

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Modernisasi layanan publik menjadi agenda besar pemerintah di seluruh dunia dan peran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses ini semakin diakui. Untuk meningkatkan layanan dan mendorong inovasi, pemerintah mulai memadukan tata kelola pemerintahan dengan bantuan digital yang disebut dengan *Electronic Government* atau yang lebih dikenal dengan istilah *e-Government*. Secara tradisional, *E-Government* dianggap untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintah dalam menyediakan layanan secara online. Namun kerangka *e-Government* telah diperluas yang mengacu pada penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk berbagai fungsi, mulai dari penyediaan layanan dan informasi hingga kegiatan yang lebih partisipatif dan interaktif¹.

Definisi *e-Government* yang dibuat oleh Bank Dunia adalah sebagai berikut: *E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and \other arms of government*². Berdasarkan definisi tersebut *e-Government* merujuk pada penggunaan teknologi

¹ Anthopoulos, Leonidas G, 2014, "Government eStrategic Planning and Management", New York: Springer. Hal. 146

² Wahyudi Kumorotomo, *Kegagalan penerapan e-Government dan kegiatan tidak produktif dengan internet*. Sumber: <http://kumoro.staff.ugm.ac.id/Wp-Content/Uploads/2009/01/Kegagalan-Penerapan-Egov.Pdf>.

informasi pada lembaga pemerintah atau lembaga publik, tujuannya ialah agar hubungan antara pemerintah, swasta dan masyarakat tercipta sedemikian rupa sehingga lebih efektif, efisien, produktif dan responsif. Sejalan dengan definisi diatas, *e-Government* pada dasarnya adalah sistem pemberian informasi yang bersinergi antar berbagai pihak, yaitu antara pemerintah, swasta atau bisnis dan masyarakat. Penerapan *E-Government* menjanjikan manfaat yang luas, bukan hanya peningkatan layanan kepada masyarakat, namun juga memberikan manfaat pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas, pengurangan biaya, dan peningkatan ekonomi .

E-government di Indonesia dimulai sejak adanya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi informatika untuk mendukung *Good Governance*. Selanjutnya penerapan *e-Government* 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* dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Dapat dikatakan bahwa Inpres No. 3 tahun 2003 merupakan cikal-bakal pengembangan *e-Government* di Indonesia.

Dilihat dari tinjauan inisiatif *e-Government* Indonesia pada saat ini, pemerintah terus berupaya untuk berbenah dan memperbaiki diri dalam mengembangkan *e-Government*. Berdasarkan hasil survei *e-Government Development Index* (EGDI) yang

diselenggarakan oleh *United Nations*, penerapan *e-Government* yang dilakukan pemerintah Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. EGDI menyajikan keadaan Pembangunan *e-Government* negara-negara anggota *United Nations* atau Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang diadakan sekali dalam dua tahun. Berikut perkembangan EGDI Indonesia dari tahun 2016-2020³:

Tabel 1.1
E-Government Development Index (EGDI) Indonesia Tahun 2016 – 2020

No.	Tahun	Ranking	EGDI
1.	2016	116	0,4478
2.	2018	107	0,5258
3.	2020	108	0,6612

Sumber : E-Government Survei 2020 oleh Department of Economic and Social Affairs, United Nation

Dari tabel 1.1, dapat dilihat bahwa tahun 2020 Indonesia mengalami kenaikan 19 peringkat di level internasional. Begitupun poin EGDI yang terus mengalami kenaikan setiap periodenya. Perlu diketahui bahwa penilaian ini ditinjau dari tiga dimensi penting *e-Government*, yaitu penyediaan layanan online, konektivitas telekomunikasi, dan kapasitas SDM. Peningkatan ini menunjukkan komitmen pemerintah Indonesia untuk terus menerapkan dan mengotipmalkan penerapan *e-Government* sesuai dengan amanat Inpres No. 3 tahun 2003.

³ publicadministration.un.org, Country Data *e-Government Development Index*, diakses 21 September 2021

Inpres No. 3 tahun 2003 ditujukan kepada kementerian, kepala pejabat lembaga dan pemerintah daerah di seluruh Indonesia. Sampai saat ini sudah banyak organisasi dan lembaga yang menerapkan sistem *e-Government*. Baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, telah menerapkan *e-Government* dengan produk yang beragam dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya. 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* itu sendiri.

Secara sederhana *smart city* diartikan sebagai kota cerdas yang menerapkan penggunaan sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi. Lebih jelas lagi, *smart city* dapat dipahami sebagai pengembangan konsep, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan pada suatu daerah (terutama perkotaan) sebagai interaksi kompleks antara berbagai sistem yang ada di dalamnya⁴. Tujuan *smart city* adalah untuk menghubungkan, memantau, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di kota secara efektif dan efisien dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat⁵.

Kota Padang telah dicanangkan sebagai salah satu dari 100 kota *smart city* oleh pemerintah pusat melalui Program menuju 100 *smart city* sejak tahun 2018⁶. Gerakan

⁴ Rachmat Gustomy, *Menguji Sistem E-Government Kota Malang Menuju Smart City*. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Vol. 10 No. 1, Hlm

⁵ Ibid

⁶ apta.kominfo.go.id, 2020, 30 Januari, Gerakan Menuju 100 Smart City, Diakses 10 September 2021

menuju 100 *Smart City* merupakan program yang diinisiasi Kementerian Komunikasi dan Informatika bersama Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bappenas dan Kantor Staf Kepresidenan untuk membimbing Kabupaten/Kota dalam menyusun *Masterplan Smart City* agar bisa lebih memaksimalkan pemanfaatan teknologi, baik dalam meningkatkan pelayanan masyarakat maupun mengakselerasikan potensi yang ada di masing-masing daerah⁷. Kota Padang terpilih sebagai salah satu dari 100 Kab/Kota pada tahun 2018 setelah melalui serangkaian seleksi untuk memperkuat aspek fundamental menuju *smart city* sesuai keunggulan, potensi, dan tantangan khas daerah Kota Padang.

Keseriusan Kota Padang dalam mengembangkan *smart city* dibuktikan dengan capaian Kota Padang sampai akhir tahun 2020. Berdasarkan hasil evaluasi Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang di koordinir oleh Kementerian PANRB, Indeks SPBE Kota Padang tercatat 2,96 pada tahun 2020⁸. Ini mengalami kenaikan 0,18 poin dari tahun 2019 yaitu 2,78⁹. Naiknya SPBE Kota Padang menandakan bahwa transformasi digital pemerintah kota padang berjalan dengan baik dan mendapat respon yang positif dari dari berbagai pihak. Selanjutnya, pada akhir tahun 2020, Pemerintah Kota Padang menerima 3 penghargaan *Top Digital Awards* (TDA) 2020, yang merupakan penghargaan tingkat nasional kepada Korporasi, Instansi Pemerintahan, dan Lembaga/Badan yang dinilai terbaik dalam menerapkan dan

⁷ Kominfo.go.id, 2017, 28 November, Langkah Menuju “100 Smart City”, Diakses 10 September 2021

⁸ Ibid

⁹ spbe.go.id, Kegiatan Monitoring dan Evaluasi SPBE, Diakses 10 September 2021

memanfaatkan teknologi digital . Tiga penghargaan yang diterima Walikota Padang antara lain *Top Digital Implementation 2020 on City Government Level Stars 4*, *Top Digital Transformation Readiness 2020* dan *Top Leader on Digital Implementation 2020*¹⁰. Penghargaan ini diterima atas upaya yang dilakukan Dinas Kominfo Kota Padang dalam mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 1.1
Penerimaan Penghargaan Top Digital Award 2020 oleh Pemerintah Kota Padang



Sumber : Padang.go.id

¹⁰ Padang.go.id, 2020, 24 Desember, Jelang Tutup Tahun, Mahyeldi Terima Penghargaan TDA 2020, Diakses 28 September 2021

Konsep *smart city* terbagi menjadi 6 dimensi diantaranya *smart economy* (ekonomi cerdas), *smart mobility* (mobilitas cerdas), *smart governance* (pemerintahan cerdas), *smart people* (masyarakat cerdas), *smart living* (hunian cerdas), dan *smart environment* (lingkungan cerdas). Salah satu dimensi yang paling erat kaitannya dengan pelayanan publik adalah *smart governance*. *Smart governance* merupakan tata kelola pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang lebih efisien, kepemimpinan komunitas, bekerja secara mobilitas, dan perbaikan berkelanjutan melalui inovasi¹¹. Sejalan dengan hal ini, pemerintah Kota Padang terus mempersiapkan diri dengan menciptakan program - program yang mendukung penerapan *smart governance*. Adapaun beberapa program pelayanan yang telah dirancang pemerintah Kota Padang antara lain : Sapo rancak (Perizinan online), Aplikasi Padang Smart Report (Pengaduan online), Aplikasi Padang Dalam Genggaman (berisikan informasi kota Padang secara umum), Aplikasi *e-Procurement* (lelang elektronik), Aplikasi *e-Payment* (pembayaran retribusi menara telekomunikasi) dan Aplikasi e-Kelurahan (pelayanan administrasi kependudukan ditingkat kelurahan)

Salah satu aplikasi pelayanan publik yang dapat menyentuh langsung dan memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat adalah e-Kelurahan. Pada tanggal 29 Januari 2020, Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Padang bersama Dinas

¹¹ Fortunela Deby, *Audit Komunikasi Penerapan Konsep Smart City Melalui Program Smart Governance Di Diskominfo Kota Padang*. Thesis. Universitas Andalas. 2020.

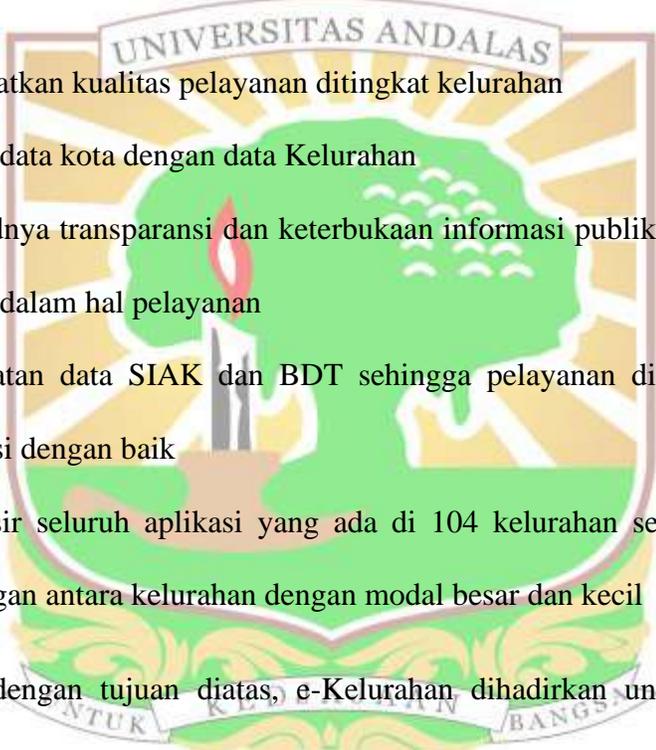
Kominfo Kota Padang melakukan *launching* aplikasi berbasis web yang dinamakan dengan e-Kelurahan. e-Kelurahan merupakan layanan digital administrasi kependudukan ditingkat kelurahan yang digunakan untuk mempermudah kelurahan dan masyarakat dalam proses penerbitan surat¹². Peluncuran program e-Kelurahan dinilai sangat tepat mengingat kelurahan merupakan garda terdepan pemberi pelayanan kepada masyarakat. Langkah Pemerintah Kota Padang untuk menerapkan e-Kelurahan perlu diapresiasi karena hal ini akan sangat membantu kinerja kelurahan dan membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik.

Program e-Kelurahan akan diterapkan di 104 Kelurahan yang ada di Kota Padang. E-Kelurahan merupakan salah bentuk integrasi layanan sehingga dalam pelaksanaannya membutuhkan kerjasama dari beberapa pihak yang tugas dan fungsinya terkait dengan integrasi ini. Adapun Instansi yang terlibat antara lain Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Padang, Dinas Kominfo Kota Padang, Dinas Dukcapil Kota Padang dan Kelurahan di Kota Padang. Bagian pemerintahan Kota Padang sebagai inisiator layanan e-Kelurahan, sejalan dengan tugas dan fungsinya dalam pembinaan wilayah kelurahan. Dinas kominfo Kota Padang sebagai pembangun aplikasi e-Kelurahan, Dinas Dukcapil Kota Padang sebagai penyedia data kependudukan dan kelurahan sebagai penyelenggara layanan e-Kelurahan. Keempat

¹² Fristiza Dwi Tami dan Nora Eka Putri, "Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan di Kelurahan Silaing Bawang Kota Padang Panjang", Jurnal Administrasi Publik, Vol. 14 No. 1, Hlm 56-68.

instansi ini memiliki tugas dan fungsi yang berbeda namun memiliki keterkaitan satu sama lain dalam penerapan e-Kelurahan.

Berdasarkan Kerangka Acuan Kegiatan e-Kelurahan (KAK) yang disusun oleh Bagian Pemerintahan Kota Padang¹³, tujuan diterapkannya program e-Kelurahan antara lain :

- 
- a. Meningkatkan kualitas pelayanan ditingkat kelurahan
 - b. Integrasi data kota dengan data Kelurahan
 - c. Terwujudnya transparansi dan keterbukaan informasi publik di 104 kelurahan terutama dalam hal pelayanan
 - d. Pemanfaatan data SIAK dan BDT sehingga pelayanan di kelurahan dapat terkoneksi dengan baik
 - e. Generalisir seluruh aplikasi yang ada di 104 kelurahan sehingga tidak ada kesenjangan antara kelurahan dengan modal besar dan kecil

Sejalan dengan tujuan diatas, e-Kelurahan dihadirkan untuk memperbaiki metode pelayanan yang dilakukan di kelurahan. Selama ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih dengan metode lama (konvensional) dan dirasa kurang efisien. Dalam menerbitkan surat, pihak kelurahan menginput data masyarakat yang dibutuhkan satu persatu dan berulang-ulang. Ini membutuhkan waktu yang lama dan terdapat peluang kesalahan pengetikan pada surat yang diterbitkan. Begitupun dengan

¹³ Kerangka Acuan Kegiatan (KAK) Program e-Kelurahan oleh Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Padang Tahun 2020

masyarakat, mereka harus datang bolak-balik ke kantor kelurahan untuk menanyakan persyaratan kemudian datang lagi untuk melakukan permohonan surat. Kadang kala masyarakat harus antri dan menunggu terlebih dahulu karena waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan surat lebih lama.

Sebagai layanan administrasi kependudukan *online*, e-Kelurahan menyediakan data penduduk yang sudah terintegrasi dengan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Capil Kota Padang. Dengan adanya integrasi data tersebut, pihak kelurahan dapat dengan mudah menemukan data penduduk secara cepat dan tepat. Pihak kelurahan tidak perlu menginput data masyarakat secara berulang-ulang, karena formulir akan terisi secara otomatis dari yang sudah terintegrasi. Database yang terintegrasi ini adalah ciri infrastruktur utama *e-Government* dan salah satu yang paling menjanjikan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan produktivitas layanan¹⁴.

Untuk melakukan pelayanan permohonan surat secara online, masyarakat cukup membuka *smartphone* dan mengakses alamat *website* e-Kelurahan yaitu <https://ekelurahan.padang.go.id/masyarakat>. Ini dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Adapun tampilan halaman login pada *webiste* <https://ekelurahan.padang.go.id/masyarakat> adalah sebagai berikut :

¹⁴ Anthopoulos, Leonidas G, Loc. Cit., Hlm 114

Gambar 1.2
Dashboard E-Kelurahan Kota Padang



Sumber : <https://ekelurahan.padang.go.id/masyarakat>

Pada halaman di atas, masyarakat yang ingin mengajukan permohonan penerbitan surat, dapat melihat panduan pengajuan surat permohonan dengan mengklik menu “penggunaan”. Adapun tahapannya jika dijelaskan lebih rinci adalah seperti berikut :

- a. Mengakses halaman Website <https://ekelurahan.padang.go.id/masyarakat> , lalu pengguna akan diarahkan ke halaman login seperti Gambar 1.2
- b. Klik tombol “permohonan”
- c. Pengguna akan diarahkan untuk memilih salah satu jenis layanan surat – menyurat yang ingin diajukan
- d. Selanjutnya pengguna diarahkan mengisi formulir, diantaranya menginput nomor NIK dan nama ibu kandung untuk memastikan keaslian data

pengguna. Setelah nomor NIK terkonfirmasi dilanjutkan dengan mengisi beberapa data yang dibutuhkan sesuai dengan permohonan surat yang diajukan

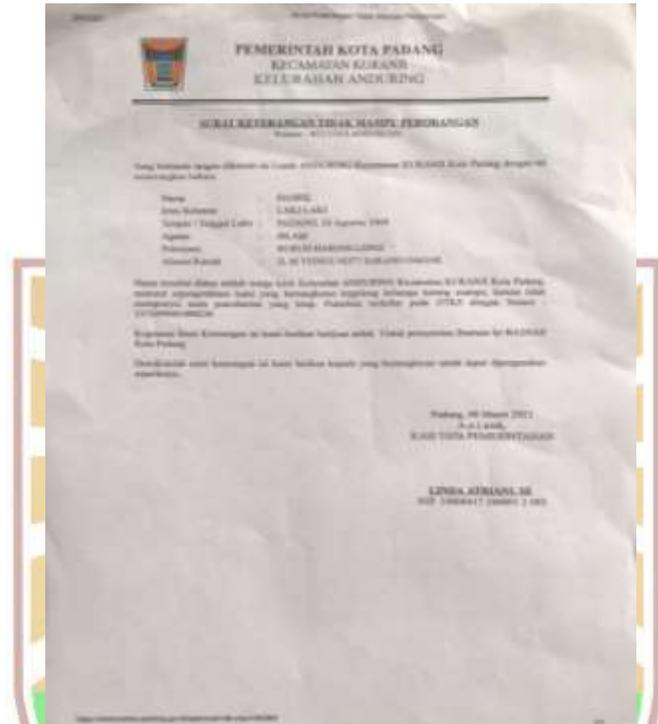
- e. Pengguna mencetak bukti pendaftaran beserta melengkapi semua persyaratan yang tertera pada bukti pendaftaran tersebut lalu menyerahkan ke kantor kelurahan. Permohonan ini akan dianggap batal jika pengguna tidak mengkonfirmasi ke Kantor Kelurahan.
- f. Surat permohonan akan di proses oleh pihak kelurahan.

Adapun alur pelayanan yang dilakukan operator kelurahan melalui e-Kelurahan adalah sebagai berikut:¹⁵

- a. Operator kelurahan menerima bukti pendaftaran dan persyaratan dari masyarakat
- b. Operator kelurahan login ke halaman dengan *user* ID dan password yang diberikan Dinas Kominfo
- c. Menginput kode register pada bukti pendaftaran
- d. Secara otomatis akan keluar surat yang diajukan, lalu dicetak
- e. Operator kelurahan memberikan surat yang telah dicetak kepada Lurah untuk ditandatangani
- f. Setelah ditandatangani, surat dapat diberikan kepada masyarakat.

¹⁵ Wawancara bersama Linda Atriani , Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Anduring pada tanggal 10 Maret 2021

Gambar 1.3
Contoh Surat yang Telah Diterbitkan Melalui e-Kelurahan



Sumber : Dokumentasi peneliti Januari 2021

Berdasarkan alur pelayanan di atas, dapat diketahui operator di kelurahan hanya perlu melakukan verifikasi bukti pendaftaran yang diberikan, setelah itu secara otomatis surat yang diajukan akan muncul di halaman *website* e-Kelurahan. Kesalahan dalam pengetikan surat pun bisa dihindari. Dengan ini efisiensi pelayanan publik melalui *e-Government* dapat dirasakan masyarakat. Selain itu, akan tercipta keseragaman format surat pada semua kelurahan di Kota Padang. Hal ini akan membantu untuk meminimalisir penerbitan surat secara ilegal. Adapun 32 jenis layanan administrasi yang sudah tersedia pada e-Kelurahan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Daftar Jenis Layanan Administrasi Kependudukan Yang Tersedia Pada
E-Kelurahan Kota Padang

No	Kategori Layanan	Item Layanan
1.	Keterangan Nikah	<ul style="list-style-type: none"> a. Keterangan Untuk Menikah b. Keterangan Belum Menikah c. Keterangan Orang Tua d. Keterangan Asal Usul e. Pengantar Perkawinan (N1) f. Izin Menikah Orang Tua (N4) g. Tidak Dipakai Lagi
2.	Keterangan Tidak Mampu	<ul style="list-style-type: none"> a. Keterangan Tidak Mampu Per Orangan b. Keterangan Tidak Mampu Keluarga c. Keterangan Tidak Mampu Per Orangan Non DTKS d. Keterangan Tidak Mampu Keluarga Non DTKS e. Dampak Covid – 19
3.	Keterangan Domisili Usaha	<ul style="list-style-type: none"> a. Keterangan Domisili Usaha b. Keterangan Usaha
4.	Keterangan Kelakuan Baik	<ul style="list-style-type: none"> a. Keterangan Kelakuan Baik b. Keterangan SKCK
5.	Keterangan Ahli Waris	Surat keterangan ahli waris
6.	Keterangan Gahib	Surat Keterangan Gaib
7.	Keterangan Kematian	<ul style="list-style-type: none"> a. Keterangan Kematian b. Keterangan Kematian Suami / Istri
8.	Keramaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Rekomendasi Penyelenggaraan Pesta Perkawinan b. Pernyataan Penyelenggaraan Pesta
9.	Layanan Baru	a. Keterangan Perubahan Pekerjaan

		<ul style="list-style-type: none"> b. Pernyataan Duda Janda c. Surat Keterangan Objek Tanah d. Keterangan Belum Memiliki Rumah e. Keterangan Beda Nama f. Keterangan Penghasilan g. Keterangan Duda Janda h. Keterangan Penghasilan Tidak Kena Pajak i. Keterangan Hubungan Keluarga
--	--	--

Sumber : : <https://ekelurahan.padang.go.id/masyarakat> diakses pada 28 September 2021

Pada tahap awal penerapan e-Kelurahan, Pemerintah Kota Padang menunjuk 11 kelurahan yang ditetapkan sebagai *pilot project* pelaksanaan e-Kelurahan di masing – masing kecamatan¹⁶. *Pilot project* adalah pelaksanaan kegiatan percontohan untuk menunjukkan keefektifan suatu program. Hal ini sesuai dengan arahan Wali Kota Padang yang menginstruksikan setiap kecamatan untuk menunjuk satu kelurahan sebagai *pilot project*. Adapun kriteria yang ditetapkan dalam pemilihan antara lain :

1. Kelengkapan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang ada di kantor kelurahan
2. Memiliki sumber daya manusia atau aparatur yang mengerti dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi
3. Kelurahan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di kecamatan tersebut.

¹⁶ Ibid

Ketiga kriteria di atas dapat menjadi pertimbangan bagi masing-masing kecamatan di Kota Padang untuk menunjuk 1 kelurahan yang akan dijadikan *pilot project*. Adapun 11 kelurahan yang telah ditunjuk menjadi *pilot project* dalam menerapkan e-Kelurahan di Kota Padang , antara lain :

Tabel 1.3
Daftar Nama Kelurahan Yang Telah Menerapkan E-Kelurahan Di Kota Padang Tahun 2020

No	Kelurahan	Kecamatan
1	Teluk Kabung Utara	Bungus Teluk Kabung
2	Cupak Tengah	Pauh
3	Bandar Buat	Lubuk Kilangan
4	Ulak Karang Selatan	Padang Utara
5	Tabing Banda Gadang	Nanggalo
6	Andalas	Padang Timur
7	Anduring	Kuranji
8	Air Pacah	Koto Tengah
9	Pengambiran Ampalu	Lubuk Begalung
10	Kampung Pondok	Padang Barat
11	Rawang	Padang Selatan

Sumber: padang.tribunnews.com

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa terdapat 11 kelurahan yang dinilai cukup mampu dan memenuhi kriteria kelurahan *pilot project* e-Kelurahan. Untuk meninjau perkembangan penerapan e-kelurahan pada 11 kelurahan *pilot project* ini, dapat dilakukan dengan melihat jumlah jenis layanan yang sudah dilakukan 11

kelurahan ini setiap bulannya selama tahun 2020. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari Dinas Kominfo Kota Padang, jumlah jenis layanan yang sudah dilakukan oleh 11 kelurahan pilot project dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4
Jumlah Jenis Layanan Yang Diakses Masyarakat di E – Kelurahan Tahun 2020

No.	Nama Kelurahan	Jumlah Jenis Layanan dari Januari – Desember 2020												Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1.	Air Pacah	29	10	-	-	-	-	1	-	1	-	14	32	88
2.	Andalas	29	51	32	18	2	37	146	66	85	32	62	29	589
3.	Anduring	245	4	120	24	25	73	91	132	116	78	93	102	1103
4.	Bandar Buat	239	-	-	-	-	-	242	121	82	37	75	82	878
5.	Cupak Tengah	5	6	2	5	-	-	122	121	126	45	66	40	535
6.	Kampung Pondok	2	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9
7.	Pengambiran Ampalu	137	3	-	-	-	-	-	-	-	-	28	89	257
8.	Rawang	49	-	-	-	-	-	1	63	80	84	55	45	377
9.	Tabing banda Gadang	47	-	-	11	-	2	21	28	44	48	48	24	273

10.	Teluk Kabung Utara	98	3	-	-	-	-	20	35	59	54	61	15	345
11.	Ulak Karang Selatan	43	30	36	11	2	27	44	22	21	3	7	7	253
Total														4.707

Sumber : Dinas Kominfo Kota Padang (Diolah oleh peneliti Tahun 2021)

Pada tabel 1.3, dapat diketahui perkembangan jumlah layanan yang sudah digunakan masyarakat setiap bulannya selama tahun 2020. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa sebanyak 3 kelurahan yang secara konsisten melakukan layanan setiap bulannya, sedangkan 8 kelurahan lainnya tidak mengakses layanan ini selama beberapa bulan berturut-turut.. Data ini mengindikasikan bahwa penerapan e-kelurahan selama 1 tahun belum maksimal. Hal ini tentu jauh dari harapan ditunjukknya 11 kelurahan diatas sebagai kelurahan *pilot project*. Seperti yang diungkapkan oleh Siska Meilani, Kasubag Pembinaan Wilayah Bagian Pemerintahan Sekretariat Kota Padang berikut ini:

“Pada tahap awal e-Kelurahan hanya diterapkan di 11 kelurahan *pilot project*, harapannya 11 kelurahan ini harus lebih intens, karena mereka dibina dan disosialisasikan terlebih dahulu dari kelurahan lain. Namun kenyataannya dari 11 kelurahan tersebut masih banyak kekurangan. Contohnya ada beberapa kelurahan yang jumlah penggunanya sangat kalah jauh dari kelurahan lain” (Wawancara bersama Siska Meilani, Kasubag Pembinaan Wilayah Bagian Pemerintahan Sekretariat Kota Padang tahun 2019 tanggal 17 Maret 2021)

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa 11 kelurahan *pilot project* diharapkan dapat menjadi percontohan penerapan e-Kelurahan secara lebih efektif dan efisien. Namun pada kenyataannya terdapat kelurahan yang jumlah layanan yang

digunakan jauh berbeda dengan kelurahan lain. Kelurahan Kampung Pondok merupakan kelurahan dengan jumlah pengguna layanan terendah pada tahun 2020 yaitu 9 jumlah pengguna dan tercatat mengalami kekosongan pelayanan selama 7 bulan. Ini merupakan angka yang sangat signifikan dibanding dengan penggunaan layanan terbanyak yaitu Kelurahan Anduring dengan 1103 layanan.

Indikasi belum efektifnya penerapan e-Kelurahan ini juga dapat dilihat dengan membandingkan dengan data jumlah penggunaan layanan e-Kelurahan dengan layanan secara manual yang dilakukan pihak kelurahan. Adapun jumlah pelayanan yang dilakukan manual di Kelurahan Anduring dan Kelurahan Kampung Pondok pada tahun 2020 antara lain :

Tabel 1.5
Jumlah Pelayanan Manual di Kelurahan Anduring dan Kelurahan Kampung Pondok Tahun 2020

No.	Jenis Layanan	Total Jenis Layanan	
		Kelurahan Kampung Pondok	Kelurahan Anduring
1.	Surat Pindah	9	140
2.	Keterangan Ahli Waris	15	6
3.	Pengaktifan BPJS	-	18
4.	Keterangan Masih Hidup		-
5.	Balasan Penelitian	2	20
6.	Sertifikat Tanah (Alas hak)		16
7.	Keterangan Pengantar Non Aktif NPWP	5	-
8.	Keterangan Kelakuan Baik	4	-
9.	Keterangan Tidak Mampu	52	-

10.	Permohonan Perubahan KK	28	-
11.	Keterangan Domisili Usaha	41	-
12.	Izin Usaha	7	-
13.	Keterangan Kematian	14	-
14.	Keterangan Nikah	17	-
15.	Keterangan Gaib	2	-
16.	Keterangan Tempat Tinggal	36	-
17.	Keterangan Domisili Sementara	6	-
18.	Keterangan Penghasilan	12	-
19.	Keterangan Permohonan KTP	9	-
20.	Keterangan Perubahan Pekerjaan	6	-
21.	Keterangan Asal-Usul	3	-
22.	Pengantar Keterangan Kelahiran	5	-
23.	Keterangan Terdampak Covid-19	3	-
24.	Izin Perjalanan Keluar Kota	6	-
25.	Permohonan Bantuan Akibat Musibah	1	-
26.	Keterangan Kehilangan	2	-
27.	Keterangan Beda Nama	1	-
28.	Pengantar Pengurusan Visa	1	-
Total		287	200

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2021

Dari tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa terdapat perbandingan yang jauh dari jumlah jenis layanan yang dilakukan manual dengan jenis layanan melalui e-Kelurahan. Jumlah masyarakat yang mengakses layanan secara manual di Kelurahan Kampung Pondok dibandingkan masyarakat yang mengakses jenis layanan melalui e-Kelurahan, yaitu 287 : 9. Artinya sangat sedikit masyarakat yang memanfaatkan

layanan e-Kelurahan. Perbandingan jumlah masyarakat yang mengakses layanan secara manual dengan masyarakat yang mengakses layanan melalui e-Kelurahan ini dapat menjadi salah satu indikator untuk melihat tidak efektifnya penerapan e-Kelurahan¹⁷. Karena dikatakan efektif apabila jumlah masyarakat yang memanfaatkan program e-Kelurahan lebih banyak dari masyarakat yang menggunakan cara manual.

Dari observasi awal yang dilakukan, ditemukan beberapa masalah yang menjadi kelemahan dalam penerapan e-Kelurahan. Setelah melakukan wawancara dengan operator kelurahan Kampung Pondok, mereka mengalami kendala berupa gangguan sistem e-Kelurahan yang ternyata menjadi penyebab rendahnya tingkat layanan pada tahun 2020. Berikut ungkapan dari Hanifah, operator Kelurahan Kampung Pondok:

“Tahun 2020 kita memang tidak banyak memakai e-kelurahan , karena terkendala dengan sistem yang pada waktu itu ada gangguan (error). Waktu itu saya juga belum terlalu paham mengoperasikan e-kelurahan sehingga memilih untuk melayani masyarakat secara manual saja” (Hasil Wawancara Bersama Operator e-Kelurahan Kampung Pondok, Hanifah pada 19 Desember 2021)

Dari wawancara diatas diketahui bahwa penyebab utama rendahnya penerapan e-Kelurahan di Kelurahan Kampung Pondok adalah e-Kelurahan belum sepenuhnya memberikan akses yang efisien bagi pihak kelurahan. Gangguan seperti ini menandakan bahwa aplikasi belum berfungsi secara penuh sehingga menyebabkan

¹⁷ Tami dan Putera, Op. Cit., Hlm 65

penerapan e-Kelurahan menjadi tidak efektif. Kondisi ini semakin diperburuk oleh rendahnya pemahaman operator kelurahan dalam mengoperasikan e-Kelurahan.

Aparatur kelurahan di 11 Kelurahan *Pilot Project* e-Kelurahan sebelumnya telah dibina dan dilakukan sosialisasi mengenai cara menggunakan e-Kelurahan oleh Dinas Kominfo Kota Padang. Namun tetap saja masih ditemukan kendala yang disebabkan oleh pihak kelurahan yang tidak paham mengenai layanan ini. Seperti yang diungkapkan Siksa Meilani berikut ini :

“Sosialisasi dan pelatihan sudah dilakukan kepada pejabat struktural kelurahan, terutama kepada Kasi (Kepala Seksi). Karena jenis layanan yang ada di e-Kelurahan merupakan produk masing-masing Kasi jadi masing-masing Kasi harus bisa mengoperasikan e-Kelurahan. Namun tetap saja masih banyak ditemukan kekurangan.” (Wawancara bersama Siska Meilani, Kasubag Pembinaan Wilayah Bagian Pemerintahan Sekretariat Kota Padang tahun 2019 tanggal 17 Maret 2021)

Operator kelurahan yang kompeten merupakan elemen dasar yang harus dipersiapkan sebelum diterapkannya aplikasi e-Kelurahan. Sejalan dengan yang disampaikan oleh Timothy Dollan, bahwa staf yang kompeten dengan pemahaman yang cukup tentang e-Governemnt merupakan syarat agar inisiatif e-Government yang kredibel dapat diluncurkan. Dalam penelitian ini, pemerintah Kota Padang melalui Bagian Pemerintahan sudah berupaya untuk mempersiapkan SDM yang kompeten, namun dalam penerapannya masih ditemukan kekurangan sehingga menghambat dari pencapaian tujuan e-Kelurahan.

Selain masalah SDM di kelurahan, peneliti menemukan partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan e-Kelurahan masih rendah. Pemahaman masyarakat dalam

penerapan *e-Government* juga menjadi satu hal yang amat penting. Masyarakat sebagai target penerapan *e-Government* memiliki kapasitas untuk memahami potensi transformatif sehingga *e-Government* tidak hanya sebagai simbolik saja. Dari observasi awal yang peneliti lakukan, ditemukan masih banyak masyarakat yang tidak tahu mengenai e-Kelurahan sehingga mereka masih mengakses layanan secara manual dengan datang langsung ke kantor kelurahan. Seperti yang diungkapkan Zartini, salah satu warga Kelurahan Anduring yang ditemukan sedang mengurus surat secara manual di Kantor kelurahan :

" Saya datang ke kantor lurah ini untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu . Saya tidak tahu tentang E-Kelurahan itu, jadi saya juga belum pernah mengaksesnya." (Wawancara bersama Zartini , Masyarakat Kelurahan Anduring pada tanggal 19 Februari 2021)

Pengakuan serupa juga disampaikan oleh masyarakat Kelurahan Kampung Pondok berikut ini:

"Saya tidak mengerti tentang e-Kelurahan itu. Selama ini saya mengurus surat-surat keperluan memang langsung ke kantor lurah saja." (Wawancara bersama Mila, warga Kelurahan Kampung Pondok tanggal 16 Maret 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa masyarakat di kelurahan Anduring dan Kampung Pondok masih banyak yang belum menggunakan e-Kelurahan. Padahal tujuan utama diciptakannya e-kelurahan adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan dasar bagi masyarakat. Selain itu, masyarakat yang sudah mengajukan permohonan surat secara online pun harus datang ke kantor lurah untuk memberikan persyarikat dan mengambil dokumen yang sudah dicetak. Jadi e-Kelurahan hanya membantu masyarakat untuk mengajukan permohonan

layanan saja, masyarakat tidak dapat mengirim secara online atau mencetak sendiri dokumen tersebut. Ini mengindikasikan penerapan e-Kelurahan masih terbatas dalam penyampaian layanan secara online.

Selanjutnya, hasil observasi peneliti mengenai infrastruktur dasar diterapkannya e-Kelurahan, ditemukan bahwa Aparatur kelurahan di 11 Kelurahan *Pilot Project* e-Kelurahan sebelumnya telah dibina dan dilakukan sosialisasi mengenai cara menggunakan e-Kelurahan oleh Dinas Kominfo Kota Padang. Namun tetap saja masih ditemukan kendala yang disebabkan oleh pihak kelurahan yang tidak paham mengenai layanan ini. Seperti yang diungkapkan Siska Meilani berikut ini :

“Sosialisasi dan pelatihan sudah dilakukan kepada pejabat struktural kelurahan, terutama kepada Kasi (Kepala Seksi). Karena jenis layanan yang ada di e-Kelurahan merupakan produk masing-masing Kasi jadi masing-masing Kasi harus bisa mengoperasikan e-Kelurahan. Namun tetap saja masih banyak ditemukan kekurangan.” (Wawancara bersama Siska Meilani, Kasubag Pembinaan Wilayah Bagian Pemerintahan Sekretariat Kota Padang tahun 2019 tanggal 17 Maret 2021)

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa meskipun sudah diadakan sosialisasi dan pelatihan kepada pihak kelurahan masih ditemukan pejabat kelurahan yang tidak bisa mengoperasikan e-Kelurahan. Hal ini mengindikasikan tujuan sosialisasi yang dilakukan belum tercapai.

Selain itu, dalam menerapkan e-Kelurahan, pihak kelurahan kekurangan sarana dan prasarana dalam menunjang penerapan e-Kelurahan. Sarana ini merupakan infrastruktur dasar diterapkannya aplikasi e-Governemnt. Sarana utama yang dibutuhkan adalah komputer dan mesin print. Dari observasi awal, ditemukan bahwa

ketersediaan komputer di beberapa kelurahan tidak sebanding dengan jumlah yang dibutuhkan. Seperti yang diungkapkan Linda Atriani, Kasi Pemerintahan Kelurahan Anduring berikut ini :

“ Untuk sarana dan prasarana kita rasa masih kurang. Kita hanya memiliki 2 unit komputer yang terletak di ruang pelayanan yang digunakan operator kelurahan dan satu lagi di ruang Kasi Pemerintahan. Harusnya masing – masing Kasi itu memiliki 1 unit komputer agar lebih mudah dalam melakukan pelayanan online” (Hasil Wawancara Bersama Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Anduring, Linda Atriani pada tanggal 4 Oktober 2021)

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa jumlah komputer yang tersedia di Kelurahan Anduring adalah 2 unit komputer dan printer. Ini tidak sebanding dengan jumlah kasi yang ada. Hal yang sama juga terjadi di Kelurahan Kampung Pondok, yaitu tersedia 2 unit komputer dan 1 unit mesin print.

Jika ditinjau dari segi kelengkapan informasi, e-Kelurahan tidak sedikitpun menampilkan informasi mengenai kelurahan sebagai pengelenggara layanan. Tidak ada informasi mengenai tautan *website* atau kontak petugas kelurahan. Yang dicantumkan hanyalah informasi tentang Dinas Kominfo Kota Padang, yang dalam hal ini tugas mereka terbatas pada pembangun e-Kelurahan. Jadi saat masyarakat mengalami kesulitan mereka harus datang ke kantor kelurahan karena jalur komunikasi secara online tidak tersedia.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang peneliti temukan di atas, mengindikasikan bahwa sasaran yang dituju dengan adanya e-Kelurahan ini berupa meningkatkan pelayanan kepada masyarakat belum tercapai. Hal ini jelas menjadi

sebuah fenomena tersendiri, dimana diharapkan dengan adanya e-Kelurahan akan mampu memberikan manfaat kepada masyarakat dan pihak kelurahan dalam memberikan layanan dengan lebih mudah dan cepat. Fenomena-fenomena diatas hampir ditemukan disetiap kelurahan *Pilot Project*. Maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana **Efektivitas Penerapan Program e-Kelurahan di Kota Padang**. Karena adanya kesamaan kondisi, maka peneliti menetapkan kriteria untuk menfokuskan penelitian di dua kelurahan, yaitu **Kelurahan Anduring dan Kelurahan Kampung Pondok**. Kelurahan Anduring sebagai kelurahan yang melaksanakan jenis pelayanan terbanyak dan Kelurahan Kampung Pondok dengan jumlah jenis layanan paling sedikit selama tahun 2020. Untuk hasilnya dapat diterapkan di kelurahan lain di Kota Padang yang memiliki kondisi yang sama, hal ini mengacu kepada ungkapan Sugiyono¹⁸, bahwa dalam penelitian kualitatif jika terdapat kondisi sosial yang sama dari beberapa kelompok, maka hasil penelitian di satu kelompok dapat diterapkan di kelompok yang lain.

Penelitian mengenai penerapan e-Kelurahan sebelumnya telah banyak dilakukan. Pratami, dkk¹⁹ mengukur tingkat efektivitas e-Kelurahan secara kuantitatif. Endah Mustika Ramdani²⁰, melakukan penelitian di 151 kelurahan di Kota Bandung

¹⁸ Sugiyono, . Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2008, Hlm 216

¹⁹ Pratami, Y., & Wahjuadi, D, Analisis Efektivitas Penerapan E-Kelurahan Di Kantor Kelurahan Sadang Serang Kecamatan Cobleng Kota Bandung. *Eproceedings Of Management*, Vol 3, No. 2, 2016

²⁰ Ramdani, E. M, Analisis Efektivitas Pelaksanaan E Government Di Tingkat Kelurahan, *Sawala J. Adm. Negara*, Vol. 6, No. 3, 2018

dengan melihat efektivitas penerapan dari sudut pandang organisasi. Waniszhal²¹ meneliti tentang implementasi e-Kelurahan, yang juga berfokus pada internal organisasi dan elemen dasar penerapan e-Government dengan analisis kepatuhan, rutinitas fungsi, kinerja dan dampak dari penggunaan e-kelurahan terhadap karyawan. Masih dalam lingkup internal organisasi, Darma dkk²² secara lebih spesifik meneliti kinerja aparatur terhadap keberhasilan penerapan e-Kelurahan. DGS NIM dkk²³, meneliti e-Kelurahan dengan fokus kepada inovasi birokrasi melalui e-Kelurahan. Penelitian serupa juga dilakukan Ira Maiyenti mengenai implementasi inovasi e-kelurahan. Pramesti²⁴ dalam penelitiannya juga membahas penerapan prinsip *good governance* pada penerapan e-Kelurahan.

Adapun penelitian dengan fokus kepada pengalaman masyarakat juga ditemukan. Meuthia dkk²⁵ meneliti tentang *user experience* pengguna e-Kelurahan yaitu masyarakat. Senada dengan ini, Budianto²⁶ meneliti mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan e-kelurahan dengan teori pelayanan publik. Penelitian

²¹ Waniszhal, R. G., Sobri, K., & Ermanovida, E. *Implementasi Program E-Kelurahan Di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang* (Doctoral Dissertation, Sriwijaya University), 2018.

²² Darma, D. C., Maria, S., & Wijayanti, T. C. Kinerja Aparatur Dalam Memediasi Kreativitas Dan Inovasi Terhadap Keberhasilan Penerapan E-Kelurahan. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, No. 5, Vol. 3, Hlm 401-410, 2021.

²³ Nim, D. S. G., Rohayatin, T., Ip, S., Sukmapryandhika, D., & Si, Penerapan Inovasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui E-Kelurahan Di Kelurahan Sarijadi Kecamatan Sukasari Kota Bandung, 2016.

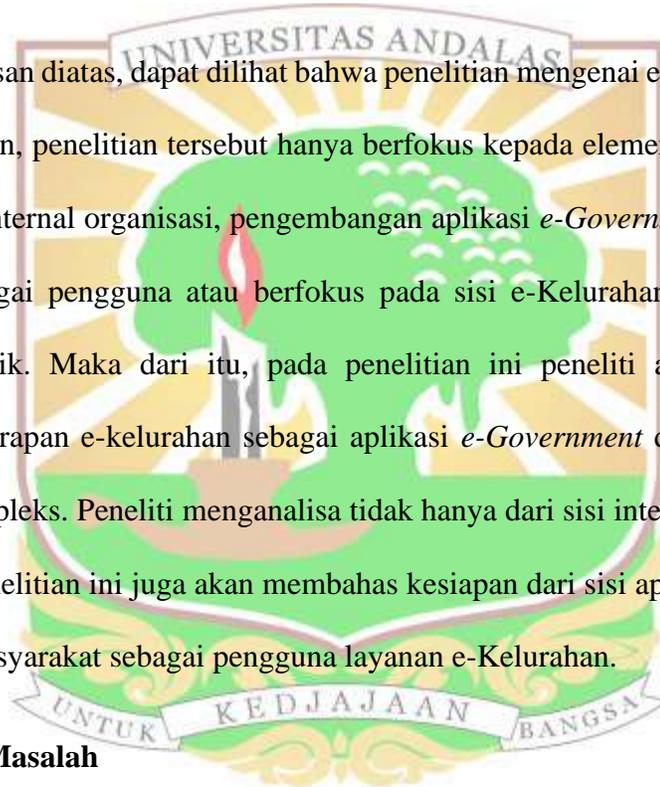
²⁴ Pramesti, S. D, Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan E-Kelurahan Di Kelurahan Mangkubumen Kota Surakarta, 2021.

²⁵ Meuthia, R. F., Ferdawati, F., & Gustati, G, Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model Ux Honeycomb, *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, No. 14, Vol. 2, 342-351, 2021.

²⁶ Budianto, A, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berbasis E-Kelurahan Di Kecamatan Margadana, *Doctoral Dissertation, Universitas Pancasakti Tegal*, 2020.

berbeda dilakukan oleh Ayu Apriyanti Arfah dkk, dengan berfokus kepada pengembangan atau kematangan aplikasi *e-Government*. Sejalan dengan fungsi aplikasi, juga ditemukan penelitian yang dilakukan Afif²⁷ yang berfokus kepada manajemen data administrasi e-Kelurahan untuk membantu kelurahan dalam hal integrasi data masyarakat.

Dari ulasan diatas, dapat dilihat bahwa penelitian mengenai e-Kelurahan sangat beragam. Namun, penelitian tersebut hanya berfokus kepada elemen-elemen tertentu, seperti proses internal organisasi, pengembangan aplikasi *e-Government*, pengalaman masyarakat sebagai pengguna atau berfokus pada sisi e-Kelurahan sebagai aplikasi pelayanan publik. Maka dari itu, pada penelitian ini peneliti akan menganalisa efektivitas penerapan e-kelurahan sebagai aplikasi *e-Government* dengan komponen yang lebih kompleks. Peneliti menganalisa tidak hanya dari sisi internal pemerintahan saja, namun penelitian ini juga akan membahas kesiapan dari sisi aplikasi dan analisis pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan e-Kelurahan.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas penerapan program E-Kelurahan di Kota Padang ?

²⁷ Afif, N. A, Aplikasi Manajemen Data Administrasi E-Kelurahan Pada Kantor Kelurahan Landasan Ulin Tengah Kota Banjarbaru, *Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab, 2021*

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana efektivitas penerapan program E-Kelurahan di Kota Padang, studi penelitian di Kelurahan Anduring dan Kelurahan Kampung Pondok.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk dapat memberikan kontribusi bagi Ilmu Administrasi Publik konsentrasi Manajemen Publik, khususnya dalam kajian efektivitas penerapan program e-Kelurahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran nyata mengenai efektivitas penerapan program e-Kelurahan di Kota Padang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran kepada pihak kelurahan dalam meningkatkan efektivitas penerapan program e-Kelurahan.

