPULAN

Penerapan E-Government di Pelawi Utara, Langkat, telah menunjukkan potensi yang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya sistem ini, masyarakat kini dapat mengakses layanan publik dengan lebih mudah, cepat, dan transparan. Beberapa pencapaian signifikan yang telah diperoleh masyarakat dapat mengakses berbagai layanan secara online, mengurangi ketergantungan pada proses manual yang sering kali memakan waktu. Implementasi E-Government memungkinkan masyarakat untuk memantau proses pengajuan layanan secara real-time, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik telah mempercepat proses administratif, sehingga waktu penyelesaian layanan menjadi lebih singkat. Masyarakat lebih aktif memberikan umpan balik, yang membantu pemerintah dalam meningkatkan layanan. Pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan selama proses implementasi telah meningkatkan keterampilan digital pegawai dan masyarakat. Namun, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti kebutuhan akan peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan yang berkelanjutan, dan sosialisasi lebih lanjut agar masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi dengan optimal.

Pemerintah daerah perlu terus berinvestasi dalam infrastruktur teknologi informasi untuk memastikan konektivitas yang baik dan aksesibilitas bagi semua masyarakat. Mengadakan pelatihan rutin untuk pegawai pemerintah dan masyarakat tentang penggunaan aplikasi dan teknologi terbaru. Ini akan membantu meningkatkan keterampilan dan memastikan bahwa pengguna dapat memanfaatkan semua fitur yang tersedia. Melakukan kampanye informasi yang lebih luas untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan E-Government dan manfaatnya. Ini dapat dilakukan melalui media sosial, seminar, dan forum komunitas. Membangun sistem umpan balik yang lebih efisien, di mana masyarakat dapat dengan mudah memberikan masukan dan saran terkait layanan yang mereka terima, sehingga pemerintah dapat melakukan perbaikan yang diperlukan. Melakukan evaluasi berkala terhadap sistem E-Government untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk perbaikan. Mendorong kerjasama dengan sektor swasta dan lembaga non-pemerintah untuk mendukung pengembangan teknologi dan penyediaan layanan yang lebih baik. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan penerapan E-Government di Pelawi Utara dapat terus berkembang, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Afiati, R. (2021). *E-Government: Teori dan Praktik di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [2]. Azhari, M., & Supriyadi, S. (2020). "Pengaruh E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital." *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 123-135.
- [3]. Dwiyanto, A., & Riani, N. (2019). *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- [4]. Hamid, A. (2018). "Implementasi E-Government untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 4(1), 45-58.
- [5]. Ismail, M., & Hidayat, R. (2020). "E-Government dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik: Studi Kasus di Kabupaten Langkat." *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(3), 200-215.
- [6]. Kurniawan, A. (2017). *Digital Government: Konsep dan Implementasi di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- [7]. Nugroho, S., & Widodo, W. (2022). "E-Government dan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12(1), 88-101.
- [8]. Purnamasari, D. (2019). "Analisis Kinerja E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(2), 145-160.



- [9]. Rahardjo, M., & Mulyono, H. (2021). "Dampak E-Government terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Perencanaan Pembangunan*, 9(2), 123-134.
- [10]. Setiawan, I., & Pramudito, A. (2020). "Pengembangan Aplikasi E-Government untuk Peningkatan Layanan Publik di Daerah." *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 11(1), 50-65.