

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Modernisasi layanan publik melalui konsep *e-Government* menjadi agenda besar bagi pemerintah di seluruh dunia dan peran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses ini semakin diakui. Melihat bahwa *trend* aplikasi *e-Government* serta hasil yang telah dicapai oleh beberapa negara maju 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<sup>1</sup>. 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 mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi

---

<sup>1</sup> Anthopoulos, Leonidas G, 2014, “*Government eStrategic Planning and Management*”, New York: Springer. Hal. 146

*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<sup>2</sup> :

**Tabel 1. 1 *E-Government Development Index (EGDI)* Indonesia Tahun 2016 – 2022**

No.	Tahun	Ranking	EGDI
1.	2016	116	0,4478
2.	2018	107	0,5258
3.	2020	108	0,6612
4.	2022	77	0,7160

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

Hasil survey diatas menunjukkan pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Indonesia berjalan dengan baik. Hal ini tidak terlepas dari kerja keras dan kerjasama tim pelaksana SPBE di kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah. 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

---

<sup>2</sup> [publicadministration.un.org](http://publicadministration.un.org), Country Data *E-Government Development Index*, diakses 18 Januari 2023

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*.

Kota Padang merupakan salah satu dari 4 Kabupaten/Kota di Sumatera Barat yang terpilih ke dalam 100 kota *smart city* oleh pemerintah pusat. Adapun daerah tersebut antara lain Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Solok dan Kota Padang Panjang. Namun berdasarkan hasil evaluasi *smart city* oleh KemenpanRB tahun 2022, Kota Padang mendapat skor terendah dari tiga daerah lainnya di Sumatera Barat seperti tabel berikut ini:

**Tabel 1. 2 Evaluasi Smart City Sumatera Barat**

No.	Kab/Kota	Skor Smart City
1.	Kabupaten Padang Pariaman	3,09
2.	Kabupaten Solok	2,88
3.	Kota Padang Panjang	2,8
4.	Kota Padang	2,49

Sumber: Hasil Evaluasi Smart City 2022, Dinas Kominfo Kota Padang

Evaluasi smart city dilakukan terhadap 6 dimensi *smart city* yakni *smart economy*, *smart mobility*, *smart governance*, *smart people*, *smart living*, dan *smart environment*. Pada tabel diatas dapat dilihat Kota Padang mendapatkan skor paling rendah yakni 2,49. Hal ini menjadi fenomena tersendiri mengingat Kota Padang merupakan ibukota provinsi Sumatera Barat dan dapat dikatakan memiliki potensi yang cukup besar dalam pengembangan *e-Government*. Sejalan dengan publikasi BPS

Provinsi Sumatera Barat tahun 2021 , tercatat sebanyak 63,61% dari 909,04 ribu penduduk Kota Padang adalah pengguna internet. Maka sudah seharusnya ini menjadi catatan untuk meningkatkan penerapan *e-Government* di Kota Padang.

Upaya *e-Government* di Kota Padang telah diamanatkan dalam sejumlah produk hukum, diantaranya tertuang dalam misi pemerintah Kota Padang Tahun 2019-2024 yaitu meningkatkan Kualitas tata kelola Pemerintahan yang Bersih dan pelayanan Publik Prima, yang dicapai melalui perluasan cakupan pelayanan publik berbasis IT, dengan salah satu indikator pengukuran keberhasilan yaitu Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)<sup>3</sup>. Misi ini kemudian di dukung oleh regulasi berupa Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 76 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

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 dengan alamat *website* sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> RPJMD Kota Padang Tahun 2019-2024

**Tabel 1. 3 Halaman Website Aplikasi Program e-Government di Kota Padang 2021**

Halaman Aplikasi	Halaman Aplikasi	Halaman Aplikasi
atcs.dishub.padang.go.id.	sipedas.disnakerin.padang.go.id.	padangutara.padang.go.id.
atcs.padang.go.id.	siskom.diskominfo.padang.go.id	pariwisata.padang.go.id.
bphtb.bapenda.padang.go.id.	corona.padang.go.id	pauh.padang.go.id.
db.disnakerin.padang.go.id.	balapan.padang.go.id.	portal.padang.go.id.
eabsensi.padang.go.id.	bapenda.padang.go.id.	rsud.padang.go.id.
ekelurahan.padang.go.id.	bappeda.padang.go.id.	satpolpp.padang.go.id.
e-planning.padang.go.id.	bkd.padang.go.id.	ulakkarangselatan.padang.go.id.
eplanning.padang.go.id.	bnk.padang.go.id.	belakangtangi.padang.go.id.
geoportal.padang.go.id.	bpbd.padang.go.id.	bpkad.padang.go.id.
helpdesk.padang.go.id.	bpka.padang.go.id.	bpmptsp.padang.go.id.
jdih.padang.go.id.	dinkes.padang.go.id.	db.ldpi.disdik.padang.go.id.
lakip.padang.go.id.	dinsos.padang.go.id.	dinasperdagangan.padang.go.id.
lpse.padang.go.id.	disdik.padang.go.id.	dlh.padang.go.id.
mail.padang.go.id.	disdukcapil.padang.go.id.	humas.padang.go.id.
mantra.padang.go.id.	dishub.padang.go.id.	jatibawahbuluh.padang.go.id.
saporancak.padang.go.id.	diskominfo.padang.go.id.	metrologi.disdag.padang.go.id.
simbangda.padang.go.id.	disnakerin.padang.go.id.	organisasi.padang.go.id.
simdkp.padang.go.id.	dispertanian.padang.go.id.	pemerintahan.padang.go.id.
simpeg.bkd.padang.go.id.	dispusip.padang.go.id.	puskesmasandalas.padang.go.id.
skp.padang.go.id.	dpmpptsp.padang.go.id.	puskesmasbungus.dinkes.padang.go.id
smartreport.padang.go.id.	info.padang.go.id.	padangutara.padang.go.id.
surat.padang.go.id.	inspektorat.padang.go.id.	ppid.padang.go.id.
umkm.padang.go.id.	ldpi.disdik.padang.go.id.	ppidp.padang.go.id.

vidcon.padang.go.id.	lubeg.padang.go.id.	rsud.padang.go.id.
vipreport.padang.go.id.	luki.padang.go.id.	satpolpp.padang.go.id.
vr.padang.go.id.	mediacenter.padang.go.id.	pauh.padang.go.id.
fasosum.padang.go.id.	padang.go.id.	www.ekelurahan.padang.go.id.
portal.padang.go.id.	padangselatan.padang.go.id.	e-regkontrak.padang.go.id.
edatabase.padang.go.id.	padangutara.padang.go.id.	databasekukm.diskop.padang.go.id.
e-regkontrak1.padang.go.id.	pariwisata.padang.go.id.	

Sumber: Dinas Kominfo Kota Padang Tahun 2022

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa Kota Padang cukup banyak meluncurkan *website* maupun aplikasi. Jika dilihat dari aspek kompleksitas dan aspek manfaat<sup>4</sup>, jenis layanan yang bersifat transaksi (*transact*), adalah tingkat paling tinggi yang telah diluncurkan. Salah satu layanan *transact* yang diluncurkan Kota Padang pada tabel diatas adalah e-Kelurahan, yakni permohonan dan penerbitan dokumen kependudukan secara *online* melalui [ekelurahan.padang.go.id](http://ekelurahan.padang.go.id).

Program e-Kelurahan merupakan salah satu aplikasi unggulan penunjang *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 dikelurahan dengan metode lama yang dirasa kurang efisien. Pihak kelurahan menginput data masyarakat yang

---

<sup>4</sup> Loc. Cit., Indrajit Hlm 21-23

dibutuhkan satu persatu dan berulang-ulang, sedangkan pada aplikasi e-Kelurahan kelurahan dapat menerbitkan surat secara otomatis.

Pada e-Kelurahan sudah tersedia format surat sesuai dengan Perwako Kota Padang No. 84 Tahun 2020 tentang tentang Pedoman Administrasi di Kelurahan. e-Kelurahan sudah terintegrasi dengan *database* kependudukan Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kota Padang yakni berupa NIK, Nomor KK, Nama Lengkap, Jenis Kelamin, Tempat Lahir, Tanggal/Bulan/Tahun lahir, Status Perkawinan, Jenis Pekerjaan dan Alamat Sekarang yang merupakan basis data kelurahan dalam menerbitkan dokumen. Format surat akan langsung terisi otomatis dari *database* yang terintegrasi. Adanya pengisian formulir secara otomatis dapat memangkas waktu layanan sehingga layanan di kelurahan menjadi lebih efisien dan produktif. Membuat dan memelihara *database* tersebut adalah ciri infrastruktur kunci dari *e-Government* dan salah satu yang memegang janji terbesar untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan produktivitas<sup>5</sup>.

Pemerintah Kota Padang mendukung penerapan e-Kelurahan dengan memfasilitasi jaringan internet pada 104 kelurahan di Kota Padang masing-masing kelurahan sebesar 10 Mbps. Bukan hanya penyediaan jaringan tapi kita juga bertanggung jawab dalam mengatasi setiap permasalahan jaringan di kelurahan. Adanya penyediaan jaringan telekomunikasi ini dapat menunjang kelurahan di Kota Padang agar lebih efektif dalam menerapkan *e-Government*. Keberadaan jaringan yang

---

<sup>5</sup> Anthopoulos, Leonidas G, Loc. Cit., Hlm 114

handal merupakan salah satu persyaratan mendasar yang harus ada agar inisiatif *e-Government* yang kredibel dapat diluncurkan<sup>6</sup>.

Untuk peningkatan SDM yang melaksanakan e-Kelurahan, petugas kelurahan khususnya pejabat struktural dilakukan pembinaan oleh Dinas Kominfo Kota Padang yang dimotori oleh Bagian Pemerintahan Kota Padang<sup>7</sup>. Begitupun dengan sarana dan prasarana, masing-masing kelurahan sudah dilengkapi dengan komputer, *printer*, kertas dan sarana lainnya untuk mendukung operasional layanan e-Kelurahan. Meskipun di beberapa kelurahan berdasarkan hasil observasi Dinas Kominfo, komputer yang digunakan belum kompatibel atau masih versi lama sehingga mengganggu akses jaringan maupun aksebilitas pada aplikasi e-Kelurahan<sup>8</sup>.

Aplikasi E-Kelurahan telah digunakan secara bertahap oleh 104 kelurahan di 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 seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut:

---

<sup>6</sup> Loc. Cit., Leonidas Hlm 113

<sup>7</sup> Wawancara bersama Siska Meilani, Kasubag Pembinaan Wilayah Bagian Pemerintahan Sekretariat Kota Padang tahun 2019 tanggal 17 Maret 2021

<sup>8</sup> Wawancara bersama Trinanda Laksamana, Kepala Seksi Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi Dinas Kominfo Kota Padang pada 26 oktober 2021



**Tabel 1. 4 Daftar Jenis Layanan Pada Aplikasi E-Kelurahan Kota Padang**

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

		h. Keterangan Penghasilan Tidak Kena Pajak i. Keterangan Hubungan Keluarga
--	--	---

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

Dari tabel diatas diketahui terdapat 32 jenis layanan yang dapat diakses masyarakat melalui e-Kelurahan. Artinya terdapat 32 jenis surat keterangan yang dapat dicetak oleh kelurahan melalui e-Kelurahan. Adapun jumlah surat keterangan yang telah diterbitkan melalui aplikasi e-Kelurahan dari januari 2020 hingga mei 2022 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 5 Jumlah Surat Keterangan Yang Telah 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 terjadi peningkatan penerbitan surat melalui e-Kelurahan dari tahun ke tahun. Dari data tersebut dapat juga dikatakan bahwa pemanfaatan e-Kelurahan cukup tinggi di Kota Padang, yakni mencapai 44.464 jenis surat keterangan dalam 2,5 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<sup>9</sup>.

Penelitian yang dilakukan Widya Cancer Rusnita<sup>10</sup> (2022) mendeskripsikan efektivitas program e-Kelurahan menurut teori *Six Dimensional Assessment tools* timothy Dollan (2013). Hasil penelitian ini 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.

E-Kelurahan belum menyediakan informasi yang efektif mengenai profil si penyelenggara layanan, sarana komunikasi masyarakat ke pihak internal tidak

---

<sup>9</sup> Widya, Cancer Rusnita (2022) Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kota Padang. Skripsi, Universitas Andalas

<sup>10</sup> Ibid

dihadirkan ke hadapan publik, dan pemanfaatan e-Kelurahan masih terbatas karena tidak menyediakan fitur umpan balik atau ruang kepada masyarakat untuk memberikan penilaian atau komentar tentang pengalamannya menggunakan layanan e-Kelurahan. Dapat dikatakan pemerintah kehilangan kesempatan untuk mendorong sisi pemanfaatan *e-Government* berupa *feedback* dari masyarakat ini untuk pengambilan keputusan secara demokratis.

Secara fungsi, e-Kelurahan masih belum bersifat *reliable* karena e-Kelurahan masih sering eror dan terdapat 14 tautan yang rusak dan tidak dapat diakses masyarakat. 14 tautan ini adalah layanan permohonan surat oleh masyarakat dari 32 jenis layanan yang tersedia. E-Kelurahan yang masih eror dan tidak merespon menyebabkan terhambatnya proses penerbitan melalui e-Kelurahan sehingga layanan harus dialihkan kembali ke metode manual.

Jika dilihat dari sisi interaktivitasnya, e-Kelurahan memungkinkan masyarakat dan kelurahan untuk menginput dan mengirim formulir secara online karena tersedia formulir yang dapat diisi secara online oleh masyarakat maupun pihak kelurahan. Namun sayangnya, dokumen yang telah selesai tidak dapat dicetak mandiri oleh masyarakat melainkan masyarakat tetap harus datang ke kelurahan untuk mendapatkan dokumen yang telah dicetak. Hal ini disebabkan oleh e-Kelurahan belum dilengkapi dengan Tanda Tangan Elektronik (TTK) karena kesiapan pihak kelurahan yang dinilai masih rendah dan kondisi lurah yang sering berganti-ganti dalam waktu dekat. Contohnya di Kelurahan Kampung Pondok, selama tahun 2021 lurah kampung pondok sudah berganti sebanyak 4 kali.

Dari hasil penelitian Widya Cancer Rusnita (2022) disimpulkan bahwa penerapan e-Kelurahan masih berada dalam tahap transisi. Baik itu dari segi aplikasi, pihak penyelenggara maupun masyarakat masih dalam tahap perkembangan untuk bertransformasi dari cara lama ke cara baru secara digital. Sehingga penerapannya belum maksimal dan belum memberikan dampak yang signifikan. Maka, menurut peneliti diperlukan evaluasi program e-Kelurahan untuk membuat penilaian atas data dan informasi hasil *asesment* 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.

Peneliti bermaksud ingin melakukan evaluasi program e-Kelurahan untuk menilai perkembangan e-Kelurahan dan memperbaiki sistem e-Kelurahan. Untuk membahas lebih mendalam mengenai hal tersebut dapat di elaborasi 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<sup>11</sup>.

Evaluasi tingkat kematangan *e-Government* dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan penerapan *e-Government* oleh pemerintah sesuai dengan standar regulasi yang berlaku<sup>12</sup>. 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<sup>13</sup>.

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

---

<sup>11</sup> Bouty, A. A., Koniyo, M. H., & Novian, D. (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 Maturity Model. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 23(1), 16-24.

<sup>12</sup> Hasan&Arief, 2018, Pemerintah Daerah Kepulauan, *Jurnal Protek*, 05(1),31-36

<sup>13</sup> Supriyanto & Mustofa, 2017, E-Gov readiness assessment to determine E-government maturity phase. *Proceeding-2016 2nd International Conference on Scince In Information Teknologi*,

tertib dan beraturan dalam pengembangan aplikasi. Namun, terlepas dari kritikan yang diterima, *maturity e-Government 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. Model ini merupakan salah evolusi terbaru *E-Government Maturity Model* yang lahir dari hasil refleksi dan pertimbangan terhadap perkembangan model-model *Maturity e-Government* 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*.

Kajian evaluasi *e-Government Maturity Model* pada aplikasi *e-Government* sudah pernah dilakukan sebelumnya, diantaranya yang dilakukan oleh Aziz Bouty dkk mengenai evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik menggunakan *E-Government Maturity Model* (Kasus Di Pemerintah Kota Gorontalo) menggunakan indikator yang terdapat dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik<sup>14</sup>. Muhammad

---

<sup>14</sup> Ibid

Miftahul Akbar dkk melakukan Evaluasi tingkat kematangan *e-Government* pada partisipasi masyarakat dan pelayanan publik menerapkan *Framework Gartner* dengan fokus analisa pada integrasi sistem dan teknologi<sup>15</sup>. Endang Amalia dan Adietya melakukan kajian pada *Information Architecture* dengan *United Nations Model* mengukur tingkat kematangan, yaitu Informasi Statis, Interaksi, Layanan Transaksional, dan Layanan Terhubung<sup>16</sup>.

Kajian yang membahas mengenai evaluasi *e-Government* dilakukan oleh Nyoman Sutrisna Janureksa mengenai Evaluasi Implementasi E-Government dengan menggabungkan Model Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dan Metode E-Govqual dengan studi kasus pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar<sup>17</sup>. Cintantya Adndhita Dara Kirana melakukan penelitian mengenai Monitoring dan Evaluasi Program *e-Government* aplikasi Surabaya Single Window (SSW) dengan Model evaluasi CIPP ( Context, Input, Process dan Product)<sup>18</sup>. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Arief

---

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> Amalia, E., & Adietya, A. (2019). Analisis dan Evaluasi Tingkat Kematangan E-Government pada Information Architecture dengan Menggunakan United Nations Model. *JUMANJI (Jurnal Masyarakat Informatika Unjani)*, 3(01), 35-52.

<sup>17</sup> Janureksa, N. S. (2021). *Evaluasi Implementasi E-Government Menggunakan Model Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dan Metode E-Govqual (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar)* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).

<sup>18</sup> Kirana, C. A. D. (2018). Monitoring Dan Evaluasi Program "Surabaya Single Window" Sebagai Bentuk Electronic Government Di Kota Surabaya. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 8(1), 43-52.



Rahman mengenai evaluasi kesuksesan *e-Government* menggunakan teori elemen sukses *e-Government*<sup>19</sup>.

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. Di Kota Padang, terdapat penelitian Ira Mayenti mengenai implementasi inovasi E-Kelurahan Di Kota Padang<sup>20</sup> dan Reno Fithri Meuthia, Ferdawati dan Gustati mengenai analisis *User Experience* Pada Aplikasi E-Kelurahan<sup>21</sup>. Di beberapa daerah lain di Indonesia, terdapat penelitian mengenai efektivitas e-Kelurahan oleh Endah Mustika Ramdani di 151 kelurahan di Kota Bandung<sup>22</sup>, Arief & Yuardani di Kota Pontianak<sup>23</sup> dan Fristiza Dwi Tami dan Nora Eka Putri di Kota Padang Panjang. Di Kota Palembang, terdapat penelitian Waniszhal tentang implementasi program e-Kelurahan<sup>24</sup>. Selanjutnya di Kota Tegal, Budianto

<sup>19</sup> Rahman, A. (2011). Evaluasi Kesuksesan E-Government: Studi Di Kabupaten Sleman Dan Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 15(2).

<sup>20</sup> 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.

<sup>21</sup> 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..

<sup>22</sup> Ramdani, E. M, Analisis Efektivitas Pelaksanaan E Government Di Tingkat Kelurahan, *Sawala J. Adm. Negara*, Vol. 6, No. 3, 2018

<sup>23</sup> Verdico Arief dan Ade M. Yuardani, (2018) Efektivitas Penerapan Konsep E-Government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota Pontianak Provinsi Sumatera Barat, *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 155-163

<sup>24</sup> Waniszhal, R. G., Sobri, K., & Ermanovida, E. Implementasi Program E-Kelurahan Di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang (Doctoral Dissertation, Sriwijaya University), 2018.

melakukan penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan e-kelurahan<sup>25</sup>. Nuzul Alirahman Afif melakukan penelitian di Kota Banjar Baru yang berfokus kepada manajemen data administrasi e-Kelurahan untuk membantu kelurahan dalam hal integrasi data masyarakat<sup>26</sup>. Beberapa penelitian yang dijabarkan ini hanya sampai tahap pengukuran, analisis maupun *asesment*. Belum ada peneliti yang sampai kepada tahap evaluasi program e-Kelurahan di Indonesia. Maka evaluasi program e-Kelurahan di Kota Padang akan menjadi kajian pertama yang mengevaluasi program e-Kelurahan.

Berdasarkan fenomena yang peneliti paparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi program e-Kelurahan di Kota Padang menggunakan *E-Government Maturity Models*. Evaluasi tingkat kematangan (*Maturity*) dapat menjadi acuan untuk memperbaiki sistem yang telah digunakan pada pemerintah, menyusun strategi pengembangan dan menentukan prioritas perbaikan. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan model *Five pillars of e-Government* oleh Fietkiewicz, Mainka & Stock (2017) yang merupakan salah satu model terbaru dari evolui teori *E-Government Maturity Models*. Sehingga penelitian yang akan peneliti lakukan berjudul **“Evaluasi Program e-Kelurahan di Kota Padang Menggunakan *E-Government Maturity Model*”**

Peneliti memfokuskan penelitian di empat kelurahan, yaitu Kelurahan Anduring, Kelurahan Kampung Pondok, Kelurahan Kuranji dan Kelurahan Seberang

---

<sup>25</sup> Budianto, A, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berbasis E-Kelurahan Di Kecamatan Margadana, Doctoral Dissertation, Universitas Pancasakti Tegal, 2020.

<sup>26</sup> Afif, N. A, Aplikasi Manajemen Data Administrasi E-Kelurahan Pada Kantor Kelurahan Landasan Ulin Tengah Kota Banjarbaru, Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab, 2021

Palinggam. Pemilihan kelurahan ini berdasarkan kriteria yang peneliti tetapkan yakni dua Kelurahan *Pilot Project* e-Kelurahan yang telah diteliti sebelumnya yakni Kelurahan Anduring dan Kelurahan Kampung Pondok. Pada penelitian ini, terdapat penambahan dua kelurahan yang akan diteliti yakni Kelurahan Kuranji dengan kriteria jumlah layanan selesai terbanyak sampai tahun 2022 sekaligus kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kota Padang dan Kelurahan Seberang Palinggam dengan kriteria kelurahan yang belum pernah menggunakan e-Kelurahan hingga tahun 2023.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengembangan program e-Kelurahan di Kota Padang ?
2. Bagaimana hasil evaluasi program e-kelurahan di Kota Padang menggunakan pendekatan *E-Government Maturity Model* ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas adalah:

1. Mendapatkan informasi yang akurat dan objektif tentang program e-Kelurahan
2. Menganalisa perkembangan program e-Kelurahan di Kota Padang

3. Mendapatkan hasil evaluasi program e-Kelurahan di Kota Padang menggunakan pendekatan *E-Government Maturity Model*

## 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 evaluasi program e-Kelurahan menggunakan *E-Government Maturity Model*.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai acuan dan referensi pengembangan dan perbaikan program e-Kelurahan oleh Pemerintah Kota Padang. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan terkait dengan keberlanjutan program e-Kelurahan di Kota Padang.

