

Evaluasi Program E-Kelurahan di Kota Padang Menggunakan *E-Government Maturity Model*

Widya Cancer Rusnita^{1*}, Desna Aromatica², Roni Ekha Putera³

^{1,2,3} Magister Administrasi Publik, Universitas Andalas

Email korespondensi: cancerwidya@gmail.com

Abstract: *E-Kelurahan is a web-based application e-Government at Kelurahan used for document publishing. The results of the 2022 research regarding the effectiveness of the e-Kelurahan program at Padang City have not been effective. So this research aims to evaluate e-Kelurahan services using Maturity e-Government Models, used is the Five pillars of e-Government put forward by Fietkiewicz, Mainka & Stock in 2017 which consist of Information Dissemination, Communication, Transactions, Interoperability, and Participation which is the latest evolution of the theory of E-Government Maturity Models. The research method uses descriptive qualitative. According to the findings of this study, not all pillars have been fulfilled by e-Kelurahan, especially the pillars of communication, transaction, interoperability, and participation. There was a decline in the e-Kelurahan function due to a lack of preparedness of human resources and a lack of support in terms of budget. So that the implementation of e-Kelurahan objectives to make it easier for the public to access services online and improve the quality of services in Kelurahan was not well achieved. The drawback of this theory, the analysis only focuses on website development, ignoring other factors such as organization, resources, and supervision which are also implementation problems.*

Keywords: *E-kelurahan; evaluation; Maturity;*

Abstrak: E-Kelurahan adalah aplikasi berbasis web di kelurahan yang digunakan untuk penerbitan dokumen. Hasil penelitian tahun 2022 tentang efektivitas program e-Kelurahan di Kota Padang menunjukkan bahwa penerapan e-kelurahan belum efektif. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan e-Kelurahan menggunakan Maturity e-Government Models, yakni lima pilar e-Government yang dikemukakan oleh Fietkiewicz, Mainka & Stock pada tahun 2017 yang terdiri dari Penyebarluasan Informasi, Komunikasi, Transaksi, Interoperabilitas dan Partisipasi yang merupakan evolusi terbaru dari teori E-Government Maturity Models. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Berdasarkan temuan penelitian ini, belum semua pilar dipenuhi oleh e-Kelurahan, terutama pilar komunikasi, transaksi, interoperabilitas dan partisipasi. Terjadi penurunan fungsi e-Kelurahan karena kurangnya kesiapan sumber daya manusia dan kurangnya dukungan dari segi anggaran. Sehingga implementasi tujuan e-Kelurahan untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan secara online dan meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan tidak tercapai dengan baik. Kelemahan dari teori ini, analisis hanya fokus pada pengembangan website, mengabaikan faktor lain seperti organisasi, sumber daya dan pengawasan yang juga merupakan masalah implementasi.

Kata Kunci: E-kelurahan; Evaluasi; Maturity;

PENDAHULUAN

Melihat *trend* aplikasi *e-Government* serta hasil yang telah dicapai oleh beberapa negara maju di dunia, mengesankan bahwa negara yang ingin memperbaiki pelayanan publiknya, harus berinovasi dalam manajemen pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan publik yang salah satunya dilakukan dengan *e-Government*. Kerangka *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk berbagai fungsi, mulai dari penyediaan layanan dan informasi hingga kegiatan yang lebih partisipatif dan interaktif (Anthopolous, 2014). Dengan *e-Government* diharapkan dapat meningkatkan *performance* pemerintahan dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintahan.

Upaya *e-Government* di Indonesia diamanatkan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Inpres No. 3 tahun 2003 berisikan instruksi untuk mengembangkan *e-Government* dengan mengoptimisasikan pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi *e-Government* di Indonesia beberapa tahun terakhir menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan hasil survei *e-Government Development*

Index (EGDI) yang diselenggarakan oleh *United Nations* untuk mengukur keadaan Pembangunan *e-Government* negara-negara anggotanya, pada 2022 Indonesia mengalami kenaikan 11 peringkat dari tahun 2020. Tahun 2022 Indonesia berada pada peringkat 77 yang sebelumnya tahun 2020 berada di peringkat 88 dan peringkat 107 pada tahun 2018. Berikut perkembangan EGDI Indonesia dari tahun 2016-2022.

Salah satu pemerintah daerah yang sudah menerapkan konsep *e-Government* adalah pemerintah Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Pemerintah Kota Padang menerapkan *e-Government* melalui konsep *smart city* yang merupakan perluasan dari penerapan konsep *e-Government*. Pada tahun 2018 pemerintah Kota Padang dinobatkan menjadi salah satu dari 100 kota *smart city* oleh pemerintah pusat melalui program Gerakan menuju 100 *smart City*. Melalui program ini, Kota Padang didampingi untuk menyusun *Masterplan Smart City* yang akan menjadi pedoman bagi pemerintah Kota Padang dalam menerapkan *smart city*.

Sebagai upaya percepatan *smart city* di Kota Padang, pemerintah Kota Padang cukup banyak meluncurkan inovasi layanan berbasis aplikasi digital untuk membantu pekerjaan di masing-masing instansi. Mulai dari publikasi informasi melalui website hingga layanan yang bersifat interaktif seperti pembayaran secara *online*, perizinan secara *online*, dan pembuatan dokumen kependudukan secara *online*. Per Mei 2022, tercatat 88 Website dan Aplikasi yang diluncurkan Pemerintah Kota Padang untuk membantu pelayanan di masing-masing instansi. Jika dilihat dari aspek kompleksitas dan aspek manfaat (Indrajit, 2016), jenis layanan yang bersifat transaksi (*transact*), adalah tingkat paling tinggi yang telah diluncurkan. Salah satu layanan *transact* yang diluncurkan Kota Padang pada tabel di atas adalah e-Kelurahan, yakni permohonan dan penerbitan dokumen kependudukan secara *online* melalui ekelurahan.padang.go.id.

Program e-Kelurahan merupakan bentuk penerapan *e-Government* ditingkat kelurahan dan merupakan salah satu program unggulan *smartcity* di Kota Padang. Program ini diluncurkan pada Januari 2020 dengan tujuan mewujudkan kemudahan pelayanan dasar ditingkat kelurahan melalui sebuah sistem yang terkelola dengan baik yang dapat diakses secara cepat dan tepat. Latar belakang peluncuran program e-Kelurahan adalah pelayanan di kelurahan dengan metode lama yang dirasa kurang efisien. Pihak kelurahan menginput data masyarakat yang dibutuhkan satu persatu dan berulang-ulang, sedangkan pada aplikasi e-Kelurahan kelurahan dapat menerbitkan surat secara otomatis.

Aplikasi E-Kelurahan sebagai bentuk penerapan *e-Government* ditingkat kelurahan telah digunakan secara bertahap oleh 104 kelurahan dan 11 kecamatan di Kota Padang. Pada tahun 2020 layanan yang tersedia hanya 14 layanan, namun hingga saat ini sudah ada 32 jenis layanan yang dapat diakses melalui e-Kelurahan. Adapun jumlah surat keterangan yang telah diterbitkan melalui aplikasi e-Kelurahan dari tahun 2020 hingga 2022 dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1 Jumlah Surat Keterangan Yang Diterbitkan melalui E-Kelurahan.

Bulan	Tahun	Total Jumlah Selesai
Januari-Desember	2020	16101
Januari-Desember	2021	98619
Januari-Mei	2022	44464

Sumber: Dinas Kominfo Kota Padang Tahun 2022

Dari tabel di atas diketahui bahwa penggunaan e-Kelurahan cukup besar dari tahun ke tahun. Peluncuran program e-kelurahan sejalan dengan tuntutan masyarakat Kota Padang untuk pelayanan yang efektif dan efisien. Berdasarkan publikasi BPS Provinsi Sumatera Barat tahun 2021, tercatat

sebanyak 63,61% dari 909,04 ribu penduduk Kota Padang adalah pengguna internet. Ini membuktikan bahwa transformasi digital telah terjadi secara luas pada masyarakat Kota Padang dan menjadi salah satu potensi besar untuk menerapkan e-Kelurahan. Namun selama penerapannya, e-Kelurahan ini mengalami berbagai kendala dan permasalahan yang menjadikan penerapannya belum efektif (Rusnita, 2022).

Penelitian yang dilakukan Widya Cancer Rusnita tahun 2022 (Rusnita, 2022) mendeskripsikan efektivitas program e-Kelurahan menurut teori *Six Dimensional Assessment tools* timothy Dollan (2013) menunjukkan bahwa penerapan e-Kelurahan belum efektif, terutama secara fungsi aplikasi. Berdasarkan hasil analisis peneliti menggunakan teori 6 DAT Timothy Dollan, tiga dimensi dasar diterapkan dengan baik diantaranya; Keamanan sistem e-Kelurahan sebagai dimensi utama terus ditingkatkan; e-Kelurahan telah dibangun diatas integrasi *database* yang kredibel dan *up to date* dan menjadi kunci dari efisiensi layanan di kelurahan; serta hubungan lateral yang dibangun melalui kemitraan bersama berjalan lancar. Sedangkan tiga dimensi lainnya yang berkaitan dengan pengalaman pengguna terbukti bermasalah, dimana sarana komunikasi ke pihak internal tidak dihadirkan dihadapan publik; transparansi struktur dan proses belum berjalan maksimal, interaktivitas e-Kelurahan masih lemah dan terbatas sehingga masyarakat harus tetap datang ke kelurahan untuk mengambil dokumen, dan yang paling penting akses yang efisien terbukti bermasalah dengan adanya 14 tautan layanan yang tidak dapat diakses masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, maka menurut peneliti diperlukan evaluasi program e-Kelurahan untuk membuat penilaian atas data dan informasi hasil *assessment* yang telah peneliti lakukan di penelitian sebelumnya melalui pengamatan dan pengumpulan data terhadap objek evaluasi. Evaluasi program yang sedang berjalan dapat memperbaiki kesalahan dan memberikan perubahan agar program dapat terlaksana lebih baik kedepannya. Untuk membahas lebih mendalam mengenai hal tersebut dapat dielaborasi menggunakan *Maturity e-Government Models* atau model kematangan *e-Government*. *E-Government Maturity Model* merupakan model tahapan evaluasi *e-Government* yang dikembangkan untuk menilai kondisi *e-Government* dalam kondisi *mature* (matang). Penilaian kematangan dalam hal ini artinya menilai perkembangan yang terjadi dalam penerapan *e-Government*. Model kematangan menunjukkan sejauh mana keberhasilan implementasi *e-Government*. Kematangan adalah hasil proses perkembangan menuju tingkat yang lebih tinggi. Kematangan ini dapat dinilai dari beberapa aspek yakni teknologi, operasional organisasi, kemampuan sumber daya dan proses organisasi itu sendiri (Bouty, 2019).

Evaluasi tingkat kematangan *e-Government* dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan penerapan *e-Government* oleh pemerintah sesuai dengan standar regulasi yang berlaku (Arief, 2018). Tujuan dari penilaian kematangan *e-Government* untuk menyediakan data dasar, data lanjutan dan semua yang diperlukan untuk perbaikan dan pengembangan strategi *e-Government*. Melalui penilaian kematangan (*Maturity*) membantu mengidentifikasi prioritas dari peningkatan *e-Government* untuk meningkatkan daya saing dan pemenuhan informasi bagi masyarakat (Supriyanto, 2017).

Beberapa model *E-Government Maturity Model* yang diformulasikan para ahli, seperti Model Layne & Lee, Model Gartner, Model Hiller & Bellanger, Model *United Nation* dan masih banyak lagi menganalisa kematangan *e-Government* melalui instrumen yang menggambarkan *step by step* atau tahapan-tahapan yang bersifat evolusioner. Artinya instrumen ini akan memberikan gambaran sudah pada tahapan mana penggunaan TIK dalam proses pemerintahan. Pendekatan tersebut mendapat banyak kritikan bahwa pengembangan *e-Government* tidak terbatas pada penyelesaian level secara bertahap dan linear serta tidak ada bukti tahapan tersebut dilewati secara tertib dan beraturan dalam

pengembangan aplikasi. Namun, terlepas dari kritikan yang diterima, *maturity e-governemnt models* ini masih menjadi instrumen yang berguna untuk mengevaluasi pengembangan aplikasi *e-Government* sehingga masih populer dan terus dikembangkan sampai saat ini.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kerangka pendekatan pilar atau *Five pillars of e-Government* dikemukakan oleh Fietkiewicz, Mainka & Stock tahun 2017 yang terdiri dari Diseminasi Informasi, Komunikasi, Transaksi, Interoperabilitas dan Partisipasi (Fietkiewicz, 2017). Model ini merupakan salah evolusi terbaru *E-Government Maturity Model* yang lahir dari hasil refleksi dan pertimbangan terhadap perkembangan model-model *maturity e-governemnt* sebelumnya (model Hiller & Bellenger, Moon Layne&Lee dan masih banyak lagi). Fietkiewicz dkk menggunakan istilah “pilar” yang tujuan utamanya untuk menilai maturitas *e-Government* yang setiap elemen konstruksinya sebagai bagian dari kemajuan pembangunan *e-Government*. Melalui penelitian ini nantinya dapat dilihat bagaimana evolusi teori *E-Government Maturity Model* dan bagaimana model yang baru ini dapat mengelaborasi evaluasi program *e-Government*. Evaluasi program e-Kelurahan akan menjadi kajian pertama yang membahas mengenai evaluasi program e-Kelurahan. Penelitian mengenai program e-kelurahan secara kuantitas banyak ditemukan, namun peneliti belum menemukan kajian evaluasi program e-Kelurahan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2008). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan pemecahan masalah sesuai dengan fakta yang ada secara sistematis dan akurat. Langkah - langkah dalam pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen. Adapun pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu di lakukan dengan cara secara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap paling tahu dan mampu menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data sering disebut sebagai analisis berkelanjutan (*on going analysis*). Analisis data dilakukan mulai dari tahap pengumpulan data sampai tahap penulisan laporan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Afrizal, 2014). Teknis keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data, yang mana triangulasi ini membandingkan dan mengecek baik itu derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda.

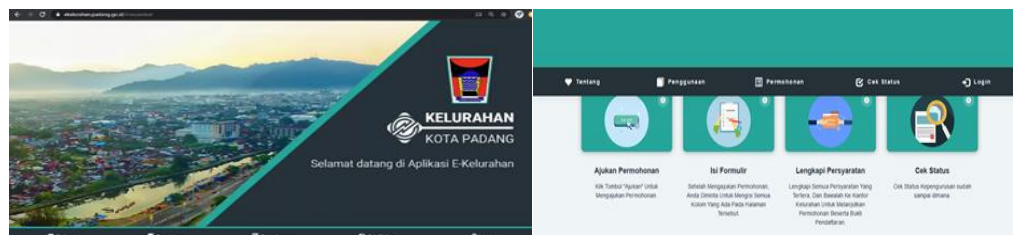
HASIL DAN PEMBAHASAN

Information Dissemination

Pilar pertama *information dissemination* atau penyebaran informasi menunjukkan bagaimana penyajian informasi yang dihadirkan dalam website *e-Government* serta adanya kegunaan dan kemudahan akses aplikasi *e-Government* bagi pengguna. Sulitnya mengakses layanan *website* seringkali disebabkan oleh rancangan *website* yang tidak ramah pengguna. Layanan *e-Governemnt* yang tidak ramah pengguna akan mengganggu kenyamanan masyarakat maupun *stake holder* terkait, berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan produktivitas layanan. Oleh karena itu akses yang mudah pada aplikasi *e-Governemnt* lebih diutamakan.

Pada aplikasi e-Kelurahan sudah terdapat informasi yang dapat menunjang penerapan layanan e-Kelurahan seperti deskripsi layanan e-Kelurahan, prosedur layanan pada e-kelurahan, intruksi pada setiap menu layanan, dan informasi cek status layanan e-Kelurahan yang menunjukkan progress penyelesaian dokumen yang diajukan. Daftar menu layanan pada aplikasi e-kelurahan sudah tersusun

secara bertahap dan fungsinya sesuai dengan alur layanan yang sudah ditetapkan. Setiap fitur yang dihadirkan menunjang layanan penerbitan dokumen di kelurahan diikuti dengan informasi yang jelas pada setiap menu. Pada setiap menu menampilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna yang ditampilkan seperti berikut:



Gambar 2. Tampilan e-Kelurahan

Sumber: *ekelurahan.padang.go.id*

Selanjutnya, syarat dari terpenuhinya pilar ini adalah aplikasi e-Government harus mudah diakses oleh publik dan memberikan manfaat bagi pengguna. Pada penelitian ini ditemukan bahwa e-Kelurahan seringkali hanya dikuasai oleh operator kelurahan saja, sementara pejabat struktural lainnya bahkan Kasi Pemerintahan sendiri yang bertanggungjawab langsung terhadap layanan e-Kelurahan ada yang tidak memiliki kompetensi untuk mengakses e-Kelurahan. Hal ini disebabkan karena SDM yang ada di kelurahan belum semuanya memiliki kapasitas untuk menggunakan IT. Oleh karena itu, salah satu solusi dari kelurahan adalah dengan menugaskan Tenaga Harian Lepas (THL) yang diperbantukan untuk menjadi operator e-Kelurahan. Ini akan menjadi masalah ketika operator kelurahan tidak berada ditempat, maka otomatis layanan e-Kelurahan tidak dapat dilakukan. Bahkan, peneliti menemukan terdapat 4 kelurahan di Kota Padang yang belum menerapkan e-Kelurahan karena keterbatasan dalam hal SDM yakni tidak memenuhi kapasitas dalam menggunakan IT dan belum pernah mendapatkan pelatihan mengenai hal tersebut. Kondisi ini karena operator kelurahan banyak yang sudah tua sehingga tidak mengerti IT. Adapun kelurahan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Kelurahan Yang Belum Menggunakan E-Kelurahan

No	Kelurahan	Kecamatan
1	Kelurahan Seberang Palinggam	Kecamatan Padang Selatan
2	Kelurahan Air manis	Kecamatan Padang Selatan
3	Kelurahan Pasa gadang	Kecamatan Padang Selatan
4	Kelurahan Belakang Pondok	Kecamatan Padang Selatan

Sumber: *Data Dinas Kominfo Kota Padang Tahun 2023*

Setelah di konfirmasi ke salah satu kelurahan yakni Kelurahan Seberang Palinggam, pihak kelurahan tidak ada yang paham menggunakan layanan e-Kelurahan, SDM yang tersedia tidak mendukung penerapan e-Kelurahan menurut keterangan dari pihak kelurahan mereka belum pernah mendapatkan pelatihan mengenai hal ini. Padahal e-Kelurahan sudah diterapkan 3 tahun di Kota Padang dan seharusnya sudah diterapkan di 104 kelurahan. Hal ini semakin buruk karena kurangnya *political will* dari stakeholder terkait seperti pihak kecamatan yang merupakan induk dari kelurahan dan Bagian Pemerintahan yang tupoksinya melakukan pembinaan terhadap kelurahan untuk mendorong peningkatan kapasitas SDM di kelurahan. Selain itu jaringan yang kurang stabil juga menjadi masalah dalam hal akses.

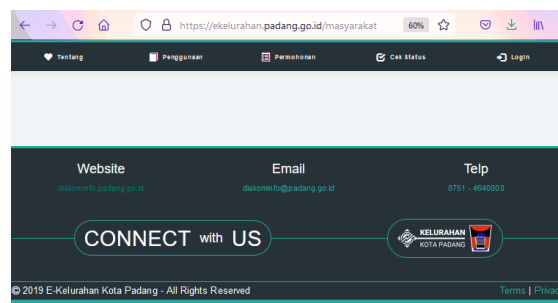
Maka dapat disimpulkan pilar Diseminasi Informasi belum terpenuhi dengan baik. Setiap fitur yang dihadirkan menunjang layanan penerbitan dokumen di kelurahan diikuti dengan informasi yang jelas. Namun masalah akses terganggu karena rendahnya kapasitas SDM di kelurahan untuk mengoperasikan e-Kelurahan dan tidak didukung oleh *political will* dari stakeholder terkait untuk

meningkatkan kualitas SDM dan meningkatkan partisipasi masyarakat mengakses e-Kelurahan. Serta jaringan tidak stabil dan perangkat komputer yang tidak kompatibel (masih versi lama) yang mengganggu kenyamanan pengguna.

Communication

Pilar kedua adalah komunikasi dimana pemerintah memanfaatkan tampilan media *social* sebagai komunikasi dua arah. Seperti penyebaran informasi dan komunikasi masyarakat melalui media *facebook* atau *twitter*, pemerintah dapat mengadopsinya dalam menjalankan pelayanan public berbasis digital dengan menyediakan *fitur chat* yang dapat digunakan public untuk berkomunikasi dua arah atau menyampaikan pengaduan.

Berdasarkan hasil observasi, dalam penggunaan media sosial terdapat kolom *button bar* yang mencantumkan alamat *email* dan *website* pada aplikasi e-Kelurahan. *Email*, *website* dan nomor *telephone* yang dicantumkan adalah Dinas Kominfo Kota Padang. Informasi *website* maupun *email* yang ditampilkan seharusnya adalah milik kelurahan sebagai penyelenggara layanan, karena mengenai layanan di kelurahan masyarakat akan berhubungan langsung dengan pihak kelurahan. seperti tampilan berikut:



Gambar 2 Penggunaan Media Sosial pada e-Kelurahan
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023

Pada pilar ini juga ditekankan aplikasi *e-Government* seharusnya menyediakan ruang dimana masyarakat dapat berkomunikasi langsung dengan penyedia layanan yang dilakukan melalui aplikasi. Berdasarkan observasi, pada e-Kelurahan tidak ditemukan adanya fitur chat maupun ruang untuk hal tersebut. Aplikasi e-Kelurahan belum dikembangkan untuk fungsi seperti ini. Untuk pengaduan masyarakat dapat menggunakan aplikasi khusus pengaduan layanan di Kota Padang yakni aplikasi “padangkiniko”. selain dari segi infrastruktur aplikasi yang belum memadai terdapat juga kekurangan-kekurangan dalam hal sumber daya di tingkat kelurahan. Hal ini menjadikan penerapan e-Kelurahan sebagai layanan baru tidak dapat dilakukan secara maksimal dan tidak dapat ditingkatkan untuk melakukan komunikasi dua arah melalui aplikasi. Komunikasi dua arah melalui website tidak terjadi karena keterbatasan dalam hal infrastruktur teknologi yang tidak memadai serta kurangnya kemampuan sumber daya untuk mendukung hal tersebut. Pihak kelurahan belum sepenuhnya memanfaatkan layanan e-Government ke fungsi yang lebih tinggi. Meskipun sudah tahun ketiga penerapan e-Kelurahan, pengembangan infrastruktur e-Kelurahan masih miimbelum dilakukan. Pihak kelurahan masih beradaptasi untuk beralih dari pelayanan lama yang dilakukan secara manual ke pelayanan yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi.

Komunikasi antar stake holder dilakukan secara langsung diluar e-Kelurahan. Pihak kelurahan dengan Dinas Kominfo dilakukan melalui *WhatsApp Group* yang diwadahi oleh Dinas Kominfo Kota Padang. Jika dilihat secara hirarki, kelurahan tidak bisa langsung melakukan koordinasi dengan Dinas Kominfo Kota Padang. Kelurahan berada di bawah struktur kecamatan, seyogyanya kelurahan dapat berkomunikasi dahulu dengan pihak kecamatan baru kemudian pihak

kecamatan yang berkoordinasi dengan Dinas Kominfo Kota Padang. Namun untuk memangkas jalur komunikasi yang panjang, komunikasi Dinas Kominfo Kota Padang dengan pihak kelurahan se-Kota Padang khususnya Kasi Pemerintahan Kelurahan dilakukan melalui satu *whatsapp group*. Karena komunikasi antar kedua pihak ini dinilai penting karena kelurahan yang menggunakan aplikasi e-Kelurahan dan Dinas Kominfo sebagai pengelola aplikasi tersebut. Hal ini di dukung dengan adanya Perwako Nomor 86 Tahun 2022 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat dimana jika merujuk pada perwako tersebut diperbolehkan melakukan koordinasi langsung antara Dinas Kominfo dengan pihak kelurahan.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa pilar komunikasi belum terpenuhi pada e-Kelurahan. Karena tidak terdapat tautan media sosial pihak kelurahan dan tidak terdapat *fitur chatt* pada e-Kelurahan untuk bertanya maupun memberikan pengaduan. Untuk komunikasi diluar aplikasi yang dilakukan *stake holder* tidak termasuk dalam kajian teori ini, karena hanya *focus* pada komunikasi dua arah yang dihadirkan melalui website.

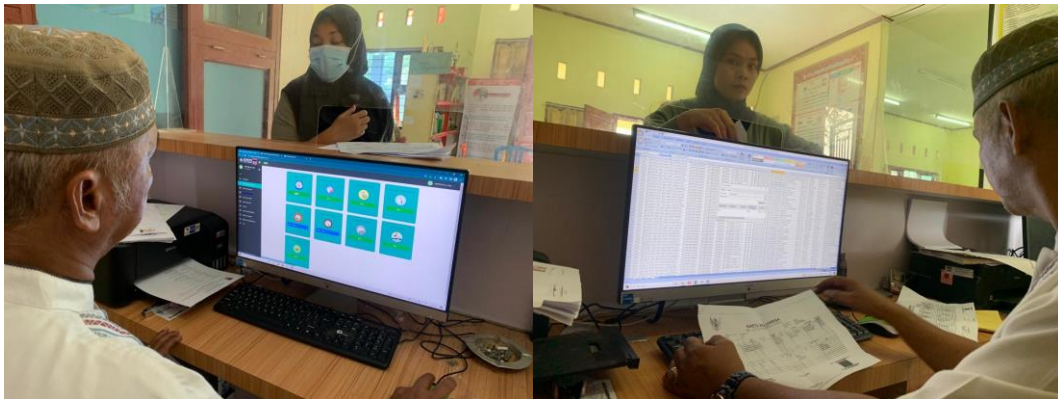
Transaction

Pilar transaksi menjelaskan bagaimana *website* dapat digunakan sebagai media transaksi keuangan maupun non keuangan layanan publik. Transaksi keuangan seperti membayar pajak melalui aplikasi, membayar denda melalui aplikasi dan pembayaran lainnya melalui aplikasi pemerintah. Sedangkan transaksi non keuangan yakni adanya fitur yang memungkinkan pengguna dapat mengisi dan mengirim formulir secara *online* melalui aplikasi. Menurut Fietkieicz dkk, memasukkan proses transaksi pada *website* pemerintah mengukur kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kegunaan *website* tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin masyarakat menikmati manfaatnya, maka semakin tinggi peluang untuk mengembangkan *e-Government*.

Sebagai layanan *online*, e-Kelurahan saat ini hanya digunakan oleh pihak kelurahan sebagai sarana untuk menerbitkan dokumen. E-Kelurahan tidak dapat di golongan kepada aplikasi *e-Government* yang bersifat interaktif, karena sudah tidak ada layanan pengajuan dan penyampaian layanan secara *online* kepada masyarakat. pengajuan surat melalui e-Kelurahan tidak dapat dilakukan lagi oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh perubahan Petunjuk Teknis Penggunaan *Web Service* dan *Web Portal* Dinas Dukcapil Kota Padang sehingga aplikasi e-Kelurahan tidak terkoneksi lagi dengan database Dukcapil Kota Padang. Biasanya saat masyarakat mengajukan permohonan surat, setelah mengetik NIK dan nama Ibu Kandung maka data pribadi akan terisi otomatis dari data balikan Dukcapil Kota Padang. Akibat adanya pemutusan integrasi tersebut, formulir isian layanan surat keterangan pada halaman e-kelurahan yang diakses masyarakat tidak langsung terisi dan eror. Karena masyarakat tidak dapat mengajukan permohonan secara *online*, maka masyarakat juga tidak dapat mengisi formulir secara online seperti yang diharapkan. Karena setelah mengetikkan NIK dan nama ibu kandung, aplikasi e-kelurahan akan langsung eror dan tidak dapat melanjutkan tahapan pengajuan surat seperti yang seharusnya. Halaman pengajuan surat untuk masyarakat belum diperbaiki oleh Dinas Kominfo Kota Padang sehingga sampai saat ini tidak bisa diakses. Maka terjadi penurunan manfaat dari e-kelurahan karena saat ini sudah tidak dapat lagi mengajukan formulir secara *online*.

Orientasi layanan e-Kelurahan yang awalnya agar masyarakat dapat mengakses layanan secara *online* dari mana saja dan kapan saja sudah tidak terpenuhi. Oleh karena itu, masyarakat tetap kembali ke paradigma yang lama, dimana masyarakat datang ke kelurahan membawa persyaratan dan mendaftar secara manual di meja adminitrasi. Jika ada persyaratan yang kurang, masyarakat harus balik lagi ke rumah dan kembali ke kantor lurah memberikan persyaratan yang belum terpenuhi. Setelah itu, barulah pihak kelurahan menggunakan e-Kelurahan sebagai sarana untuk

mencetak surat. Pihak kelurahan menginput data masyarakat melalui formulir yang tersedia di aplikasi e-Kelurahan, kemudian mencetak surat tersebut untuk diberikan ke masyarakat. Berikut merupakan dokumentasi hasil observasi peneliti di kelurahan:



Gambar 3 Masyarakat Mengakses Layanan Tanpa e-Kelurahan

Sumber: Dokumentasi Peneliti, Tahun 2023

Gambar diatas memperlihatkan masyarakat yang datang membawa dokumen-dokumen persyaratan seperti KK dan dokumen lainnya yang dibutuhkan ke kantor lurah sedangkan hanya pihak kelurahan yang mengakses layanan e-Kelurahan untuk menerbitkan dokumen. Dapat dikatakan level layanan e-Kelurahan tidak mengalami kemajuan dari tahun sebelumnya, malah sebaliknya semakin memburuk dengan tidak adanya akses masyarakat mengajukan surat secara online. Sehingga saat ini e-Kelurahan benar-benar hanya digunakan sebagai sarana atau wadah kelurahan dalam mencetak dokumen agar lebih terstruktur.

Aplikasi e-Kelurahan dapat dikembangkan kembali agar masyarakat dapat mengajukan surat permohonan secara online, namun pengembangan ini terkendala oleh minimnya sumber daya finansial yang dimiliki. Anggaran pengembangan *e-government* di Kota Padang termasuk e-Kelurahan berpusat pengelolaannya di satu pihak, hal ini karena terkait infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi *e-government* juga satu pusat yaitu di Dinas Kominfo Kota Padang pada bidang *e-government*. Setiap pengembangan, perlu pengajuan dana terlebih dahulu ke Pemerintah Kota yang terkadang jumlahnya tidak mencukupi untuk pengembangan semua aplikasi. E-Kelurahan bukanlah satu-satunya aplikasi *e-Government* yang dikembangkan oleh Dinas Kominfo Kota Padang, terdapat aplikasi lain yang dikembangkan seperti *e-Payment* yang anggarannya juga terpusat di Dinas Kominfo Kota Padang khususnya Bidang *e-Government*. Bidang *e-Government* menetapkan terlebih dahulu prioritas aplikasi apa yang perlu dikembangkan terlebih dahulu. Dalam hal ini dapat dibutuhkan komitmen Pemerintah Kota Padang dalam hal finansial untuk mendukung *e-Government* agar dapat berjalan sebaik mungkin. Anggaran dalam pencapaian prioritas *e-Government* perlu disusun secara maksimal agar mencapai target yang diinginkan.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan pilar transaksi tidak terpenuhi pada layanan e-Kelurahan. E-kelurahan tidak memungkinkan untuk pengiriman dokumen secara online, disamping itu dengan adanya perubahan kebijakan data SIAK terpusat menyebabkan masyarakat tidak dapat lagi mengajukan permohonan secara online ke pihak kelurahan. Sehingga, e-Kelurahan hanya sebatas sarana atau wadah bagi kelurahan dalam menerbitkan dokumen. Tujuan e-Kelurahan yakni memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses layanan dari mana dan kapan saja melalui aplikasi e-Kelurahan tidak tercapai. Saran perbaikan agar pilar ini dapat terpenuhi adalah pemerintah Kota Padang dapat menyediakan anggaran yang cukup untuk pengembangan *e-Government* di Kota Padang termasuk e-Kelurahan agar aplikasi e-kelurahan pada bagian layanan

pengajuan surat dapat diperbaiki. Hal ini harus diikuti dengan kesadaran pemerintah untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat dan mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan e-Kelurahan. Karena peran masyarakat merupakan salah satu kunci suksesnya layanan *e-Government*.

Interoperability

Salah satu kunci *e-Government* adalah integrasi data maupun integrasi aplikasi, sehingga satu data atau satu aplikasi saling terkait dan dapat digunakan secara bersamaan oleh instansi pemerintah. Lebih dari itu, interoperabilitas berarti bahwa satu situs web menghubungkan halaman antar pemerintah dimana masing-masing lembaga menyediakan layanan yang berbeda.

Saat ini aplikasi e-Kelurahan tidak terintegrasi dengan aplikasi manapun maupun dengan database instansi lain. Sebelumnya, aplikasi e-Kelurahan terintegrasi dengan database Dukcapil Kota Padang karena dasar kelurahan dalam menerbitkan dokumen adalah data kependudukan. Integrasi ini agar data pada dokumen yang diterbitkan kelurahan dapat ditarik langsung dari database dukcapil Kota Padang sehingga data penduduk up to date dan valid sesuai data pada Dinas Dukcapil. Pada bulan Mei 2022, terjadi perubahan Petunjuk Teknis Penggunaan Web Service dan Web Portal Dinas Dukcapil Kota Padang. Perubahan utama adalah Dinas Dukcapil tidak lagi memberikan data balikan berupa Nomor KK, Nama Lengkap, Jenis Kelamin, Tempat Lahir, Tanggal/Bulan/Tahun lahir, Status Perkawinan, Jenis Pekerjaan dan Alamat Sekarang ketika pengguna mnegetikkan nomor NIK. Hal ini karena kebijakan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia mengenai akses data SIAK. Kemendagri RI memberlakukan sistem SIAK terpusat, yang artinya data kependudukan pada Dukcapil terkoneksi daring secara nasional. Akibat adanya perubahan kebijakan ini, aplikasi di daerah yang sebelumnya terintegrasi dengan data kependudukan di Dukcapil masing-masing menjadi terputus. Begitupun dengan aplikasi e-Kelurahan.

Adanya pemutusan integrasi ini menjadi sebuah kekurangan baru bagi aplikasi e-Kelurahan. Adanya pemutusan integrasi ini menjadi sebuah kekurangan baru bagi aplikasi e-Kelurahan. Jika e-Kelurahan ingin ierintegrasi lagi Data SIAK terpusat, e-Kelurahan harus memperbaiki sistem keamanan hingga berstandar ISO. *International Organization for Standardization* atau ISO merupakan badan yang didirikan untuk menentukan standar internasional yang digunakan untuk mengukur mutu sebuah aplikasi. Standar-standar internasional yang telah ditetapkan ISO dapat digunakan oleh untuk mengukur kemampuan atau keadaannya jika ingin bersaing secara global. Dengan memiliki sertifikasi standar ISO, menandakan bahwa aplikasi siap untuk bersaing secara global, memiliki keamanan yang tinggi dan juga dipercaya oleh konsumen. Namun untuk mendapatkan sertifikat ISO bukanlah yang mudah. Untuk satu aplikasi Dinas Kominfo Kota Padang harus mengeluarkan biaya *upgrade* aplikasi kurang lebih Rp. 100 juta. Seperti yang disampaikan berikut:

“Syarat untuk dapat terintegrasi lagi dengan data SIAK adalah e-Kelurahan harus bersertifikat ISO. Untuk mengurus sampai standar ISO ini akan memakan biaya kurang lebih 100 juta. Biaya sebanyak ini hanya untuk satu aplikasi saja. Jadi kita keberatan dengan hal ini. Oleh karena itu aplikasi e-Kelurahan kita perbaiki lagi sistemnya agar data-data masyarakat diinput manual saja” (Wawancara bersama Robi Amilario, Pranata Komputer Ahli Muda Bidang e-Government, Dinas Kominfo Kota Padang, pada 13 Maret 2023)

Dari kutipan wawancara diatas diketahui bahwa untuk memenuhi syarat agar terintegrasi lagi dengan data SIAK membutuhkan dana yang besar. Hal ini yang memberatkan Dinas Kominfo Kota

Padang, sehingga pasca integrasi diputus aplikasi di perbaiki kembali untuk dapat melakukan input manual pada formulir surat keterangan. Seperti yang diketahui, Dinas Kominfo Kota Padang memiliki hambatan dalam hal anggaran untuk pengembangan aplikasi, apalagi jika harus menyediakan dana senilai Rp.100.000.000-, hanya untuk e-Kelurahan saja. Selain itu, aplikasi yang akan dikembangkan tidak hanya e-Kelurahan saja, ada aplikasi *e-Government* lain yang dikembangkan oleh Dinas Kominfo Kota Padang sesuai dengan tupoksinya dalam hal IT di Kota Padang yang tentunya juga membutuhkan anggaran yang tidak sedikit untuk dikembangkan.

Maka dapat disimpulkan bahwa e-Kelurahan tidak memenuhi pilar interoperabilitas. Maka untuk menutupi kekurangan dalam pilar ini, sebagai saran perbaikan kedepannya sebaiknya e-Kelurahan diintegrasikan dengan *website* resmi pemerintah Kota Padang atau aplikasi-aplikasi layanan lainnya yang ada di Kota Padang. Dengan demikian terdapat akses pintas bagi pengguna ke aplikasi e-Kelurahan dan e-Kelurahan dapat lebih dikenal masyarakat luas. Hal ini juga dapat meningkatkan kualitas e-Kelurahan sebagai aplikasi *e-Government*, karena salah satu kunci *e-Government* adalah disamping semua data dapat digunakan secara bersamaan lebih dari itu *e-Government* diharapkan menghubungkan halaman *website* antar pemerintah.

Participation

Partisipasi adalah bentuk penerapan dari pemerintahan yang demokratis dimana partisipasi publik harus dipertimbangkan. Fleksibilitas masyarakat untuk berpartisipasi dalam website harus diatur oleh pemerintah. Adapun tolak ukur elemen partisipasi adalah ketersediaan kuesioner online yang berisi pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat setelah menggunakan layanan e-Kelurahan yang menyerupai *survey* Indeks Kepuasan Masyarakat, ketersediaan sarana sarana untuk menampung partisipasi dari masyarakat tersebut melalui e-Kelurahan seperti adanya kolom kritik dan saran serta penilaian. Penilaian dalam hal ini adalah adanya fitur yang memungkinkan pengguna memberi *rating* atau nilai kepada e-Kelurahan setelah menggunakannya.

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan e-Kelurahan masih terbatas dalam hal partisipasi publik karena tidak terdapat kuesioner online, fitur penilaian maupun kolom komentar dan saran dari pengguna. Kuesioner kepuasan masyarakat terhadap e-Kelurahan disebarakan secara terpisah melalui *survey* evaluasi implementasi *smart city* Kota Padang melalui dimensi *Smart Governance*. Evaluasi implementasi *smart city* Kota Padang merupakan *self assessment* yang dilakukan pemerintah Kota Padang untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap implementasi *smart city* yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Padang. Penilaian dilakukan terhadap 6 dimensi *smart city* yakni *smart economy*, *smart mobility*, *smart governance*, *smart people*, *smart living*, dan *smart environment*. Untuk penilaian *smart governance* yang menjadi program unggulan untuk di evaluasi adalah program e-Kelurahan. Seharusnya hal ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aplikasi e-Kelurahan, agar pengguna e-Kelurahan dimudahkan keterlibatannya dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui *website* e-Kelurahan yang aksesnya tidak terikat ruang dan waktu. Selain itu, penambahan fitur layanan seperti IKM di aplikasi pemerintah merupakan hal yang wajib namun sekali lagi hal ini tidak menjadi prioritas hingga saat ini dalam pengembangan e-Kelurahan.

Oleh karena itu dapat dikatakan pemerintah kehilangan kesempatan untuk mendorong sisi pemanfaatan *e-Government* sebagai peluang untuk memobilisasi aspirasi masyarakat untuk pengambilan keputusan secara demokratis. Untuk memenuhi pilar ini, maka saran perbaikan untuk aplikasi e-kelurahan kedepannya agar menambahkan fitur kuesioner online pada aplikasi e-Kelurahan disertai dengan kolom komentar dan saran.

KESIMPULAN

Program e-Kelurahan sebagai bentuk penerapan *e-Government* di Kota Padang dengan tujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dan kelurahan dalam menerbitkan dokumen kependudukan. Program e-Kelurahan telah berhasil diuji menggunakan *maturity e-government model : five pillars e-Government* oleh Fietkiewicz dkk. Hasil evaluasi menggunakan *five pillars e-Government* oleh Fietkiewicz dkk menunjukkan belum semua pilar terpenuhi oleh e-Kelurahan terutama pilar komunikasi dua arah melalui website yang tidak dihadirkan ke publik, pilar transaksi dimana e-Kelurahan mengalami penurunan fungsi karena masyarakat sudah tidak dapat lagi mengajukan surat secara online, interoperabilitas tidak terpenuhi karena integrasi dengan Dukcapil terputus dan pada pilar partisipasi pemanfaatan e-Kelurahan tidak dimanfaatkan untuk hal yang lebih demokratis. Maka dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan fungsi e-Kelurahan dari tahun sebelumnya serta banyak fitur-fitur yang luput oleh Pemerintah Kota Padang dalam mengembangkan e-Kelurahan. Peneliti menemukan bahwa kurangnya kesiapan pihak kelurahan terutama dalam hal SDM serta kurangnya dukungan dalam hal anggaran menjadi hambatan pengembangan e-Kelurahan. Akibatnya, tujuan penerapan e-Kelurahan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan secara *online* kapan dan dimana saja tidak tercapai. Serta peningkatan kualitas layanan di kelurahan juga tidak tercapai dengan maksimal. Pemerintah Kota Padang baru sampai pada tahap dimana pemerintah menyediakan aplikasi layanan *online* di kelurahan untuk memenuhi kebutuhan kelurahan dalam menerbitkan surat, sedangkan peningkatan kualitas dan pemantapan performa dari aplikasi layanan tersebut belum menjadi prioritas.

Maka saran perbaikan dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas SDM melalui sosialisasi dan pelatihan yang berkelanjutan bagi kelurahan, monitoring yang merata oleh kecamatan dan Bagian Pemerintahan terhadap jalannya e-Government di kelurahan, penyediaan anggaran yang lebih dari pemerintah Kota Padang yang bersumber dari APBD untuk membuktikan komitmen penyelenggaraan smart city di Kota Padang. Untuk perbaikan aplikasi e-Kelurahan, Dinas Kominfo selaku pihak yang merancang aplikasi sebaiknya melakukan pemetaan kembali kebutuhan-kebutuhan kelurahan yang belum terpenuhi oleh e-kelurahan dalam menerbitkan dokumen untuk kemudian dilakukan penambahan yang dibutuhkan masyarakat dan perbaikan format surat sesuai yang dibutuhkan. Memperbarui halaman akses masyarakat untuk dapat diinput manual oleh masyarakat, fitur kolom chat, tautan media sosial atau tautan halaman website instansi lain di pemerintah Kota Padang, menambah fitur kuesioner online untuk meningkatkan kualitas aplikasi.

Sebagai bentuk evolusi dari teori-teori *maturity models* yang lain, teori ini berbeda dari teori-teori sebelumnya. Teori ini tidak menganalisa kematangan *e-Government* melalui instrumen yang menggambarkan *step by step* atau tahapan-tahapan yang bersifat baku. Kelebihan dari teori ini, meskipun tidak secara langsung berusaha untuk memeringkatkan setiap tahapan secara linear, namun setelah dilakukan analisis menyeluruh teori ini tetap dapat menyimpulkan sudah sampai tahap apa pengembangan aplikasi yang diuji. Jadi variable-variabel tidak terbatas pada aturan baku *step by step* seperti *e-Government maturity models* lainnya, mereka dapat berdiri sendiri walaupun variable lain tidak terpenuhi. Adapun kekurangan dari teori ini, sama seperti teori-teori *maturity e-Government* yang lainnya, analisis hanya berfokus pada pengembangan aplikasi atau website saja, mengabaikan faktor lain seperti organisasi, sumber daya manusia dan pengawasan yang juga menjadi permasalahan yang tidak dapat dielaborasi karena keterbatasan teori. Karena pada dasarnya, *e-Government* merupakan konsep yang luas yang tidak bisa hanya dibatasi oleh pengguna internet dan *website* saja. Adapun saran untuk menutupi kekurangan teori *maturity e-government model : five pillars e-Government* oleh Fietkiewicz dkk peneliti merekomendasikan untuk mengkombinasikan penggunaan teori ini dengan

teori lain yang membahas mengenai organisasi , sumber daya manusia atau pengawasan yang sesuai dengan kebutuhan analisis peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Anthopolous, L. (2014). *Government eStrategic Planning and Management*. New York: Springer.
- Arief, H. d. (2018). PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN E-GOVERNMENT PADA PEMERINTAH DAERAH KEPULAUAN. *Jurnal Protek*, 31-36.
- Akbar, M. M., Winarno, W. W., & Haryono, K. (2021). Evaluasi Tingkat Kematangan e-Government Pada Partisipasi Masyarakat dan Pelayanan Publik Menerapkan Framework Gartner. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(1), 99-107.
- Bouty, A. A. (2019). Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-Government Maturity Model (Kasus Di Pemerintah Kota Gorontalo) the Evaluation of Electronic Based Government System Using E-Government Maturit. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 16-24.
- Darma, D. C., Maria, S., & Wijayanti, T. C. (2021). Kinerja aparatur dalam memediasi kreativitas dan inovasi terhadap keberhasilan penerapan e-kelurahan. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 401-410.
- Fietkiewicz, K. J. (2017). eGovernment in cities of the knowledge society. An empirical investigation of Smart Cities' governmental websites. *Government Information Quarterly*, 75-83.
- Meiyenti, I. (2020). Implementasi Inovasi E-Kelurahan: Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik pada Kelurahan di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. *Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ)*, 1(2), 70-76.
- Muryadi, A. D. (2017). Model evaluasi program dalam penelitian evaluasi. *Jurnal Ilmiah Penjas (Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran)*, 3(1).
- Meuthia, R. F., Ferdawati, F., & Gustati, G. (2021). Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 14(2), 342-351.
- Ramdani, E. M. (2018). Analisis Efektivitas Pelaksanaan e-Government di Tingkat Kelurahan. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 31-48
- Rahman, A. (2011). Evaluasi Kesuksesan E-Government: Studi Di Kabupaten Sleman Dan Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 15(2).
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*.
- Rusnita, W. C. (2022). Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kota Padang. *Skripsi*.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, M. (2017). E-Gov readiness assessment to determine E-government maturity phase. *Proceeding-2016 2nd International Conference on Scince In Information Technologi*.