

## BAB VI

### KESIMPULAN

#### 6.1 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-Governement* oleh Fietkiewicz dkk. Hasil evaluasi menggunakan *five pillars e-Governement* 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 hasil evaluasi menunjukkan bahwa terjadi penurunan fungsi e-Kelurahan dari tahun sebelumnya serta banyak fitur-fitur yang luput oleh Pemerintah Kota Padang dalam mengembangkan e-Kelurahan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kekurangan dalam penerapan e-Kelurahan berasal dari pemerintah, diantaranya 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 pematapan perfoma dari aplikasi layanan tersebut belum menjadi prioritas.

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.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran perbaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menutupi kekurangan teori ini, peneliti selanjutnya merekomendasikan untuk mengkombinasikan dengan teori lain yang membahas mengenai organisasi , sumber daya manusia atau pengawasan yang sesuai dengan kebutuhan analisis peneliti.
- b. Peningkatan kualitas SDM melalui sosialisasi dan pelatihan yang berkelanjutan yang diiringi dengan komitmen yang kuat dari stake holder terkait agar semua kelurahan di Kota Padang mengakses e-Kelurahan dengan baik.
- c. Bagian pemerintahan dapat melakukan monitoring secara menyeluruh, terutama yang menjadi prioritas adalah kelurahan yang tidak menggunakan sama sekali.
- d. Peningkatan sumber daya finansial yang memadai dan dukungan yang besar Pemerintah Kota Padang melalui APBD agar aplikasi *e-Government* khususnya e-Kelurahan dapat dikembangkan sebagaimana mestinya.
- e. Jaringan harus diperbaiki agar pihak kelurahan yang sudah terbiasa menggunakan program e-Kelurahan tidak kembali lagi ke paradigma lama menggunakan layanan manual. Pihak kelurahan dapat mengajukan penggantian perangkat ke versi yang lebih baru kepada pihak kecamatan atau pengadaan jaringan tambahan yang berbeda dengan yang dipakai oleh Pemerintah Kota Padang sebagai cadangan. Jika jaringan dari pemerintah bermasalah, kelurahan dapat menggunakan *wifi* tambahan ini agar proses penerbitan surat tidak terhambat
- f. Melakukan pemetaan kembali kebutuhan-kebutuhan kelurahan yang belum terpenuhi oleh e-kelurahan dalam menerbitkan dokumen untuk kemudian

dilakukan penambahan layanan yang dibutuhkan masyarakat dan perbaikan format surat sesuai yang dibutuhkan, menyediakan fitur kolom chat, tautan media sosial atau tautan halaman *website* instansi lain di pemerintah Kota Padang, menambah fitur kuesioner online, memperbarui halaman akses masyarakat untuk dapat diinput manual oleh masyarakat sehingga masyarakat bisa mengajukan kembali formulir pendaftaran secara online. Langkah ini harus diikuti dengan meningkatkan kesadaran pemerintah akan pentingnya peran masyarakat dalam penerapan *e-Government* dengan melakukan serangkaian upaya seperti sosialisasi kepada masyarakat untuk berpartisipasi menggunakan layanan e-Kelurahan.

