

PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TAMAN RAJO KABUPATEN MUARO JAMBI

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah



Oleh:
ANGGUN AMALIA
NIM: 105180054

Pembimbing:
Dr. Irmawati Sagala, S.IP., M.Si., MSHS
Tasnim Rahman Fitra, S.Sy., M.H

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1444 H/2023 M

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggun Amalia
Nim : 105180054
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Syariah
Alamat : Jln Suak Kandis Km. 9 Desa Kota Karang
Kec. Kumpeh Ulu, Kab. Muaro Jambi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: **“Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi”** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku dan ketentuan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, termasuk pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini

Jambi, Januari 2023



Anggun Amalia
NIM: 105180054



KEMENTERIAN AGAMA
UINSULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Jambi – Ma. Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren – Jambi 36363 Telp (0741) 582021
Telp/Fax (0741) 583183-584118 Website: iainjambi.ac.id

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul **“Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi”** telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 07 Februari 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, 2023

Mengesahkan:

Dekan,

Dr. Sayuti Una, S.Ag.,MH
NIP.197201022000031005

Panitia Ujian

Ketua Sidang : Al Husni, S.Ag., M.H.I
NIP. 197612252009011017

Sekretaris Sidang : Drs. A. Asnawi, US
NIP. 196311111992011001

Penguji I : Wenny Dastina, M.SI
NIP. 197801092005012006

Penguji II : Khairun Najib, S.Sos., M.I.P
NIDN. 20260156015601

Pembimbing I : Dr. Irmawati Sagala, S.IP., M.Si., MSHS
NIP. 198010012009092009

Pembimbing II : Tasnim Rahman Fitra, S.Sy. M.H
NIP. 199204052018011003

MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزِنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya : “Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang yang beriman” (Q.S Ali Imran : 139)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, dengan kehadiran seseorang yang berhati mulia di sekeliling saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini ku persembahkan kepada Ibu dan ayah yang sangat aku cintai telah membesarkanku, mengajarku arti kehidupan, memberi motivasi dan yang selalu mendengarkan keluh kesaku dan sabar menghadapiku. Serta Kembaranku Ayu Amalia yang sangat aku sayangi dan yang selalu memberiku semangat. Dengan mengucapkan Alhamdulillah atas nikmat-nikmat yang telah diberikan Allah SWT. Selangkah menuju rasa syukur. Saya harap skripsi yang tersaji menemani pembaca ini juga adalah rasa syukur saya kepada Allah SWT atas nikmat iman, ruh, nikmat ilmu, akal sehat dan nikmat jasmani dan rohani semoga Allah SWT memberikan taufik dan hidayahnya selalu. Amiin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambai
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambai

ABSTRAK

Nama : Anggun Amalia
NIM : 105180054
Judul : Penerapan Electronic Government Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *e-government* dalam pelayanan publik pada Kantor Camat Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi, mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pada penerapan *e-government*, serta mengetahui manfaat yang diperoleh pemerintah dan kecamatan dari penerapan *e-government* tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Penyelenggaraan *e-government* di Kantor Camat Taman Rajo masih tahap ke 1 yaitu perencanaan, yang mana pada tahap ini Pemerintah Kecamatan Taman Rajo belum ada aplikasi buatan kecamatan untuk pelayanan *online*. Ada 3 aspek sukses penerapan *e-government* yang menjadi tolak ukur yaitu pertama elemen *support*, kedua elemen *capacity*, dan ketiga elemen *value*. Adapun faktor pendukung yang dihadapi yaitu tersedianya infrastruktur komunikasi, sumber daya manusia yang kompeten dan ketersediaan sumber daya finansial. Sedangkan faktor penghambat yang dihadapi yaitu gangguan jaringan internet, sumber daya manusia yang belum kompeten. Manfaat yang diperoleh Kantor Camat yaitu sebagai pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dan memudahkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing. Adapun manfaat yang diperoleh masyarakat dengan adanya penerapan *e-government* ini yaitu masyarakat merasa terbantu dengan adanya pelayanan di Kecamatan dan meminimalkan jarak tempuh masyarakat dalam hal pelayanan.

Kata Kunci : *E-Government*, Pelayanan Publik, Elemen Sukses

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

ABSTRACT

Nama : Anggun Amalia
NIM : 105180054
Judul : **The Application of Electronic Government in Public Services at The Taman Rajo sub-district office**

This thesis aims to determine the implementation of e-government in public services at the Taman Rajo sub-district office, Muaro Jambi Regency, to determine the supporting and inhibiting factors in the implementation of e-government, and to find out the benefits obtained by the government and sub-districts from the implementation of e-government. This study uses a descriptive qualitative approach, with data collection methods through observation, interviews and documentation. Based on the research conducted, the following conclusions were obtained: The implementation of e-government in the Taman Rajo sub-district office is still in its 1st stage, namely planning, at which stage the Taman Rajo sub-district government has not yet developed an application made by the sub-district for online services. There are 3 aspects of the successful implementation of e-government that become benchmarks, namely the first element of support, the second element of capacity, and the third element of value. The supporting factors faced are the availability of communication infrastructure, competent human resources and the availability of financial resources. While the inhibiting factors encountered were internet network disturbances, incompetent human resources. The benefits obtained by the Camat Office are as a provision of good service to the community and facilitating the performance of employees in carrying out their respective duties and functions. The benefits obtained by the community with the implementation of e-government are that the community feels helped by the existence of services in the sub-district and minimizes the mileage of the community in terms of service.

Keywords : E-Government, Public Service, Elements of Success

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Di samping itu, tidak lupa pula selawat beserta salam penulis sampaikan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini adalah salah satu wujud di antara karunia Allah yang di limpahkan kepada penulis melalui kemampuan mencurahkan pemikiran kedalam rangkaian karya tulis ini. Selanjutnya penulisan skripsi ini merupakan kewajiban bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Di samping itu juga penulis ingin menyumbangkan karya demi nusa dan bangsa dan agama dengan judul skripsi “Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi”.

Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini, tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis temui dalam pengumpulan data maupun dalam penyusunannya. Dan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh Dosen Pembimbing, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada yang terhormat:

Bapak Prof. Dr. H. Su’aidi Asy’ari, MA., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

2 Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

3 Bapak Agus Salim, S. Th.I., MA., M.IR, selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghani, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. H. Ishaq, SH., M.Hum, selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

4. Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I., M.Hum, selaku Plh Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

5. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S.IP., M.Si., MSHS, selaku Pembimbing I dan Bapak Tasnim Rahman Fitra, S.Sy., M.H, selaku Pembimbing II penulis skripsi ini, terima kasih atas arahan dan bimbingannya semoga Allah senantiasa membalas kebaikannya.

6 Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen, dan seluruh Karyawan/Karyawati Fakultas Syariah dan Pihak Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang telah memberikan pelayanan dalam proses penyelesaian studi penulis.

7 Bapak Abdullah Sargawi, SE selaku Camat Taman Rajo, Bapak Ismaidi, SE selaku Kasi Pelumsos, Bapak Andi Apriansyah selaku Kasi Pemerintahan, Ibu Tri Rasi Wahyuni selaku operator pelayanan, Ibu Nurmalis selaku staf, dan Staf Kantor Camat Taman Rajo yang telah memberikan pelayanan dalam proses penyelesaian studi penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Kembaranku Ayu Amalia, serta Sahabatku Mery Yandika Puji Astuti, Putri Yanti, Meri Yanti yang telah menemani dan berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi dan terima kasih *support* sistemnya selama ini serta teman-temanku terutama Ilmu Pemerintahan Lokal B dan teman-teman seperjuangan Fakultas Syariah yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas semuanya.

9. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Jambi, Januari 2023

Penulis,

Anggun_Amalia

NIM:105180054

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan kegunaan Penelitian.....	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Metodologi Penelitian.....	9
BAB II : KERANGKA TEORI	14
A. Kerangka Teoritis.....	14
B. Kerangka Konseptual.....	25
BAB III : PROFIL KECAMATAN TAMAN RAJO	26
A. Aspek Geografis.....	26
B. Aspek Demografi.....	28
C. Aspek Pemerintahan.....	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN 36

- A. Bagaimana proses penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di kantor camat Taman Rajo?..... 36
- B. Apa faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* yang diterapkan di Kantor Camat Taman rajo? 52
- C. Apa manfaat yang diperoleh pemerintah dan masyarakat dalam penerapan *e-government* pada Kantor Camat Taman Rajo?..... 67

BAB V : PENUTUP 70

- A. Kesimpulan 70
- B. Saran..... 72

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
CURICULUM VITAE**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Daftar Informan Penelitian	11
Tabel 1.2	: Data Nama-nama Desa dan Persebaran Luasnya di Kecamatan Taman Rajo.....	27
Tabel 1.3	: Jumlah Penduduk dan Kepala Keluarga di Kecamatan Taman Rajo	28
Tabel 1.4	: Daftar Nama Pegawai Kantor Camat Taman Rajo	30
Table 1.5	: Daftar Pemohon KTP.....	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Saifuddin
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Saifuddin

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	: Struktur Organisasi Kantor Camat Taman Rajo	29
Gambar 1.2	: Tampilan Awal SIKO	40
Gambar 1.3	: Ruang Perekaman E-KTP	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jambi



E-GOV
E-KTP
SOP
SPM
KK
APBD
KTP
SDM
ASN
NIK
Diklat
DISKOMINFO
DUKCAPIL
SIKO
SIPD
SIPKD

DAFTAR SINGKATAN

: Electronic Government
: Electronic Kartu tanda Penduduk
: Standar Operasional Pelayanan
: Standar Pelayanan Minimal
: Kartu Keluarga
: Anggaran Pendapatan Belanja daerah
: Kartu Tanda Penduduk
: Sumber Daya Manusia
: Aparatur Sipil Negara
: Nomor Induk Kependudukan
: Pendidikan dan Latihan
: Dinas Komunikasi dan Informasi
: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
: Sistem Informasi Kehadiran Online
: Sistem Informasi Penganggaran Daerah
: Sistem Informasi Penganggaran Keuangan Daerah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Revolusi industri 4.0 menuntut penggunaan teknologi digital dalam semua aspek kehidupan termasuk dalam pemerintahan. Luasnya daerah dengan jumlah penduduk tinggi serta tuntutan peningkatan kualitas pelayanan saat ini, membutuhkan pengelolaan yang profesional dalam meningkatkan pelayanan. Cara yang efektif salah satunya yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi internet.

Pemanfaatan perangkat elektronik dan internet dalam aspek pemerintahan atau biasanya disebut *e-government* diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan.¹

Dalam Islam telah dijelaskan mengenai hadis yang berkaitan tentang teknologi, yaitu sahabat Samurah RA sebagaimana disebutkan oleh Al Haitami dalam Majma'uz Zawaid (hadis no. 12448) meriwayatkan : “Rasulullah SAW bersabda: Kalian akan melihat sebelum hari kiamat hal-hal besar yang tidak kalian kenali. Kalian akan bertanya-tanya: “Apakah kita dahulu pernah diberitahu tentang ini?”. Sebagaimana agama yang sempurna dan sesuai dengan perkembangan zaman dan tempat, Islam sangat mendukung perkembangan teknologi dan tidak menolaknya.

¹ Reydonnyzar Moenek, Dadang Suwanda, dkk, *Sistem Informasi Pelayanan Publik*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2020), hlm.1

Salah satu produk dari *e-government* sebagai media untuk meningkatkan minat dan kesempatan kepada masyarakat dalam menyediakan pelayanan publik dan umpan baik dari masyarakat adalah *website*. Melalui *website*, pemerintah dapat memberikan sejumlah informasi yang ditujukan kepada masyarakat, bisnis, atau kepada sesama pemerintahan. Tidak menutup kemungkinan, *website* merupakan muara dari seluruh informasi yang dimiliki pemerintah daerah sebagai penunjang pengembangan dan pelaksanaan *e-government*. Tidak hanya *website*, produk *e-government* lainnya juga mendorong perubahan hubungan antara pemerintah dengan seluruh pejabat lain (*stakeholder*) yang awalnya menggunakan sistem media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi.²

Memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tujuan setiap pemerintah daerah. Pemerintah daerah saat ini dituntut untuk berlomba-lomba menerapkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk membantu mewujudkannya. Penggunaan teknologi melalui komputerisasi dalam organisasi pemerintahan mutlak diperlukan. Melalui komputerisasi, tercipta efisiensi administrasi pemerintahan. Penggunaan komputer dan perangkat pendukungnya juga memiliki kemampuan untuk menampung banyaknya kebutuhan pengolahan data untuk pelayanan publik. Dengan keterbukaan informasi terjadi perubahan yang menuntut tata kelola pemerintahan lebih demokratis dan transparan. Sehingga nantinya penggunaan teknologi menjadi komponen penting mewujudkan pemerintahan yang *good governance*.

² Joko Tri Nugraha, *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)*, Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, Vol. 2, No. 1, April 2018, hlm.34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthaha Jambi

Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan. Kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti sekarang ini, mengingat kegagalan-kegagalan program reformasi pemerintahan selama ini telah menggerogoti semangat bangsa sehingga merasa pesimis untuk benar-benar mewujudkan Indonesia baru yang bercirikan praktik *good governance*.³

Di Indonesia arahan menerapkan *e-government* dimulai sejak tahun 2001 dengan dikeluarnya Instruksi Presiden Nomor 6/2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Kemudian, dua tahun setelahnya pemerintah mengesahkan regulasi penerapan *e-government* melalui Instruksi Presiden Nomor 3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Isi Inpres tersebut menjelaskan praktik *e-government* serta resolusi era digital.⁴

Di Kabupaten Muaro Jambi regulasi terbaru yang ditetapkan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi sebagai pelaksanaan rencana strategis *e-government* tertuang dalam Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 77 Tahun 2020 tentang Rencana Induk pelaksanaan E-Government Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2020-

³ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2018), hlm.21

⁴ Irmawati Sagala, Yudi Armansyah, dkk, "Pemanfaatan Fitur Google untuk mendukung *e-government* di Tingkat Desa/Kelurahan", *Jurnal Aplikasi Teknik dan Pengabdian Masyarakat*, Vol. 5, No. 3, November 2021, hlm. 113

2024.⁵ Dalam Peraturan Bupati menjelaskan idealnya jajaran Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi melaksanakan dan melakukan pengembangan *e-government* yang lebih sistematis, terarah dan berkesinambungan dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik antar instansi pemerintah.

Kantor camat Taman Rajo merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Muaro Jambi. Penerapan *e-government* di kantor camat Taman Rajo merupakan salah satu wujud dari program *smart government*. Dapat dikatakan bahwa, pemerintah kecamatan Taman Rajo sedang berupaya menerapkan *smart government* dalam sistem ataupun cara kerja pemerintah kecamatan. Namun, realitanya di kantor camat Taman Rajo masih belum mengoptimalkan penggunaan teknologi sistem pemerintahan seperti *website* atau sistem informasi. Penyelenggaraan pelayanan publik masih sedikit menerapkan sistem teknologi informasi komunikasi. Padahal menerapkan sistem informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan merupakan suatu keharusan sebagaimana arahan kebijakan Peraturan Bupati Muaro Jambi.⁶

Berdasarkan wawancara awal terhadap Bapak Ismaili selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Sosial Kantor Camat Taman Rajo bahwa:

“Mengenai *e-government* di kantor camat ini masih tahap perencanaan, terkhusus di bidang pelayanan publik petugasnya masih belajar dari kantor PTSP, belajar masalah pendataan aplikasi khusus perizinan. Terlebih juga dikarenakan kantor camat Taman Rajo ini masih terbilang baru didirikan sehingga penyediaan peralatan masih kurang memadai dan banyaknya biaya yang dikeluarkan. Untuk pelayanan publik sendiri, kecamatan menyediakan

⁵ Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 77 Tahun 2020 Tentang Rencana Induk Pelaksanaan E-Government Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2020-2024

⁶ Dilihat berdasarkan pengamatan peneliti pada kantor camat Taman Rajo, Tanggal 24 Agustus 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



pembuatan E-KTP di mana prosesnya rekam, tunggu 14 hari kerja kemudian baru bisa di *print*.⁷

Di kutip dari wawancara bersama narasumber, terlihat bahwa kantor camat Taman Rajo masih dalam tahap proses pelatihan untuk mempelajari aplikasi. Kantor Camat Taman Rajo sendiri belum mengoperasikan kembali *website* sebagai jendela informasi dan layanan kepada masyarakat, tetapi pihak kecamatan sudah ada perencanaan dikarenakan kecamatan Taman Rajo ingin bergerak semakin maju. Adapun berdasarkan pengamatan, pegawai di kantor camat Taman Rajo setiap harinya melakukan absen melalui aplikasi SIKO (Sistem Informasi Kehadiran Online) yang wajib diisi pada pagi dan sore hari. Untuk pelayanan sendiri, di kecamatan tersebut sudah bisa melakukan rekam E-KTP yang memudahkan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, kemudian muncul pertanyaan terkait dengan penerapan e-government terhadap upaya peningkatan pelayanan publik pada kantor camat Taman Rajo. Dalam hal ini, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul penelitian ini adalah **“Penerapan *Elektronic Government* dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Taman Rajo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan e-government di kantor camat Taman Rajo?

⁷ Wawancara dengan Ismaidi, Selaku Kasi Pelumsos Taman Rajo, Tanggal 22 Maret 2022.

2 Apa faktor yang mempengaruhi penerapan e-government pada kantor camat Taman Rajo?

3 Apa manfaat yang diperoleh pemerintah dan masyarakat Kecamatan Taman Rajo dalam penerapan e-government?

Batasan Masalah

Agar dalam penulisan nantinya tidak melebar dan mengembang ke topik pembahasan yang lainnya, maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti nantinya. Penulis hanya memfokuskan pada 2 sistem electronic government yaitu SIKO dan pelayanan pembuatan e-KTP, dari tahun 2021 sampai tahun 2022.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-government* dalam pelayanan publik pada kantor camat Taman Rajo.

b. Untuk mengetahui apa faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* pada kantor camat Taman Rajo.

c. Untuk mengetahui apa manfaat yang diperoleh pemerintah dan masyarakat Kecamatan Taman Rajo dalam Penerapan *e-government*.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang disampaikan maka terdapatlah kegunaan penelitian, adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



a Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan peneliti dan memberikan masukan dan pandangan dari ilmu pemerintahan terkait penerapan *electronic government* terhadap pelayanan publik.

b Sebagai bahan acuan dan informasi bagi peneliti lainnya dalam penelitian lebih lanjut, kemudian diharapkan dapat menambah dan melengkapi referensi kajian ilmu pengetahuan lainnya dan bermanfaat bagi perkembangan dunia akademis dalam waktu mendatang.

E. Tinjauan Pustaka

Umumnya tujuan tinjauan pustaka untuk justifikasi pentingnya meneliti masalah penelitian tersebut. Dan memainkan suatu peran minor dalam menyarankan suatu pertanyaan penelitian spesifik untuk diajukan.⁸

Terdapat pembahasan penelitian yang memiliki kesamaan tema dengan peneliti lakukan, yaitu:

1. Penelitian yang berjudul “Implementasi *E-Government* di Kejaksaan Tinggi Provinsi Jambi”. Penelitian ini menjelaskan bagaimana implementasi *e-government* di Kejaksaan Tinggi Provinsi Jambi dan faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam penerapan *e-government* di kejaksaan Tinggi Jambi melalui aplikasi Halo Jaksa.⁹

2. Penelitian yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Tebo Mobile* dalam Penyelenggaraan *E-Government* di Kabupaten Tebo”. Penelitian ini menunjukkan proses penyelenggaraan *e-government* di Kabupaten Tebo

⁸ Emzir, “Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data”, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011), hlm.5

⁹ Riki Wahyudi, “Implementasi E-Government di Kejaksaan Tinggi Provinsi Jambi”, Skripsi Universitas Islam Negeri Sulthra Thaha Saifuddin Jambi, (2020)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthra Jambi

sudah berada pada tahapan ke-4 (Pemanfaatan) yaitu ada beberapa program aplikasi yang diterbitkan oleh beberapa instansi seperti SIPUJA, ABDI Tebo, Sipampto.PA dan Tebo Mobile.¹⁰

Penelitian yang berjudul “Elemen Sukses Penerapan *Electronic Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pada Era Covid-19 di Kota Makassar”. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada 3 elemen sukses dalam menerapkan *e-government* yaitu 1) Elemen *Support* adalah adanya kemauan dari instansi pemerintahan. 2) Elemen *Capacity* yaitu meliputi tersedianya Sumber Daya Finansial, Sumber Daya Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia. 3) Elemen *Value* yaitu manfaat yang dirasakan instansi pemerintahan.¹¹

Sejauh penelusuran pustaka dari beberapa karya ilmiah yang peneliti temukan terdapat kesamaan yaitu sama-sama membahas tentang *electronic government*, akan tetapi penelitian yang penulis lakukan berbeda dari sebelumnya, perbedaan tersebut yang paling utama terdapat perbedaan waktu dan tempat penelitian. Mengenai pembahasan peneliti membahas tentang bagaimana proses penerapan *e-government* terhadap pelayanan publik di kantor camat Taman Rajo dan apa saja hambatan yang ditemukan dalam proses penerapan *e-government* tersebut.

¹⁰ Aulia, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Tebo Mobile dalam Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Tebo”, Skripsi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, (2021)

¹¹ Bendini, “Elemen Sukses Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada Era Covid-19 di Kota Makassar”, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar, (2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



F. Metode Penelitian

F. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian adalah penelitian empiris. Dan pendekatan penelitian menggunakan metode pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan penelitian kualitatif karena perlu menyajikan suatu pandangan yang mendetail tentang topik tersebut. Kemudian untuk mengambil metode yang mendalam bahkan pendekatan yang personal untuk memperoleh informasi yang detail dan akurat langsung dari sumbernya. Agar penelitian ini lebih relevan dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan dari konsep yang diajukan, maka metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yaitu dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan dan mencari realitas masalah yang ada.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Taman Rajo yang berada di Jl. Raya Kemingking Rt.12 Desa Kemingking Dalam selama 25 Agustus 2022 s/d 25 November 2022.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Adapun dalam penelitian ini, penulis menggunakan 2 (dua) jenis pengumpulan data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer di mana data diperoleh langsung dari informasi-informasi maupun keterangan-keterangan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jammi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jammi



2. Data Sekunder

Data sekunder mencakup dokumen, buku, hasil penelitian yang berupa laporan, dan lainnya.¹³ Sumber tersebut bisa didapatkan melalui internet-internet, referensi-referensi yang di dokumentasi. Adapun peneliti memperoleh data ini dari studi pustaka, referensi jurnal maupun dokumen dan buku tentang *elektronik governmet* dan pelayanan publik yang dapat mendukung dan membantu penelitian ini.

b. Sumber Data

Sumber data primer diperoleh dari objek atau lokasi penelitian berupa hasil observasi, wawancara atau dokumen.¹⁴ Sumber data penelitian ini dari Bapak Camat Taman Rajo dan Kasi Pelayanan Umum dan Sosial, *programmer*, masyarakat, artikel, wawancara, jurnal, dokumentasi, buku, literatur dan sumber lain yang mendukung penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan data

Dalam metode pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa metode berikut ini:

¹² Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung:CV Alfabeta, 2008), hlm.62

¹³ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: PT. Hanindita Offset, 1983), hlm.56

¹⁴ Yudi Armansyah (Ed), *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*, (Jambi : Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020), hlm.52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

a.

Wawancara

Wawancara terdiri atas sejumlah pertanyaan yang dipersiapkan oleh peneliti dan diajukan kepada seseorang mengenai topik penelitian secara tatap muka, dan peneliti merekam jawaban-jawabannya sendiri. Teknik wawancara pribadi merupakan instrumen yang paling baik dalam memperoleh informasi, dalam berbagai hal peneliti menyadari pentingnya pendapat dan mendengar suara dan perkataan orang tentang topik penelitian.¹⁵

Tabel 1.1

Data Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Camat	1
2.	Kasi Pelumsos dan Pemerintahan	2
3.	Programmer	2
4.	Masyarakat	5
	Total	10

Sumber: Kantor Camat Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi

b.

Observasi

Observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai ‘perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu’. Observasi bagian dalam pengumpulan data, observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan, observasi juga berarti peneliti bersama partisipan. Maksud utama observasi adalah

¹⁵ Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011), hlm. 50

menggambarkan keadaan yang diobservasi.¹⁶ Observasi dapat diklasifikasikan dalam berbagai bentuk, yang mempunyai berbagai fungsi sesuai dengan tujuan dan metode penelitian yang digunakannya. Dalam hal lain peneliti harus mendapatkan sendiri informasi atau data melalui pengamatan terhadap gejala-gejalanya secara sendiri, atau melalui pengamatan orang lain yang sudah dilatih peneliti terlebih dahulu untuk tujuan tersebut.¹⁷

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari hal atau variabel yang mencakup bujet, iklan, deskripsi kerja, laporan tahunan, memo, arsip, korespondensi, brosur, informasi, laporan berkala, *website*, paket orientasi atau rekrutmen, kontrak, poster, dan banyak jenis item tertulis lainnya.

5. Teknik Analisis Data

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi data yang dihasilkan sudah lengkap maka tahap selanjutnya analisis data. Karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, maka yang diharuskan dilewatkan dalam tahap ini yaitu:

a. Reduksi Data (Data Reduction)

Data yang diperoleh peneliti dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka peneliti perlu mencatat secara teliti dan rinci. Dalam hal penelitian penerjemah, selayaknya peneliti memiliki “lampiran data” yang tertib, runtut dan terklasifikasi dengan baik. Dengan semestinya bahwa semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu

¹⁶ J.R Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta:Grasindo, 2010), hlm.112

¹⁷ Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO Persada, 2011), hlm.38

perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data disebut juga memilih yang penting dan mengategori polanya.¹⁸ Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan dan pencarian data lebih lanjut bila diperlukan. Dengan menyediakan beberapa aspek kode, perangkat elektronik seperti komputer kecil dapat digunakan untuk membantu penyederhanaan reduksi data. Melalui reduksi, peneliti merangkum dan mengelompokkan data utama dan data penting menurut huruf besar, huruf kecil dan angka.

b. Penyajian Data (Data Display)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data, yang peneliti lakukan adalah mendisplay data atau penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.¹⁹

Penarikan Kesimpulan

Hasil akhir dari analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu penarikan kesimpulan yang disusun sesuai dengan tujuan penelitian. Nantinya kesimpulan merupakan jawaban atas rumusan masalah. Yang dikemukakan secara singkat dan padat tentang jawaban yang ada sesuai hipotesis yang ada.²⁰

¹⁸ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2016), hlm.338

¹⁹ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm.341

²⁰ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 345

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teoritis

Teori bermakna serangkaian konsep yang digunakan untuk mendefinisikan dan/atau menjelaskan beberapa fenomena.²¹ Sebagaimana Strauss dan Corbin meletakkannya : “teori terdiri dari hubungan-hubungan yang dapat dipercaya dan dihasilkan di antara konsep-konsep dan serangkaian konsep. Kerangka teoritis adalah teori yang digunakan untuk kerangka kerja penelitian tentang topik yang diambil untuk diteliti.²²

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil.

Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan untuk memberikan kepuasan

²¹ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011), hlm.33

²² Hariwijaya M, *Metodologi dan Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Untuk Ilmu Sosial dan Humaniora*”, (Yogyakarta: Parama Ilmu, 2015), hlm.149

kepada penerima pelayanan. Setiap pelayanan menghasilkan produk baik berupa barang dan jasa.²³

Esensi pelayanan publik menurut Ramaswamy, bahwa produk pemerintahan dapat dipasarkan pada publik, tetapi harus berorientasi pada budaya pelayanan dengan cara menciptakan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Untuk itu, dibutuhkan kualitas pelayanan prima dan pengadaan pusat-pusat pelayanan yang memenuhi standar performa dan desain detail, melalui akuisisi perangkat keras dan lunak yang memadai.²⁴

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum/publik adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Ayat 1 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kesimpulannya, pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah

²³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm.16

²⁴ Teddy Minahasa Putra, *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019), hlm.7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.²⁵

Pelayanan publik terdiri atas pelayanan barang, pelayanan atas jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan barang meliputi berbagai jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Pelayanan jasa meliputi berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Pelayanan administratif meliputi penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Sebagai penyedia pelayanan publik, hendaklah instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Antara lain prinsip pelayanan publik tersebut yaitu:²⁶

1. Kesederhanaan

Prinsip ini menekankan dalam pelaksanaannya memerlukan prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal administrasi pelayanan publik dan persyaratan teknis; unit kerja/pejabat yang bertanggung jawab dan memiliki wewenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan maupun keluhan, sengketa ataupun tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta biaya dan tata cara pembayarannya.

²⁵ Dr. Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 90

²⁶ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2015), hlm.218-219

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember

3. Kepastian waktu

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus ada kejelasan berapa lama kurun waktu yang ditetapkan.

4. Akurasi Produk Pelayanan Publik

Produk pelayanan publik yang dihasilkan diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah.

5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi serta peralatan kerja maupun sarana dan prasarana yang memadai.

6. Keamanan

Memberikan rasa aman dalam proses dan produk pelayanan publik, tidak terjadinya intimidasi maupun tekanan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

7. Tanggung jawab

Pemimpin atau pejabat penyelenggara pelayanan publik yang dipilih bertanggung jawab atas pemberian pelayanan dan penyelesaian persoalan atau keluhan dan pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang dapat dijangkau oleh masyarakat dan memadai, dan memanfaatkan teknologi informasi yang ada.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Penyedia yang memberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan ramah, dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



10. Kenyamanan

Lingkungan yang menjadi penunjang pelayanan harus terbit dan teratur, juga disediakan ruang tunggu dilengkapi fasilitas yang bersih, nyaman dan indah.

Pelayanan kepada masyarakat juga terkait dengan prinsip keadilan sosial, yang merupakan prinsip penting bagi pengembangan masyarakat dan pengembangan pusat-pusat pelayanan masyarakat.²⁷ Objek pelayanan yang dilayani adalah komunitas masyarakat yang terdiri dari individu, kelompok, dan organisasi (*a group of members of the organization*). Dari sudut pandang pemerintah, pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat akan hak-hak dasar dan hak-hak pemberian, dan dapat berupa jasa dan pelayanan. Bagi pemerintah, persoalan pelayanan menjadi lebih menarik dibahas karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi dasar pemerintahan, di samping fungsi pemberdayaan dan pembangunan.

Tipe-tipe Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga golongan, yaitu²⁸:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Sertifikat Tanah, Buku Pemilik

²⁷ Zubaidi, *Pengembangan Masyarakat: Wacana dan Praktik*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm.21

²⁸ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi)*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), hlm. 30-31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunja Jambi

Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Nomor Kendaraan, Izin Mendirikan Bangunan, Paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, jaringan telepon, dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jalan dan trotoar, drainase, persampahan, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial.

d. Inovasi Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan (*novelty*), prinsip kebaruan tersebut dibedakan dengan inovasi dalam teknologi yang merupakan keunikan yang khas berbeda dengan yang lain. Inovasi

pelayanan publik mestinya menjangkau tujuan yang lebih luas, yaitu membuat percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.²⁹

Inovasi pelayanan publik merupakan *trend* baru yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Motivasi untuk melakukan inovasi tidak harus pada kompetensi, melainkan dahulunya bekerja dengan standar pelayanan, SOP, SPM maka saat ini dilakukan pengembangan pada pelayanan publik dengan melakukan inovasi pelayanan.³⁰

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan, dukungan para *stakeholders* baik internal maupun eksternal sangat dibutuhkan karena pada dasarnya peran *stakeholders* inilah pendorong keberhasilan dari inovasi.³¹ Dengan adanya terobosan inovasi pelayanan publik maka diciptakan suatu inovasi *Electronic Government*.

2. Layanan Informasi Publik Berbasis Electronic Government

Elektronic Government atau lebih singkatnya *e-government* biasa dikenal *e-government* atau elektronik pemerintahan, pemerintah digital atau *online* pemerintah. *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan internet kepada masyarakat, pelaku

²⁹ <https://organisasi.mojokertokab.go.id/artikel/inovasi%20Pelayanan%20Publik>, Bagian Organisasi Setda Kabupaten Mojokerto, “Inovasi Pelayanan Publik”, di akses www.organisasi.mojokerto.go.id pada tanggal 2 Maret 2022, pukul 15.10 wib.

³⁰ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-inovasi-pelayanan-publik-membaca-arahan-presiden>, Yosua Pepris Karbeka, “Inovasi Pelayanan Publik (Membaca Arah-an Presiden)”, diakses di www.ombudsman.go.id pada tanggal 2 Maret 2022, pukul 00.43 wib.

³¹ Josep, *Tata Kelola Pemerintahan, Pelayanan Publik dan Pengukurannya*, (Jakarta:Indocamp, 2018), hlm.50

bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis *website* atau aplikasi melalui transformasi pada proses internal dan eksternal dalam rangka meningkatkan transparansi, kemudahan yang didapatkan, mengurangi korupsi, meningkatkan pendapatan dan mengurangi biaya dalam penyelenggaraan pemerintahan.³²

E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain. Pemanfaatan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan suatu bentuk hubungan baru, di antaranya memiliki klasifikasi yaitu:

a. Government to Citizens (G-to-C)

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, di mana pemerintah menetapkan dan mengimplementasikan berbagai kombinasi teknologi informasi dengan tujuan utama meningkatkan hubungan interaksi dengan masyarakat. G-to-C merupakan sektor pelayanan yang menitikberatkan pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk saling bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien.

b. Government to Business (G-to-B)

Entitas bisnis seperti perusahaan swasta membutuhkan sejumlah besar data dan informasi milik pemerintah dalam menjalankan aktivitas sehari-harinya. Sementara itu, orang-orang yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena ini terkait dengan hak dan kewajiban

³² Bambang Irawan, Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik, Jurnal Paradigma, Vol.2, No.1, April 2013

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



organisasinya sebagai entitas yang berorientasi profit atau keuntungan. G-to-B mengacu pada pelayanan informasi bagi kalangan bisnis.

c. Government to Government (G-to-G)

Kebutuhan akan interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya untuk memperlancar kerja sama antar negara dan kerja sama antar entitas-entitas negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

d. Government to Employees (G-to-E)

Diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri yang bekerja di sejumlah instansi sebagai pelayanan masyarakat.

Pengembangan *e-government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 tingkatan, yaitu:

1. Tingkat 1 merupakan tingkat persiapan berupa pembuatan situs *website* sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga serta sosialisasi situs *website* untuk internal dan publik. Wujud nyata dari aplikasi *e-government* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan situs *website* pemerintah. Situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi dalam melaksanakan pengembangan *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

2. Tahap 2 merupakan tingkat pematangan yang berupa pembuatan situs *website* informasi publik yang bersifat interaktif dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

3 Tingkat 3 merupakan tingkat pematapan yang berisi pembuatan situs *website* yang bersifat transaksi pelayanan publik dan pembuatan interaksi aplikasi dan data dengan lembaga lain.

4 Tingkat 4 adalah tingkat pemanfaatan yang berisi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Busines (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)*.³³

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Pengembangan *e-government* ditujukan untuk mencapai 4 (empat) tujuan yaitu:³⁴

a. Dibentuknya jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang mempunyai kualitas dan ruang yang dapat dijangkau masyarakat di seluruh wilayah Indonesia serta dapat memuaskan masyarakat luas dengan tidak ada sekat waktu dan juga biaya yang terjangkau bagi masyarakat.

Pembentukan hubungan kerja sama dengan dunia usaha yang berpengaruh dalam peningkatan perekonomian nasional.

Pembentukan prosedur dan media komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta fasilitas penunjang komunikasi bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

³³ Richadus Eko Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002), hlm.3

³⁴ Vita Elysia, Ake Wihadanto dan Sumartono, “Implementasi E-Government untuk Mendorong Pelayanan Publik yang Terintegrasi di Indonesia,” dalam Seminar Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan Smart City, (Banten: UT, 2017), hlm.358

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pembentukan sistem tata usaha dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah daerah otonom.

Penerapan digitalisasi pada sektor publik, meliputi 3 (tiga) elemen sukses yang perlu diperhatikan. Di antara elemen tersebut yaitu :³⁵

1. Support

Dukungan dari berbagai pihak merupakan elemen sangat penting dalam proses pengembangan *e-government* atau istilah lain *political will* dari pejabat publik. Ini dikarenakan konsep *e-government* terus diterapkan, agar berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* tetap terlaksana.

Political will diartikan sebagai basis keyakinan publik terhadap pemerintah.

Political will adalah adanya kemauan politik dari pemerintah atau para pengambil kebijakan. Jika saja publik yakin bahwa pemerintah mempunyai *political will*, maka publik akan memberi nilai bagus kepada pemerintah³⁶

2 Capacity

Diperlukan sumber daya dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* merupakan elemen dari *Capacity*, agar menjadi nyata mengenai konsep yang telah diciptakan. Sumber daya yang dimiliki mencakup ketersediaan sumber daya finansial yang cukup, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi penunjang *e-government* dan ketersediaan sumber daya manusia yang berkompeten

³⁵ Diah Rahma Aprianty, "Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda," Jurnal Ilmu Pemerintahan, vol.14, No.4, Tahun 2016, hlm. 1594

³⁶ www.kompasiana.com/penaulum/5c9f8a4695760e5bb911a6d3/pilih-berbasis-sistem-atau-political-will, Bahrul Ulum, "Pilih Berbasis Sistem atau Political Will?" diakses di www.kompasiana.com pada tanggal 6 Januari 2022, pukul 01.36 wib.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

serta memiliki ahli dalam menerapkan *e-government* sehingga sesuai dengan yang diharapkan.

3. Value

Berdasarkan manfaat apa yang diberikan pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan dari *e-government*.

Berhasil tidaknya manfaat yang didapatkan dari manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima layanan.

B. Kerangka Konseptual

1. Penerapan

Pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan.³⁷ Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cal atau hasil Menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktikkan, memasang. Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah suatu tindakan yang perlu dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Unsur-unsur dari penerapan itu sendiri yaitu adanya pelaksanaan suatu program, adanya suatu target untuk mencapai sasaran yang diharapkan dari manfaat program tersebut. Dan terakhir adanya pelaksanaan, organisasi yang melaksanakan mempunyai tanggung jawab dari proses penerapan tersebut.

³⁷Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta:Modern English Perss, 2002), hlm.1598

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB III

Profil Kecamatan Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi

A. Kondisi Geografi

Kecamatan Taman Rajo terbentuk pada tanggal 10 Juli 2010, terdiri 8 (Delapan) Desa dari pecahan Muaro Sebo dan 2 (Dua) Desa Dari Kecamatan Kumpeh. Kecamatan Taman Rajo merupakan salah satu Kecamatan termuda di Kabupaten Muaro Jambi.

Kecamatan Taman Rajo merupakan salah satu kecamatan dalam Kabupaten Muaro Jambi dengan Luas ± 42.833 HA dengan batas-batas administratif sebagai berikut:

1. Sebelah Utara Berbatasan dengan Kecamatan Kumpe
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kota Jambi
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Muaro Sebo
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kumpe Ulu

Kecamatan Taman Rajo Terdiri dari 10 Desa yaitu, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Nama-nama Desa dan Persebaran Luasnya di Kecamatan Taman Rajo³⁸

NO	DESA	LUAS	JUMLAH	JUMLAH	KETERANGAN
		WILAYAH (HA)	DUSUN	RT	
1.	Kunangan	5000 HA	3	6	

³⁸ Kantor Kecamatan Taman Rajo, *Buku Profil dan Gambaran Umum Kecamatan Taman Rajo*, 23 Februari 2020.



2.	Talang Duku	3.300 HA	4	18	
3.	Tebat Patah	1053 HA	2	4	
4.	Kemingking Dalam	4000 HA	4	12	
5.	Teluk Jambu	4.260 HA	2	4	
6.	Dusun Mudo	4000 HA	2	4	
7.	Sekumbang	2500 HA	3	2	
8.	Kemingking Luar	820 HA	2	3	
9.	Rukam	12.900 HA	2	8	
10.	Manis Mato	5000 HA	1	2	
	Total				

Sumber : Kecamatan Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi

B. Demografi

Data penduduk lima tahun terakhir kecamatan Taman Rajo berkisar 15.059 penduduk dengan komposisi penduduk laki-laki 8058 dan perempuan 7001 penduduk. Sebagian besar penduduk Kecamatan Taman Rajo bekerja sebagai petani, pelaut dan buruh. Masyarakat Kecamatan Taman Rajo rentang berpendidikan yaitu SD dan SLTP. Sektor Perkebunan, Perikanan, dan Pertanian menjadi sektor ekonomi utama di Kecamatan Taman Rajo.

Tabel 1.3

Jumlah Penduduk dan Kepala Keluarga di Kecamatan Taman Rajo³⁹

Desa/Kelurahan	Laki-laki	perempuan	Jumlah Penduduk	Jumlah KK	Kepadatan
Kunangan	634	639	1273	332	255
Talang Duku	3282	2398	5680	1458	172
Tebat Patah	461	465	926	278	61
Kemingking Dalam	1335	1257	2592	725	64
Teluk Jambu	384	382	766	192	17
Kemingking Luar	245	238	483	123	58
Dusun Mudo	466	399	865	211	21
Sekumbang	272	232	504	142	2016
Rukam	778	758	1536	487	11
Manis Mato	201	233	434	133	10
	8058	7001	15059	4081	

Sumber : Kecamatan Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi

³⁹ Kantor Kecamatan Taman Rajo, *Buku Profil dan Gambaran Umum Kecamatan Taman Rajo*, 23 Februari 2020

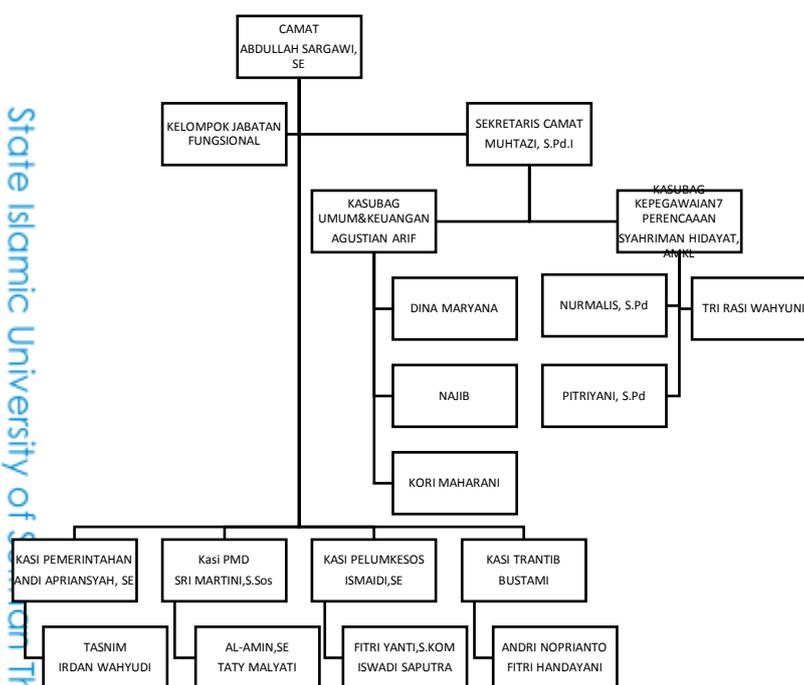
Tata Pemerintahan

Struktur Organisasi

Berdasarkan jenis organisasi, kecamatan dikategorikan sebagai *teritorial organization*. Hal ini tertuang pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 9 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Muaro Jambi yang menempatkan kecamatan sebagai unsur lini kewilayahan dalam struktur Pemerintah Daerah Kabupaten Muaro Jambi.

Gambar 1.1

Struktur Organisasi Kantor Camat Taman Rajo⁴⁰



⁴⁰ Kantor Kecamatan Taman Rajo, Gambar Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Taman Rajo, 13 Juni 2022.

Tabel 1.4

Daftar Nama Pegawai Kantor Camat Taman Rajo⁴¹

No.	Nama	Jabatan
1	Abdullah Sargawi, SE	Camat
2	Muhtazi, S.Pd.I	Sekretaris Camat
3	Sri Martini, S.Sos	Kasi PMD
4	Ismaidi, SE	Kasi Pelumsos
5	Andi Apriansyah, SE	Kasi Pemerintahan
6	Bustami	Kasi Trantib
7	Syahruman Hidayat, Amkl	Kasubag Perencanaan & Kepegawaian
8	Agustian Arif	Kasubag Umum & Keuangan
9	Nurmalis, S.Pd	Staf
10	Darmawan, S.Sos., MM	Staf
11	Dina Maryana	Pembuat Daftar Gaji
12	Iswandi Saputra	Staf
13	Najib	Bendaharawan

⁴¹ Kantor Kecamatan Taman Rajo, *Lampiran Absensi dan Daftar Nama Pegawai Kecamatan Taman Rajo*, 01 September 2022

14	Havis.A	Staf
15	Fitri Yanti, S.Kom	TKS
16	Al-Amin, SE	TKS
17	Tasnim, A.Md	TKS
18	Tri Rasi Wahyuni	TKS
19	Taty Malyati, S.Tr. Kes	TKS
20	Andri Nopriyanto	TKS
21	Kori Maharani	TKS
22	Fitri Handayani	TKS
23	Pitriyani, SPd	TKS
24	Asrofi	TKS
25	Irdan Wahyudi, S.Kom	TKS
26	Janinah	TKS

Sumber : Kantor Camat Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi

2. Tugas dan Fungsi

Kecamatan Taman Rajo memiliki tugas melaksanakan sebagian kewenangan Bupati di Bidang Pemerintahan, Pembangunan dan Pembinaan Sosial Masyarakat di wilayah Kecamatan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), Kecamatan mempunyai fungsi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



- a. Pengawasan serta menyusun penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan
- b. Penyusunan dan merencanakan pelaksanaan kegiatan administrasi umum dan keuangan
- c. Penginventarisan dan membantu pengawasan terhadap pelaksanaan program pembangunan yang ada di wilayah kecamatan
- d. Penyusunan pelaporan berkenaan dengan pelaksanaan program pembangunan di wilayah Kecamatan
- e. Pengoordinasian dengan SKPD terkait pelaksanaan program pembangunan di wilayah Kecamatan
- f. Pengoordinasian kegiatan penyusunan perencanaan pembangunan tingkat Kecamatan
- g. Pengoordinasian dan penginventarisan data bidang infrastruktur fisik, sosial kemasyarakatan, kebudayaan, dan sosial ekonomi.
- h. Pemeliharaan dan membina keamanan dan ketertiban umum dan Pengoordinasian dengan instansi terkait dalam rangka penyelesaian konflik masyarakat.
- i. Camat Taman Rajo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a, mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan Bupati dalam merencanakan, merumuskan kebijakan, melaksanakan, mengoordinasikan dan mengawasi urusan kesekretariatan, urusan pelayanan umum, dan kesejahteraan sosial, urusan pemberdayaan masyarakat desa sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Dalam pelaksanaan tugas camat dibantu oleh :

- a. Sekretaris camat
 - b. Kepala Seksi Pemerintahan
 - c. Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum
 - d. Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial
 - e. Kepala Seksi Pemberdayaan Umum dan Kesejahteraan Sosial
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional.
3. Visi dan Misi Kecamatan Taman Rajo

Visi“ Menjadi Kecamatan yang MADANI (Maju, Amanah, Damai, Nyaman dan Istiqomah) di dukung oleh Sumber Daya Aparatur yang profesional”

Makna pokok yang terkandung dari pernyataan VISI di atas adalah:

- a. MAJU, mengandung makna bahwa pemerintahan Kecamatan Taman Rajo akan terus berupaya mendorong peningkatan ekonomi masyarakat melalui program pemberdayaan bagi masyarakat.

AMANAHAH, mengandung makna bahwa Pemerintah Kecamatan Taman Rajo senantiasa berupaya menyerap, menghimpun dan menyalurkan aspirasi seluruh masyarakat untuk memajukan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

DAMAI, mengandung makna bahwa pemerintah Kecamatan Taman Rajo dari seluruh Elemen masyarakat Kecamatan Taman Rajo selalu berusaha menciptakan situasi yang produktif, aman, dan damai sehingga program telah direncanakan akan berhasil dengan baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



NYAMAN, mengandung makna bahwa Pemerintah Kecamatan Taman Rajo berupaya menciptakan suasana yang indah dan nyaman serta senantiasa menjaga kelestarian Hidup

ISTIQOMAH, mengandung makna bahwa pemerintah Kecamatan Taman Rajo akan terus menerus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat secara cepat, mudah dan murah tanpa membedakan status dan golongan.

f. APARATUR, mengandung makna bahwa keberhasilan pencapaian visi dan misi pemerintah Kecamatan Taman Rajo harus didukung oleh ketersediaan sumber daya aparatur.

g. PROFESIONAL, mengandung makna bahwa kemampuan yang prima dengan mengamati segala permasalahan, berdedikasi tinggi terhadap pelaksanaan tugas yang diemban serta berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi.

Sedangkan Misi Kantor Camat Taman Rajo sebagai berikut:

1 Meningkatkan pembangunan perekonomian masyarakat melalui program pemerintah di Kecamatan.

2 Mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang transparan, mudah dan murah.

3 Mewujudkan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Kecamatan.

4 Meningkatkan pembangunan dibidang Mental dan Spiritual melalui kegiatan keagamaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



5. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam di dalam pembangunan di Kecamatan.

6. Meningkatkan kompetensi Sumber daya aparatur pemerintah Kecamatan.

7. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan Desa.

D. Sarana dan Prasarana

Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara teknis perlu tersedianya sarana dan prasarana terkait pelayanan *e-government*.

Adapun sarana dan prasarana umum yang tersedia di Kecamatan Taman Rajo meliputi:⁴²

1. Loker/ meja pendaftaran
2. Ruang tunggu pendaftaran
3. Tempat pemrosesan berkas
4. Tempat Pengolahan Data dan Informasi

Sedangkan sarana dan prasarana khusus yang tersedia di Kecamatan Taman Rajo meliputi:

1. Komputer
2. Alat cetak KTP
3. Printer
4. Wi-fi/ Jaringan Internet
5. Ruang rekam KTP
6. Lemari arsip dan *Ribbon*

⁴² Kantor Kecamatan Taman Rajo, *Sarana dan Prasarana Kecamatan Taman Rajo*, 31 Agustus 2022

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Taman Rajo

Secara umum, *e-government* di Kecamatan Taman Rajo telah diterapkan sejak Februari 2021 dimulai dengan menerapkan pemerintahan berbasis *online* dalam sistem kehadiran pegawai melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Muaro Jambi yaitu aplikasi Sistem Informasi Kehadiran Online. Kemudian pada Juni 2021 Kecamatan Taman Rajo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi menerapkan pelayanan pembuatan e-KTP sebagai upaya memberikan kemudahan kepada masyarakat di kecamatan.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Syahrman Hidayat selaku Sub bagian Kepegawaian Kecamatan Taman Rajo mengatakan bahwa:

Sejak peresmian aplikasi SIKO pada akhir Januari 2021 di Diskominfo Muaro Jambi, seluruh pegawai lingkup Muaro Jambi diharapkan menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan absensi secara *online*, nah di Kantor Camat Taman Rajo pada awal bulan Februari 2021 mulai menerapkan kepada seluruh pegawai kecamatan untuk melakukan absensi secara *online* di *handpone* masing-masing.⁴³

Kemudian berdasarkan wawancara bersama Kasi Pelumsos Kecamatan Taman Rajo, Bapak Ismaidi mengenai awal mula penerapan e-KTP. Mengatakan bahwa :

Untuk pelayanan e-KTP ini mulai dilaksanakan sejak Juni 2021 masa kepemimpinan Bapak Joni Erlintas di mana ketika awal pelaksanaan kita konfirmasi ke desa bahwa sekarang di kecamatan sudah bisa mencetak e-KTP, tapi di sini dalam pengurusan berkasnya masih manual, jadi untuk

⁴³ Wawancara dengan Kabbag Kepegawaian Kecamatan Taman Rajo, Bapak Syahrman Hidayat, 7 November 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthana Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthana Jember

pelayanan itu masyarakat bisa langsung datang ke kantor camat dengan membawa berkas untuk melakukan perekaman.⁴⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* dilaksanakan sejak Februari 2021 di mana awal penerapan *e-government* tersebut pemerintah Kecamatan Taman Rajo menggunakan aplikasi SIKO untuk absensi pegawai secara *online*. Kemudian pada Juni 2021 Pemerintah Kecamatan Taman Rajo menerapkan pembuatan e-KTP di Kecamatan Taman Rajo dengan tujuan memudahkan masyarakat mengurus pelayanan.

Berikut respons dari masyarakat terhadap pelayanan yang sudah ada di Kecamatan Taman Rajo. Berikut wawancara bersama salah satu masyarakat bernama Gustina, mengatakan bahwa:

Setelah ada sosialisasi dari kecamatan ke desa kalau di kantor camat taman rajo sudah bisa membuat e-KTP itu kami menanggapi dengan sangat bersyukur, artinya apa yang kami butuh kan tentu dalam mempersingkat jarak tempuh akhirnya terwujud kan, kami tidak perlu lagi jauh-jauh mengurus pelayanan itu sendiri. Harapan kami agar kantor camat lebih memprioritaskan kebutuhan pelayanan kami dengan baik.⁴⁵

Kemudian wawancara bersama salah satu masyarakat bernama Suaidi, mengatakan bahwa :

Kami sangat merespons ini dengan semangat, di mana apa yang kami tunggu dari kecamatan akhirnya terwujud dengan adanya pelayanan e-KTP ini, diharapkan lagi semoga di kantor camat ada pelayanan *online* yang mana bisa kami akses lewat *handphone*, tentunya akan memudahkan kita dalam mengurus pelayanan.⁴⁶

Kemudian respons masyarakat bernama Asmaliandra Aji, mengatakan bahwa:

⁴⁴ Wawancara bersama Bapak Ismaidi selaku Kasi Pelumsos, 7 November 2022

⁴⁵ Wawancara bersama Ibu Gustina selaku masyarakat, 10 November 2022

⁴⁶ Wawancara bersama Bapak Suaidi, 10 November 2022

Saya sangat antusias adanya pelayanan e-KTP ini, awalnya desa mensosialisasikan bahwa di kecamatan bisa mengurus pelayanan pembuatan e-KTP saya sendiri merasa senang dan sangat terbantu adanya pelayanan tersebut, sehingga kami tidak lagi mengurus ke tempat yang jauh ditempuh⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa respons masyarakat terhadap pelayanan *e-government* sangat antusias mereka sangat menyukai dengan adanya pelayanan e-KTP sehingga memudahkan kita sebagai masyarakat dalam pelayanan. Harapan masyarakat terhadap pelayanan agar lebih bekerja sama dalam proses pelayanan ini, sehingga nantinya dapat membahagiakan masyarakat di Kecamatan Taman Rajo.

Merujuk pada teori, penerapan *e-government* terdiri dari 4 tahapan di mana jika dianalisis penerapan *e-government* di Kantor Camat Taman Rajo berada pada tahap 1 yaitu persiapan, artinya dalam suatu penerapan ada tingkatan masing-masing. Pada tahap persiapan ini, pemerintah Kecamatan Taman Rajo belum memiliki aplikasi layanan terpadu kecamatan sedangkan Kecamatan Taman Rajo sendiri sedang mempersiapkan atau mengancang pembuatan aplikasi pelayanan terpadu di kecamatan.

Sebagaimana wawancara bersama Bapak Ismaidi selaku Kasi Pelumsos, mengatakan:

“Mengenai *e-government* di kantor camat ini masih tahap persiapan atau perencanaan, di kecamatan ini juga belum ada aplikasi atau sistem informasi pelayanan *online*, tetapi kita sudah ada rencana untuk itu, terkhusus di bidang pelayanan publik petugasnya masih belajar dari kantor PTSP, belajar masalah pendataan aplikasi khusus perizinan. Terlebih juga dikarenakan kantor camat Taman Rajo ini masih terbilang baru didirikan sehingga penyediaan peralatan masih kurang memadai dan banyaknya biaya yang dikeluarkan. Untuk

⁴⁷ Wawancara bersama Asmaliandra Aji selaku masyarakat, 06 September 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi

elayanan publik sendiri, kecamatan menyediakan pembuatan e-KTP di mana prosesnya rekam, tunggu 14 hari kerja kemudian baru bisa di *print*⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan *e-government* di Kecamatan Taman Rajo berada pada tahap persiapan, di mana belum tersedianya aplikasi atau sistem informasi pelayanan *online*. Pada tahap ini pihak kecamatan telah merencanakan inovasi penyelenggaraan *e-government* yang sistematis dan terarah.

Sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 77 Tahun 2020 Tentang Rencana Induk Pelaksanaan *E-Government* Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2020-2024 bahwasanya mewujudkan perencanaan serta pelaksanaan yang berkaitan dengan pengembangan *e-government* sehingga lebih sistematis dan terarah. Wawancara bersama Bapak Andi Apriansyah selaku Kasi Pemerintahan mengenai pelaksanaan *e-government* di Kantor Camat Taman Rajo, mengatakan bahwa:

Sebelumnya mengenai arahan Peraturan Bupati Muaro Jambi No 77 yang mengharuskan pengembangan dalam *e-government* sudah ada kita buat *website* kecamatan tentang profil kecamatan tapi sekarang ini *website* itu belum kita kembangkan lagi untuk masyarakat dikarenakan untuk *login website* terjadi masalah sedangkan untuk pembuatan aplikasi pelayanan *online* memang belum ada di Kecamatan ini, tetapi kita sudah ada rencana dalam pembuatan aplikasi pelayanan *online*.⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa mengenai arahan dalam Peraturan Bupati Muaro Jambi No. 77 tentang Rencana Induk Pelaksanaan *E-Government* Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2020-2024 Kecamatan Taman Rajo sudah membuat *website* Kecamatan yang memuat profil

⁴⁸ Wawancara bersama Bapak Ismaidi selaku Kasi Pelumsos, 22 Maret 2022

⁴⁹ Wawancara bersama Bapak Andi Apriansyah selaku Kasi Pemerintahan Kecamatan Taman Rajo, 28 Oktober 2022.

Kecamatan tetapi *website* tersebut sekarang belum dikembangkan dikarenakan untuk *login website* terjadi masalah. Sedangkan untuk pembuatan aplikasi pelayanan *online*, Kecamatan Taman Rajo belum ada pembuatan aplikasi pelayanan *online* tetapi Kecamatan Taman Rajo telah merencanakan inovasi pelayanan *online*.

Selanjutnya Kecamatan Taman Rajo untuk tahap ke-1 dalam segi persiapan menggunakan beberapa aplikasi yang diharapkan dapat mendukung penyelenggaraan *e-government* di Kecamatan Taman Rajo ke tahap selanjutnya yaitu pemanfaatan yang diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Taman Rajo. Berikut beberapa aplikasi yang digunakan oleh Kecamatan Taman Rajo:

1. SIKO (Sistem Informasi Kehadiran Online): SIKO merupakan sebuah aplikasi presensi kehadiran pegawai Kabupaten Muaro Jambi. Aplikasi SIKO digunakan sebagai presensi kehadiran sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 116 Tahun 2018 tentang Ketentuan Hari dan Jam Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi.
2. E-KTP : e-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Layanan pembuatan dan pencetakan administrasi kependudukan elektronik kini bisa dilakukan di Kantor Camat Taman Rajo.
3. Si Cantik : Si Cantik merupakan suatu Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk publik yang dapat digunakan oleh instansi, baik pusat maupun daerah guna mempermudah pemerintah dalam melakukan perizinan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

4. SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah) : SIPD merupakan suatu aplikasi Keuangan Pemerintah Daerah dalam proses perencanaan dan keuangan daerah dilakukan secara sistem elektronik. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah ASN Pemerintah Kecamatan Taman Rajo dalam mengelola perencanaan dan keuangan daerah.

Penyelenggaraan *e-government* di Kantor Camat Taman Rajo jika diteliti berdasarkan klasifikasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat atau *Government to Citizens* hanya aplikasi e-KTP yang dilaksanakan. Sedangkan aplikasi SIKO, Si Cantik dan SIPD diklasifikasikan ke tipe hubungan antara pemerintah dengan pemerintah atau *Government to Government*. Dan jika diteliti kembali berdasarkan strategi dalam pengembangan *e-government* sebenarnya belum terpenuhi. karena dari empat aplikasi di atas aplikasi e-KTP yang digunakan Pemerintah Kecamatan Taman Rajo dalam memberikan pelayanan publik dan sebagian aplikasi tidak bisa digunakan, bahkan untuk pelayanan sendiri masih menggunakan sistem manual.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



SIKO

Gambar 1.2

Tampilan Awal SIKO⁵⁰

SIKO (Sistem Informasi Kehadiran Online): SIKO merupakan sebuah aplikasi presensi kehadiran pegawai Kabupaten Muaro Jambi. Aplikasi SIKO digunakan sebagai presensi kehadiran sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 116 Tahun 2018 tentang Ketentuan Hari dan Jam Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi.

Penyelenggaraan *e-government* di Kantor Camat Taman Rajo jika diamati berdasarkan klasifikasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat atau *Government to Citizens* hanya aplikasi e-KTP yang dilaksanakan. Sedangkan aplikasi SIKO, Si Cantik dan SIPD diklasifikasikan ke tipe hubungan antara pemerintah dengan pemerintah atau *Government to Government*. Sebagaimana

⁵⁰ Sumber : Dokumen Kabupaten Muaro Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

dapat dilihat dari wawancara penulis bersama Bapak Andi Apriansyah selaku Kasi Pemerintahan, sebagai berikut:

Aplikasi *e-government* yang kita gunakan sebagai absensi pegawai di sini yaitu SIKO, dengan aplikasi ini pegawai yang ada di Kantor Camat bisa melakukan absensi lewat *handphone* melalui pengenalan wajah, aplikasi ini pun dibuat oleh pemerintah Kabupaten Muaro Jambi bekerja sama dengan Diskominfo sebagai inovasi dari *e-government* tadi, jadi kita yang di kantor camat hanya menjalankan saja, jika jaringan bermasalah kita menggunakan *finger* di Kantor Camat Taman Rajo yang terhubung langsung ke Diskominfo.⁵¹

Wawancara bersama Ibu Nurmalis selaku staf di Kantor Camat Taman Rajo, mengatakan :

Aplikasi SIKO itu untuk pegawai sini, jadi aplikasi itu bukan sembarang orang yang bisa akses, ada *link* khusus dari dinas komunikasi dan informasi yang dikirim ke email kemudian bisa di *download* dari email tadi, jadi di *google* itu tidak mudah ditemui aplikasinya, sekarang ini aplikasi itu tidak jalan lagi karena terkendala di jaringan *error* dan juga pegawai di sini juga tidak pakai lagi⁵²

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa aplikasi SIKO atau Sistem Informasi Kehadiran Online yaitu aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah kabupaten Muaro Jambi khusus pegawai yang ada di lingkup Muaro Jambi untuk melakukan presensi kehadiran secara *online* melalui *handphone* masing-masing kurang digunakan lagi dikarenakan masalah jaringan yang sering terjadi kesalahan dan juga kurangnya kedisiplinan pegawai untuk menerapkan aplikasi tersebut. Aplikasi tersebut juga bukan sembarang orang dalam mengaksesnya dikarenakan aplikasi dirancang untuk pegawai yang mendaftarkan diri kepegawaian melalui email kemudian untuk didaftarkan.

⁵¹ Wawancara bersama Kasi Pemerintahan, Bapak Andi Apriansyah SE, 31 Agustus 2022

⁵² Wawancara bersama Staf Kantor Camat Taman Rajo, Ibu Nurmalis S.Pd, 15 September 2022

E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk)

Gambar 1.3

Ruang Perekaman E-KTP⁵³



E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Berdasarkan klasifikasi, layanan e-KTP termasuk hubungan pemerintah ke masyarakat atau Government to Citizens. Layanan pembuatan dan pencetakan administrasi kependudukan elektronik kini bisa dilakukan di Kantor Camat Taman Rajo.

Tabel 1.5

Daftar Pemohon KTP⁵⁴

No.	Nama	Desa	Keterangan
1.	Angelina	Kemingking Dalam	Pencetakan Baru

⁵³ Sumber : Dokumentasi Kantor Camat Taman Rajo

⁵⁴ Sumber : Dokumen Bank Data Kecamatan Taman Rajo

2.	Leni Marcelina	Talang Duku	Pencetakan Baru
3.	Nuri Maryani	Talang Duku	Pencetakan Baru
4.	Silpi Yani	Rukam	Pencetakan Baru
5.	Yuli Efriani	Talang Duku	Pencetakan Baru
6.	Della Sapna	Kunangan	Pencetakan Baru
7.	Lady Saimona	Kemingking Dalam	Perubahan Elemen
8.	Nadia	Talang Duku	Pencetakan Baru
9.	Dilla Puspita Sari	Talang Duku	Pencetakan Baru
10.	Anggi Anggraini	Kemingking Dalam	Pencetakan Baru
11.	Arnina	Talang Duku	Pencetakan Baru
12.	Roki Anda	Kemingking Dalam	Pencetakan Baru
13.	Asmaliandra Aji	Kemingking Dalam	Pencetakan Baru
14.	Ade Sulistyio	Kemingking Dalam	Pencetakan Baru
15.	Rudi	Kemingking Dalam	Pencetakan Baru
16.	Rindu Nalurita	Tebat Patah	Perubahan Elemen
17.	Edi Yanto	Teluk Jambu	Perubahan Elemen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

18.	Sohihaini	Kunangan	Pencetakan Baru
19.	Ria Apriliana	Dusun Mudo	Pencetakan Baru
20.	Reni Afriani	Rukam	Pencetakan Baru
21.	Siti Hawa	Sekumbang	Pencetakan Baru
22.	Andika	Teluk Jambu	Pencetakan Baru
23.	Nurul Holisyoh	Tebat Patah	Pencetakan Baru
24.	Eka Prasetya	Rukam	Perubahan Elemen
25.	Nova Eliza	Kemingking Dalam	Percetakan Baru

Berikut wawancara bersama Kasi Pelayanan Umum dan Sosial Bapak Ismaidi SE mengenai pelayanan E-KTP di Kantor Camat Taman Rajo, menyebutkan bahwa:

Pelaksanaan *e-government* untuk pelayanan publik memang benar di kantor camat menerapkan pembuatan e-KTP, di mana aplikasinya ini dibuat oleh Dukcapil yang dikasih ke per kecamatan, jadi kantor camat hanya menjalankan aplikasi dari Dukcapil tadi, untuk prosedurnya tadi masih manual, artinya untuk pembuatan e-KTP masyarakat yang ingin mengurus persyaratannya hanya membawa fotokopi kartu keluarga, yang kemudian mereka datang kita rekam, jadi yang pelayanannya yang *online* itu dari kecamatan mengirim data ke Dukcapil melalui aplikasi buatan Dukcapil terus kita proses pendataan dan setelah rekam masyarakat diminta menunggu 14 hari kerja untuk menerima e-KTP yang sudah jadi⁵⁵

⁵⁵ Wawancara bersama Kasi Pelumsos, Bapak Ismaidi SE, tanggal 31 Agustus 2022

Kemudian dalam tanggapan yang sama disampaikan oleh operator pelayanan di Kantor Camat Taman Rajo, menyebutkan bahwa:

Iya memang benar di sini sudah bisa melakukan perekaman e-KTP, kalau dulu kalau kita mau merekam KTP masyarakat ini, kita itu harus datanya kirim dulu ke Capil, dari Capil nanti baru di benarkan, nanti baru balik lagi ke kecamatan, tapi enaknya sekarang setiap kecamatan sudah dibagi aplikasinya masing-masing, jadi tinggal kita kecamatan yang mengelola, tidak perlu lagi bertanya Capil, aplikasinya itu dibuat per kecamatan, jadi memudahkan kerja kita di sini dan kerja orang di Capil. Tampilan aplikasinya itu seperti Bank Data tapi sudah di program bank data itu cuman bisa dibuka per kecamatan, jadi kita bisa mencari NIK masyarakat di situ, jika NIK tersebut bermasalah pun bisa di urus di sini juga tidak perlu ke Capil, jadi yang ke Capil itu tinggal operator kecamatan yang berurusan, masyarakat tidak perlu lagi, tinggal menunggu hasil saja⁵⁶

Berdasarkan wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan *e-government* pada Kantor Camat Taman Rajo dalam hal pelayanan publik berbasis *online* yaitu hanya pembuatan e-KTP. Mengenai SOP (Standar Prosedur Pelayanan) masyarakat diminta membawa persyaratan berupa fotokopi Kartu Keluarga dan datang pada jam kerja. Aplikasi e-KTP tersebut bersumber dari Dukcapil, bukan aplikasi yang dibuat oleh Kecamatan, jadi Kecamatan hanya mengelola dan menerapkan aplikasi yang diberi Dukcapil ke Kecamatan masing-masing.

Sistemnya untuk masyarakat masih manual dan belum pelayanan digital dalam artian masyarakat diminta membawa persyaratan datang langsung ke kantor camat kemudian melakukan perekaman e-KTP dan masyarakat diminta menunggu sampai e-KTP tersebut sudah dicetak. Sedangkan dari Kecamatan mengirim data ke Dukcapil sudah digital atau pelayanan *online*. Di mana bermanfaat

⁵⁶ Wawancara bersama Operator Pelayanan, Ibu Tri Rasi Wahyuni, 06 September 2022

mempermudah kerja kecamatan dan mempermudah kerja Dukcapil Muaro Jambi sebagai pusat pelayanan.

Kemudian wawancara bersama operator pelayanan Kantor Camat Ibu Tri Rasi Wahyuni mengenai adanya pelatihan khusus bagi operator pelayan, mengatakan bahwa:

Kami sebagai operator ada melakukan pelatihan khusus setiap divisi yaitu Bimbingan teknis sih dari Capil, yang pasti bimbingan teknis itu setahun dua kali pelatihan, biasanya kami bimbingan teknis awal tahun, karna biasanya kan awal tahun itu pasti ada pembaruan aplikasi, nah pasti kami bimbingan teknis begitu⁵⁷

Tanggapan yang sama diberikan oleh operator pelayanan, Ibu Fitri Yanti,

S.Kom, menyebutkan bahwa:

Ya, operator di kecamatan ada 2 orang, jadi saya bersama Tri Rasi mengikuti pelatihan khusus atau bimbingan teknis dari Dukcapil sendiri, kami datang ke bimbingan teknis itu untuk mengikuti semua pembelajaran mengenai aplikasi tentang e-KTP yang akan kami laksanakan di kecamatan, jadi kita benar-benar mendalami semua itu ya walaupun awalnya pasti kita dibantu dari Capil langsung, jadi memang ditujukan untuk memudahkan mulai dari masyarakat, pihak kecamatan dan juga pihak Dukcapil Muaro Jambi.⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa adanya pelatihan khusus untuk divisi operator pelayanan yaitu bimbingan teknis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi yang dilakukan setiap dua kali dalam satu tahun. Pada awal tahun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengadakan bimbingan teknis dengan tujuan agar operator mendalami dan mempelajari pembaruan aplikasi. Di mana mereka sebagai operator dibimbing untuk pembelajaran aplikasi dan menerapkannya di Kecamatan Taman Rajo.

⁵⁷ Wawancara bersama operator pelayanan, Ibu Tri Rasi Wahyuni, 06 September 2022

⁵⁸ Wawancara bersama operator pelayanan, Ibu Fitri Yanti S.Kom, 15 September 2022

Adapun manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan pembuatan e-KTP dalam penerapan *e-government*. Berikut hasil wawancara penulis dengan masyarakat bernama Angelina, mengatakan bahwa:

menurut saya pelayanan pembuatan e-KTP kemarin pelayanannya cukup baik, kemudian ketika saya lagi perekaman di situ sarananya tersedia tapi prasarananya masih kurang mulai dari ruang tunggu dan ruang perekaman, waktu itu juga petugasnya lagi ada di kantor jadi mudah ditemui, terus persyaratan yang kami bawa pun cuma di suruh bawa fotokopi KK sudah itu di data kemudian saya melakukan perekaman, kemarin ketika saya buat KTP itu lagi banyak orang juga yang datang mau buat KTP jadi saya mengantre cuman ketika melakukan perekaman, setelah perekaman itu pun e-KTP yang sudah siap dicetak menunggu 3 cuman 3 hari, jadi cukup lancar-lancar saja⁵⁹

Kemudian dalam tanggapan yang sama disampaikan oleh salah satu masyarakat bernama Rudi, mengatakan bahwa:

Pelayanan di kantor camat cukup baik, kami pun tidak jauh lagi mau mengurus buat KTP ke Sengeti, kebetulan saya datang kemarin petugasnya sedang ada di kantor, jadi perekaman saya dilakukan dengan cepat, waktu itu saya membuat hari Jumat kemudian hari Senin sudah bisa diambil, jadi sekitar 3 hari pembuatannya, syarat yang dibawa pun Cuma membawa fotokopi KK⁶⁰

Tanggapan yang sama juga disampaikan oleh Asmaliandra Aji salah satu masyarakat yang melakukan perekaman e-KTP di Kantor Camat Taman Rajo, menyebutkan bahwa:

Ya saya merasa pelayanannya cukup baik kemarin ketika melakukan perekaman e-KTP di Kantor Camat Taman Rajo saya juga merasa terbantu, kami tidak perlu ke Sengeti lagi untuk mengurus ini karna di Kecamatan sudah ada, alur pelayanannya tidak *online* artinya kami datang langsung bawa bahan secara manual, karna ketika saya mau datang buat KTP pegawainya mudah ditemui, prosesnya juga lancar-lancar, terus hasil KTP jadi dalam waktu 3, boleh dititipi pas mengambil, dan harapan saya ke depannya semoga ruang tunggu dibesarkan lagi⁶¹

⁵⁹ Wawancara bersama salah satu masyarakat bernama Angelina, 06 September 2022

⁶⁰ Wawancara bersama salah satu masyarakat bernama Rudi, 06 September 2022

⁶¹ Wawancara bersama masyarakat bernama Asmaliandra Aji, 20 September 2022

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka penulis menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP dalam pelayanan publik terlihat bahwa sistem pelayanan yang diterapkan untuk pendaftaran masih manual. Artinya masyarakat datang secara langsung ke Kantor Camat untuk mendaftarkan diri serta membawa berkas persyaratan. Kemudian dalam proses memasukkan data yang dilakukan operator dilakukan secara *online* ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat menilai bahwa pelayanan pembuatan e-KTP cukup memuaskan karena sangat membantu mereka dalam meminimalkan jarak dan waktu tempuh dalam pembuatan e-KTP. Dan mengenai sarana dan prasarana masih kurang lengkap mulai dari ruang tunggu yang belum terpenuhi dan ruang perekaman masih seadanya.

3. Si Cantik

Si Cantik merupakan suatu Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk publik yang dapat digunakan oleh instansi, baik pusat maupun daerah guna mempermudah pemerintah dalam melakukan perizinan. Si Cantik sendiri merupakan aplikasi berbasis *web* yang terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS) untuk perjanjian berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP).

Wawancara bersama Kasi Pemerintahan Bapak Andi Apriansyah SE mengenai aplikasi Si Cantik, menyebutkan bahwa:

Untuk aplikasi *e-government* di Kantor Camat ini ada beberapa di antaranya aplikasi SIKO untuk absensi, kemudian aplikasi Si Cantik, SIPD atau penganggaran dan aplikasi E-KTP⁶²

⁶² Wawancara bersama Kasi Pemerintahan, Bapak Andi Apriansyah, 31 Agustus 2022

Tanggapan yang sama diberikan oleh Operator Pelayanan Ibu Tri Rasi Wahyuni, menyebutkan bahwa:

Dulu ketika kepemimpinan camat sebelum ini pernah menggunakan aplikasi Si Cantik untuk kami mengeluarkan surat perizinan, mulai dari surat IMB dan lain sebagainya, tapi karna sekarang tidak digunakan lagi, karena aplikasi itu sulitnya karena masalah jaringan kami mengarahkan lebih baik langsung ke PTSP Muaro Jambi⁶³

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa Kantor Camat Taman Rajo sebelumnya pernah menerapkan aplikasi Si Cantik untuk mengurus segala perizinan tetapi karena beda kepemimpinan dan terhambatnya jaringan sekarang dialihkan langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu Muaro Jambi.

4. SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah)

SIPD merupakan suatu aplikasi Keuangan Pemerintah Daerah dalam proses perencanaan dan keuangan daerah dilakukan secara sistem elektronik. Selain SIPD yang dialokasikan ke pusat ada juga aplikasi SIPKD atau Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah yang dialokasikan ke daerah sebagai alat bantu pemerintah daerah yang digunakan meningkatkan efektivitas implementasi dari berbagai regulasi bidang pengelolaan keuangan daerah. Aplikasi ini fasilitasi dari Kementerian Dalam Negeri kepada Pemerintah daerah dalam bidang pengelolaan keuangan daerah.

Berikut hasil wawancara bersama Staf Keuangan Kantor Camat taman Rajo, Ibu Nurmalis, S.Pd, menyebutkan bahwa :

⁶³ Wawancara bersama operator pelayanan, Ibu Tri Rasi Wahyuni, 06 September 2022

Aplikasi SIPD dan SIPKD kita gunakan untuk pengelolaan keuangan dan pembangunan di kantor camat ini, selama menerapkannya sangat terbantu dan lancar-lancar saja cuman terkendala sama jaringan jadi sistemnya *error*.⁶⁴

Berdasarkan wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa untuk pembangunan dan penganggaran pemerintah Kecamatan Taman Rajo menggunakan aplikasi fasilitas dari Kementerian Dalam Negeri yaitu SIPD yaitu Sistem Informasi Pembangunan Daerah dan SIPKD yaitu Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah yang mana berdasarkan kualifikasi *e-government* termasuk dalam tipe *government to government* atau tipe hubungan pemerintah ke pemerintah.

B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pada Penerapan *E-Government* di Kantor Camat Taman Rajo

Untuk melihat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan *e-government* di Kantor Camat Taman Rajo ada 3 elemen sukses yang menjadi tolak ukur dalam penerapan *g-government* yang perlu dianalisis. Ketiga elemen sukses penerapan tersebut yaitu:

1. Elemen Support

Elemen *support* merupakan elemen yang paling penting dalam suksesnya penerapan *e-government*. Karena menjadi salah satu awal dari inisiatif pembangunan *e-government* di suatu instansi pemerintah di perlukan kemauan serta sosialisasi kepada masyarakat dalam mendukung penerapan tersebut.

⁶⁴ Wawancara bersama Staf Keuangan Ibu Nurmalis S.Pd, 15 September 2022

Adanya keinginan dan kemauan untuk bergerak lebih maju dari pimpinan Kantor Camat Taman Rajo dalam menerapkan *e-government*. Berdasarkan hasil wawancara saya bersama Bapak Abdullah Sargawi, SE selaku Camat Taman Rajo terkait keinginan dalam menerapkan *e-government* sebagai berikut:

Memang benar adanya pasti setiap instansi mana pun menginginkan penerapan pelayanan *online* baik itu ke masyarakat maupun antar jajaran pemerintahan begitu pula dengan Kecamatan Taman Rajo sendiri. Usulan menerapkan pelayanan *online* sebenarnya sudah ada sejak kepemimpinan sebelum saya namun mengingat kantor ini berada di tempat yang terkendala pada jaringan yang memungkinkan masyarakat sulit mengakses jadi pelayanan *online* di sini hanya antar jajaran pemerintahan saja untuk masyarakat itu sendiri yang ingin melakukan pelayanan dapat mengantar berkas administrasi langsung ke kantor camat, jadi saya di sini hanya ingin menginovasi lagi rencana apa ke depannya dalam menerapkan *e-government*⁶⁵

Berikut pula yang dikemukakan oleh Kasi Pelayanan Umum dan Sosial Taman Rajo Bapak Ismaidi, SE:

Iya benar, mengenai kemauan penerapan pelayanan *online* kami di sini pastinya ada kemauan dan keinginan untuk menerapkan pelayanan *online*, apalagi untuk desa yang jaraknya jauh dari kantor ini pastinya lebih memudahkan, ya walaupun kecamatan Taman Rajo masih banyak ketinggalan namun setiap impian akan mengejar ketinggalan-ketinggalan mengingat perkembangan zaman yang semakin maju⁶⁶

Kemudian disampaikan juga oleh staf Kantor Camat Taman Rajo Ibu Nurmalis S.Pd, menyatakan bahwa:

Saya sendiri ingin menerapkan pelayanan *online* semisal semua orang bisa mengecek suratnya sudah sampai mana, jadi tidak ada lagi suratnya tertumpuk ataupun hilang, jadi kalau nanti sudah diterapkan masyarakat tinggal membawa surat ke bagian depan, jadi semua surat lewat depan dan dilayani sama satu orang yang menerima surat dan di siapkan satu komputer, terus dilihat lagi jenis surat masuk ini untuk siapa, kemudian kita masuk data apa ini surat biasakah atau surat ahli waris ada perihalnya, nanti terlihat dari yang surat masuk tadi tujuannya masuk ke camat lalu dituju ke siapa, apakah

⁶⁵ wawancara dengan Bapak Camat Taman Rajo, Abdullah Sargawi, SE, 18 Juli 2022

⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Kasi Pelumsos, Ismaidi, SE, 22 Maret 2022

di bagian pelayanan umum, PMD atau pemerintahan, jadi masyarakat dikasih kode bukti surat tadi yang bisa dicek secara *online*, nanti masyarakat bisa melihat alur surat apakah bisa diambil atau belum dari kode bukti surat tadi secara *online*, jadi masyarakat tinggal datang mengambil surat yang sudah selesai, yang manfaat masyarakat tidak ada lagi bolak-balik kantor lihat apakah sudah selesai atau belum, jadi sistem seperti itu memudahkan masyarakat⁶⁷

Berikut wawancara bersama salah satu masyarakat bernama Gustina mengatakan bahwa:

Saya sebagai masyarakat di sini setuju-setuju saja kalau di Kecamatan Taman Rajo ada pelayanan *online*, selama itu mempermudah kita sangat mendukung, karena kan itu juga mempermudah kita tidak perlu jauh-jauh mengurus berkas ke pusat di Sengeti, dari kecamatan juga ada sistem yang jelas di pelayanan *online* tadi alur surat kita biar tidak bolak-balik ke kantor camat untuk melihat hasilnya, kemudian kami juga sangat mendukung adanya pengenalan mengenai cara menggunakan aplikasinya dari sosialisasi ke kita⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Camat, Bapak Kasi Pelayanan Umum dan Sosial Ibu Nurmalis dan masyarakat terlihat adanya kemauan dan dukungan dari pimpinan Kecamatan Taman Rajo dalam penerapan pelayanan *online* yang baik kepada masyarakat pada era 4.0 yang menuntut kemajuan teknologi.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pimpinan Kecamatan Taman Rajo memang telah memiliki kemauan dalam menerapkan pelayanan berbasis *online (e-government)* dengan maksud terus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Melalui suatu proses yang lebih praktis serta tertata rapi dan alur surat yang transparansi. Begitu pula yang disampaikan kepala pelayanan kecamatan untuk meminimalkan jarak tempuh memang diperlukan penerapan

⁶⁷ Wawancara dengan Staf Kantor Camat, Ibu Nurmalis, S.Pd, 15 September 2022

⁶⁸ Wawancara bersama salah satu masyarakat, Ibu Gustina, 10 November 2022

elayanan *online* namun dikarenakan kantor camat berada di wilayah cukup terpencil masalah jaringan menjadi masalah utama untuk mengimplementasikan pelayanan online.

Adanya aturan yang mendukung dalam pelaksanaan *e-government* di instansi pemerintahan Kabupaten Muaro Jambi. Berjalannya suatu sistem kerja dalam suatu instansi pemerintahan memerlukan aturan yang mendukung penerapan suatu sistem kerja tersebut. Oleh karena penerapan *E-Government* di instansi pemerintahan memerlukan aturan yang mendukung penerapan tersebut sehingga hal tersebut bisa sejalan dengan aturan yang berlaku.

Pada dasarnya pemerintah telah memberlakukan Peraturan Bupati Nomor 77 Tahun 2020 Tentang Rencana Induk Pelaksanaan *E-Government* Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2020-2024 yang bertujuan terwujudnya pelaksanaan dan pengembangan *e-government* yang lebih sistematis, terarah, berkesinambungan dalam rangka mendukung tugas fungsi Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik serta pelayanan antar instansi pemerintah.

2. Elemen Capacity (Sumber Daya)

Penerapan *E-Government* di instansi pemerintahan tentunya memerlukan Sumber Daya cukup untuk menjalankan inovasi tersebut di mana maksud Sumber Daya tersebut mencakup Sumber Daya Financial, Sumber Daya Infrastruktur, Sumber Daya Manusia yang kompeten. Dengan terpenuhinya 3 sumber daya tersebut sangat menentukan berjalan dan suksesnya penerapan *e-government* tersebut di Kantor Camat Taman Rajo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Adanya sumber daya finansial untuk mendukung penerapan *e-government* karena faktor finansial sangat menentukan terwujudnya sumber daya lain dalam penerapan *e-government* yang tentunya membutuhkan finansial yang tidak sedikit, karena sangat menentukan terwujudnya infrastruktur teknologi yang baik.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Ismaidi mengenai sumber finansial sebagai berikut:

Mengenai sumber dana ini sebenarnya bersumber dari APBD jadi tidak ada kekhawatiran mengenai dana itu karena dalam penerapan di sini juga tidak membutuhkan dana yang besar karena komputer juga tersedia, di sini alat dan bahan inventaris dari Dukcapil jadi jika kami kekurangan bahan pembuatan e-KTP seperti ribbon dan blangko tinggal kami ambil di Dukcapil langsung.⁶⁹

Berikut pula yang dikemukakan oleh operator di bidang pelayanan Ibu Tri

Rasi Wahyuni:

Jadi untuk peralatan di sini selain dari anggaran APBD, sudah disediakan Dinas Dukcapil, apalagi untuk buat KTP Capil yang siap kita tinggal melaksanakannya saja. Peralatan sini lumayan lengkap ada komputer, tempat merekam KTP, kursi, blangko, ribbon, film, jadi di sini lumayan lengkap⁷⁰ Kemudian disampaikan juga oleh staf Kantor Camat Taman Rajo Ibu

Nurmalis S.Pd, bahwa:

Untuk anggaran ini semua dana berasal dari APBD, belanja modal kita hanya dibolehkan untuk membeli peralatan seperti lemari, meja, printer dan alat-alat seperti itu, kemudian mengenai peralatan perekaman orang Capil yang menganggarkan.⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan mengenai sumber daya finansial itu berasal dari dana APBD dan inventaris Dinas

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Kasi Pelumsos, Bapak Ismaidi SE, 31 Agustus 2022

⁷⁰ Wawancara dengan operator pelayanan, Ibu Tri Rasi Wahyuni, 06 September 2022

⁷¹ Wawancara dengan Staf Kantor Camat Taman Rajo, Ibu Nurmalis, 15 September 2022

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi. Menurut Kasi Pelumsos Bapak Ismaidi SE dalam penerapan pelayanan online tidak memerlukan dana tambahan dikarenakan sebagian besar sumber daya infrastruktur sudah tersedia sebelumnya.

5. Adanya sumber daya infrastruktur teknologi informasi yang ketersediaan infrastruktur ini sangat menentukan keberhasilan penerapan *e-government*.

Berdasarkan wawancara saya dengan Kasi Pelumsos Bapak Ismaidi SE mengenai ketersediaan sumber daya infrastruktur di Kantor Camat Taman Rajo sebagai berikut:

Infrastruktur di sini masih ada yang kurang, cuma wi-fi penunjang online sudah terpasang, cuma kondisi jaringan yang tidak stabil, cuaca buruk sinyal pun juga ikut, khusus pelayanan sudah di tata tempat loket pendaftaran pelayanan mirip seperti ruang pelayanan pada umumnya, ruang tunggu juga ada, di sini tersedia 4 komputer pelayanan, selain komputer laptop pun juga ada lengkap dengan printer, untuk pelayanan e-KTP juga tersedia ruang khusus tempat merekam di dalam ruang tersebut juga ada komputer, printer, meja, tempat perekaman dilengkapi juga dengan alat dan bahan penunjang seperti blanko, ribbon dan film sebagai bahan pelengkap pembuatan e-KTP⁷²

Begitu pula yang dikemukakan oleh Kasi Pemerintahan Bapak Andi Apriansyah SE mengenai ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan online tersebut. Berikut hasil wawancara yang dikemukakan:

Kalau untuk sumber daya infrastruktur belum lengkap, komputer, wifi, printer lengkaplah kalau hal seperti itu, cuman yang menjadi pertimbangan tempat loket pendaftaran dan arah menuju tempat perekaman e-KTP berada di lingkup kerja kantor, artinya tidak ada pemisah antara kegiatan pegawai pemerintah dengan kegiatan masyarakat, itu saja yang jadi pertimbangan ke depannya untuk ada ruang khusus yang disediakan⁷³

⁷² Wawancara dengan Bapak Kasi Pelumsos, Bapak Ismaidi SE, 31 Agustus 2022

⁷³ Wawancara dengan Kasi Pemerintahan, Bapak Andi Apriansyah, 31 Agustus 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Tanggapan yang sama pun disampaikan oleh Ibu Tri Rasi Wahyuni terkait ketersediaan sumber daya infrastruktur yang ada di Kantor Camat Taman Rajo, menurutnya:

Di sini sudah pembuatan e-KTP ada komputernya, printer, tempat perekaman, ribbon, film dan blangko, jadi cukup terpenuhi mengenai infrastruktur yang disediakan, Cuma ya itu tadi jika jaringan induk atau dicapil idak bisa otomatis di sini juga tidak bisa dibuka juga, mati lampu sinyal juga hilang⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara bersama masyarakat bernama Su'aidi mengatakan bahwa:

Kalau dilihat di kantor camat infrastruktur yang ada itu cukup oke tersedia apa adanya cuman kalau dilihat ruangan untuk buat e-KTP itu masih sedikit sempit, sama ruang tunggu yang ada juga belum lihat seperti ruang tunggu pada biasanya, kalau untuk infrastruktur perlengkapan yang ada terkadang belum ada disediakan sehingga membuat kami menunggu beberapa hari untuk ada perlengkapan tersebut.⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ismaidi SE, Bapak Andi Apriansyah SE, Ibu Tri Rasi Wahyuni dan masyarakat di atas mengenai sumber daya infrastruktur penulis menyimpulkan bahwa di Kantor Camat Taman Rajo belum memadai dalam menerapkan pelayanan online ini sebab belum tersedia ruang khusus pelayanan di mana ketersediaan infrastruktur sangat menentukan keberhasilan penerapan *e-government*, selanjutnya faktor jaringan yang tidak stabil juga menjadi penyebab sering terjadi gangguan dalam proses pelayanan, terlebih jika jaringan induk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bermasalah maka berpengaruh ke kecamatan yang membuat sistemnya juga tidak bisa diakses. Kemudian apa yang disampaikan Bapak Andi Apriansyah mengenai ruang khusus

⁷⁴ Wawancara dengan operator pelayanan, Ibu Tri Rasi Wahyuni, 06 September 2022

⁷⁵ Wawancara dengan masyarakat, Bapak Su'aidi, 10 November 2022

perekaman berada dalam satu lingkup kerja pegawai yang menjadi tanggapan untuk perlu disediakan suatu ruang khusus untuk masyarakat melakukan perekaman agar lebih terarah.

Adanya ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam melaksanakan pelayanan online. Pada dasar sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam mengoperasikan teknologi informasi yang tersedia.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasi Pelumsos Bapak Ismaidi SE mengenai sumber daya manusia yang ada dalam pemberian pelayanan online sebagai berikut:

Mengenai sumber daya manusia di kantor ini kami menempatkan memang orang yang memiliki kinerja sesuai dengan tugas yang diberikan. Terkhusus untuk operator dibidang pelayanan sudah ada 2 orang yang diberikan tugas masing-masing, sedangkan untuk petugasnya masih belajar dari kantor PTSP, belajar masalah pendataan aplikasi khusus perizinan, jadi masih tahap pelatihan untuk mempelajari aplikasi⁷⁶

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Tri Rasi Wahyuni mengenai sumber daya manusia tanggapannya sebagai berikut:

Jadi SDM di sini memang bekerja sesuai tugas dari kecamatan, seluruh operator di Capil setiap tahun 2-3 kali pasti ada bimtek mengenai pembelajaran aplikasi, jadi kami sebagai operator memang mengikuti bimtek untuk lebih kompeten di bidang kami ini⁷⁷

Berikut wawancara bersama masyarakat bernama Gustina mengatakan bahwa:

Kalau saya lihat untuk pegawai di kantor camat terlihat cukup untuk melayani kami, cuma kadang itu orang yang melayani kami petugas sedang tidak ada di kantor jadi terkadang membuat kami menunggu kehadiran mereka yang belum tentu juga ada⁷⁸

⁷⁶ Wawancara dengan Kasi Pelumsos, Bapak Ismaidi SE, 31 Agustus 2022

⁷⁷ Wawancara dengan operator pelayanan, Ibu Tri Rasi Wahyuni, 06 September 2022

⁷⁸ Wawancara bersama Masyarakat, bernama Gustina, 10 November 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Berdasarkan dari kedua hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Taman Rajo masih kekurangan Sumber Daya Manusia yang lebih kompeten di bidang masing-masing. Permasalahan lain yang terjadi jika salah satu petugas pelayanan tidak hadir maka akan di *back up* oleh petugas lainnya, di mana petugas yang menggantikan tersebut belum memahami dengan baik dan memiliki tugasnya sendiri. Hal ini berdampak adanya penumpukan pekerjaan sehingga akan menjadi tidak efisien.

Dilihat dari faktor penentu keberhasilan penerapan *e-government*, dapat di analisis bahwa sumber daya finansial, sumber daya infrastruktur dan sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap jalannya suatu kebijakan. Tersedianya sumber daya finansial dan sumber daya infrastruktur yang memadai tidak diimbangi dengan sumber daya manusia maka jumlah sumber daya manusia yang perlu ditambah dan di berikan pelatihan yang berkompeten.

3. Elemen Value (Manfaat)

Pelaksanaan suatu kebijakan tidak terlepas dari nilai atau besaran manfaat yang di dapat. Kebijakan *e-government* sejatinya akan memiliki manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pelaksana. Hakikat keberadaan pemerintah yaitu untuk memberikan pelayanan kepada warga negaranya. Elemen value atau manfaat merupakan elemen yang menentukan besarnya manfaat yang diterima oleh Instansi Pemerintah dalam hal ini Kantor Camat Taman Rajo sebagai pemberi pelayanan online atau yang menerapkan *e-government* dan besarnya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthah Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthah Jambi

a. Manfaat yang di rasakan oleh Kantor Camat Taman Rajo dalam hal menerapkan *e-government* atau pelayanan online.

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Pelumsos Bapak Ismaidi SE, mengenai manfaat yang dirasakan dalam menerapkan *e-government* beliau menyebutkan bahwa:

Tentunya manfaat pelayanan yang kita berikan di sini lebih ke pemberian layanan yang baik ke masyarakat, yaitu mempermudah masyarakat, masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh mengurus layanan khususnya dalam pembuatan e-KTP ke Sengeti karna di sini kita sudah bisa rekam, cukup membawa fotokopi KK dan fotokopi Akta maka akan kita proses, ya walaupun masih sistem manual dalam mengantarkan berkas⁷⁹

Kemudian tanggapan dari staf Kantor Camat Taman Rajo Ibu Nurmalis S.Pd menyebutkan bahwa:

Kalau penerapan *e-government* ini manfaat yang dirasakan ya itu tadi dari pelayanan e-KTP, cuman rekam bukan kita yang punya, aplikasinya sudah ada kita cuman memakai yang punya capil, kalau kita yang bikin nian aplikasi untuk pelayanan publik kita di kantor belum ada, cetak KTP itu online ke capil bukan yang masyarakat bisa lihat umum, kalau kita bikin nian aplikasi dari kantor masyarakat bisa lihat. Aplikasi dari Capil untuk kecamatan masing-masing. Jadi manfaat yang dirasakan di kantor hanya menjalankan aplikasi dari capil tentang e-KTP.⁸⁰

Berdasarkan ketiga pernyataan hasil wawancara di atas bersama Bapak Ismaidi, Ibu Tri Rasi Wahyuni, dan Ibu Nurmalis mengenai manfaat yang diperoleh oleh Kantor Camat Taman Rajo sebagai pemberi layanan kepada masyarakat sebagai inovasi dalam bentuk pelayanan online memberikan dampak signifikan dari segi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih efisien. Artinya sistem kerja yang mengandalkan teknologi informasi meringankan kerja Dinas

⁷⁹ Wawancara dengan Kasi Pelumsos Bapak Ismaidi SE, 31 Agustus 2022

⁸⁰ Wawancara dengan Staf Kantor Camat Taman Rajo, Ibu Nurmalis S.Pd, 15 September

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi karena tugas dan wewenang dibantu oleh kecamatan.

b. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan dalam penerapan pelayanan online. Artinya manfaat yang di dapatkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan online oleh instansi pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama salah satu masyarakat bernama Angelina yang mengurus pelayanan e-KTP di Kantor Camat Taman Rajo, menyebutkan bahwa:

Adanya pembuatan e-KTP di kantor camat membuat saya cukup terbantu, saya tidak perlu lagi jauh-jauh ke Sengeti hanya untuk membuat KTP karna di kantor camat sudah bisa, apalagi lihat kondisi jalan yang banyak rusak, berdebu, dan jauh lagi jadi lebih enak di kantor camat saja, kemarin pun dalam waktu 3 hari hasil KTP sudah bisa diambil, jadi proses juga lumayan cepat.⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam penerapan pelayanan memberikan kemudahan kepada masyarakat karena meminimalkan jarak tempuh bagi masyarakat yang ingin mengurus pelayanan e-KTP yang bisa dilakukan di Kantor Camat Taman Rajo. Mereka tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi cukup melakukan perekaman di Kantor Camat Taman Rajo.

Berdasarkan beberapa elemen sukses penerapan *e-government* maka jika melihat beberapa elemen di atas alhasil dapat dilihat beberapa faktor pendorong dan penghambat antara lain:

⁸¹ Wawancara bersama masyarakat bernama Angelina, 06 September 2022

Faktor Pendorong

Penerapan *e-government* dapat terlaksana di Kantor Camat Taman Rajo karena ada beberapa faktor pendorong yang mendukung penerapan *e-government* di Kantor Camat Taman Rajo antara lain:

a. Tersedianya jaringan internet sebagai media akses *e-government*.

Tentu dengan adanya jaringan internet seperti tersedianya *wifi* maupun modem internet menjadi akses kemudahan paling penting untuk kita dalam mendata rekaman karna kalau tidak ada jaringan internet tentu terhambat juga kinerja pelayanan di sini⁸²

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa jaringan internet menjadi komponen utama dalam melaksanakan pelayanan online di Kantor Camat Taman Rajo. Dan dengan adanya *wifi* dan modem internet menjadi penunjang dalam hal pelayanan online.

Tersedianya dana dan anggaran yang cukup. Hal ini dijabarkan oleh Ibu Nurmali selaku staf keuangan Kecamatan Taman Rajo mengatakan bahwa:

Untuk penganggaran dalam persiapan pelayanan *online* tentu menggunakan anggaran yang tidak sedikit tapi disini anggaran untuk pelayanan e-KTP itu dana bersumber dari Dukcapil Muaro Jambi sehingga kita hanya menggunakan saja⁸³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penganggaran pelayanan online memerlukan biaya yang banyak. Dan dari infrastruktur yang ada berupa inventaris dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi sehingga Kecamatan Taman Rajo tinggal menerapkan pelayanan online.

⁸² Wawancara bersama Ibu Tri Rasi Wahyuni selaku Operator Pelayanan Kantor Camat Taman Rajo, 06 September 2022

⁸³ Wawancara bersama Ibu Nurmali selaku staf keuangan Kecamatan Taman Rajo, 15 September 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Memiliki pegawai sebagai operator dan admin yang bisa mengelola *e-government*. Hal ini dijabarkan oleh Bapak Ismaidi selaku Kasi Pelumsos mengatakan bahwa:

Dari pegawai yang ada disini ada 2 orang khusus sebagai operator pelayanan pembuatan e-ktp dan mereka juga dibekali bimtek dari Dukcapil sehingga dari bimtek tersebut dirasa mereka sudah memahami teknis dan prosedur pelayanan online tersebut.⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa adanya

pegawai yang di khususkan sebagai operator pelayanan publik. Dan adanya bimbingan teknis kepada pegawai sebagai bimbingan pembelajaran untuk mereka memahami tugas dan fungsi kepegawaian.

2. Faktor Penghambat

Penerapan *e-government* pada Kantor Camat Taman Rajo belum maksimal dikarenakan ada beberapa faktor penghambat antara lain:

Belum adanya penyusunan model rencana induk pengembangan *e-government* yang memuat tahapan pengembangan dan penerapan *e-government*. Hal ini dijabarkan oleh Kasi Pemerintahan Kecamatan Taman Rajo mengatakan bahwa:

Di kantor camat ini belum memiliki aplikasi buatan kecamatan sebagai pelayanan online dikarenakan terbatasnya sumber dana yang mana membutuhkan dana yang cukup besar, itu permasalahan utamanya tetapi kita sudah ada perencanaan dalam pengembangan pelayanan online.⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa di Kantor Camat Taman Rajo belum adanya suatu aplikasi maupun sistem

⁸⁴ Wawancara bersama Bapak Ismaidi selaku Kasi Pelumsos, 31 Agustus 2022

⁸⁵ Wawancara bersama Bapak Andi Apriansyah SE selaku Kasi Pemerintahan, 31 Agustus

informasi pelayanan online. Belum adanya pembuatan aplikasi tersebut dikarenakan membutuhkan dana yang cukup besar sedangkan untuk ke depannya sudah ada rencana untuk pembuatan aplikasi maupun sistem informasi pelayanan online.

Jaringan internet terhambat. Hal ini dijabarkan oleh Ibu Tri Rasi Wahyuni selaku operator pelayanan mengatakan bahwa:

Di sini paling susahnya sinyal, karena kalau sudah listrik padam ataupun ada gangguan kita jadi terhambat untuk melakukan pelayan secara cepat maupun maksimal.⁸⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pelayan online masalah utama terletak pada jaringan internet yang terhambat. Dengan adanya gangguan pada jaringan internet menghambat pelayanan online bekerja secara cepat maupun maksimal.

Sarana dan prasarana yang kurang memadai. Hal ini dijabarkan oleh Kasi Pelumsos Kantor Camat mengatakan bahwa:

Disini komputer yang tersedia ada 5 unit yang disediakan untuk melakukan pelayanan online jadi dianggap belum tercukupi tapi kalau ada tambahan mengenai komputer juga sangat diperlukan mengenai ruang pelayanan khusus belum tersedia untuk saat ini dialihkan untuk ruang yang seadanya.⁸⁷

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan online tersedianya komputer yang cukup dan sarana pendukung masih belum tercukupi sedangkan sangat penting untuk diadakan sebagai alat pelayanan *online*. Kemudian untuk ruangan pelayanan belum tersedia sebagai

⁸⁶ Wawancara bersama Ibu Tri Rasi Wahyuni selaku operator pelayanan, 06 September 2022.

⁸⁷ Wawancara bersama Ibu Tri Rasi Wahyuni selaku operator pelayanan Kecamatan Taman Rajo, 06 September 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



ruangan khusus pelayan dan untuk saat ini masih digunakan di ruangan yang seperlunya.

Sumber daya finansial yang terbatas.

Tentu anggaran untuk pembuatan pelayanan online di sini membutuhkan anggaran yang besar sedangkan anggaran di sini terbatas hanya terfokus ke belanja modal dan bantuan-bantuan kepada masyarakat, jadi terhambat di situ.⁸⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan pelayanan online membutuhkan anggaran yang besar. Sedangkan anggaran yang tersedia hanya terfokus ke belanja modal kecamatan dan bantuan-bantuan kepada masyarakat.

e. Sumber daya manusia yang belum kompeten. Artinya penggunaan dan penguasaan teknologi informasi di kalangan pegawai masih minim sehingga masih perlu dilakukan DIKLAT yang berorientasi pada pentingnya penyelenggaraan *e-government* dalam pelayanan publik.

Akses ke aplikasi sering mengalami gangguan atau *error*. Hal ini dijabarkan oleh Ibu Tri Rasi Wahyuni selaku operator pelayanan mengatakan bahwa:

Nah terkadang kita menggunakan aplikasi e-ktp dari Dukcapil terjadi kesalahan dari pusat yang tidak bisa kita input datanya karena data di pusat itu banyak masuk, jadi kalau di pusat terjadi gangguan maka disini juga biarpun sinyalnya masih aman, jadi kalau seperti itu kan kita menunggu kapan sistem itu normal kembali.⁸⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sering terjadi kesalahan dalam mengakses aplikasi e-KTP. Hal tersebut dikarenakan:

⁸⁸ Wawancara bersama Ibu Nurmalis selaku staf keuangan Kecamatan Taman Rajo, 15 September 2022.

⁸⁹ Wawancara bersama Ibu Tri Rasi Wahyuni selaku operator pelayanan, 06 September 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1. Jika sistem dari pusat mengalami gangguan maka di kecamatan juga mengalami gangguan dalam memasukkan data.
2. Banyaknya data yang masuk secara bersamaan sehingga sistem aplikasi terhambat.

Manfaat yang Diperoleh oleh Pemerintah dan Masyarakat dalam Penerapan *E-Government* Pada Kantor Camat Taman Rajo

Dalam penerapan *e-government* di Kecamatan Taman Rajo memiliki manfaat yang diperoleh oleh Pemerintah dan masyarakat. Berikut beberapa manfaat yang di peroleh antara lain:

1 Manfaat yang diperoleh Pemerintah Kecamatan Taman Rajo

Adapun sebagai pemberi pelayanan Pemerintah Kecamatan memperoleh manfaat sebagai berikut:

a. Memperluas jangkauan dengan pemberian layanan dan informasi

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Pelumsos Bapak Ismaidi SE, mengenai manfaat yang dirasakan dalam menerapkan *e-government* beliau menyebutkan bahwa:

Tentunya manfaat pelayanan yang kita berikan di sini lebih ke pemberian layanan yang baik ke masyarakat, yaitu mempermudah masyarakat, masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh mengurus layanan khususnya dalam pembuatan e-KTP ke Sengeti karna di sini kita sudah bisa rekam, cukup membawa fotokopi KK dan fotokopi Akta maka akan kita proses, ya walaupun masih sistem manual dalam mengantarkan berkas⁹⁰

Berdasarkan pernyataan hasil wawancara di atas bersama Bapak Ismaidi mengenai manfaat yang diperoleh oleh Kantor Camat Taman Rajo sebagai pemberi

⁹⁰ Wawancara dengan Kasi Pelumsos Bapak Ismaidi SE, 31 Agustus 2022

layanan kepada masyarakat sebagai inovasi dalam bentuk pelayanan online memberikan dampak signifikan dari segi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih efisien. Artinya sistem kerja yang mengandalkan teknologi informasi meringankan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi karena tugas dan wewenang dibantu oleh kecamatan. Manfaat selanjutnya yakni membuat masyarakat tidak perlu lagi datang jauh-jauh ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi yang tentunya meminimalkan jarak tempuh.

b. Memudahkan kerja pegawai Kecamatan Taman Rajo

Berikut hasil wawancara yang dikatakan oleh operator pelayanan di Kantor Camat Taman Rajo, berdasarkan hasil wawancaranya sebagai berikut:

Kalau kita sebagai operator manfaat yang kita berikan hanya membantu masyarakat tidak perlu mengurus e-ktp jauh-jauh ke Dukcapil Sengeti, membantu ngedata dengan baik, karna setiap kecamatan sudah dikasih aplikasi masing-masing, jadi tinggal kita yang ngelola dak perlu lagi nanya ke Capil, memang dibuat aplikasinya itu perkecamatan, yang pasti memudahkan kerja kita disini dan kerja mereka di Capil. Kemudian jika ada masalah ditemukan perbedaan NIK di KTP dengan KK beda kita bisa cek kenapa beda, jadi bisa langsung urus disini, dan masyarakat menerima hasilnya saja⁹¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan *e-government* memberikan manfaat sebagai pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, artinya masyarakat dimudahkan dengan tidak perlu lagi datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi.

2. Manfaat yang diperoleh masyarakat

a. Sebagai media umpan balik (*feedback*) dari masyarakat dan pemerintah

⁹¹ Wawancara dengan operator pelayanan Ibu Tri Rasi Wahyuni, 06 September 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berdasarkan wawancara bersama masyarakat bernama Gustina menyampaikan mengenai manfaat yang diperoleh bahwa:

Saya beranggapan dengan adanya pelayanan pemerintahan digital merasa ikut serta dalam kegiatan pemerintahan, sehingga kita juga memberikan arahan positif ke pemerintahan, saya dan semua sebagai masyarakat juga bisa mengakses informasi melalui handphone.⁹²

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa dengan adanya pemerintahan digital ini memberikan *feedback* antara masyarakat dan pemerintah untuk menyampaikan pendapat dan pandangan, sehingga masyarakat merasa diikutsertakan sebagai mitra pemerintah di dalam proses pengambilan kebijakan publik.

b. Mewujudkan Kemaslahatan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama salah satu masyarakat bernama Angelina yang mengurus pelayanan e-KTP di Kantor Camat Taman Rajo, menyebutkan bahwa:

Adanya pembuatan e-KTP di kantor camat membuat saya cukup terbantu, saya tidak perlu lagi jauh-jauh ke Sengeti hanya untuk membuat KTP karna di kantor camat sudah bisa, apalagi lihat kondisi jalan yang banyak rusak, berdebu, dan jauh lagi jadi lebih enak di kantor camat saja, kemarin pun dalam waktu 3 hari hasil KTP sudah bisa diambil, jadi proses nya juga lumayan cepat.⁹³

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam penerapan pelayanan memberikan kemudahan kepada masyarakat karena meminimalkan jarak tempuh bagi masyarakat yang ingin mengurus pelayanan e-KTP yang bisa dilakukan di Kantor Camat Taman Rajo.

⁹² Wawancara bersama masyarakat bernama Gustina, 10 November 2022

⁹³ Wawancara bersama masyarakat bernama Angelina, 06 September 2022

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai *e-government* yang ada di Kantor Camat Taman Rajo, dengan melihat bagaimana pelayanan yang diterapkan ataupun yang dilakukan, dan bagaimana *e-government* dikembangkan oleh Kantor Camat Taman Rajo mulai dari penerapan dan pengembangannya.

1. Penyelenggaraan *e-government* di Kantor Camat Taman Rajo masih tahap ke 1 yaitu perencanaan. Yang mana pada tahap ini Pemerintah Kecamatan Taman Rajo belum ada aplikasi buatan kecamatan untuk pelayanan online, tetapi Kantor Camat Taman Rajo sendiri sudah menerapkan beberapa aplikasi dari pihak lain. Contohnya menerapkan aplikasi SIKO dari Dinas Komunikasi dan Informasi, aplikasi e-KTP dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan aplikasi SIPD dan SIPKD dari Kementerian Dalam Negeri.

2. Berdasarkan beberapa elemen sukses penerapan *e-government* maka jika melihat beberapa elemen penerapan alhasil dapat dilihat beberapa faktor pendorong dan penghambat adapun 3 elemen sukses penerapan *e-government* : *Elemen Support* yaitu adanya kemauan dari pimpinan Kantor Camat Taman Rajo dalam menerapkan pelayanan online yang mendukung beberapa penerapan pelayanan online yakni Peraturan Bupati Nomor 77 Tahun 2020 tentang Rencana Induk pelaksanaan *E-Government* Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2020-2024. *Elemen Capacity* adalah terpenuhinya 3 sumber daya

dalam mendukung suksesnya penerapan *e-government* di Kantor Camat Taman Rajo. 3 sumber daya tersebut yaitu tersedianya Sumber Daya Finansial yang berasal dari dana APBD, tersedianya Sumber Daya Infrastruktur teknologi informasi seperti Komputer, *Print* dan *Wifi*. Dan Tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam menjalankan pelayanan *online*. *Elemen Value* yaitu manfaat yang dirasakan oleh Kantor Camat Taman Rajo dalam penerapan *e-government*. Adapun manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dan pegawai kecamatan yaitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sebab tidak perlu lagi jauh-jauh mengurus pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muaro Jambi. Alhasil jika dilihat beberapa elemen sukses diatas maka dapat disimpulkan yang menjadi faktor pendukung penerapan *e-government* di Kantor Camat Taman Rajo yaitu Infrastruktur Telekomunikasi, Sumber Daya Manusia, dan Ketersediaan dana dan anggaran. Sedangkan faktor penghambat penerapan *e-government* di Kantor Camat Taman Rajo yang dapat disimpulkan yaitu jaringan internet, Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Finansial.

Adapun dalam penerapan *e-government* di Kantor Camat Taman Rajo ada beberapa manfaat yang diperoleh. Manfaat yang di peroleh pemerintah Kecamatan Taman Rajo yaitu sebagai pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dan memberikan kemudahan kerja pegawai kecamatan. Dan manfaat yang diperoleh masyarakat yaitu memberikan kemudahan dalam jarak tempuh sebuah pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kecamatan Taman rajo dan para perangkat lainnya dalam hal pelayanan masyarakat:

1. ASN Kecamatan Taman Rajo dan staf kecamatan harus lebih memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing sebagai wakil dari masyarakat yang bekerja demi kepentingan masyarakat sehingga harus membekali diri dengan pengalaman dan pengetahuan demi pelayanan prima kepada masyarakat.
2. ASN Kecamatan harus lebih terbuka kepada masyarakat agar dapat menggali masalah-masalah yang terjadi di masyarakat.
3. Bagi masyarakat sebagai penerima layanan agar ikut serta dengan cara yang di terapkan Kecamatan Taman Rajo dalam memberikan pelayanan online untuk mendapatkan pelayanan.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji dan mempersiapkan data maupun referensi terkait dengan persiapan rencana pelayanan berbasis online agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

Aprianty Rahma Diah , “*Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor kecamatan Sambutan Kota Samarinda,*”
Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 4, No. 4, Tahun 2016

Armansyah Yudi (Ed), *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*, Jambi: Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020

Dwiyanto Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2018

Elysia Vita, Wihadanto Ake, dan Sumartono, “*Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi di Indonesia,*” dalam Semnar Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan Smart City, Banten: UT, 2017

Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*, Yogyakarta: Gava Media, 2018

Indrajit Eko Richadus, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002

Irawan Bambang, *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*, Jurnal Paradigma, Vol. 2, No. 1, April 2013

Josep, *Tata Kelola Pemerintahan, Pelayanan Publik dan Pengukurannya*, Jakarta:Indocamp, 2018

- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta:Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2015
- Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: PT. Hanindita Offset, 1983
- M Hariwijaya , *Metodologi dan Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Untuk Ilmu Sosial dan Humaniora*”, Yogyakarta: Parama Ilmu, 2015
- Moenek Reydonnyzar , Suwanda Dadang , dkk, *Sistem Informasi Pelayanan Publik*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2020
- Nugraha Tri Joko, *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)*, Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, Vol. 2, No. 1, April 2018
- Putra Minahasa Teddy, *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019
- Raco J.R , *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, Jakarta:Grasindo, 2010
- Sagala Irmawati , Armansyah Yudi , dkk, “*Pemanfaatan Fitur Google untuk mendukung e-government di Tingkat Desa/Kelurahan*”, Jurnal Aplikasi Teknik dan Pengabdian Masyarakat, Vol. 5, No. 3, November 2021
- Salim Peter dan Salim Yenny, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta:Modern English Perss, 2002
- Sawir Muhammad, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2020
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung:CV Alfabeta, 2008

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi





Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan*

R&D, Bandung: ALFABETA, 2016

Zubaidi, *Pengembangan Masyarakat: Wacana dan Praktik*, Jakarta: Kencana

Prenada Media Group, 2013

B. Undang-Undang

Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 77 Tahun 2020 tentang Rencana Induk

pelaksanaan E-Government Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2020-2024

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional

Pengembangan E-Government

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

C. Skripsi

Skripsi : Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam

Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, *Implementasi E-Government di
Kejaksanaan Tinggi Provinsi Jambi*, Riki Wahyudi Tahun 2020.

Skripsi : Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam

Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, *Efektifitas Penggunaan Aplikasi Tebo
Mobile dalam Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Tebo*, Aulia
Tahun 2021.

Skripsi : Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, *Elemen Sukses Penerapan
Electronic Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pada Era
Covid-19 di Kota Makassar*, Bendini Tahun 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Skripsi: Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, *Efektivitas Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Bidang Informasi Pendidikan (Studi Kasus Dinas Pendidikan Provinsi Jambi*, Sarmila Anggriliani Tahun 2022.

D. Sumber-sumber Lainnya

Sumber: Dokumen Profil Kecamatan Taman Rajo

<https://organisasi.mojokertokab.go.id/artikel/inovasi%20Pelayanan%20Publik>

[k](#), Bagian Organisasi Setda Kabupaten Mojokerto, “Inovasi Pelayanan Publik”, diakses di www.organisasi.mojokerto.go.id pada tanggal 2 Maret 2022, pukul 15.10 wib

[https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-inovasi-pelayanan-publik-membaca-](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-inovasi-pelayanan-publik-membaca-arahan-presiden)

[arahan-presiden](#), Yosua Pepris Karbeka, “Inovasi Pelayanan Publik (Membaca Arahan Presiden)”, diakses di www.ombudsman.go.id pada tanggal 2 Maret 2022, pukul 00.43 wib.

[www.kompasiana.com/penaulum/5c9f8a4695760e5bb911a6d3/pilih-](http://www.kompasiana.com/penaulum/5c9f8a4695760e5bb911a6d3/pilih-berbasis-sistem-atau-political-will)

[berbasis-sistem-atau-political-will](#), Bahrul Ulum, “Pilih Berbasis Sistem atau Political Will?” diakses di www.kompasiana.com pada tanggal 6 Januari 2022, pukul 01.36 wib.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran 1 Surat Izin Riset

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B-4424/D.II.1/PP.00.11/8/2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 25 Agustus 2022

Kepada Yth.
Kantor Camat Kecamatan Taman Rajo
Kabupaten Muaro Jambi
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Anggun Amalia**
NIM : 105180054
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi.**

Lokasi Penelitian : Kantor Kecamatan Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi
Waktu Penelitian : 25 Agustus 2022 – 25 November 2022

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D.
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Lampiran 2 Data Informan Penelitian

Informan Pegawai Kecamatan Taman Rajo

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1.	Abdullah Sargawi, SE	Camat	S1
2.	Ismaidi, SE	Kasi Pelumsos	S1
3.	Andi Apriansyah, SE	Kasi Pemerintahan	S1
4.	Tri Rasi Wahyuni	Operator Pelayanan	SMA
5.	Nurmalis, S.Pd	Staf	S1

Informan Masyarakat

No.	Nama	Jabatan	Usia
1.	Angelina	Pelajar	18
2.	Asmaliandra Aji	Pelajar	18
3.	Nuri Maryani	Pelajar	17
4.	Rudi	Pelajar	17
5.	Ridho Muhammad	Pelajar	18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran 3 Instrumen Pengumpulan Data

Riset Penelitian di Kantor Camat Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi

1. Bagaimana penerapan E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan publik pada kantor camat Taman Rajo?
2. Apa faktor yang mempengaruhi penerapan E-Government pada kantor camat Taman Rajo?
3. Apa dampak yang diperoleh pemerintah kecamatan Taman Rajo dalam penerapan E-Government?
4. Pelayanan online apa saja yang sudah di implementasikan/ terapkan?
5. Apakah ada keinginan dari pihak Kantor Camat Taman Rajo untuk menerapkan *E-Government*?
6. Darimana sumber finansial penunjang pelayanan di Kantor Camat Taman Rajo?
7. Apakah infrastruktur pelayanan di kantor camat sudah memadai?
8. Manfaat apa yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan online tersebut?
9. Masalah eksternal apa yang terjadi dalam pelayanan publik berbasis online?
10. Apa manfaat yang di dapat dalam pelayanan online dibandingkan dengan manual?
11. Apa permasalahan SDM di kantor camat Taman Rajo?
12. Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan setiap divisi?
13. Apakah pelayanan E-KTP di kantor camat Taman Rajo memberikan pelayanan yang tepat dan memuaskan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

14. Apakah fasilitas pelayanan E-KTP sudah terpenuhi?
15. Apa kendala yang sering terjadi dalam pembuatan E-KTP?
16. Mengenai prosedur pelayanan E-KTP apakah online dari awal?
17. Dalam pengumpulan data masyarakat dalam pembuatan E-KTP kendala dan kemudahan apa yang diperoleh?
18. Apa yang membuat jaringan bermasalah?
19. Apakah semua SDM memiliki latar belakang pendidikan Informasi Teknologi?
20. Apakah pelayanan SIKO mudah ditemui pada mesin pencarian pada google?
21. Apakah pelayanan SIKO mudah di akses?
22. Apakah menu pada aplikasi SIKO dapat berfungsi dengan baik?

Quisioner Masyarakat:

1. Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Camat?
2. Apakah sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia sudah lengkap dan muktahir?
3. Apa petugas pelayanan dapat dengan mudah ditemui?
4. Apakah petugas pelayanan konsisten terhadap waktu dalam menyelesaikan penyelesaian E-KTP?
5. Apakah anda puas terhadap persyaratan pelayanan?
6. Apakah terdapat kendala dalam pelayanan e-KTP di Kantor Camat Tamn Rajo?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jamb
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jamb

Lampiran 4 Dokumentasi Riset

DOKUMENTASI

Foto bersama Bapak Kepala Kantor Camat Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi



Foto bersama Bapak Kasi Pelumsos



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



Foto bersama Kasi Pemerintahan Kantor Camat Taman Rajo



Foto Bersama Operator Pelayanan Kantor Camat Taman Rajo

@ Hak cipta



Foto Bersama Staf Kecamatan Taman Rajo



nan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Foto Bersama Masyarakat yang Melakukan Perekaman E-KTP di Kantor Camat Taman Rajo



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

@Hok_cip



in Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAIFUDDIN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi



@Hok_cip



of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



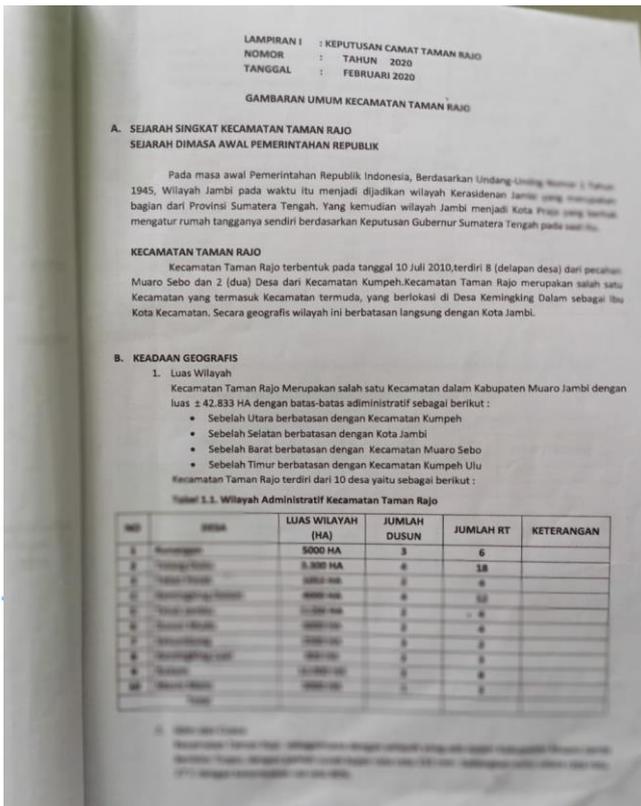
Foto Struktur Kecamatan Taman Rajo



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

Dokumen Profil Kecamatan Taman Rajo



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

CURICULUM VITAE



A. Identitas Diri

Nama : Anggun Amalia

Tempat, Tanggal Lahir : Kota Karang, 23 Desember 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Status : Mahasiswa

No. Telp/Hp : 081368029877

Email : anggunamaliala2000@gmail.com

Alamat : Jl. Suak Kandis km.9 Rt.03 Desa Kota
Karang Kecamatan Kumpeh Ulu

Nama Ayah : Muhammad Z

Nama Ibu : Murni

B. Riwayat Pendidikan

SD/MI : SDN 9/IX KOTA KARANG

SMP/MTS : MTSN 2 KOTA JAMBI

SMA/MA : MAN 2 KOTA JAMBI