

**EVALUASI PROGRAM E-KELURAHAN DI KOTA PADANG
MENGUNAKAN *E-GOVERNMENT MATURITY MODEL***

TESIS

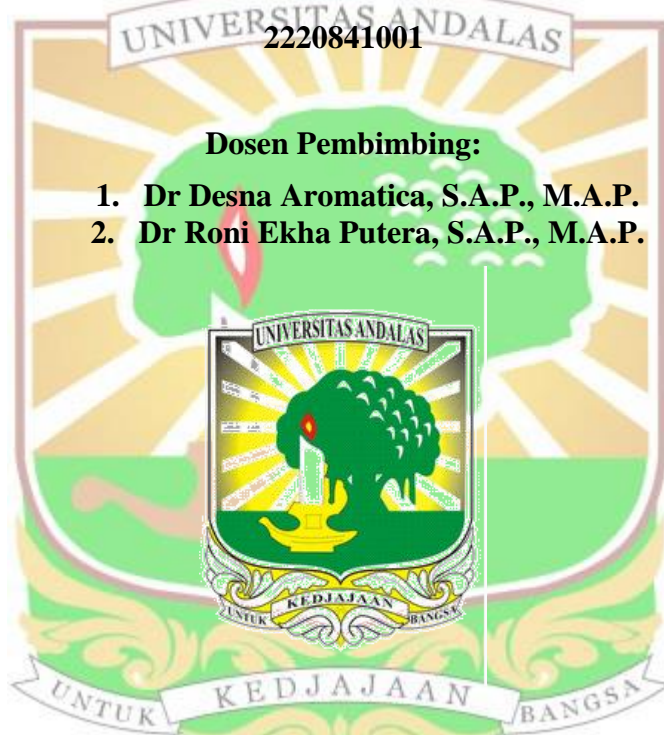
OLEH:

WIDYA CANCER RUSNITA

2220841001

Dosen Pembimbing:

- 1. Dr Desna Aromatica, S.A.P., M.A.P.**
- 2. Dr Roni Ekha Putera, S.A.P., M.A.P.**



**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2023

ABSTRAK

Widya Cancer Rusnita, NIM 2220841001, Evaluasi Program e-Kelurahan di Kota Padang Menggunakan *E-Government Maturity Model*, Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2023. Dibimbing Oleh: Dr. Desna Aromaticca, S.AP, M.AP dan Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA . Tesis ini terdiri dari 126 Halaman dengan referensi 4 buku teori, 2 buku metode 19 Jurnal, 5 Skripsi/Tesis, 11 Dokumen dan 2 Website.

E-Kelurahan merupakan aplikasi berbasis web yang digunakan sebagai sarana dalam menerbitkan dokumen ditingkat kelurahan. Hasil penelitian tahun 2022 mengenai efektivitas program e-Kelurahan di Kota Padang menurut teori *Six Dimensional Assessment tools* timothy Dollan (2013) menunjukkan layanan e-kelurahan belum efektif, terdapat banyak kekurangan yang menyebabkan belum efektif terutama dalam hal pengembangan aplikasi. Maka penelitian ini adalah penelitian lanjutan yang bertujuan untuk melakukan evaluasi layanan e-Kelurahan menggunakan *Maturity e-Government Models*. Model evaluasi yang digunakan adalah *Five pillars of e-Government* dikemukakan oleh Fietkiewicz, Mainka & Stock tahun 2017 yang terdiri dari Diseminasi Informasi, Komunikasi, Transaksi, Interoperabilitas dan Partisipasi yang merupakan evolusi terbaru teori *E-Government Maturity Models*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum semua pilar terpenuhi oleh e-Kelurahan terutama pilar komunikasi, pilar transaksi, interoperabilitas dan partisipasi. 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. Adapun kekurangan dari teori ini, analisis hanya berfokus pada pengembangan *website* saja, mengabaikan faktor lain seperti organisasi, sumber daya dan pengawasan yang juga menjadi permasalahan penerapan.

Kata Kunci: E-kelurahan, Evaluasi, Kematangan (*Maturity*)

ABSTRACT

Widya Cancer Rusnita, NIM 2220841001, Evaluation of the e-Kelurahan Program in Padang City Using the E-Government Maturity Model, Master of Public Administration Studies, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2023. Supervised by: Dr. Desna Aromatica, S .AP, M.AP and Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA . This thesis consists of 126 pages with references to 4 theory books, 2 method books, 19 journals, 5 thesis, 11 documents and 2 websites.

E-Kelurahan is a web-based application used for document publishing at the Kelurahan. The results of the 2022 research regarding the effectiveness of the e-Kelurahan program at the Padang City according to Timothy Dollan's Six Dimensional Assessment tools theory (2013) show that e-kelurahan services have not been effective, there are many deficiencies that have resulted in ineffectiveness, especially in terms of application development. So this research is a follow-up research that aims to evaluate e-Kelurahan services using Maturity e-Government Models. The evaluation model used is the Five pillars of e-Government put forward by Fietkiewicz, Mainka & Stock in 2017 which consists of Information Dissemination, Communication, Transactions, Interoperability and Participation which is the latest evolution of the theory of E-Government Maturity Models.

According to the findings of this study, that 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 from the previous year and many features were missed by the Padang City Government in developing the e-Kelurahan. The evaluation results show that the deficiencies in the implementation of e-Kelurahan come from the government, including the readiness of the kelurahan, especially in terms of human resources and weak support in terms of the budget, which are obstacles to the development of e-Kelurahan. As a result, the implementation of the aim of e-Kelurahan to make it easier for the public to access online services anytime and anywhere has not been achieved. As well as improving the quality of service in the village is also not achieved optimally. The drawbacks of this theory, like other maturity e-Government theories, the analysis only focuses on website development, ignoring other factors such as organization, resources and supervision which are also implementation problems.

Kata Kunci: E-kelurahan, Evaluatin, Maturity