



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**IMPLEMENTASI *E- GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT UJUNG BATU
KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI

SALSA BILLA
2063201041

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
FEBRUARI 2025**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**IMPLEMENTASI *E- GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT UJUNG BATU
KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
Program Pendidikan Strata Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Lancang Kuning

SALSA BILLA
2063201041

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
FEBRUARI 2025**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Salsa Billa

NIM : 2063201041

Tanda Tangan : 

Tanggal : 14 Februari 2025



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama : Salsa Billa
NIM : 2063201041
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT UJUNG BATU
KABUPATEN ROKAN HULU

Pembimbing I

Aguswan, S.Sos., M.Si
NIDN. 100187201

Pembimbing II

Widia Astuti, S.Sos., M.Si
NIDN. 1019067501

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si
NIDN. 1042058804



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

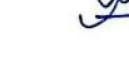
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : Salsa Billa
NIM : 2063201041
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu

Telah berhasil dipertahankan dihadapan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	: Aguswan, S.Sos., M.Si	()
Pembimbing	: Widia Astuti, S.Sos., M.Si	()
Penguji	: Dr. Sudaryanto, SP., M.Si	()
Penguji	: Eka, S.Sos., M.Soc.Sc	()

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 14 Februari 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan khadirat Allah SWT yang maha esa yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini guna melengkapi salah satu persyaratan kelulusan pada program studi Administrasi Publik Universitas Lancang Kuning.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh seluruh mahasiswa Universitas Lancang Kuning khususnya Program Studi Administrasi Publik dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Lancang Kuning.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Khuriyatul Husna, S.Sos., M.PA selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
2. Ibu Harsini, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning.
3. Ibu Dr. Li. Dra. Dian Rianita, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
4. Ibu Sri Roserdevi Nasution, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning.
5. Ibu Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

6. Bapak Dr. Sudaryanto, S.IP., M.Si selaku Sekretaris Prodi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
7. Bapak Aguswan, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi, dan ilmunya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
8. Ibu Widia Astuti, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi, dan ilmunya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
9. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Segenap Karyawan Tata Usaha Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning yang tak bisa saya sebutkan nama satu persatu.
11. Bapak H. Rio Pratama S.STP M.Si selaku Kepala Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu yang telah memberikan izin penelitian.
12. Ibu Nurmi Aisyah, SE selaku Sekretaris Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu yang telah memberikan izin penelitian.
13. Bapak dan Ibu pegawai di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu yang tak bisa saya sebutkan nama satu persatu.
14. Terkhusus untuk ke dua orang tua saya yang sangat saya cintai dan hormati, untuk doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, usaha dan semangatnya yang selama ini selalu diberikan kepada saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
15. Masyarakat Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi selama proses penelitian.

16. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini yang tak bisa saya sebutkan nama satu persatu.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, saran dan kritik dari para pembaca akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata, penulis berharap Skripsi ini memenuhi kriteria dalam kelulusan serta bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

Pekanbaru, 14 Februari 2025

Penulis,

Salsa Billa
Nim 2063201041

ABSATRAK

Nama : Salsa Billa
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Implementasi *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government kurang dapat diwujudkan di kantor kecamatan ujung batu dikarenakan pelaksanaan e-government tidak didukung dengan sumber daya manusia profesional dalam penerapan pelayanan digital dan masyarakat lebih cenderung membutuhkan pelayanan secara langsung ke kantor kecamatan secara offline dari pada menggunakan pelayanan secara digital online yang disediakan oleh Kantor kecamatan ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Dalam Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu terdapat beberapa faktor penghambat diantaranya Rendahnya kemampuan pegawai dalam penerapan pelayanan digital online, kecenderungan masyarakat lebih dominan mendapatkan kebutuhan layanan secara konvensional (offline) dari pada pelayanan secara online dan kurangnya pemerintah kecamatan memberikan sosialisasi program Puja indah (pusat jaring inovasi daerah) berbasis digital online ketengah-ketengah masyarakat.

Kata kunci : Implementasi E-Government, Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu

ABSTRACT

Name : Salsa Billa
Study Program : Public Administration
Tittle : *Implementation of E-Government in Improving Public Services at the Ujung Batu Subdistrict Office, Rokan Hulu Regency*

This research aims to measure and analyze the implementation of e-government in improving public services at the Ujung Batu sub-district office, Rokan Hulu Regency. This research uses qualitative research methods. The data collection technique uses interviews, direct observation and documentation. The results of the research show that the implementation of e-government cannot be realized in the Ujung Batu sub-district office because the implementation of e-government is not supported by professional human resources in implementing digital services and the public is more likely to require services directly from the sub-district office offline rather than using digital services. online provided by the Ujung Batu sub-district office, Rokan Hulu Regency. In the Implementation of E-Government in Improving Public Services at the Ujung Batu Subdistrict Office, Rokan Hulu Regency, there are several inhibitory factors, including the low ability of employees to implement online digital services, the tendency of the community to predominantly obtain service needs conventionally (offline) rather than online services and a lack of The sub-district government provides socialization of the online digital-based Puja Indah (regional innovation networking center) program among the community.

Keywords : *Implementation of E-Government, Ujung Batu Subdistrict Office, Rokan Hulu Regency*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Konsep Teoritis.....	14
2.1.1 Teori Pemerintah	14
2.1.2 Teori Reformasi Birokrasi	16
2.1.3 Teori E – Government	20
2.1.4 Teori Implementasi Kebijakan.....	27
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Fokus Penelitian	33
2.4 Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Lokasi Penelitian	36

3.2 Desain Penelitian	36
3.3 Informan Penelitian	36
3.4 Jenis Data	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Analisis Data	38
3.7 Keabsahan Data	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	41
4.1 Profil Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu	41
4.2 Visi dan Misi Kecamatan Ujung Batu	42
4.3 Keadaan Pegawai Kecamatan Ujung Batu	42
4.3.1 Keadaan Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.3.2 Keadaan Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	45
4.4 Sarana dan Prasara.....	46
4.5 Kedudukan, Tugask Pemerintahan Kecamatan Ujung Batu	47
4.6 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Ujung Batu	62
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	63
5.1 Hasil Penelitian	63
5.2 Pembahasan.....	64
5.1.1 Komunikasi.....	64
5.1.2 Sumber Daya	68
5.1.3 Disposisi	72
5.1.4 Struktur Birokrasi.....	75
5.2 Faktor Hambatan implementasi e-government Kecamatan Ujung Batu ..	79

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1.....	7
TABEL 2.1.....	30
TABEL 2.2.....	32
TABEL 4.1.....	41
TABEL 4.2.....	42
TABEL 4.3.....	42
TABEL 4.4.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Puja Indah.....	5
Gambar 3.1 Analisis Data Menurut Milles dan Huberman.....	38

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terwujudnya tata pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah cita-cita bangsa Indonesia. Pemerintah Republik Indonesia dalam mewujudkan *good governance* adalah dengan berupaya melakukan reformasi di segala kegiatan pemerintahan salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi (*e-government*). *E-Government* di Indonesia, mulai diterapkan dan diperkenalkan pada tanggal 24 April Tahun 2001 melalui Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika), Inpres ini menjelaskan bahwa Aparatur Pemerintah harus menggunakan teknologi informasi dan telematika dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan mempercepat proses demokrasi.

Tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah untuk meningkatkan pelayanan publik dan memajukan perekonomian daerah. Otonomi daerah harus memperhatikan perinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Dengan demikian terkandung tiga misi utama pelaksanaan otonomi daerah Menurut Mardiasmo (2012) yaitu:1) meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat,2) menciptakan efisiensi dan efektifitas pengelolaan sumberdaya daerah,3) memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan,

Selain itu, bukti terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari pengukuran indeks pelayanan publik sebagai alat evaluasi

penyelegaraan pelayanan publik yang dilakukan, dimana ada 6 aspek yang digunakan dalam pengukuran indeks yaitu pemenuhan Kebijakan Pelayanan (standar pelayanan, maklumat pelayanan dan survei kepuasan masyarakat), peningkatan Profesionalisme SDM, peningkatan kualitas Sarana dan Prasarana, pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), pengelolaan konsultasi dan pengaduan (termasuk penerapan LAPOR!), serta penyelenggaraan inovasi dalam pelayanan publik, berlomba-lomba dipenuhi oleh unit layanan yang dievaluasi.

Berbagai upaya yang telah dilakukan dalam mengimplementasikan berbagai program Reformasi Birokrasi dapat tergambar melalui hasil pelaksanaan evaluasi Reformasi Birokrasi yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah. Dalam melakukan penilaian perkembangan RB cakupan penilaian dilakukan pada upaya dan hasil. Upaya-upaya yang dilakukan antara lain penguatan politik dan kooptasi birokrasi; penegakan dan kepastian hukum; administrasi dan kelembagaan; budaya birokrasi; serta globalisasi dan transformasi digital.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek) yang melaju sedemikian pesat, khususnya selama beberapa tahun terakhir ini, telah mengantarkan peradaban umat manusia masuk ke dalam era informasi, dimana teknologi informasi menjadi bagian yang sulit dipisahkan dalam kehidupan. Era

baru ini semakin terasa di Indonesia dengan semakin meningkatnya peranan teknologi informasi dalam berbagai bidang kehidupan khususnya di bidang pemerintahan.

E-Government adalah bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. Implementasi *e-Government* dalam penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana seperti penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparency*) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Bentuk layanan sederhana lainnya, *e-Government* dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi baik intern di kalangan Perangkat Daerah (PD) maupun komunikasi interaktif dengan masyarakat melalui media *e-mail*, *chatting* atau *teleconperence*.

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

Selanjutnya pelaksanaan *e-Government* di Indonesia telah kembali dikemukakan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangann *e-Government*. Inpres tersebut membahas tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Sehingga

secara otomatis sejak dikeluarkan Inpres ini baik dari tingkat pusat maupun provinsi/kabupaten dan kota harus menerapkannya. Pemanfaatan teknologi informasi mencakup 2 aktifitas yang berkaitan yaitu sebagai berikut:

1. Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan pengolahan informasi secara elektronik;
2. Pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh seluruh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Lebih jauh lagi, *e-Government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan menyederhanakan hubungan antar masyarakat dan institusi pemerintah. *E-Government* merupakan faktor yang sangat mendukung dalam penerapan sistem informasi yang merupakan suatu solusi organisasi dan manajemen untuk memecahkan permasalahan manajemen yang timbul.

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

Memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tujuan setiap pemerintah daerah. Pemerintah daerah saat ini dituntut untuk berlomba-lomba menerapkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk membantu mewujudkannya. Penggunaan teknologi melalui komputerisasi dalam organisasi pemerintahan mutlak diperlukan. Melalui komputerisasi, tercipta efisiensi administrasi pemerintahan.

Penerapan *E Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu ditandai dengan adanya aplikasi Puja Indah sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Rokan hulu untuk pelayanan publik bagi OPD di Kabupaten Rokan Hulu, termasuk Kantor Camat Ujung Batu.

Gambar 1. Aplikasi Puja Indah.

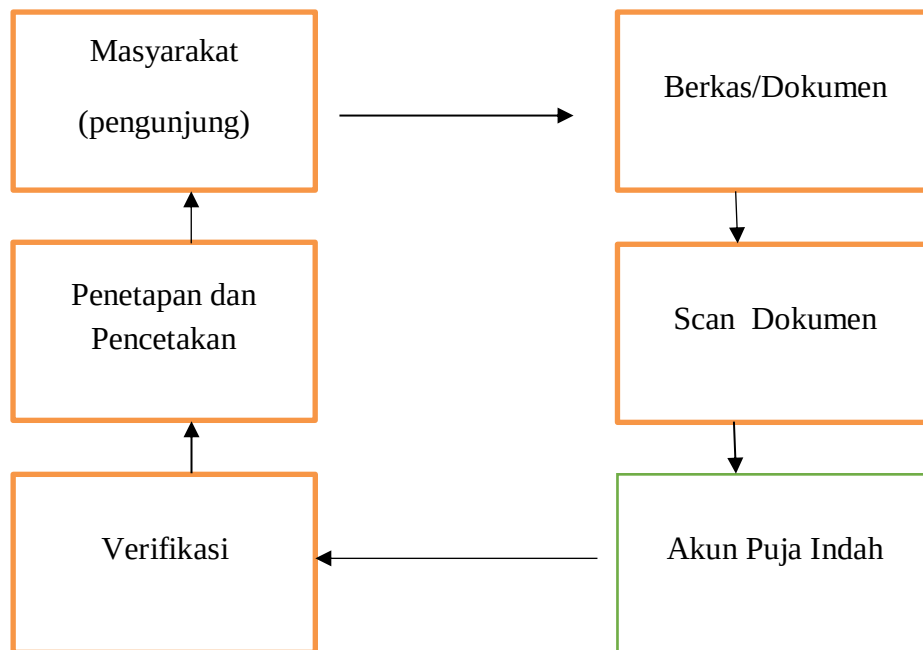


Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa Aplikasi Puja Indah adalah aplikasi berbasis data input yang di kembangkan untuk percepatan layanan pemerintahan melalui layanan elektronik dalam satu platform layanan yang terdiri dari: Layanan Pendidikan , Layanan Trantibun linmas, Layanan Perizinan, Layanan Sosial, Layanan Kesehatan, Layanan Pariwisata, Layanan Ketanagakerjaan, Layanan Pekerjaan Umum, Layanan Kependudukan, Layanan Perhubungan,

Layanan Komoditas, Layanan Administrasi, Layanan Aspirasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Alur pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi Puja Indah secara bertahap akan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Alur pelayanan tersebut dapat dilihat pada bagan dibawah ini:

Bagan 1.1 Alur atau SOP Pelayanan Publik di Kantor Camat Ujung Batu melalui aplikasi Puja Indah



Sumber Data: Kantor Camat Ujung Batu Tahun 2024

Dari bagan diatas dapat diketahui bahwa masyarakat yang akan melakukan permohonan pelayanan publik di kantor camat ujung batu dengan melengkapi berkas persyaratan yang kemudian akan di Upload di Aplikasi Puja Indah untuk proses selanjutnya. Permasalahan yang sering muncul adalah akun puja indah atau aplikasi tersebut sering mengalami eror dan tidak dapat diakses sehingga

menyulitkan masyarakat untuk melakukan upload dokumen yang telah disediakan. Penggunaan komputer dan perangkat pendukungnya juga memiliki kemampuan untuk menampung banyaknya kebutuhan pengolahan data untuk pelayanan publik. Dengan keterbukaan informasi terjadi perubahan yang menuntut tata kelola pemerintahan lebih demokratis dan transparan. Sehingga nantinya penggunaan teknologi menjadi komponen penting mewujudkan pemerintahan yang *good governance*.

SOP Implementasi E-Government di Kantor Camat Ujung Batu, Kabupaten Rokan Hulu Standar Operasional Prosedur (SOP) ini disusun sebagai pedoman pelaksanaan implementasi e-government di Kantor Camat Ujung Batu, Kabupaten Rokan Hulu, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur (SOP) ini mencakup seluruh tahapan implementasi e-government di Kantor Camat Ujung Batu, mulai dari perencanaan, pengembangan sistem, pelaksanaan, hingga evaluasi.

Ada beberapa tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Penerapan E-Government di Kantor Camat Ujung Batu, Kabupaten Rokan Hulu diantaranya adalah :

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik
2. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan
3. Mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan
4. Mengurangi kesalahan administrasi
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat

Adapun Prosedur penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai :

Tahap Persiapan

1. Analisis Kebutuhan:
 - a. Identifikasi layanan publik yang akan didigitalisasi
 - b. Menentukan fitur-fitur yang diperlukan dalam sistem e-government
 - c. Mengidentifikasi sumber daya yang dibutuhkan (perangkat keras, perangkat lunak, SDM)
2. Perencanaan Anggaran:
 - a. Menyusun anggaran yang dibutuhkan untuk implementasi e-government
 - b. Menentukan sumber pendanaan
3. Pembentukan Tim Pelaksana:
 - a. Membentuk tim yang terdiri dari berbagai pihak terkait (IT, administrasi, dan pengguna)

Tahap Pengembangan Sistem

1. Pemilihan Vendor:
 - a. Melakukan tender atau seleksi untuk memilih vendor penyedia sistem e-government
2. Pengembangan Sistem:
 - a. Mendesain dan mengembangkan sistem sesuai dengan kebutuhan
 - b. Melakukan pengujian sistem secara menyeluruh
3. Pelatihan Pegawai:
 - a. Melakukan pelatihan kepada seluruh pegawai terkait penggunaan sistem

Tahap Implementasi

1. Sosialisasi:
 - a. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan dan manfaat sistem e-government
2. Peluncuran Sistem:
 - a. Melakukan peluncuran sistem secara resmi
3. Migrasi Data:
 - a. Memigrasikan data dari sistem manual ke sistem e-government
4. Operasional:
 - a. Memulai operasional sistem e-government secara penuh

Tahap Evaluasi

1. Monitoring dan Evaluasi:
 - a. Melakukan pemantauan kinerja sistem secara berkala
 - b. Melakukan evaluasi terhadap efektivitas sistem
2. Perbaikan:
 - a. Melakukan perbaikan dan pengembangan sistem secara terus-menerus berdasarkan hasil evaluasi

Indikator Kinerja

1. Peningkatan kecepatan pelayanan: Waktu tunggu pelayanan menjadi lebih singkat.
2. Peningkatan akurasi data: Minimnya kesalahan dalam data.
3. Peningkatan kepuasan masyarakat: Hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan.

4. Pengurangan biaya operasional: Penghematan biaya akibat efisiensi yang dihasilkan.

Penanggung Jawab

1. Kepala Kantor Camat Ujung Batu sebagai penanggung jawab utama
2. Tim pelaksana sebagai pelaksana teknis

Adapun Prosedur penerapan Aplikasi Puja Indah adalah sebagai :

1. Integrasi dengan Sistem Lain: Integrasikan sistem e-government dengan sistem lain yang relevan (misalnya, sistem keuangan daerah).
2. Keamanan Data: Implementasikan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi masyarakat.
3. Sosialisasi Berkelanjutan: Lakukan sosialisasi secara berkala untuk memastikan masyarakat terus memanfaatkan layanan e-government.
4. Evaluasi Berkala: Lakukan evaluasi secara berkala untuk mengukur keberhasilan implementasi dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

Di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Kendala yang sering dihadapi oleh pegawai ataupun masyarakat dalam implementasi E Government dalam hal ini aplikasi Puja Indah masalah terkait kualitas jaringan internet dan perangkat keras memang menjadi tantangan umum dalam penerapan e-government, terutama di daerah dengan infrastruktur yang belum merata. Masalah teknis dalam implementasi e-government merupakan hal yang wajar. Namun, dengan perencanaan yang matang, kerjasama yang baik, dan upaya yang berkelanjutan, masalah tersebut dapat diatasi. Dengan demikian, masyarakat dapat menikmati layanan publik yang lebih cepat, mudah, dan transparan.

Pelayanan yang masuk di Kantor Camat Ujung Batu melalui aplikasi Puja Indah tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Data aktifitas kerja Pelayanan di Kantor Camat Ujung Batu

No	Jenis Pelayanan	Tahun 2023			Tahun 2024		
		Target	realisasi	%	Target	Realisasi	%
1	Rekom KTP/KK	2.500	2.560	73,14	3.546	2.470	69,65
2	Surat Ket. Domisili	722	675	93,50	765	590	77,12
3	Rekom Izin Usaha (Ho)	354	215	60,73	456	309	67,76
4	Surat Pindah	112	78	69,64	64	50	78,12
5	Surat Tanah	345	147	42,60	25	20	80,00
6	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	80	65	81,25	27	23	85,18

Sumber data : Kantor Camat Ujung Batu Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa dari tahun ke tahun yakni dari 2 tahun terakhir (2023 dan 2024) terjadi peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi Puja Indah di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu seperti pelayanan rekomendasi KTP dan KK pada tahun 2019 sebanyak 3.546 yang masuk, namun realisasinya hanya sebesar 2.470. Begitu juga dengan pelayanan lainnya.

Berdasarkan pengamatan/rumusan masalah ataupun fenomena yang ditemui di lokasi penelitian, ada beberapa permasalahan yang ditemukan yaitu sebagai berikut:

1. Pegawai lamban dalam menyelesaikan tugasnya walaupun pekerjaan sudah dilakukan secara online melalui aplikasi PUJA INDAH dalam pelayanan publik seperti terlihat pada tabel I.1 diatas.
2. Sistem pelayanan sering sekali mengalami eror dikarenakan kualitas jaringan internet dan perangkat keras yang masih terbatas pada aplikasi

PUJA INDAH sehingga menyulitkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat.

Hal ini berkaitan dengan pencapaian tujuan dari *e-government*, yaitu suatu organisasi, program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan-permasalahan tersebut dengan mengangkat suatu judul penelitian yaitu : **“Implementasi *E Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.”**

I.2 Perumusan Masalah

E- Government yang dilaksanakan sebagai sebuah upaya yang terarah untuk memastikan bahwa pelayanan public dapat diberikan dengan cepat mengikuti perkembangan teknologi dan informasi saat ini, khususnya pelayanan public di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Kenyataan di lapangan adalah Pegawai lamban dalam menyelesaikan tugasnya walaupun pekerjaan sudah dilakukan secara online melalui aplikasi PUJA INDAH dalam pelayanan publik dan Lambannya penyelesaian pekerjaan oleh pegawai melalui penggunaan aplikasi yang seharusnya cepat diselesaikan karena kurangnya sumber daya manusia yang ada di kantor camat tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan pokok permasalahannya adalah:

1. Bagaimana Implementasi *E Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.?

2. Faktor apa saja yang menghambat Implementasi *E Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.?

I.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi *E Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat Implementasi *E Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

I.4 Kegunaan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini memiliki beberapa kegunaan. Kegunaan penelitian tersebut antara lain:

- a. Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis tentang Implementasi *E Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Praktis, berkontribusi terhadap implementasi dan E-Government Pada Kantor Camat Ujung Batu sebagai upaya peningkatan pelayanan publik diseluruh sektor pelayanan di instansi tersebut.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian tentang implementasi e-government pada kantor kecamatan ujung Batu kabupaten Rokan Hulu, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. implementasi e government kurang dapat diwujudkan dikantor kecamatan ujung batu dikarenakan pelaksanaan e government tidak didukung dengan sumber daya manusia professional dalam penerapan pelayanan digital. dan masyarakat lebih cenderung membutuhkan pelayanan secara langsung ke kantor kecamatan secara off line dari pada menggunakan pelayanan secara digital online yang disediakan oleh Kantor kecamatan ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.
2. Terdapat beberapa factor penghambat dalam penerapan layanan e-government yaitu :
 - a. Rendahnya kemampuan pegawai dalam penerapan pelayanan digital online.
 - b. Kecenderungan masyarakat lebih dominan mendapatkan kebutuhan layanan secara konvensional (offline) dari pada pelayanan secara online.
 - c. Kurangnya pemerintah kecamatan memberikan sosialisasi program Puja indah (pusat jaring inovasi daerah) berbasis digital online ketengah-ketengah masyarakat.

6.2 Saran

Setelah memperoleh hasil penelitian, maka saran-saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Peningkatan kapasitas pegawai dalam mengoperasional digitalisasi layanan online harus ditingkatkan, karena pegawai yang menguasai komputerisasi hanya ada 1(satu) orang saja dan hal ini harus ditambah lagi.
2. Pemerintah kecamatan ujung batu harus mengsosialisasikan kemasyarakatan tentang pentingnya layanan digitaisasi secara online dengan memanfaatkan program PUJA INDAH (pusat jaringan inovasi daerah) dengan central layanan berada di kantor kecamatan.
3. Pemerintah kecamatan harus memastikan bahwa setiap layanan memiliki standar waktu yang jelas dan ditampilkan dalam motto layanan di kantor kecamatan ujung Batu kabupaten Rokan Hulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin. 2012. *Pengantar Administrasi Pembangunan (Konsep, Teori dan Implikasinya di Era Reformasi)*. Alfabeta. Bandung.
- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung. Pustaka Setia.
- Ahmad. 2019. *Pemahaman Praktis Management Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Bachsan Mustafa, 2014, *Pokok – Pokok Hukum Administrasi Negara*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Bohlander, Snell, Sherman, 2012, *Managing Human Resources*, South – Western College Pub
- Chapter. B, 2012, *Formulating Organizational Purposes and Objectives*, American Academy Of Art and Sciences
- Dunn, William N. 2017. *Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: PT. Prasetia Widia Pratama
- Dunn. *Teori Kebijakan Publik Organisasi*. Bandung : PT Alfabeta. 2019
- Dwiyanto. 2012. *Pengantar Ilmu Manajemen dan Komunikasi*. PT. Prestasi Pustakaraya. Jakarta.
- Emil L. Fackenheim, 2014, *To Mend The World*, Indiana University Press
- Habibie, Dedi Kusuma, 2019. *Citizen-Centric E-Government* pelayanan Publik. Jurnal Kebijakan Publik, Volume 10, Nomor 1, Fisip UGM Yogyakarta
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Grasindo Harsono. 2021.
- Hasibuan, Malayu. *Sistem Administrasi Kepegawaian*. Bandung: Fokusmedia. 2022.
- Handoyono, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang. Widya Karya.
- Lestari, yeni Denisa. 2019. Pengembangan *e-government* melalui layanan aspirasi masyarakat di dinas komunikasi dan informatika kabupaten magelang. Jurnal Ilmu Administrasi (JIA) Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, Vol XVI, No. 2
- Kadarisman, M. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2021

Kartini, Kartono, 2012, *Pemimpin Dan Kepemimpinan, Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu ?*, Rajawali Pers, Jakarta

Makmur. 2013. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Nugraha, Joko Tri. 2018. *E-government* dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan *E-government* di pemerintah kabupaten sleman)
JURNAL KOMUNIKASI DAN KAJIAN MEDIA Vol 2, No.01
Universitas Tidar

Peraturan Gubernur Nomor 10 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tatakerja Sekretariat Daerah Provinsi Riau

Syamsir Torang. 2016. *Organisasi dan Manajemen*. Yogyakarta.

Siagian, Sondang P. 2012. *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Soyan Syafri, 2011 *Pengawasan Manajemen* PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Sopiah. 2013. *Pelayanan Organisasi*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.

Syafi'i, Inu Kencana. 2011. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (Sanri)*. PT. Bumi Akasara. Jakarta.

Terry, 2011. *Pengantar Manajemen*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Winarno, 2012 *Kebijakan Publik*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14
Tahun 2014 Tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi
Pemerintah.

Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional
Pengembangann e-Government.