

Efektivitas Pelayanan Pemerintah dengan Implementasi Layanan Berbasis Digital Pada Aplikasi SI-ALEK di Kecamatan Lubuk Begalung Padang Sumatera Barat

Indah Afrelia Edison¹, Syamsir², Indira Restu Valentina³, Pepy Ariati⁴, Rahayu Nengsih⁵, Rani Cania⁶

¹²³⁴⁵⁶Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
e-mail: afreliaindah@gmail.com , syamsirsaili@yahoo.com ,
indirarestu1775@gmail.com pepyarianti449@gmail.com
rahayunengsih433@gmail.com ranicania96@gmail.com

Abstrak

Penerapan e-government di Indonesia diawali dengan dikeluarkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003. Inpres tersebut menyoroti urgensi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam struktur pemerintahan untuk mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi dan wawancara. Aplikasi Si-ALEK merupakan Sistem Informasi Administrasi berbasis Elektronik yang ada di Kecamatan Lubuk Begalung dan merupakan implementasi layanan digital untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan pengurusan surat menyurat. Dalam prosesnya, kelemahan yang menjadi kendala dari aplikasi ini adalah ketiadaan notifikasi dari sistem aplikasi yang dapat memberitahukan secara langsung ke pihak kecamatan. Pada keadaan tertentu, ketiadaan notifikasi secara otomatis dari aplikasi Si-ALEK jika ada surat yang sudah dikirim dapat terkendala jika pihak kecamatan dalam keadaan sibuk dimana pengecekan aplikasi Si-ALEK yang mungkin jarang dilakukan ketika keadaan tersebut terjadi

Kata kunci: *E-government, Layanan, Administrasi, Aplikasi Si-ALEK*

Abstract

The implementation of e-Government in Indonesia began with the issuance of Presidential Instruction Number 3 of 2003. This Presidential Instruction highlighted the urgency of using information and communication technology (ICT) in government structures to achieve more effective and efficient government administration. The research method used in this research is a qualitative descriptive method. The technique used in this research is observation and interviews. The Si-ALEK application is an electronic-based administrative information system in Lubuk Begalung District and is an implementation of digital services to make it easier for people to get correspondence management services. In the process, the weakness that is an obstacle to this application is the absence of notifications from the application system that can be notified directly to the sub-district. In certain circumstances, the absence of automatic notification from the Si-ALEK application if a letter has been sent can be hampered if the sub-district is busy where checking the Si-ALEK application may rarely be carried out when this situation occurs

Keywords: *E-government, Services, Administration, Applications Si-ALEK*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menyediakan solusi untuk meningkatkan kinerja layanan publik dengan fokus yang lebih besar pada prinsip good governance. Kesiapan dalam hal sumber daya manusia, regulasi, alokasi anggaran, serta infrastruktur fisik dan teknologi menjadi faktor yang sangat penting yang harus dipersiapkan dalam pelaksanaan e-government. Tujuan dari penerapan e-government adalah agar institusi pemerintah dapat memberikan layanan publik yang lebih unggul. Dalam konteks ini, diperlukan tekad yang kuat dari pemerintah untuk menggagas dan memulai inovasi dalam administrasi. Pemanfaatan e-government dalam lingkungan birokrasi diharapkan mampu menjadi opsi alternatif dalam proses reformasi birokrasi menuju peningkatan layanan yang lebih baik.

Penerapan e-government di Indonesia diawali dengan dikeluarkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003. Inpres tersebut menyoroti urgensi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam struktur pemerintahan untuk mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. E-government diharapkan dapat menghapuskan hambatan birokrasi, serta menciptakan jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan kolaborasi antar instansi pemerintah, menyederhanakan akses informasi, dan meningkatkan proses layanan. Sejak saat itu, berbagai organisasi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, telah mulai mengambil langkah untuk memanfaatkan TIK dalam menerapkan e-government di lingkungannya. Salah satu contoh penerapan e-government pada organisasi tingkat daerah yang berada pada kecamatan lubuk begaluk yaitu aplikasi digital Si-ALEK.

Si-ALEK, sebuah aplikasi digital yang diperkenalkan di kecamatan Lubuk Begalung, Padang, Indonesia, merupakan suatu Sistem Administrasi Elektronik yang bertujuan untuk menyederhanakan pengelolaan tugas-tugas administratif yang terkait dengan urusan kependudukan. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menangani berbagai proses administratif, seperti pengurusan akta kematian dan dokumentasi lainnya.

Dengan tingkat inovasi yang telah diakui, Si-ALEK berhasil meraih peringkat ke-3 dalam inovasi daerah Kota Padang tahun 2023 dengan meraih nilai sebanyak 105 poin. Tujuan utama terciptanya Si-ALEK adalah untuk mempercepat penyediaan layanan kepada masyarakat dan memberikan bantuan yang cepat serta efisien dalam berbagai aspek.

METODE

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, Menurut Taylor dan Bogdan yang dikutip Suyanto dan Sutinah (2010: 166), penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang memberikan data deskriptif tentang perilaku lisan, tertulis, dan yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami dan menafsirkan makna peristiwa yang melibatkan perilaku manusia dalam situasi tertentu dari sudut pandang peneliti.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi dan wawancara. Pertama, observasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang, yaitu pada hari Selasa, 21 November 2023. Wawancara pada penelitian ini melibatkan satu informan yaitu ibu Yona Kartika Dewi dari pihak Kasi Pelayanan Bidang Kesehatan Sosial (Kesos). Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian meliputi peneliti sendiri, panduan wawancara, dan catatan lapangan. Model interaktif Miles dan Hubberman digunakan untuk analisis data (Sugyono (2010, hlm.246-

252)). Analisis model interaktif ini melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Informasi Administrasi Elektronik (Si-ALEK) Kecamatan Lubuk Begalung

Pelayanan yang menerapkan teknologi informasi merupakan pelayanan yang sesuai dengan peraturan presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), dengan tujuan tata kelola pemerintah lebih bersih, efektif, transparan, akuntabel serta berkualitas dan terpercaya. Dengan demikian layanan berbasis elektronik menjadi bagian dari perkembangan pelayanan publik, yang dinamakan dengan e-government. E-government bertujuan untuk memenuhi tuntutan masyarakat dalam pelayanan pemerintah yang cepat, efektif dan efisien. Aplikasi Si-ALEK merupakan Sistem Informasi Administrasi berbasis Elektronik yang ada di Kecamatan Lubuk Begalung dan merupakan implementasi layanan digital untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan pengurusan surat menyurat.

Upaya penerapan e-government di Kecamatan Lubuk Begalung dengan menggunakan Si-ALEK dapat mempermudah masyarakat untuk berinteraksi dengan pihak kecamatan terutama dalam pelayanan surat menyurat yang sering dibutuhkan oleh masyarakat. Adapun pengurusan surat yang diakomodir aplikasi Si-ALEK, yaitu:

- a. Surat Keterangan Ahli Waris
- b. Surat Keterangan Kematian
- c. Surat Keterangan Penghasilan
- d. Surat Keterangan menyelesaikan Penelitian
- e. Surat Keterangan Ghaib
- f. Surat Keterangan Tidak Kena Pajak
- g. Surat Keterangan Hubungan Keluarga
- h. Surat Keterangan Tidak Mampu

Pelayanan melalui aplikasi Si-ALEK, memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan mendapatkan keterangan mengenai surat yang akan di urus pada kecamatan.

Aplikasi Si-ALEK Sebagai E-Government

Berdasarkan informasi dari pihak Kasi Pelayanan Bidang Kesejahteraan Sosial (Kesos), Yona Kartika Dewi "*Aplikasi Si-ALEK merupakan salah satu inovasi kecamatan lubuk begalung tentang sistem aplikasi elektronik, dalam penggunaan aplikasi Si-ALEK banyak hal yang bisa dilakukan seperti pengajuan permohonan surat keterangan ahli waris, surat keterangan kematian, surat keterangan ghaib, surat keterangan tidak mampu dan surat-surat lainnya yang dibutuhkan masyarakat*". Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Si-ALEK sangat berguna dalam pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Begalung.

Secara sistem, aplikasi Si-ALEK bertujuan untuk mempersingkat proses pengurusan surat yang dibutuhkan masyarakat. Sebagai bentuk penerapan e-government, aplikasi Si-ALEK ini juga bertujuan untuk memudahkan masyarakat atau warga dalam pelayanan dengan hanya berurusan sampai kelurahan. Dengan demikian warga tidak perlu datang langsung ke kantor camat dan hanya perlu mengunjungi kantor lurah dengan pemenuhan syarat pengurusan surat sehingga nantinya kelanjutan proses surat akan di selesaikan oleh pihak kelurahan melalui aplikasi Si-ALEK ke pihak kecamatan. Jika tidak ada kendala dalam prosesnya, pengurusan surat dapat selesai dalam waktu 5 menit. Terdapat 15 kelurahan yang ada di Kecamatan Lubuk Begalung dan sudah memakai aplikasi Si-ALEK. Dengan adanya inovasi pelayanan ini, Pihak kecamatan berharap

aplikasi ini dapat diterapkan semaksimal mungkin di setiap kelurahan agar masyarakat lebih mudah dalam mengurus surat menyurat yang diperlukan.

Jika masih ada masyarakat yang langsung datang ke kantor camat untuk mengurus surat karena belum mengerti mengenai sistem aplikasi Si-ALEK, Pihak kecamatan akan membantu masyarakat tersebut untuk dapat memahami prosedur dalam pengurusan surat secara digital ini. Kecuali masyarakat dan warga tersebut memang membutuhkan tanda tangan basah pimpinan kecamatan untuk surat yang tidak dapat menggunakan bacode atau tanda tangan elektronik. Dalam implementasi aplikasi Si-ALEK, pihak kecamatan menghimbau masing-masing kelurahan untuk menginformasikan kepada warga secara melalui group media online RT dan RW mengenai penggunaan aplikasi ini. Namun jika masih saja ada masyarakat yang mengurus surat ke kecamatan secara langsung, maka pihak kecamatan akan memberikan teguran ke pihak kelurahan atas kejadian tersebut.

Dalam prosesnya, kelemahan yang menjadi kendala dari aplikasi ini adalah ketiadaan notifikasi dari sistem aplikasi yang dapat memberitahukan secara langsung ke pihak kecamatan. Pada keadaan tertentu, ketiadaan notifikasi secara otomatis dari aplikasi Si-ALEK jika ada surat yang sudah dikirim dapat terkendala jika pihak kecamatan dalam keadaan sibuk dimana pengecekan aplikasi Si-ALEK yang mungkin jarang dilakukan ketika keadaan tersebut terjadi. Hal ini dapat memperlambat dalam proses pengurusan surat karena pihak kecamatan tidak mengetahui adanya permohonan surat yang masuk saat itu juga, pihak kelurahan harus memberikan informasi secara manual kepada pihak kecamatan melalui pesan *whatsapp* atau melalui telfon.

Penerapan aplikasi Si-ALEK yang dapat memberikan kemudahan pada masyarakat akan pelayanan yang dibutuhkan telah mendapatkan peringkat ke-3 dalam inovasi daerah Kota Padang tahun 2023 dan juga telah diakui oleh pihak Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB).

Efektifitas

Menurut Agung Kurniawan (2005), efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk melaksanakan tugas, fungsinya (operasi kegiatan program atau misi) tanpa tekanan atau ketegangan selama implementasi. Efektivitas mengacu pada kualitas dan keunggulan layanan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas mengukur apakah layanan tersebut mencapai tujuan yang dimaksudkan dan memenuhi kebutuhan penggunanya. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik antara lain kualitas pelayanan, familiaritas, dan kesadaran pengguna.

Pelayanan pemerintah/public

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu pemerintah atau organisasi kepada suatu masyarakat. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemberian pelayanan (memenuhi kebutuhan masyarakat atau masyarakat) yang bermanfaat bagi suatu organisasi, menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Di era digitalisasi, pelayanan publik secara elektronik menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan kesadaran pelayanan. Tujuan dari pelayanan public antara lain memfasilitasi penyampaian layanan oleh pemerintah, meningkatkan kesadaran dan kualitas layanan, serta memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Layanan berbasis digital

Menurut para ahli, layanan berbasis digital seperti e-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoperasikan sistem pemerintahan secara efisien. Hal ini mencakup penyediaan informasi dan layanan pemerintahan secara online melalui Internet dan media digital lainnya sehingga masyarakat dapat menerima layanan yang lebih baik tanpa harus datang secara fisik ke

kantor pemerintah. Layanan berbasis digital adalah layanan yang disediakan dengan menggunakan teknologi informasi melalui jaringan Internet. Dalam pelayanan publik, layanan berbasis digital memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi dan layanan secara lebih efisien, efektif, dan produktif. Contoh layanan berbasis digital antara lain website, aplikasi, dan penggunaan media sosial untuk menyediakan informasi dan layanan public, misalnya aplikasi Si-ALEK.

Aplikasi Si ALEK

Sistem Administrasi Elektronik atau disingkat dengan Si-ALEK merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang. Tujuan aplikasi Si-ALEK adalah untuk memudahkan masyarakat yang kesulitan mengurus segala hal yang berkaitan dengan surat menyurat. Aplikasi ini memungkinkan warga untuk mengajukan permohonan yang dapat ditandatangani oleh camat melalui perangkat seluler, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi kantor camat

SIMPULAN

Penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk usaha dari pemerintah agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Penerapan teknologi dilakukan sesuai dengan peraturan presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE merupakan salah satu bentuk upaya untuk memajukan urusan dalam penyelenggaraan urusan pemerintah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada. Pemerintah terus berusaha mengembangkan berbagai inovasi dengan menggunakan teknologi agar dapat mempermudah urusan-urusan masyarakat, salah satunya yaitu penggunaan aplikasi Si-ALEK pada pelayanan di kantor Camat Lubuk Begalung. Sistem Administrasi Elektronik atau yang kenal dengan aplikasi Si-ALEK merupakan inovasi yang dikembangkan oleh Kecamatan Lubuk Begalung melalui kerja sama dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika. Aplikasi Si-ALEK bertujuan untuk mempersingkat dan mempermudah dalam mengurus surat yang diperlukan masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat yang ingin mengurus surat surat hanya perlu datang secara langsung sampai kelurahan dengan membawa persyarakat yang diperlukan, selanjutnya akan diteruskan oleh pihak kelurahan kepada pihak kecamatan dengan menggunakan aplikasi Si-ALEK. Kekurangan yang ada pada aplikasi Si-ALEK saat ini adalah tidak adanya notifikasi pada aplikasinya, sehingga pihak kelurahan harus memberi kabar kepada kecamatan melalui pesan atau telfon. Adapun pengurusan surat yang di akomodir pada aplikasi ini yaitu pengurusan surat keterangan ahli waris, surat keterangan kematian, surat keterangan penghasilan, surat keterangan menyelesaikan penelitian, surat keterangan ghaib, surat keterangan tidak kena pajak, surat keterangan hubungan keluarga dan surat keterangan tidak mampu. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat yang ingin mengurus surat surat hanya perlu datang secara langsung sampai kelurahan dengan membawa persyarakat yang diperlukan, selanjutnya akan diteruskan oleh pihak kelurahan kepada pihak kecamatan dengan menggunakan aplikasi Si-ALEK.

DAFTAR PUSTAKA:

- Arinda, P. R. (2014). *Efektivitas Penerapan B-DISO (Banyuwangi Digital Society) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

- Marudur Pandapotan Damanik, E. H. (2017, oktober). E-Government Dan aplikasinya di lingkungan pemerintahan daerah. *Jurnal studi Komunikasi dan Media* , 21(2), 151-164.
- Nurwanda, A., & Badriah, E. (2023). Pengembangan E-Government Dalam Meningkatkan Akurasi Dan Informasi Potensi Kelurahan Studi Analisis Di Kabupaten Ciamis Jawa Barat.
- Yustika, O. D. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara* (Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung).