

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Program e-Kelurahan sebagai bentuk penerapan *e-Government* di Kota Padang memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan bagi kelurahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dokumen kependudukan di kelurahan. Namun, selama penerapan e-Kelurahan ini mengalami berbagai kendala dan permasalahan yang menjadikan penerapannya belum efektif.

Berdasarkan hasil analisis peneliti menggunakan teori 6 DAT Timothy Dollan, tujuan dari penerapan e-Kelurahan belum tercapai dengan maksimal. 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. Adanya akses yang sengaja ditutup ini kemudian menjadi temuan baru lagi bagi peneliti bahwa peran masyarakat digantikan oleh operator kelurahan dalam *entry* data permohonan dokumen. Namun, dimensi lainnya 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 dated* dan menjadi kunci dari

efisiensi layanan di kelurahan; serta hubungan lateral yang dibangun melalui kemitraan bersama berjalan lancar. Maka dapat disimpulkan saat ini penerapan e-Kelurahan masih berada dalam tahap transisi. Baik itu dari segi aplikasi, pihak penyelenggara maupun masyarakat masih dalam tahap transisi untuk bertransformasi dari cara lama ke cara baru secara digital. Sehingga penerapan *e-Government* melalui e-Kelurahan ini masih belum efektif.

6.2 Saran

1. E-Kelurahan perlu dikembangkan lagi agar memberikan akses yang lebih efisien, semua layanan dapat diakses, menambahkan fitur Tanda Tangan Elektronik (TTE) dan ditingkatkan lagi agar masyarakat dapat mengirim dan mencetak dokumen sendiri tanpa harus datang ke kelurahan
2. Menciptakan ekosistem yang baik untuk menunjang pemahaman baik itu kelurahan maupun masyarakat agar memanfaatkan e-Kelurahan dengan maksimal. Sehingga, penerapan e-Kelurahan dapat terus bertransformasi ke tahap yang lebih tinggi
3. Menyediakan sarana komunikasi bagi masyarakat agar masyarakat dapat menghubungi pihak terkait baik itu melalui kontak yang dilampirkan ataupun melalui layananan tertentu ketika mengakses e-Kelurahan
4. Menautkan halaman *webiste fanpage facebook* yang berisikan profil dan kegiatan kelurahan ke e-kelurahan agar dapat diakses masyarakat melalui e-Kelurahan

