

PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN ILIR TIMUR II KOTA PALEMBANG

Elma Mentari
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang
Elmamentari42@gmail.com

ABSTRAK

Elma Mentari, 2024, Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang, Jurusan Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Satya Negara Palembang. Pembimbing Utama (I) Ibu Holipah, S.Sos., M.Si dan Pembimbing Pendamping (II) Bapak Ir. H. Mansyur Husin, M.Si.

Penerapan E-government dengan meningkatkan kinerja pelayanan publik memiliki hubungan cukup erat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang.

Good governance adalah pemerintahan yang baik. Dalam versi World Bank, good governance adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan politican framework bagi tumbuhnya aktifitas usaha.

Hasil analisis data, yang diperkuat data analisis dengan cara wawancara, maka ditemukan Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: *E-Government dan Pelayanan Publik.*

ABSTRACT

Elma Mentari, 2024, Implementation of E-Government in Improving Public Service Performance at the Subdistrict Office of Ilir Timur II District, Palembang City, Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of State Administration (STIA). Main Supervisor (I) Mrs. Holipah, S.Sos., M.Si and Assistant Supervisor (II) Mr. Ir. H. Mansyur Husin, M.Sc.

The implementation of E-government and improving the performance of public services has a fairly close relationship. This research aims to analyze the Application of E-Government in Improving Public Service Performance at the Subdistrict Office of Ilir Timur II District, Palembang City.

Good governance is good government. In the World Bank's version, good governance is the implementation of solid and responsible development management that is in line with the principles of democracy and efficient markets, avoiding misallocation of investment funds and preventing corruption both politically and administratively, implementing budgetary discipline and creating legal and political frameworks. for the growth of business activities.

The results of data analysis, which was strengthened by data analysis by means of interviews, found that the application of e-government in improving public service performance at the sub-district office of Ilir Timur II sub-district, Palembang City was running well.

Keywords: *E-Government and Public Services.*

PENDAHULUAN

Saat ini kita berada pada era revolusi industri generasi keempat telah ditemukan berbagai teknologi baru yang bersifat disruptif atau disruptive technology. Teknologi hadir begitu cepat dan mengancam keberadaan perusahaan perusahaan incumbent. Banyaknya aset yang dimiliki perusahaan bukan jaminan akan menang menghadapi yang kecil. Pada kenyataannya bukan yang besar memangsa yang kecil, tapi yang cepat dapat memangsa yang lambat. Sebagai contoh Uber yang mengancam pemain-pemain besar di industri transportasi, Airbnb yang mengancam pemain-pemain besar di industri pariwisata, Alibaba Group yang mengancam pemain-pemain besar di industri ritel, dan seterusnya. Salah satu kunci keberhasilan dalam 4IR adalah efisiensi dalam pelayanan dan proses internal. Sama seperti perusahaan swasta, pemerintah berada juga didorong untuk meningkatkan efisiensi prosesnya.

Secara umum, Good governance adalah pemerintahan yang baik. Dalam versi World Bank, good governance adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan politican framework bagi tumbuhnya aktifitas usaha.

Hal ini merupakan dampak dari 4IR , di mana telah hadir inovasi teknologi yang sangat efisien dan cepat di tengah-tengah masyarakat. Peluang efisiensi sangatlah besar untuk diterapkan oleh Pemerintah, salah satunya melalui digitalisasi administrasi publik dan otomatisasi proses bisnis atau yang dikenal dengan Government 4.0. Inovasi teknologi lain juga sudah mulai diterapkan dalam penyusunan kebijakan dan regulasi pemerintah dan demokrasi. Di tengah perkembangan teknologi yang masif seperti cloud computing, social media, mobile technology, memberikan peluang bagi pemerintah dalam melayani publik serta meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik dalam menghasilkan layanan publik.

Hal ini mutlak harus dilakukan pemerintah sebagai upaya modernisasi pelayanan publik

melalui adopsi teknologi digital dan mengintegrasikannya di dalam sektor publik atau yang disebut dengan Digital Government. Berdasarkan permasalahan di atas, Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (WANTIKNAS) berupaya untuk mencari jalan keluar agar Digital Government dapat sepenuhnya diadopsi dan diterapkan di Indonesia. Pengembangan Digital Government juga selaras dengan 9 Program Reformasi Birokrasi dan Nawacita kelima, yaitu membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya. Untuk itu, WANTIKNAS ingin menyusun sebuah kajian pengembangan Digital Government.

Salah satu aspek penting dalam pengukuran kinerja organisasi adalah bahwa kinerja organisasi dipakai oleh pihak manajemen sebagai dasar untuk melakukan pengambilan keputusan dan mengevaluasi kinerja manajemen serta unit-unit terkait lingkungan organisasi. Pengukuran kinerja organisasi yang terlalu ditekankan pada sudut lain yang tentu saja tidak pentingnya. Pengukuran kepuasan pelanggan dan proses adaptasi dalam suatu perubahan, sehingga dalam suatu pengukuran kinerja diperlukan suatu keseimbangan antara pengukuran kinerja finansial dan non finansial. Keseimbangan pengukuran kinerja finansial dan nonfinansial ini akan dapat membantu organisasi dalam mengetahui dan mengevaluasi kinerjanya secara keseluruhan (Sampurno, 2010:248).

Kinerja seorang pegawai akan baik apabila seorang pegawai mempunyai keahlian artinya manusia yang memiliki daya kemampuan sesuai dengan tuntutan kebutuhan dalam setiap pelaksanaan kegiatan organisasi sehingga terwujud karena sebagaimana diharapkan. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuannya, hal itu dapat dilihat dengan para pegawai yang secara sadar melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tanpa adanya paksaan atau karena adanya perintah dari pimpinan.

Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang sebagai instansi yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, seharusnya mempunyai pegawai-pegawai yang terampil dan profesional serta mempunyai kinerja

yang baik, tetapi hal tersebut belum terlihat karena terdapat indikasi-indikasi yang menunjukkan rendahnya kinerja pegawai.

Salah satu Kecamatan yang sudah melaksanakan E-government Dengan penggunaan sistem kinerja ini disetiap Kantor Kecamatan maka pengharapannya pegawai bisa bekerja lebih baik agar dalam melayani masyarakat dalam pembuatan surat menyurat bisa lebih cepat, terukur, jelas, dan cepat. Target yang akan dicapai oleh Kantor Camat Iilir Timur II kota Palembang adalah memberikan pelayanan yang baik dan prima dengan cara mempermudah setiap urusan. Berdasarkan latar belakang di atas ada 5 prinsip yang ada, yang telah diterapkan dengan baik. Akan tetapi ada salah satu prinsip yang belum dipertegas dengan baik. Penulis menemukan salah satu fenomena yang ada pada Kantor Camat Iilir Timur II kota Palembang antara lain, sebagai berikut:

Permasalahan pada prinsip terukur, dalam prinsip e-government pegawai negeri sipil ialah dengan menggunakan prinsip terukur dimana prinsip tersebut menjelaskan e-government yang dapat diukur secara kualitatif dan kuantitatif. Namun, prinsip terukur ini belum diterapkan dengan baik karena masih ada petugas yang menyelesaikan urusan masyarakat dengan cara menyimpang. Masyarakat yang ingin menyelesaikan urusannya seperti membuat surat keterangan dan lain sebagainya seharusnya bisa diselesaikan dalam satu hari dikarenakan pegawai beralasan pelayanan sedang ramai dan tidak bisa melakukan dengan cepat. Akan tetapi jika masyarakat yang mempunyai saudara atau teman sebagai pegawai kantor Camat tersebut maka urusan dapat diselesaikan dengan cepat. Hal ini membuat pelayanan terlihat menyimpang dari prosedur yang ada dan bisa menghambat suatu pelayanan maupun bisa merusak budaya kerja pada pegawai yang bertugas tersebut.

Sesuai dengan pemaparan di atas, bahwa Kantor Camat Iilir Timur II Kota Palembang merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kota Palembang yang mempunyai stuktur organisasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya dilaksanakan oleh pegawai kecamatan yang mana budaya kerja pegawai yang diberikan terhadap instansi masih dirasakan belum efektif di duga ini karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki

Pegawai Negeri Sipil sedangkan Kantor Camat Iilir Timur II Kota Palembang adalah salah satu induk dari pemekaran kecamatan.

Mengenai hal pemmasalahan yang dibahas diatas membuat pelayanan Kantor Camat Iilir Timur II Kota Palembang belum maksimal. Oleh karena itu penulis mengambil judul "**Penerapan E-Goverment Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Iilir Timur II Kota Palembang**".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan masalahnya yaitu Bagaimanakah penerapan E-Goverment dalam meningkatkan kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat kecamatan Iilir Timur II Kota Palembang ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitaian ini adalah untuk mengetahui Untuk mengetahui penerapan E-Goverment dalam meningkatkan kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat kecamatan Iilir Timur II Kota Palembang.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
Menambah wawasan dalam memahami penerapan E-Goverment dalam meningkatkan kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Iilir Timur II Kota Palembang
2. Bagi Instansi Pemerintah
Menjadi Kajian dan masukan bagi Kantor Camat Kecamatan Iilir Timur II Kota Palembang
3. Bagi Pembaca/Lembaga STIA Satya Negara Palembang
Sebagai penambah wawasan dan refrensi mengenai penerapan E-Goverment dalam meningkatkan kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat kecamatan Iilir Timur II Kota Palembang.

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Penerapan E- Government

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014 tentang

Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019 Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Pengertian E -Government pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik. Adapun manfaat e-government, yaitu pertama mengurangi biaya, alasannya karena melalui sistem online, maka biaya administrasi dan sebagainya akan berkurang. Kedua, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan melihat sejauh mana kegiatan pemerintah sudah dilakukan.

Menurut pakar (Eko Indrajit, 2002), e-government merupakan sebuah konsep memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal, tetapi pengertian maupun penerapannya pada suatu negara tidak dapat dipisahkan dari faktor-faktor: sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi masing- masing negara.

1.1 Tujuan E - Government

Tujuan Government antara lain:

1. Mengidentifikasi kebijakan, peraturan, roadmap (peta jalan), yang mendukung Digital Government
2. Sejauh mana capaian kebijakan tersebut, serta apa tantangan dan permasalahan yang dihadapi
3. Merumuskan rekomendasi arah strategis Digital Government.

1.2 Penerapan E-Government

- a) Penerapan e-Government di Pemerintahan
- b) Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, serta terjangkau masyarakat luas
- c) Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah otonom secara holistik.
- d) Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal.

Adapun manfaat e-government, yaitu pertama mengurangi biaya, alasannya karena melalui sistem online, maka biaya administrasi dan sebagainya akan berkurang. Kedua, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat

dapat dengan mudah mengakses dan melihat sejauh mana kegiatan pemerintah sudah dilakukan

Untuk melihat kinerja seseorang Pegawai Negeri Sipil berpedoman kepada hasil kerja rata-rata yang ditentukan baik dalam arti mutu maupun jumlah untuk setiap pekerjaan dan jabatan. Dan kinerja pegawai sangat perlu diperhatikan dan seorang atasan memberikan penilaian agar para pegawai bisa termotivasi.

Menurut Harbani (2010:186) beliau menyimpulkan bahwa tujuan penilaian kinerja dapat dijadikan:

- a. Sebagai dasar untuk memberikan kompensasi kepada pegawai yang setimpal dengan kinerjanya.
- b. Sebagai dasar untuk melakukan promosi bagi pegawai yang memiliki kinerja yang baik.
- c. Sebagai dasar untuk melakukan mutasi terhadap pegawai yang kurang cocok dengan pekerjaannya.
- d. Sebagai dasar untuk melakukan demosi terhadap pegawai yang kurang atau tidak memiliki kinerja yang baik.
- e. Sebagai dasar untuk melakukan pemberhentian pegawai yang tidak lagi mampu melakukan pekerjaan.
- f. Sebagai dasar memberikan diklat terhadap pegawai, agar dapat meningkatkan kinerjanya.
- g. Sebagai dasar untuk menerima pegawai baru yang sesuai dengan pekerjaan yang tersedia.
- h. Sebagai dasar untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu organisasi.

1.3 Indikator Penerapn E-Government

Berikut ini kajian kerangka kerja PeGI dilihat dari dampak yang ditimbulkan bila indikator yang berkaitan tidak tersedia. Pengkajian dilakukan dengan menganalisis setiap indikator yang ada pada 5 dimensi PeGI berikut ini:

1. Dimensi Kebijakan
2. Dimensi Kelembagaan
3. Dimensi Infrastruktur
4. Dimensi Aplikasi
5. Dimensi Perencanaan

2. Pengertian Kinerja Pelayanan Publik'

Kinerja berasal dari kata "prestasi kerja" atau "prestasi nyata", yang berarti prestasi kerja atau prestasi nyata yang dicapai oleh seseorang di

tempat kerja. Kinerja, juga dikenal sebagai prestasi kerja, adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Furtwengler (2016:85) menyatakan kinerja pegawai kerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu sesuai tujuan. Sedangkan, menurut Dessler (2017:39) menyatakan kinerja pegawai adalah pencapaian hasil kerja optimal sesuai standar ukuran yang terukur.

Pelayanan Publik menurut Agung Kurniawan (2005:6) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1 Indikator Kinerja Pelayanan Publik

Adapun Indikator kinerja pelayanan publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:50) meliputi lima indikator, yaitu

1. Produktivitas,

Menurut Schermerharn dalam Busro (2018:250) mengatakan produktivitas diartikan sebagai hasil pengukuran suatu kinerja dengan memperhitungkan sumber daya yang digunakan, termasuk sumber daya manusia.

2. Kualitas layanan,

Menurut Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

3. Responsivitas,

Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan serta mengembangkan program- program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas,

Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak

melanggar ketentuan- ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Akuntabilitas.

Wabster dan Waluyo (2007:190) mendefinisikan akuntabilitas sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggung jaawabkan, bertanggung jawab, adan akuntabel.

2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Pendapat lain tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain dikemukakan Armstrong dan baron dalam Wibowo, (2010:100) yaitu sebagai berikut:

1. *Personal factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
2. *Leadership factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3. *Team factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. *System factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual/situational factor*, ditunjukkan oleh tingginya tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Selanjutnya menurut Harbani (2010:186-180) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

a. Kemampuan

Kemampuan dalam suatu bidang hanya dapat dimiliki oleh seorang yang memiliki bakat dan intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi. Sedangkan bakat biasanya dikembangkan dengan pemberian kesempatan pengembangan pengetahuan melalui tiga hal yaitu: (1) Pendidikan, (2) Pelatihan, dan (3) Pengalamana kerja.

b. Kemauan

Kemauan atau motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi

PROSEDUR PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yaitu metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dan peneliti bertindak sebagai instrumen

kunci, peneliti akan secara langsung ke objek penelitian yang sudah ditentukan agar dapat melihat dan mengamati langsung masalah-masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui Penerapan E-Govermennt dan Propesional Kerja dala, Performanie Publik Servis di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan guna mendukung analisis terhadap pelaksanaan yang akan dilakukan, maka peneliti menggunakan beberapa data, yaitu:

A. Data Primer

Adalah data pertama kali yang dikumpul oleh peneliti melalui upaya pengambilan data dilapangan langsung.

1. Pengamatan (*Observasi*)

Suatu teknik atau cara dalam pengumpulan data secara langsung ke objek penelitian dengan menggunakan indera yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala-gejala yang diselidiki, yaitu mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian.

2. Wawancara (*Interview*)

Suatu cara mengumpulkan data dengan melakukan proses tanya jawab dalam penlitian yang berlangsung dengan beberapa pegawai dan masyarakat yang ada hubungannya dengan data-data yang dibutuhkan untuk kegiatan penelitian. Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

B. Data Sekunder

Adalah berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian.

1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dari sumber-sumber foto, buku, dan referensi yang kemudian dijadikan sebagai bukti penelitian dalam penulisan untuk penunjang dalam penulisan skripsi. Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku, laporan-laporan, dan sumber informasi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

3. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori/struktur klasifikasi. Teknik yang digunakan oleh peneliti merupakan gabungan antara teknik Miles dan Huberman (2009:339) dan Nasution (2003:115) dalam Akbar (2019:25-26). Berikut ini adalah teknik yang digunakan:

- a. Reduksi Data
- b. Triangulasi
- c. Menarik Kesimpulan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian di Kantor Camat Ilir Timur II Kota Palembang, tentang Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang, maka penulis dapat menyusun hasil penelitian Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang dengan indikator-indikator sebagai berikut:

A. Penerapan E-Government

Data tentang Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang, dilihat dari beberapa indikator menurut

Dimensi PeGI. Berikut adalah hasil wawancara dengan narasumber yang berdasarkan beberapa indikator menurut Dimensi PeGI.

1. Dimensi Kebijakan

Salah satu dimensi penting dalam PeGI adalah dimensi kebijakan, yang mencakup penilaian terhadap kerangka hukum, peraturan, dan kebijakan yang mendukung pelaksanaan e-Government di lembaga pemerintah. Dimensi ini menilai sejauh mana kebijakan yang ada telah diimplementasikan untuk mendukung transformasi digital, termasuk penyusunan regulasi yang jelas, adanya pedoman teknis, dan keberlanjutan kebijakan dalam mendukung inovasi teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Irman, S.STP.,M.Si selaku Camat menyatakan:

“Kami mengintegrasikan berbagai sistem informasi yang ada di kantor Camat Ilir Timur II ini agar data dapat dikelola secara terpusat, mempermudah akses informasi, dan meningkatkan akurasi data.“. **(Hasil wawancara, Selasa 6 Agustus 2024)..**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak Susanto Umar, SKM.,M.Si selaku Sekretaris Camat menyatakan:

“Kami pegawai Kantor Camat Ilir Timur II menerapkan e-Government dengan mendigitalisasi proses administrasi untuk mengurangi penggunaan kertas dan mempercepat proses layanan seperti pengurusan izin dan administrasi kependudukan“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Muhammad Rafsan, S.IP selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Kami selaku pegawai Kantor Camat Ilir Timur II memanfaatkan sistem e-Government untuk mengumpulkan umpan balik dari masyarakat secara online, yang kemudian kami gunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Wiyanta, S.Pd.,M.Si selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Dengan e-Government, pegawai Camat Ilir Timur II dapat meningkatkan transparansi proses layanan dengan menyediakan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk berbagai layanan“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai camat Ilir Timur II Kota Palembang secara rutin melaksanakan pelatihan untuk memastikan pegawai dapat menggunakan sistem e-Government secara efektif dan memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat.

2. Dimensi Kelembagaan

Dimensi kelembagaan dalam Penilaian e-Government Indonesia (PeGI) berfokus pada aspek-aspek yang mendukung penerapan e-Government dari sisi institusi atau organisasi. Ini mencakup pengaturan struktur organisasi, peraturan, kebijakan, dan tata kelola yang diterapkan untuk mendukung implementasi teknologi informasi dalam pemerintahan. Aspek penting lainnya dalam dimensi ini adalah ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, keberadaan unit kerja khusus yang mengelola e-Government, serta koordinasi antar lembaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Irman, S.STP.,M.Si selaku Camat menyatakan:

“Kelembagaan di Kantor Camat Ilir Timur II sudah berjalan dengan baik dari segi struktur dan fungsi, tetapi kami merasa perlu adanya pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan keterampilan pegawai.“. **(Hasil wawancara, Selasa 6 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak Susanto Umar, SKM.,M.Si selaku Sekretaris Camat menyatakan:

“Secara umum, kelembagaan di kantor camat Ilir Timur II sudah berjalan dengan baik. Kami memiliki struktur organisasi yang jelas dan tugas masing-masing pegawai sudah terdefinisi dengan baik“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Muhammad Rafsan, S.IP selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Sistem yang ada saat ini cukup memadai untuk melaksanakan tugas sehari-hari, meskipun kami masih perlu mengoptimalkan beberapa prosedur untuk meningkatkan efisiensi“. (Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Wiyanta, S.Pd.,M.Si selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Saya merasa kelembagaan di kantor camat Ilir Timur II sudah cukup baik meskipun belum sepenuhnya optimal“. (Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kelembagaan di kantor camat Ilir Timur II sudah berjalan dengan baik. Kantor Camat Ilir Timur II ini memiliki struktur organisasi yang jelas dan tugas masing-masing pegawai sudah terdefinisi dengan baik. Meskipun masih ada beberapa hal yang harus di tingkatkan lagi.

3. Dimensi Infrastruktur

Dimensi infrastruktur merujuk pada komponen fisik dan teknis yang mendukung pelaksanaan suatu sistem atau layanan, seperti e-Government. Ini mencakup perangkat keras, jaringan komunikasi, pusat data, dan teknologi lainnya yang diperlukan untuk operasional yang efisien, aman, dan handal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Irman, S.STP.,M.Si selaku Camat menyatakan:

“Kami telah memastikan bahwa semua sarana dan prasarana, seperti peralatan kantor dan fasilitas umum, dalam kondisi baik dan siap digunakan. Pemeliharaan rutin dilakukan untuk menjaga kualitasnya“. (Hasil wawancara, Selasa 6 Agustus 2024).

Selanjutnya yang dikatakan Bapak Susanto Umar, SKM.,M.Si selaku Sekretaris Camat menyatakan:

“Pegawai Kantor camat Ilir Timur II selalu memeriksa dan mengevaluasi kebutuhan sarana dan prasarana secara berkala. Setiap kekurangan atau kerusakan segera ditindaklanjuti agar pelayanan tidak terganggu“. (Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Muhammad Rafsan, S.IP selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Sarana dan prasarana di kantor camat Ilir Timur II sudah dipersiapkan dengan baik, mulai dari peralatan teknologi informasi hingga fasilitas umum“. (Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Wiyanta, S.Pd.,M.Si selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Untuk sarana dan prasarana di Kantor Camat Ilir Timur II sudah cukup baik dan di persiapkan dengan sebaik mungkin“. (Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai camat Ilir Timur II telah memastikan bahwa semua sarana dan prasarana, seperti peralatan kantor dan fasilitas umum, dalam kondisi baik dan siap digunakan.

4. Dimensi Aplikasi

Tujuan utama dari dimensi aplikasi adalah untuk memastikan bahwa aplikasi-aplikasi yang dikembangkan dan diterapkan oleh pemerintah dapat memberikan manfaat maksimal bagi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Irman, S.STP.,M.Si selaku Camat menyatakan:

“Aplikasi yang kami gunakan membantu mempercepat proses administrasi, seperti pengajuan izin dan permohonan layanan, sehingga mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat“. (Hasil wawancara, Selasa 6 Agustus 2024).

Selanjutnya yang dikatakan Bapak Susanto Umar, SKM.,M.Si selaku Sekretaris Camat menyatakan:

“Dengan aplikasi terbaru, informasi tentang layanan publik dan status pengajuan dapat diakses secara online oleh masyarakat, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan kami“. (Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Muhammad Rafsan, S.IP selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Menurut saya, masyarakat lebih mudah mengakses layanan dan informasi melalui aplikasi tanpa harus datang langsung ke kantor camat, yang membuat layanan kami lebih mudah diakses dan lebih nyaman“. (**Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024**).

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Wiyanta, S.Pd.,M.Si selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Aplikasi memudahkan pekerjaan pegawai, memungkinkan pengumpulan dan pengelolaan data secara digital, yang mengurangi kesalahan input dan memudahkan analisis data untuk perencanaan dan pengambilan keputusan“. (**Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024**).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi yang pegawai Kantor Camat Ilir Timur II gunakan membantu mempercepat proses administrasi, seperti pengajuan izin dan permohonan layanan, sehingga mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat.

5. Dimensi Perencanaan

Dimensi perencanaan dalam konteks manajemen atau evaluasi suatu program merujuk pada aspek yang berkaitan dengan penyusunan rencana strategis untuk mencapai tujuan tertentu. Dimensi ini mencakup perumusan visi, misi, sasaran, strategi, dan langkah-langkah operasional yang akan diambil untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Susanto Umar, SKM.,M.Si selaku Sekretaris Camat menyatakan:

“Pegawai Kantor Camat Ilir Timur II telah melakukan perencanaan yang melibatkan semua unit terkait untuk memastikan bahwa program e-Government yang direncanakan dapat diterapkan secara efektif dan memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat“. (**Hasil wawancara, Selasa 6 Agustus 2024**).

Selanjutnya yang dikatakan Ibu Auna, S.Sos selaku Sekretaris Lurah menyatakan:

“Ya, kami telah menyusun program perencanaan e-Government yang komprehensif. Kami melakukan analisis kebutuhan, menetapkan sasaran yang jelas, dan merancang langkah-langkah strategis untuk implementasinya“. (**Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024**).

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Muhammad Rafsan, S.IP selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Kami telah merancang rencana e-Government yang mengacu pada kebijakan nasional dan kebutuhan lokal. Proses ini melibatkan konsultasi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk memastikan relevansi dan efektivitas program“. (**Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024**).

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Wiyanta, S.Pd.,M.Si selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Kami telah membuat program perencanaan dengan memperhatikan best practices dari e-Government di daerah lain dan menyesuaikannya dengan kondisi serta kebutuhan lokal di wilayah kami“. (**Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024**).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Camat Ilir Timur II telah merancang rencana e-Government yang mengacu pada kebijakan nasional dan kebutuhan lokal. Proses ini melibatkan konsultasi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk memastikan relevansi dan efektivitas program.

B. Kinerja Pelayanan Publik

Adapun menurut Agus Dwiyanto, 2006 wajib antara lain:

1. Produktivitas

Produktivitas dalam kinerja pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai rasio antara hasil yang dicapai dan usaha atau sumber daya yang dikeluarkan. Dalam konteks ini, produktivitas mencakup kemampuan suatu instansi pemerintah untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien, dengan memaksimalkan hasil pelayanan dalam waktu dan biaya yang minimal. Ini melibatkan peningkatan proses internal, adopsi teknologi yang tepat, dan pelatihan staf agar dapat

memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Irman, S.STP.,M.Si selaku Camat menyatakan:

“Ya, hasil kerja pegawai di kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II dapat dikatakan baik, karena kami secara rutin melaksanakan evaluasi dan monitoring terhadap setiap tugas yang diberikan“. **(Hasil wawancara, Selasa 6 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak Susanto Umar, SKM.,M.Si selaku Sekretaris Camat menyatakan: “Hasil kerja pegawai kami tergolong baik, terlihat dari kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan yang kami berikan serta pencapaian target-target kerja yang telah ditetapkan“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Muhammad Rafsan, S.IP selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

"Kami percaya hasil kerja pegawai di kantor camat Ilir Timur II sudah baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Kami terus berusaha meningkatkan kinerja melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan".**(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Wiyanta, S.Pd.,M.Si selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Secara umum, hasil kerja pegawai dapat dikatakan baik, namun kami selalu terbuka terhadap umpan balik dari masyarakat untuk memastikan bahwa pelayanan yang kami berikan tetap optimal“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Hasil kerja pegawai di kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II bisa dikatakan baik, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kualitas pelayanan. Namun, kami tetap berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja kami.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah penilaian terhadap seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan berkaitan dengan bagaimana layanan publik tidak hanya memenuhi standar operasional tetapi juga memberikan pengalaman positif yang mendukung kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Irman, S.STP.,M.Si selaku Camat menyatakan:

“Secara umum, pelayanan di kantor camat Ilir Timur II ini sudah memenuhi harapan masyarakat. Kami juga menerapkan sistem umpan balik untuk mendengarkan dan menangani keluhan agar layanan kami semakin baik“. **(Hasil wawancara, Selasa 6 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak Susanto Umar, SKM.,M.Si selaku Sekretaris Camat menyatakan:

“Kualitas layanan di kantor camat Ilir Timur II sudah cukup baik, dengan pegawai yang selalu berusaha memberikan pelayanan cepat dan ramah kepada masyarakat. Namun, kami terus berupaya untuk meningkatkan kualitas melalui pelatihan dan evaluasi rutin“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Muhammad Rafsan, S.IP selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Menurut saya, kualitas layanan di kantor camat Ilir Timur II sudah cukup baik. Kami berusaha sebaik mungkin untuk memberikan layanan yang efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Walaupun ada beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya, kami selalu mencari solusi untuk mengatasinya“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Wiyanta, S.Pd.,M.Si selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

"Layanan di kantor camat kami cukup baik terutama bagi banyak warga, namun ada beberapa area yang masih perlu perbaikan, seperti pengurangan waktu tunggu dan peningkatan

fasilitas". **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di kantor Camat Ilir Timur II sudah baik, dengan pegawai yang selalu berusaha memberikan pelayanan cepat dan ramah kepada masyarakat.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan untuk merespons dan menanggapi permintaan, kebutuhan, atau situasi dengan cepat dan efektif. Dalam konteks kinerja pelayanan publik, responsivitas berarti kecepatan dan efisiensi dalam menangani pertanyaan, keluhan, atau masalah yang dihadapi masyarakat, serta kemampuan untuk menyesuaikan atau memperbaiki layanan sesuai dengan kebutuhan yang berubah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Irman, S.STP.,M.Si selaku Camat menyatakan:

“Ya, kami sudah mengembangkan beberapa program yang langsung merespons kebutuhan masyarakat, seperti layanan administrasi yang lebih cepat dan program pelatihan keterampilan untuk meningkatkan kesejahteraan warga“. **(Hasil wawancara, Selasa 6 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak Susanto Umar, SKM.,M.Si selaku Sekretaris Camat menyatakan: “Kami terus berupaya untuk menyelaraskan program dengan kebutuhan masyarakat. Namun, kami masih perlu lebih banyak masukan dari warga untuk memastikan semua program yang kami laksanakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Muhammad Rafsan, S.IP selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Kemampuan pegawai kantor camat Ilir Timur II dalam mengembangkan program memang sudah ada, namun kami menghadapi beberapa tantangan dalam implementasinya. Kami sedang berupaya untuk meningkatkan koordinasi agar program yang dijalankan lebih efektif“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Wiyanta, S.Pd.,M.Si selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Saat ini, kami pegawai Kantor camat Ilir Timur II sedang fokus pada beberapa program unggulan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan mendesak masyarakat, seperti program bantuan sosial“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai camat Ilir Timur II selalu berusaha untuk mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat. Pegawai juga mengadakan pelatihan berkala bagi pegawai untuk memastikan bahwa program yang dikembangkan tetap relevan dan efektif.

4. Responsibilitas

Responsibilitas dalam konteks kinerja pelayanan publik berarti kewajiban langsung dan spesifik yang dimiliki oleh individu atau unit dalam instansi pemerintah untuk melaksanakan tugas mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Irman, S.STP.,M.Si selaku Camat menyatakan:

“Pegawai kantor camat Ilir Timur II berusaha sebaik mungkin untuk mematuhi semua ketentuan yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan. Jika ada ketidaksesuaian atau kesalahan, saya segera melaporkannya dan memperbaikinya“. **(Hasil wawancara, Selasa 6 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak Susanto Umar, SKM.,M.Si selaku Sekretaris Camat menyatakan: “n“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).**

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Muhammad Rafsan, S.IP selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Setiap kali saya memberikan pelayanan, saya memastikan bahwa semua tindakan saya sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ada. Jika ada perubahan dalam ketentuan, saya selalu memperbarui pengetahuan saya agar tetap mematuhi aturan“. **(Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024).** Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Wiyanta, S.Pd.,M.Si selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Pelayanan yang kami berikan mengacu pada pedoman yang telah ditetapkan, dan kami secara rutin memeriksa kepatuhan terhadap ketentuan-ketentuan tersebut untuk memastikan semuanya berjalan sesuai aturan“. (**Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024**).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Camat Ilir Timur II telah memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan selalu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merujuk pada kewajiban individu atau organisasi untuk memberikan penjelasan dan pertanggungjawaban atas tindakan, keputusan, atau hasil yang telah dicapai. Dalam konteks ini, akuntabilitas fokus pada kemampuan seseorang atau suatu entitas untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukan atau dicapai kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Irman, S.STP.,M.Si selaku Camat menyatakan:

“Saya sangat yakin bahwa pegawai Kantor Camat Ilir Timur II telah menjalankan tugas dengan tanggung jawab“. (**Hasil wawancara, Selasa 6 Agustus 2024**).

Selanjutnya yang dikatakan Bapak Susanto Umar, SKM.,M.Si selaku Sekretaris Camat menyatakan:

“Saya memastikan bahwa semua pekerjaan yang saya lakukan tercatat dengan baik“. (**Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024**).

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Muhammad Rafsan, S.IP selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Pegawai kantor camat Ilir timur II selalu mematuhi arahan dan kebijakan yang diberikan oleh camat dan bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan tugas masing-masing“. (**Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024**).

Selanjutnya yang dikatakan Bapak H. Wiyanta, S.Pd.,M.Si selaku Staf Pegawai Pelayanan menyatakan:

“Menurut saya semua pegawai di kantor camat Ilir Timur II ini sudah menjalankan tugas saya dengan tanggung jawab“. (**Hasil wawancara, Senin 5 Agustus 2024**).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Camat Ilir Timur II sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik.

Pembahasan

Pembahasan dilakukan untuk menganalisa dan mengevaluasi bagaimanakah Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang, Berdasarkan dari hasil penelitian dan wawancara di Kantor Camat Ilir Timur II Kota Palembang sebagai berikut.

Berdasarkan dari hasil penelitian dan wawancara di Kantor Camat Ilir Timur II Kota Palembang sebagai berikut.

A. Penerapan E-Government

Data tentang Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang, dilihat dari beberapa indikator menurut Dimensi PeGI. Terdapat indikator yang dapat digunakan untuk menilai tentang Pemberdayaan Masyarakat menurut Dimensi PeGI yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi Kebijakan

Dimensi kebijakan merujuk pada aspek-aspek kebijakan, peraturan, dan kerangka hukum yang mendasari dan mengarahkan pelaksanaan suatu inisiatif atau program. Dalam konteks pemerintahan atau organisasi, dimensi kebijakan mencakup pembuatan, penerapan, serta evaluasi kebijakan yang relevan untuk mencapai tujuan tertentu. Dimensi ini penting karena menentukan arah, batasan, dan dukungan yang diperlukan untuk mewujudkan program atau inisiatif secara efektif, termasuk bagaimana kebijakan diadaptasi untuk menghadapi perubahan dan tantangan di masa depan.

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan informan bahwa pegawai camat Iilir Timur II Kota Palembang secara rutin melaksanakan pelatihan untuk memastikan pegawai dapat menggunakan sistem e-Government secara efektif dan memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat.

2. Dimensi Kelembagaan

Dimensi kelembagaan dalam Penilaian e-Government Indonesia (PeGI) merujuk pada aspek-aspek yang berkaitan dengan struktur, peran, dan mekanisme organisasi dalam implementasi e-Government. Dimensi ini menilai bagaimana instansi pemerintah telah membangun dan mengembangkan struktur kelembagaan yang mendukung, termasuk kebijakan, peraturan, dan tata kelola yang diterapkan untuk memfasilitasi penggunaan teknologi informasi. Selain itu, dimensi ini juga mempertimbangkan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten serta keberadaan unit kerja yang secara khusus menangani e-Government, yang semuanya bertujuan untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan program e-Government.

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan informan bahwa kelembagaan di kantor camat Iilir Timur II sudah berjalan dengan baik. Kantor Camat Iilir Timur II ini memiliki struktur organisasi yang jelas dan tugas masing-masing pegawai sudah terdefinisi dengan baik. Meskipun masih ada beberapa hal yang harus di tingkatkan lagi.

3. Dimensi Infrastruktur

Dimensi infrastruktur dalam Penilaian e-Government Indonesia (PeGI) merujuk pada aspek-aspek fisik dan teknologi yang mendukung implementasi e-Government. Dimensi ini mencakup ketersediaan dan kualitas perangkat keras, jaringan komunikasi, pusat data, dan infrastruktur teknis lainnya yang diperlukan untuk operasional sistem e-Government. Infrastruktur yang kuat dan andal menjadi landasan penting bagi berjalannya layanan pemerintah secara elektronik, memastikan sistem berjalan dengan efisien, aman, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan infrastruktur yang memadai, pemerintah dapat menyediakan layanan digital yang lebih baik, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan informan bahwa pegawai camat Iilir Timur II telah memastikan bahwa semua sarana dan prasarana, seperti peralatan kantor dan fasilitas umum, dalam kondisi baik dan siap digunakan.

4. Dimensi Aplikasi

Dimensi aplikasi menurut Penilaian e-Government Indonesia (PeGI) adalah salah satu aspek yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kematangan dan kualitas implementasi teknologi informasi dalam pemerintahan. Dimensi ini menilai sejauh mana aplikasi-aplikasi yang digunakan oleh instansi pemerintah mampu mendukung operasional, pelayanan publik, dan pengambilan keputusan secara efektif dan efisien. Penilaian ini mencakup aspek fungsionalitas, integrasi, interoperabilitas, dan keamanan dari aplikasi yang digunakan, serta bagaimana aplikasi tersebut diadopsi dan dimanfaatkan oleh pengguna internal maupun eksternal. Tujuan utama dari dimensi ini adalah untuk memastikan bahwa aplikasi-aplikasi yang dikembangkan dan diterapkan oleh pemerintah dapat memberikan manfaat maksimal bagi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan informan bahwa aplikasi yang pegawai Kantor Camat Iilir Timur II gunakan membantu mempercepat proses administrasi, seperti pengajuan izin dan permohonan layanan, sehingga mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat.

5. Dimensi Perencanaan

Dimensi perencanaan dalam Pengukuran e-Government Indonesia (PeGI) mengacu pada bagaimana sebuah institusi pemerintah merencanakan dan mengelola pengembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung pelayanan publik. Dimensi ini mencakup perencanaan strategis TIK yang terintegrasi dengan rencana pembangunan jangka panjang dan menengah, ketersediaan dokumen perencanaan yang jelas dan terukur. Dengan perencanaan yang baik, diharapkan pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan mencapai tujuan pembangunan yang lebih efektif.

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan informan bahwa pegawai Kantor Camat Iilir Timur

II telah merancang rencana e-Government yang mengacu pada kebijakan nasional dan kebutuhan lokal. Proses ini melibatkan konsultasi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk memastikan relevansi dan efektivitas program.

B. Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan publik merujuk pada efektivitas dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah atau organisasi publik. Ini mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan, kualitas, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Adapun menurut Agus Dwiyanto, 2006 antara lain:

1. Produktivitas

Produktivitas dalam hal kinerja pelayanan publik merujuk pada efisiensi dan efektivitas dalam menghasilkan layanan yang berkualitas untuk masyarakat. Ini melibatkan perbandingan antara input, seperti waktu, biaya, dan sumber daya, dengan output yang dihasilkan, seperti jumlah layanan yang diberikan atau tingkat kepuasan pelanggan. Produktivitas diukur dengan mengidentifikasi seberapa baik sumber daya digunakan untuk mencapai hasil yang optimal, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan informan bahwa hasil kerja pegawai di kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II bisa dikatakan baik, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kualitas pelayanan. Namun, kami tetap berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja kami.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam hal kinerja pelayanan publik merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Ini mencakup aspek-aspek seperti kecepatan layanan, akurasi, kemudahan akses, keramahan petugas, dan konsistensi layanan. Kualitas layanan yang baik berarti bahwa layanan tersebut efektif, efisien, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan mampu meningkatkan kepuasan publik.

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan informan bahwa kualitas layanan di kantor Camat Ilir Timur II sudah baik, dengan pegawai yang selalu berusaha memberikan pelayanan cepat dan ramah kepada masyarakat.

3. Responsivitas

Dalam konteks kinerja pelayanan publik, responsivitas mengacu pada sejauh mana instansi pemerintah atau penyedia layanan publik dapat merespons dan memenuhi kebutuhan, permintaan, atau keluhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Ini melibatkan kemampuan untuk memberikan jawaban atau solusi secara tepat waktu, menangani masalah atau pertanyaan dari masyarakat dengan efisien, dan menyesuaikan layanan sesuai dengan perubahan kebutuhan atau situasi.

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan informan bahwa pegawai Camat Ilir Timur II selalu berusaha untuk mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat. Pegawai juga mengadakan pelatihan berkala bagi pegawai untuk memastikan bahwa program yang dikembangkan tetap relevan dan efektif.

4. Responsibilitas

Dalam konteks kinerja pelayanan publik, "responsibilitas" merujuk pada kewajiban dan akuntabilitas lembaga atau penyedia layanan dalam memenuhi standar dan harapan yang telah ditetapkan. Ini mencakup tanggung jawab untuk memberikan layanan yang berkualitas, transparansi dalam proses dan keputusan, serta mekanisme untuk menangani keluhan dan umpan balik dari masyarakat. Responsibilitas juga melibatkan keterbukaan tentang kinerja dan hasil layanan yang disediakan, serta memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan pelayanan publik.

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan informan bahwa pegawai Kantor Camat Ilir Timur II telah memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan selalu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

5. Akuntabilitas

Dalam konteks kinerja pelayanan publik, akuntabilitas merujuk pada kewajiban instansi

pemerintah atau penyelenggara layanan untuk mempertanggungjawabkan hasil dan proses pelayanan kepada publik. Ini mencakup transparansi dalam pengambilan keputusan, kejelasan dalam pelaporan hasil kinerja, dan responsif terhadap umpan balik atau keluhan masyarakat. Akuntabilitas memastikan bahwa penyelenggara layanan bertindak secara jujur dan efektif, serta dapat dipertanggungjawabkan atas penggunaan sumber daya dan pencapaian hasil yang dijanjikan. Dengan akuntabilitas yang baik, publik dapat memastikan bahwa layanan yang diterima sesuai dengan standar dan harapan yang telah ditetapkan. Kesimpulan dari hasil wawancara dengan informan bahwa pegawai Kantor Camat Ilir Timur II sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang dapat disimpulkan bahwa Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang selalu berusaha memberikan pelayanan cepat dan ramah kepada masyarakat. Meskipun masih ada sedikit kendala seperti pegawai baru yang belum terlalu paham dengan aplikasi pelayanan.

Saran

Sehubungan dengan pelaksanaan dan kesimpulan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat penulis kemukakan adalah penulis menyarankan kepada pegawai Kantor Camat Ilir Timur II Kota Palembang agar lebih meningkatkan keterampilan pegawai maupun kualitas pelayanan dengan cara mengadakan pelatihan lebih lanjut secara rutin.

DAFTAR PUSTAKA

Bambang Sunggono, 2015. Metodologi Penelitian Hukum, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

Guntur Setiawan 2004 ,Impelemtasi dalam Birokrasi Pembangunan, Jakarta :Balai Pustaka

Harsono, Hanifah. 2002. Implementasi Kebijakan dan Politik.vbb Jakarta, Rineka. Cipta.

Mangkunegara, A, Anwar Prabu. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Mulyadi, D.2015,Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Alfa Beta, Bandung.

Nugroho, Riant D. 2003. Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi. Jakarta : PT.Elex Media Komputindo

Nurdin Usman, 2002 Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta Grasindo

Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung

Rivai, veithzal. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Jakarta

Subarsono. 2005. Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Subekhi Ahmad, Jauhar Muhammad, 2012. Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Jakarta: Prestasi Pusta Karya.

Sugiyono, 2006, Statistika Untuk Penelitian, CV. Alfabeta, Bandung

Sedarmayanti. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung; Refika Aditama.

Ulber, Silalahi. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama.

Veithzal. Rivai. 2011.Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Raja Grafindo Persada