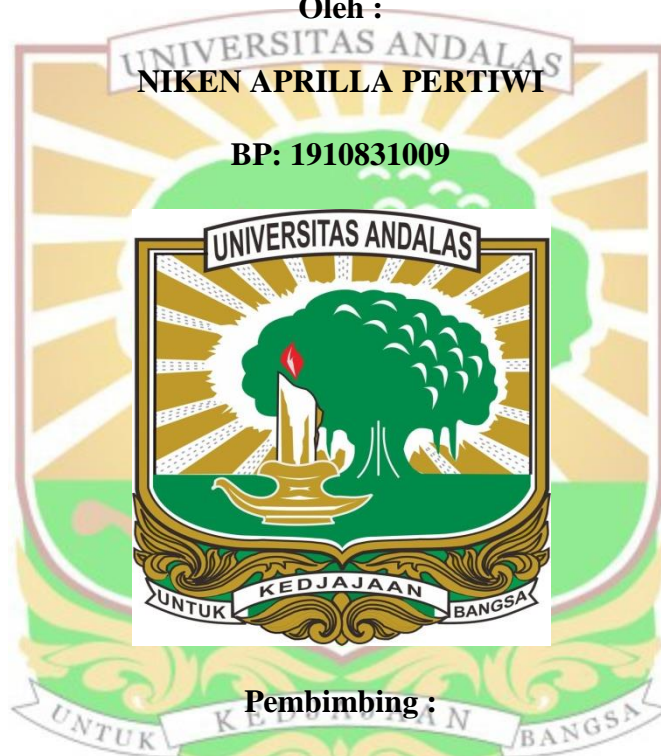


**KENDALA PEMERINTAHAN NAGARI CUPAK KECAMATAN  
GUNUNG TALANG KABUPATEN SOLOK DALAM PEMANFAATAN  
E-GOVERNMENT PADA PELAYANAN PUBLIK**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Mendapat Gelar Sarjana Ilmu Politik Pada Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik*

**Oleh :**



**NIKEN APRILLA PERTIWI**

**BP: 1910831009**

**Pembimbing :**

- 1. Prof. Dr. Asrinaldi, M. Si**
- 2. Andri Rusta, S.IP.,M.PP**

**DEPARTEMEN ILMU POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG**

**2023**

## ABSTRAK

Pemerintah Nagari Cupak menyediakan layanan berbasis *e-government* dalam bentuk aplikasi Mandiri *Smart*. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Nagari Cupak yang berbasis elektronik. Selain itu adanya aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang mempengaruhi pemerintah Nagari Cupak dalam pemanfaatan *E-government* pada pelayanan publik. Analisis ini menggunakan teori dari Wayudi Kumorotomo (2008) yang menyatakan ada tiga aspek permasalahan dalam pemanfaatan *e-governmet* yaitu, aspek budaya, aspek kepemimpinan dan aspek infrastruktur. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 10 orang. Pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dengan menentukan kriteria pada informan yang akan di wawancara. Hasil penelitian ini dilihat dari analisa tiga aspek, pada aspek infrastruktur sudah memadai dengan tersedianya aplikasi Mandiri *Smart*, namun masih ada beberapa masyarakat yang belum memiliki HP untuk dapat mengakses aplikasi tersebut. Dari aspek kepemimpinan sudah baik dengan adanya komitmen pemimpin dalam pengembangan pelayanan berbasis elektronik namun sosialisasi sepenuhnya belum dilakukan oleh pihak wali Nagari Kecamatan Gunung Talang. Dari aspek budaya sudah baik dilihat dari pengalokasian SDM, namun kesadaran masyarakat pada penggunaan aplikasi berbasis digital tersebut masih minim. Jika dilihat dari manfaat penerapan aplikasi Mandiri *Smart* ini dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pembuatan surat.

**Kata kunci : *E-government*, Pelayanan Publik, Infrastruktur, Mandiri Smart**



## ABSTRACT

*The Nagari Cupak government provides e-government-based services in the form of the Mandiri Smart application. This service aims to provide electronic-based services to the Nagari Cupak community. In addition, the existence of this application also aims to improve the quality of service in order to meet the needs of the community. This study aims to identify the obstacles that affect the Nagari Cupak government in the use of e-government in public services. This analysis uses the theory of Wayudi Kumorotomo (2008) which states that there are three aspects of problems in the use of e-government, namely, cultural aspects, leadership aspects and infrastructure aspects. This research uses a case study method with a qualitative approach, with interview and documentation data collection techniques. There were 8 people who were used as informants in this study. The results of this study are seen from the analysis of three aspects, in terms of infrastructure it is sufficient with the availability of the Mandiri Smart application, but there are still some people who do not have cellphones to be able to access the application. From the leadership aspect it has been good with the leader's commitment to developing electronic-based services, but the full socialization has not been carried out by the Nagari guardian, Gunung Talang District. From the cultural aspect, it is good to see from the allocation of human resources, but public awareness of the use of digital-based applications is still minimal. When viewed from the benefits of implementing the Mandiri Smart application, it can provide convenience to the public in the process of making letters.*

**Keywords:** *E-government, Public Services, Infrastructure, Mandiri Smart*

