



Implementasi Kebijakan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Jeany Dwi Safitri Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 3, Desember 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Sunarto Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)	
Harry Nenobais Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)	
Triyuni Soemartono Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)	

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Safitri, J. D., Sunarto, Nenobais, H., & Soemartono, T. (2025). Implementasi Kebijakan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3), 5899-5907.

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi berdampak bagi banyak pihak, termasuk para pelaku pelayanan publik. Implementasinya dikenal dengan E-Government. Namun implementasi di kantor Kecamatan Kebayoran Baru, belum optimal. Hal ini yang mendorong peneliti untuk melakukan analisis lebih dalam. Penelitian diawali dengan memahami hakikat Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, Implementasi dan Proses Kebijakan Publik. Selanjutnya analisis menggunakan model Implementasi Kebijakan Publik Edward Gerston dan Teori E-Government. Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus. Maka perlu dilakukan wawancara beberapa pihak dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan (1) Implementasi E-Government di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan, terbukti dapat mendukung pelayanan publik, transparansi informasi, akuntabilitas dan meningkatkan tatakelola manajemen internal. (2) Hal-hal yang menjadi hambatan-hambatan secara umum berupa pengembangan ke depan. Seperti keterbatasan infrastruktur perangkat, literasi digital yang rendah di kalangan lansia, kemudian lemahnya koordinasi dan integrasi sistem antar instansi dan isu keamanan data. (3) Solusi dapat berupa peningkatan sosialisasi dan edukasi, penguatan sarana dan prasarana infrastruktur teknologi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang efisien, peningkatan fitur aplikasi yang user-friendly, pendampingan dan bantuan teknis berkelanjutan serta peningkatan keamanan dan keandalan sistem.

Kata Kunci: Optimalisasi, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, E-Government

Abstract

The presence of information technology has an impact on many parties, including public service actors. The implementation is known as E-Government. However, the implementation in the Kecamatan (sub-district) Kebayoran Baru not getting yet optimal result. This is what encourages researchers to conduct a deeper analysis. The research begins by understanding of Public Policy, Public Service, Implementation, and the Public Policy Process. Furthermore, the analysis uses the Edward Gerston Public Policy Implementation model and E-Government Theory. This research method is descriptive qualitative with a case study approach. Therefore, it is necessary to conduct interviews with several parties and observations. The research results showed (1) The implementation of E-Government in the Kebayoran Baru district office in South Jakarta has proven to support public services, transparency of information, accountability, and improve internal management governance. (2) The obstacles in general are related to future development. Such as limited device infrastructure, low digital literacy among the elderly, weak coordination and integration of systems between agencies, and data security issues. (3) The solution can include enhancing socialization and education, strengthening technology infrastructure facilities, efficient One-Stop Integrated Services (PTSP), improving user-friendly application features, ongoing assistance and technical support, as well as enhancing system security and reliability.

Key Words : Optimization, Public Policy, Public Service, E-Government

A. Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi melalui penggunaan teknologi komputer berbasis internet dewasa ini semakin luas. Kondisi tersebut berdampak bagi banyak pihak termasuk para pelaku pelayanan publik. Mengutip dari Gioh (2020), “pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan publik terkait dengan operasional pemerintahan baik pada kegiatan administrasi, pelayanan, informasi, maupun pengelolaan data kepegawaian. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan mengenai ketentuan dan kewajiban yang diberikan kepada entitas pemerintah untuk mengadopsi sistem elektronik.

Selain itu pada Peraturan Presiden / Perpres Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, diterbitkan dengan pertimbangan (a) Bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan tepercaya, sistem pemerintahan berbasis elektronik dan satu data Indonesia yang terpadu dan menyeluruh, birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi, penguatan pencegahan korupsi, dan penguatan aspek keamanan siber dan keamanan informasi, perlu melakukan percepatan transformasi digital; (b) Bahwa untuk mewujudkan percepatan transformasi digital dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik, perlu koordinasi dan kolaborasi antara kementerian, lembaga dan badan usaha milik negara; (c) Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

Undang-Undang dan Peraturan Presiden tersebut sebagai penegas bahwa para pelaku pelayanan publik perlu beradaptasi dengan penggunaan trend teknologi dan informasi komunikasi terkini. Dengan hal tersebut diharapkan pemerintah dapat mengadopsi teknologi sebagai infrastruktur dalam pelayan publik dan mewujudkan pemerintahan yang good governance. Salah satu upaya mewujudkan hal tersebut adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang lebih di kenal dengan sebutan E-Government. Berdasarkan isi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, secara tegas mencantumkan bahwa salah satu tujuan didirikan NKRI adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Mengutip pendapat Setiawan (2016) bahwa “dengan adanya E- Government sangat diharapkan dapat lebih meningkatkan organisasi dan manajemen pemerintahan dan juga meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan prima bagi masyarakat”. Penerapan E-

Government di suatu instansi/lembaga pemerintah diharapkan dapat mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi, pengolahan data, dan proses pencairan yang dapat memberi dampak positif terhadap meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi kebijakan E-Government seperti di kantor Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, menunjukkan langkah progresif dalam meningkatkan. Hal tersebut diperkuat dari hasil wawancara dengan staf PTSP Kecamatan Kebayoran Baru, Lia Indriastuti, bahwa "Suku Dinas Kominfotik Jakarta Selatan mengadakan layanan jemput bola untuk mendampingi optimalisasi microsite, pemeriksaan perangkat, pemasangan antivirus berlisensi, serta tutorial tanda tangan elektronik dan SOP keamanan data di kantor Kecamatan Kebayoran Baru". Langkah ini sejalan dengan Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam pemerintahan berbasis elektronik (Sakti, 2024). Ditambahkan oleh Wakil Camat Kebayoran Baru, Sulistio, bahwa "dari sisi pegawai, E-Government juga membantu memperlancar koordinasi internal dan monitoring pelayanan, sehingga kualitas pelayanan bisa terus diperbaiki". Meskipun ada tantangan dalam adaptasi teknologi bagi sebagian personil dan masyarakat, dengan pelatihan dan pendampingan yang tepat, kebijakan ini sangat potensial untuk membawa perubahan positif yang signifikan.

Meskipun kemajuan signifikan telah dicapai, tantangan seperti kebutuhan akan pelatihan berkelanjutan bagi aparatur, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, dan penguatan sistem keamanan data masih perlu diatasi dalam rangka memastikan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan observasi peneliti, persoalan tersebut di antaranya karena pertama, tidak rutinnya pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan SDM. Dengan memberikan pelatihan rutin kepada aparatur untuk meningkatkan kompetensi dalam penggunaan teknologi informasi. Kemudian kedua, sosialisasi kepada masyarakat kurang intensif. Dengan melakukan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat mengenai layanan digital yang tersedia. Dan ketiga, diperlukan penguatan keamanan data. Masih belum optimalnya upaya dalam meningkatkan sistem keamanan data untuk melindungi informasi pribadi masyarakat. Konsep dasar mengenai kebijakan publik diuraikan secara beragam oleh sejumlah ahli sesuai dengan pendekatan keilmuan masing-masing.

Salah satunya adalah Gerston (2014) dalam Irfan, Nenobais, Darmanto (2021), menyampaikan bahwa kebijakan publik adalah " ...attempts to resolve public issues, questions that most people believe should be decided by officials at the appropriate level of government-national, state or local". Gerston melihat pemecahan masalah publik diputuskan oleh pejabat pemerintah pada setiap tingkatan, dengan tujuan agar program pemerintah yang dijalankan dapat tercapai secara terukur. Sedangkan Dunn (2015) dalam Irfan, Nenobais, Darmanto (2021), menguraikan bahwa kebijakan publik sebagai "complex pattern of interdependent collective choices, including decisions not to act, made by governmental bodies and officials". Dunn dengan tegas mendahulukan pada alternatif keputusan yang harus diambil, berdasarkan bentuk yang bersifat kolektif, saling terkait, yang dilakukan oleh pejabat dan lembaga pemerintah. Sedangkan definisi implementasi kebijakan, mengutip pendapat Khan (2016) dalam Irfan, Nenobais, Darmanto (2021), "adalah implementasi hukum yang melibatkan kerjasama para pemangku kepentingan, organisasi, prosedur, dan proses untuk mencapai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan".

Proses implementasi berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu seperti tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output berupa kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan dan seterusnya sampai perbaikan kebijakan yang bersangkutan. Terdapat faktor-faktor yang memengaruhi implementasi suatu kebijakan publik. Pada teori tentang implementasi yang disampaikan oleh Gerston (2014) dalam Irfan, Nenobais, Darmanto (2021), bahwa "ada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu (1) Translation ability, adalah kemampuan para pelaksana dalam menerjemahkan keputusan yang telah ditetapkan. (2) Resources, adalah ketersediaan sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana. (3) Limited number of players, yaitu pemahaman tentang efisiensi jumlah para pelaksana. (4) Accountability, yaitu tahapan pertanggungjawaban proses pelaksanaan". Selanjutnya, teori yang disampaikan oleh Gerston tersebut cukup relevan dan lebih tepat untuk menganalisis implementasi kebijakan E-Government dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

Selain itu, penelitian ini menggunakan teori E-Government (E-Gov). Menurut Wyld dalam Andi (2020) merupakan "proses teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk satu tujuan". Disampaikan oleh Wakil Camat Kebayoran Baru, Sulistio, bahwa

“kantor Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, mulai mengimplementasikan kebijakan E-Government pada tahun 2024”. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik, sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Pada hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2004) dalam Aprianty (2016), menyampaikan bahwa “untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah (1) Support; Elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan E-Government perlu dukungan atau yang disebut political will dari pejabat publik. Hal ini agar konsep E-Government dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan E-Government dapat terlaksana. (2) Capacity; Elemen capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan E-Government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan, yang meliputi finansial, infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia. (3) Value; Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan E-Government. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat E-Government adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan”.

Tulisan ini berpendapat bahwa dengan implementasi E-Government membantu melancarkan koordinasi internal dan monitoring pelayanan, sehingga kualitas pelayanan bisa terus diperbaiki. Hal-hal tersebut tentunya perlu dianalisis lebih mendalam sehingga memperoleh uraian komprehensif mengenai belum optimalnya penerapan E-Government dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut peneliti melakukan penelitian dengan fokus penelitian ini adalah implementasi kebijakan E-Government dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi E-Government di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan, apa saja yang menjadi hambatan-hambatan dan upaya yang dilakukan pada implementasi E-Government di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan masyarakat.

B. Metodologi

Creswell dalam Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa “metode penelitian merupakan sebuah proses kegiatan mengumpulkan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian”. Penelitian dilakukan di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Beralamat di Jl. Kerinci IX, RT 008 RW 02, Gunung, Kecamatan Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, kodepos 12120. Waktu pelaksanaan penelitian adalah bulan April 2025 sampai dengan bulan Agustus 2025. Mengacu kepada tujuan dalam penelitian ini, maka paradigma penelitian ini adalah konstruktivis. Untuk metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus.

Dalam penelitian ini digunakan uji kredibilitas untuk menguji keabsahan data dengan triangulasi. “Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu” (Sugiyono, 2019). Selanjutnya, mengutip dari Sugiyono (2019), bahwa “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”. Narasumber pada penelitian ini antarlain Wakil Camat Kebayoran Baru, staf PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kecamatan Kebayoran Baru, staf Pelaksana (PJLP) Kecamatan Kebayoran Baru, tokoh masyarakat dan warga Kecamatan Kebayoran Baru.

C. Hasil dan Pembahasan

Mengutip tulisan Gioh (2020), “pelayanan adalah proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan, atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa”. Dalam wawancara peneliti disampaikan oleh Wakil Camat Kebayoran Baru, Sulistio, bahwa

“implementasi kebijakan E-Government di kantor Kecamatan Kebayoran Baru sangat berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik” . Dengan penerapan sistem digital, proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan. E-Government memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga mengurangi waktu tunggu dan antrian. Selain itu, data dan dokumen yang dikelola secara elektronik memperkecil risiko kehilangan atau kesalahan administrasi.

Penelitian ini beranjak dari permasalahan penelitian mengenai implementasi kebijakan E-Government dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Sebagai evaluasi, implementasi E-Government di kantor Kecamatan Kebayoran Baru telah membawa perubahan signifikan dalam aspek pelayanan publik. Beberapa perubahan utama yang terjadi, yaitu efisiensi proses administrasi, peningkatan keamanan dan keandalan sistem, transparansi dan akuntabilitas layanan, dan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat.

Disampaikan pula oleh Wakil Camat Kebayoran Baru, Sulistio, bahwa “implementasi kebijakan E-Government (E-Gov) di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan terbukti dapat meningkatkan pelayanan publik” . Kemudian warga juga telah mengetahui mengenai aplikasi E-Gov yang diterapkan di kantor Kecamatan Kebayoran Baru. Hal tersebut juga disampaikan salah satu warga Kecamatan Kebayoran Baru bernama Haris bahwa “telah mengetahui adanya aplikasi E-Government yang diterapkan di kantor Kecamatan Kebayoran Baru” . Haris juga sudah mengikuti pelatihan dan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi ini, sehingga paham bagaimana cara mengoperasikan sistem tersebut untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi kebijakan E-Government di kantor Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, bukan tanpa kendala. Kantor Kecamatan menghadapi beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas dan keberlanjutannya. Disampaikan Staf Pelaksana (PJLP), yaitu Muhamad Irfan bahwa “secara umum, masyarakat di Kecamatan Kebayoran Baru belum sepenuhnya mudah menerima kebijakan E-Government yang diterapkan di kantor kecamatan” . Hal ini bisa dilihat dari penerimaan terhadap layanan digital ini masih bervariasi, tergantung pada tingkat literasi digital, akses teknologi, dan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah setempat. Disampaikan juga oleh salah satu tokoh masyarakat bernama Mukti bahwa “masyarakat di Kecamatan Kebayoran Baru sudah mulai mengetahui keberadaan aplikasi E-Government, tetapi tingkat pemahaman dan keterampilan menggunakannya masih beragam” .

Meskipun demikian, tantangan-tantangan ini dapat diatasi dengan pendekatan yang komprehensif dengan upaya bersama, secara umum implementasi E-Government di Kecamatan Kebayoran Baru dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Disampaikan oleh Staf Pelaksana (PJLP), yaitu Muhamad Irfan, bahwa “upaya adaptasi personil di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru difokuskan pada pelatihan rutin, pendampingan langsung, penguatan sarana dan prasarana, serta monitoring berkala” . Dengan pendekatan ini, diharapkan seluruh pegawai mampu mengoperasikan aplikasi E-Government secara optimal, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Ditambahkan oleh Staf Pelaksana (PJLP), Muhamad Irfan, bahwa “Kecamatan Kebayoran Baru mengupayakan sosialisasi intensif, pendampingan langsung, pelatihan, serta kampanye edukasi yang berkelanjutan agar masyarakat dapat beradaptasi dengan aplikasi E-Government” .

Sebagai bagian dari Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan, kantor Kecamatan Kebayoran Baru telah berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Diperkuat penelitian Ahmad Juliarso (2019), bahwa “kemajuan penerapan E-Government di Pemerintah Daerah adalah telah banyak menggunakan perangkat lunak aplikasi yang menunjang pelaksanaan tugas kantor maupun pelayanan kepada masyarakat.”

Frederick, Davis dan Post (1998) berpendapat bahwa “kebijakan pada tingkat publik ditujukan kepada tindakan yang diambil pemerintah untuk mempromosikan perhatian umum (masyarakat) banyak kebijakan publik (umum) mulai dari pajak, pertahanan nasional sampai perlindungan lingkungan mempengaruhi bisnis secara langsung”. Kebijakan publik dan program ini membuat perbedaan antara keuntungan dan kegagalan. Selanjutnya Pülzl & Treib (2017) dalam Irfan, Nenobais, Darmanto (2021), menyampaikan pendapat bahwa “kebijakan publik merupakan hipotesis dari diagnosa yang diambil oleh pemegang kebijakan dalam implementasi aturan yang sudah disepakati”. Implementasi SPBE di Kecamatan Kebayoran Baru diawali melalui tindakan jempot bola oleh Kominfo DKI Jakarta pada 7 Maret 2024. Program ini tampil sebagai langkah konkret menyelaraskan layanan publik dengan Pergub DKI Nomor 68 tahun 2022. Pergub 68/2022 ini diterbitkan pada 29 Desember 2022 dan mulai berlaku sejak

30 Desember 2022, berisi pedoman penyelenggaraan SPBE di Provinsi DKI Jakarta. Ada beberapa komponen SPBE yang diatur, meliputi: arsitektur, aplikasi, keamanan, infrastruktur, data, hingga tata kelola dan SOP manajemen keamanan informasi.

Dalam perkembangannya, manfaat implementasi kebijakan E-Government pada kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan diantaranya efisiensi layanan publik, keamanan data terjaga, dan peningkatan elemen aksesibilitas dan transparansi. Meskipun terdapat tantangan yang perlu diantisipasi dalam implementasinya, yang meliputi keterbatasan SDM bidang Teknologi dan Informasi di internal Kecamatan, infrastruktur teknologi, kurangnya sistem yang user friendly dan kurangnya integrasi ke sistem terpadu. Kondisi tersebut juga sejalan dengan apa yang diuraikan pada teori E-Government. E-Government (E-Gov) menurut Wyld dalam Andi (2020) merupakan “proses teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk satu tujuan. Secara teori, sifat teknologi informasi saat ini dapat meningkatkan transparansi, kecepatan proses, saling terhubungkan satu sama lain dan lebih mudah diakses”. Sehingga dampak positif tersebut memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam tata kelola pemerintahan dimanapun termasuk pemerintahan kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

Elemen-elemen yang tercapai pada implementasi kebijakan tersebut antaralain elemen support; dimana dalam pengembangan E-Government di Kecamatan Kebayoran Baru mendapat dukungan atau yang disebut political will dari pejabat publik. Diperkuat penelitian Hendriyadi, Erida dan Ovie Yanti (2022), bahwa “jika ingin mewujudkan sistem e-government secara maksimal di institusi pemerintahan, maka diperlukan sinergi dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah lainnya”. Selain itu pada elemen capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan E-Government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Implementasi kebijakan E-Gov pada Kecamatan Kebayoran Baru didukung oleh tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu: tersedianya sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif E-Government, tersedianya infrastruktur teknologi informasi dan tersedianya personil atau sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan E-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Pada elemen value; kemanfaatan kebijakan E-Gov pada Kecamatan Kebayoran Baru bahwa masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa jauh lebih baik dibandingkan sebelum penerapan kebijakan E-Gov tersebut. Diperkuat pada penelitian Rifdan, et. al (2024), bahwa “investasi dalam infrastruktur teknologi, kampanye kesadaran dan pelatihan bagi masyarakat, pelatihan berkelanjutan untuk pegawai pemerintah, evaluasi rutin terhadap layanan publik, serta kolaborasi dengan sektor swasta dan akademisi merupakan hal yang perlu dilakukan sebagai keberlanjutan dari implementasi kebijakan E-Gov di sebuah institusi pemerintah”.

Pada uraian mengenai teori implementasi kebijakan publik seperti yang disampaikan Gerston (2014) dalam Irfan, Nenobais, Darmanto (2021), menyebutkan bahwa “diperlukan empat faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan publik”. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini, empat faktor yang memengaruhi kebijakan publik terkait implementasi kebijakan E-Government di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan, secara umum ada pada kondisi baik. Pada elemen Translationability, para pelaksana kantor Kecamatan Kebayoran Baru mampu menerjemahkan keputusan yang telah ditetapkan. Selain itu, kebijakan publik tersebut dapat diimplementasikan pada Kecamatan Kebayoran Baru karena didukung oleh ketersediaan (Resources) sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana. Meskipun pada awal penerapan hingga penelitian ini dilaksanakan masih terdapat keterbatasan personil (Limited number of players) terutama pada staf ahli TI (Teknologi dan informasi). Secara keseluruhan kebijakan ini meningkatkan elemen Accountability, dimana tahapan pertanggungjawaban proses pelaksanaan menjadi lebih optimal. Maka implementasi kebijakan E-Government dapat meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

Diperkuat pada penelitian Rifdan, et. al (2024), bahwa “keberhasilan penerapan E-Government sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, komitmen pemerintah, partisipasi masyarakat, dan pengembangan sumber daya manusia”. Kondisi ini seperti pada hasil penelitian Aprianty (2016), bahwa “tantangan penerapan kebijakan E-Government pada kantor kecamatan dapat diakibatkan terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, dan miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai”. Diperkuat penelitian Kurniati, et. al (2023), bahwa “apabila dalam penerapan E-Gov di suatu

institusi pemerintah tidak didukung oleh sumber daya dan disposisi maka dampaknya pelayanan menjadi efektif”.

Saat ini warga, khususnya generasi Y dan Z menuntut akses layanan publik yang cepat, mudah, dan dapat diakses via perangkat digital kapan saja. Mereka terbiasa dengan pengalaman layanan dalam sektor swasta seperti super app atau platform online. Layanan pemerintah yang lambat, sulit diakses, atau tidak responsif akan dianggap tidak relevan dan mengurangi kepercayaan publik. Implementasi E-Gov yang dilakukan Kecamatan Kebayoran Baru mampu mempercepat layanan, menghemat biaya, dan meningkatkan keamanan data. Kemudian, ketika pemerintah melibatkan warga dalam desain layanan, maka kualitas layanan meningkat dan adopsi digital lebih tinggi. Pendekatan ini juga memperkuat akuntabilitas, sebab warga memiliki suara aktif dalam proses pelayanan publik. Dengan demikian, instansi pemerintahan seperti halnya Kecamatan Kebayoran Baru, perlu dinamis mengikuti budaya digital warga saat ini. Ini tidak hanya soal menerapkan teknologi baru, tetapi juga memastikan layanan dirancang berpusat pada pengguna, mudah diakses, aman, dan relevan dengan cara hidup masyarakat digital modern. Keberhasilan bukan diukur dari teknologi yang dipasang, tetapi dari penerimaan publik, kecepatan layanan, dan tingkat kepercayaan warga terhadap pemerintah. Diperkuat oleh penelitian Rifdan, et. al (2024) bahwa “E-Government mampu meningkatkan efisiensi administrasi, aksesibilitas layanan publik, serta transparansi dan akuntabilitas pemerintahan”. Diperkuat juga penelitian Hendriyaldi, Erida dan Ovie Yanti (2022), bahwa “kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun di antaranya dengan meningkatkan transparansi pemerintah, aksesibilitas, komunikasi, dan kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat”.

Dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai hambatan yang mempengaruhi efektivitas transformasi digital tersebut. Berikut adalah beberapa tantangan utama yang dihadapi (1) Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK); Meskipun Kawasan Kebayoran Baru memiliki akses internet yang relatif baik, namun masih terdapat tantangan dalam hal kualitas jaringan dan ketersediaan perangkat yang memadai. Keterbatasan ini dapat menghambat kelancaran operasional sistem E-Government dan mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. (2) Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dengan kompetensi digital; masih terdapat Aparatur Sipil Negara (ASN) di tingkat kecamatan yang belum memiliki keterampilan digital yang memadai. Kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menyebabkan rendahnya kemampuan dalam mengoperasikan sistem E-Government secara optimal. (3) Resistensi terhadap perubahan dan budaya birokrasi; perubahan dari sistem manual ke digital sering kali menghadapi resistensi dari pegawai yang telah terbiasa dengan prosedur lama. Budaya birokrasi yang kaku dan ketakutan akan kehilangan pekerjaan atau otoritas dapat menghambat adopsi teknologi baru dan memperlambat proses transformasi digital. (4) Masalah keamanan dan privasi data; implementasi E-Government meningkatkan risiko terhadap keamanan data pribadi masyarakat. Ancaman seperti peretasan dan kebocoran data menjadi perhatian utama, mengingat banyaknya informasi sensitif yang dikelola secara digital. Perlindungan data yang tidak memadai dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem E-Government. (5) Keterbatasan anggaran dan dukungan kebijakan; diperlukan investasi yang signifikan dalam hal infrastruktur, perangkat keras dan lunak, serta pelatihan SDM. Keterbatasan anggaran dan kurangnya dukungan kebijakan dari pemerintah daerah dapat menghambat pengembangan dan pemeliharaan sistem E-Government secara berkelanjutan. (6) Kurangnya integrasi antar-sistem pemerintahan; masih terdapat instansi pemerintah yang mengembangkan sistem E-Government secara terpisah tanpa adanya integrasi yang baik. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam pertukaran data antar lembaga dan mengurangi efisiensi pelayanan publik. (7) Kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat; sebagian masyarakat, terutama yang berada di kelompok usia lanjut atau dengan tingkat pendidikan rendah, mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan E-Government. Rendahnya literasi digital ini menghambat partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik berbasis elektronik.

Selanjutnya, untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, diperlukan pendekatan yang holistik, melibatkan peningkatan infrastruktur TIK, pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM, perubahan budaya organisasi, serta penguatan kebijakan dan regulasi yang mendukung implementasi E-Government secara efektif. Kemudian upaya yang dilakukan pada implementasi E-Government di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan masyarakat antaralain sebagai berikut, (1) Optimalisasi infrastruktur teknologi dan keamanan informasi; Suku Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Kominfotik) Jakarta

Selatan telah melaksanakan layanan "jemput bola" untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Kegiatan ini mencakup optimalisasi microsite, pemeriksaan komputer/laptop, pemasangan antivirus berlisensi, pendampingan dan tutorial terkait tanda tangan elektronik, serta pemeriksaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Keamanan Informasi dan Pengelolaan Data. Langkah-langkah ini bertujuan untuk membangun layanan berbasis digital yang tangguh dan aman di Kecamatan Kebayoran Baru. (2) Pembangunan gedung pelayanan yang representatif; pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan membangun gedung baru di kantor Kecamatan Kebayoran Baru untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Proyek ini merupakan bentuk pemenuhan kewajiban pengembang dalam menyediakan fasilitas umum dan sosial. Gedung baru ini direncanakan memiliki lima lantai dan dilengkapi dengan lift serta pendingin ruangan, dengan target penyelesaian pada Maret 2025. (3) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang efisien; Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Kebayoran Baru telah mengimplementasikan sistem perizinan secara elektronik, seperti pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Proses ini memungkinkan pelaku usaha untuk mengurus izin secara cepat dan efisien, tanpa prosedur yang berbelit-belit. Masyarakat mengapresiasi kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan oleh sistem ini. (4) Inovasi layanan "Jemput Bola" di Mall; sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, PTSP Kecamatan Kebayoran Baru mengadakan kegiatan "PTSP Goes to Mall". Kegiatan ini dilaksanakan di Blok M Plaza dan menyediakan 328 jenis pelayanan, termasuk SIUP, Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP). Selain itu, tersedia layanan antar-jemput berkas (AJIB) untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus izin. (5) Peningkatan keamanan dan keandalan sistem; untuk memastikan keamanan dan keandalan sistem E-Government, dilakukan pemasangan antivirus berlisensi pada perangkat yang digunakan dalam pelayanan. Selain itu, dilakukan pendampingan dan tutorial terkait penggunaan tanda tangan elektronik, serta pemeriksaan SOP Manajemen Keamanan Informasi dan Pengelolaan Data. Langkah-langkah ini bertujuan untuk membangun layanan berbasis digital yang tangguh dan aman di Kecamatan Kebayoran Baru.

Sebagai penutup, dengan terus melakukan inovasi dan perbaikan, diharapkan pelayanan kepada masyarakat semakin efisien, transparan, dan akuntabel. Pada akhirnya, dapat dikatakan bahwa implementasi E-Government di Kecamatan Kebayoran Baru membawa perubahan positif yang nyata dalam pelayanan publik, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan akses, transparansi, dan pengelolaan data. Hal ini membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kecamatan.

D. Kesimpulan

Pada implementasi E-Government di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan, bahwa bentuknya berupa aplikasi yang terdiri dari beberapa sistem dan platform digital. Hasilnya terbukti dapat mendukung pelayanan publik, transparansi informasi, akuntabilitas laporan serta manajemen internal. Warga menyambut baik kehadiran E-Gov karena dianggap bermanfaat, efektif dan efisien. Hal tersebut didukung oleh sarana prasarana yang telah disiapkan, kemampuan personil dalam menggunakannya, dan dukungan pimpinan Kecamatan. Kemudian hal-hal yang menjadi hambatan-hambatan dalam proses penerapan E-Government di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan secara umum bersifat pengembangan ke depan. Hal tersebut seperti keterbatasan infrastruktur perangkat, masih adanya literasi digital yang rendah di kalangan personil Kecamatan dan masyarakat yakni pada golongan lansia, kemudian terkadang koordinasi dan integrasi sistem antar instansi belum terhubung dan isu keamanan data. Adapun upaya-upaya yang dilakukan kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan masyarakat melalui implementasi E-Government, antarlain peningkatan sosialisasi dan edukasi, penguatan sarana dan prasarana infrastruktur teknologi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang efisien, peningkatan fitur aplikasi yang user-friendly, pendampingan dan bantuan teknis berkelanjutan dan peningkatan keamanan dan keandalan sistem.

E. Referensi

Andi. (2020). Pemanfaatan E-Government Dalam Tatakelola Pemerintahan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2).

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4 (4): 1589-1602. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2135>
- Frederick, W. C., Davis, K., Post, J. E. (1998). *Business and Society, Coorporate Strategy, Public Policy, Ethics, Sixth Edition*. New York: McGraw-Hill Publishing Company.
- Gioh, A. (2020). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 1, 1-14.
- Haris. (2025, 13 Juli). Personal Interview.
- Hendriyaldi, H., Erida, E., & Yanti, O. (2022). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DIGITAL DI MASA PANDEMI COVID-19 UNTUK MEWUJUDKAN E-GOVERNMENT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA JAMBI. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3), 669-682. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=Lmq72c8AAAAJ&citation_for_view=Lmq72c8AAAAJ:eQOLeE2rZwMC
- Indriastuti, L. (2025, 11 Juli). Personal Interview.
- Irfan, A., Nenobais, H., Darmanto. (2021). *Implementasi Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol* (Sebuah Pendekatan Kebijakan Publik). Jawa Tengah: CV. Amerta Media.
- Irfan, M. (2025, 11 Juli). Personal Interview.
- Juliarso, A. (2019). Analisis implementasi e-government dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada pemerintah daerah kabupaten ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10-15.
- Kurniati, P. S., Gislawati, R. T., Safitri, F. N., & Lutpi, A. J. (2023). Implementasi kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kota Bandung. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(4), 875-886. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat>
- Mukti. (2025, 12 Juli). Personal Interview.
- Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Peraturan Presiden / Perpres Nomor 82 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.
- Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). Analisis penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tallo kota makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 49-61.
- Sakti, T. S. (2024). Sudin Kominfortik Jaksel Beri Layanan E-Government di Kecamatan Kebayoran Baru. Diakses dari <https://www.beritajakarta.id/read/135595/sudin-kominfortik-jaksel-beri-layanan-e-government-di-kecamatan-kebayoran-baru> pada 8 Mei 2025 jam 16.35 WIB.
- Setiawan, I. (2016). Pengelolaan E-Government Oleh Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(3)
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistio. (2025, 11 Juli 2025). Personal Interview.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.