

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat baik dalam bentuk pelayanan pengaturan maupun dalam bentuk lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.¹ Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Oleh karena itu pemerintah selaku pemberi pelayanan publik sudah seharusnya lebih komunikatif dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Saat ini, dimana kemajuan teknologi yang sudah berkembang pesat terutama kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Mengingat hal tersebut pemerintah juga harus mengikuti perkembangan zaman dalam menjalankan fungsi dan wewenangnya, salah satunya ialah dengan meningkatkan pelayanan dengan menggunakan/memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi (*e-government*). Dengan perkembangan zaman yang diiringi dengan kemajuan teknologi,

¹ Nadia Ulfa Divani dan Dyah Hariani, 2018, Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang, *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), hlm 233-251.

² Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pasal 1.

masyarakat menuntut pemerintah sebagai penyedia layanan agar lebih terbuka, efektif serta efisien dalam melaksanakan tugasnya, dan memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan agar masyarakat juga bisa ikut andil dalam memantau tugas maupun kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Sehingga dengan implementasi *e-government* tadi dapat mendorong pemerintah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).³

Ada beberapa definisi para ahli tentang *e-government*, salah satunya *e-government* menurut Budi Rianto dan Tri Lestari yang merupakan suatu bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Pengaplikasian *e-government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.⁴

Sedangkan menurut Indrajit, *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk

³ Yordan Putra, 2014, Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 1, hlm 80- 88.

⁴ Budi Rianto dan Tri Lestari, 2012, *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*, Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN).

meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif.⁵ Pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Saat ini fenomena semakin menguatnya globalisasi dan dinamisnya perkembangan masyarakat serta tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, memposisikan pelayanan publik sebagai suatu variabel tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Tingkat keberhasilan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh institusi publik/pemerintah akan nampak salah satunya dengan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu ada beberapa hal yang harus disikapi administrator publik dalam menjalankan roda pembangunan di daerah, khususnya dalam membuat kebijakan agar dapat memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat.⁶

Untuk menjawab tuntutan masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam hal pelayanan publik, pemerintah berusaha beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan membentuk suatu Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

⁵ Richardus Eko Indrajit, 2002, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Penerbit Andi, hlm 26.

⁶ Agustinus, 2020, Arus globalisasi dan kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah, *Jurnal Sipatokkong BPSDM Sulawesi Selatan*.

SP4N-LAPOR! merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui aplikasi dan juga *website*.⁷

Aplikasi pelayanan publik seperti ini tidak hanya ada di tingkat nasional, melainkan di tingkat Kabupaten/Kota pun juga mempunyai aplikasi serupa yang dalam penelitian ini terdapat di Kota Padang dengan aplikasi Padang Kiniko. Padang Kiniko dari segi bahasa dapat dimaknai dengan Padang saat ini, dimana dengan hadirnya aplikasi ini pemerintah Kota Padang bertujuan untuk lebih mempermudah dalam melayani pengaduan dan aspirasi masyarakat. Perbedaan aplikasi SP4N-LAPOR! dengan aplikasi Padang Kiniko adalah pada aplikasi Padang Kiniko hanya melayani masyarakat yang Nomor Induk Kependudukan (NIK) nya terdaftar di Disdukcapil Kota Padang.⁸

Aplikasi Padang Kiniko ini muncul sebagai upaya pemerintah Kota Padang menerapkan pelayanan yang efektif dan efisien dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Walikota Padang Hendri Septa meresmikan aplikasi ini pada tanggal 10 November tahun 2022 dan berdasarkan pernyataan Walikota Padang saat itu, Aplikasi Padang Kiniko diluncurkan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat memberikan pengaduan, opini dan aspirasinya kepada Pemerintah Kota Padang. Lembaga yang mengelola aplikasi ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Padang.⁹

⁷ Aplikasi SP4N-LAPOR!, <https://www.lapor.go.id>, diakses pada 23 Oktober 2023.

⁸ Mutiara Hasfuri Ananda, 2023, Tingkatkan pelayanan, Kominfo Padang dan Disdukcapil luncurkan aplikasi Padang Kiniko, <https://www.harianhaluan.com/news/pr-106495412/tingkatkan-pelayanan-kominfo-padang-dan-disdukcapil-luncurkan-aplikasi-padang-kiniko>, diakses 23 Oktober 2023.

⁹ Rima Kurniati, 2023, Aplikasi Padang Kiniko tempat curhat keluhan hingga pengaduan soal layanan pemerintah, <https://padang.tribunnews.com/2023/01/27/aplikasi-padang-kiniko-tempat-curhat-keluhan-hingga-pengaduan-soal-layanan-pemerintah>, diakses 23 Oktober 2023.

Aplikasi Padang Kiniko yang dikelola oleh Diskominfo Kota Padang ini merupakan salah satu bentuk *e-government* untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pembahasan mengenai *e-government* kali ini membuat peneliti tertarik untuk menelitinya. Penelitian tentang *e-government* telah pernah dilakukan sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Dedi Kusuma Habibie, 2019;¹⁰ Nurul Jannah Lailatul Fitria, 2020;¹¹ Ainan Shafira dan Ardita Kurniasiwati, 2021;¹² Bahrul Syaepudin dan Adie Dwiyanto Nurlukman, 2022;¹³ Terakhir ada penelitian dari George Towar Iqbal Tawakkal, 2023.¹⁴ Pada dasarnya, beberapa penelitian di atas bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *e-government* untuk memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu di atas adalah objek yang diteliti yaitu pelayanan pengaduan dan aspirasi masyarakat yang berbasis elektronik dan fokus penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana implementasi Aplikasi Padang Kiniko sebagai layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat di Kota Padang serta apa saja kendala dalam implementasinya. Dengan adanya aplikasi Padang Kiniko sebagai bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat merupakan suatu kemajuan dalam hal

¹⁰ Dedi Kusuma Habibie, 2019, Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik, *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1-8.

¹¹ Nurul Jannah Lailatul Fitria, 2020, Penerapan Work From Home Dan Work From Office Dengan Absensi Online Sebagai Implikasi E-Government Di Masa New Normal, *Civil Service Journal*, 14(1 Juni), 69-83.

¹² Ainan Shafira dan Ardita Kurniasiwati, 2021, Implementasi E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo, *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 52-68.

¹³ Bahrul Syaepudin dan Adie Dwiyanto Nurlukman, 2022, Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang, *Jurnal Pekommas*, 7(1), 53-62.

¹⁴ George Towar Iqbal Tawakkal, 2023, Demokrasi dan E-Government Memetakan Perhatian Dunia Hari ini (Studi Tentang Empat Lembaga Indeksasi), *Politeia: Jurnal Ilmu Politik*, 15(1), 39-56.

pelayanan publik, tentunya diharapkan partisipasi masyarakat untuk ikut andil memberikan masukan dan saran terhadap pelayanan dan kebijakan yang telah dilaksanakan maupun yang akan diambil oleh pemerintah Kota Padang nantinya.

1.2 Rumusan Masalah

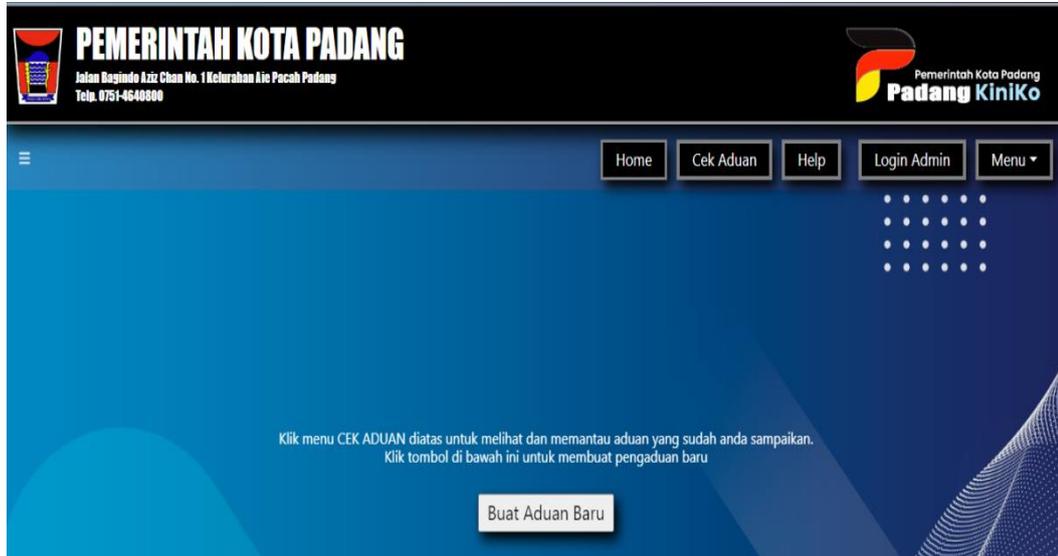
Di era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan perkembangan luar biasa di bidang teknologi terutama teknologi komunikasi dan informasi, yang rata-rata masyarakat sudah menggunakan teknologi *smartphone* untuk memudahkan segala aktivitasnya. Oleh karena itu pemerintah juga dituntut mengikuti perkembangan zaman yaitu dengan mulai beralih memberikan pelayanan publik melalui teknologi internet yang bisa diakses dengan mudah.¹⁵ Harapannya dengan peralihan pelayanan ini bisa juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan saran terhadap pelayanan dan kebijakan yang telah diambil maupun yang akan dibuat oleh pemerintah di Kota Padang nantinya.

Implementasi Aplikasi Padang Kiniko berdasarkan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat.¹⁶ Penerapan peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga lebih efektif dan efisien tanpa harus mengantri lama-lama dan jarak yang jauh antara rumah dengan kantor instansi terkait. Adapun bentuk tampilan *dashboard* dari Aplikasi Padang Kiniko dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah ini.

¹⁵ Shafa Eka Nurhalisah, 2022, Peran Teknologi Informasi di Era Revolusi Industri 4.0 - Kompasiana.com, diakses 23 Oktober 2023.

¹⁶ Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat, <https://jdih.padang.go.id/datapw/2553>, diakses 23 Oktober 2023.

Gambar 1.1
Dashboard Aplikasi Padang Kiniko



Sumber: <https://kiniko.padang.go.id>.

Pada gambar 1.1 di atas bisa kita lihat *dashboard* aplikasi Padang Kiniko yang terdapat beberapa pilihan mulai dari *home*, *cek aduan*, *help*, *login admin*, *menu* dan yang paling penting menu untuk membuat pengaduan atau aspirasi bagi masyarakat. Pada menu *buat aduan baru* ini kita harus mengisi data diri terlebih dahulu, setelah itu mengisi kategori keluhan yang akan disampaikan apakah itu termasuk pengaduan, aspirasi ataupun opini. Setelah mengisi kategori yang mau disampaikan lanjut akan ditanya tujuan Kecamatan dari pengaduan, aspirasi atau opini yang disampaikan tadi. Lalu, yang terakhir pengguna akan diminta foto tentang objek aduan dan baru setelah itu bisa mengklik *finish* untuk mengirimkan pengaduan, aspirasi atau opini yang telah disampaikan tadi.¹⁷

Aplikasi Padang Kiniko ini muncul sebagai solusi karena pengelolaan pelayanan publik di Kota Padang yang belum terkelola secara efektif dan efisien

¹⁷ Dashboard Aplikasi Padang Kiniko, <https://kiniko.padang.go.id>, diakses 23 Oktober 2023.

serta sebagai bentuk upaya pemerintah Kota Padang dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Aplikasi Padang Kiniko yang diresmikan oleh Walikota Padang Hendri Septa pada tanggal 10 November tahun 2022 yang lalu dan berdasarkan pernyataan Walikota Padang, Aplikasi Padang Kiniko diluncurkan untuk memudahkan masyarakat memberikan pengaduan, opini dan aspirasinya kepada Pemerintah Kota Padang. Lembaga yang akan mengelola aplikasi ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang.¹⁸

Alur pengaduan pada Aplikasi Padang Kiniko ini dimulai dari membuat laporan pengaduan dan ditelaah terlebih dahulu oleh admin kota untuk laporan ini diterima atau ditolaknya, selanjutnya kalau laporan diterima akan diteruskan ke kecamatan yang menjadi tujuan yang nantinya juga akan memverifikasi laporan tersebut langsung di lapangan, lalu pihak kecamatan akan menjawab laporan tersebut dan berkoordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, dan terakhir laporan ditindak lanjuti oleh pihak kecamatan atau OPD terkait barulah status laporan akan berubah menjadi selesai. Untuk itu alur dan standar operasional prosedur pengelolaan pengaduan pada Aplikasi Padang Kiniko ini dapat kita lihat pada gambar 1.2 di bawah.

¹⁸ Rima Kurniati, *Op.cit.*

Gambar 1.2
Standar Operasional Prosedur (SOP)
Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi Padang Kiniko

No	Kegiatan	Pelaksana				Waktu	Ket
		Masyarakat	Admin Kota	Camat	OPD Terkait		
1	Membuat laporan/pengaduan	Mulai					Lampu hijau : Tepat waktu Lampu kuning : Terlambat 1 hari Lampu merah : Terlambat 2 hari Lampu hitam : Terlambat > 2 hari SOP berlaku pada jam kerja
2	Menerima pengaduan dari masyarakat	Laporan ditolak				10 menit	
3	Melakukan verifikasi, menelaah laporan	Laporan ditolak				20 menit	
4	Menerima/menolak laporan					10 menit	
5	Menerima laporan dari admin kota		Laporan masuk			10 menit	
6	Camat menerima laporan					10 menit	
7	Melakukan verifikasi, menelaah laporan					30 menit	
8	Camat menjawab laporan setelah berkoordinasi dengan OPD terkait (jika dibutuhkan)					20 menit	
9	Jika tindak lanjut hanya di Camat, maka laporan selesai, jika butuh tindak lanjut OPD maka laporan diteruskan ke OPD terkait					1 - 3 hari	
10	OPD terkait menindaklanjuti laporan					1 - 10 hari (tentatif)	
11	Laporan selesai	Selesai					

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang.

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa kanal pengaduan berbasis aplikasi Padang Kiniko ini memiliki alur atau proses dalam pengelolaan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat hingga nantinya pengaduan tersebut ditanggapi oleh camat atau OPD terkait dan untuk gambar lebih jelasnya bisa kita lihat pada halaman lampiran.¹⁹ Sejalan dengan hal itu pesan Asisten III Setdako Pemerintah Kota Padang, Corri Saidan menyampaikan bahwa:²⁰

“Seluruh OPD dan kecamatan di Kota Padang harus mulai mensosialisasikan fungsi aplikasi Padang Kiniko. Sosialisasi harus dilaksanakan dengan baik oleh masing-masing OPD serta kecamatan dimana informasi yang disampaikan kepada masyarakat juga tidak akan bisa tuntas dalam sehari”.

¹⁹ Rujuk lampiran dokumentasi penelitian pada halaman 96.

²⁰ Kusnadi, 2023, Masyarakat Agar Sampaikan Keluhan Di Aplikasi Padang Padang Kiniko, <https://infopublik.id/kategori/nusantara/739282/masyarakat-agar-sampaikan-keluhan-di-aplikasi-padang-kiniko?>, diakses 23 Oktober 2023.

Pesan ini disampaikan dalam rapat kemajuan Padang Kiniko yang dihadiri perwakilan OPD dan kecamatan se-Kota Padang di Balai Kota Padang. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Padang, Bobby Firman yaitu:²¹

“Menurutnya, berdasarkan data yang ada keluhan masyarakat terbanyak adalah tentang masalah fasilitas umum seperti jalan rusak dan keluhan lainnya. Dijelaskannya pula bahwa aplikasi Padang Kiniko ini bekerja berdasarkan *tracking* atau alur. Dimana setiap pengaduan akan diterima oleh admin yang akan diteruskan ke camat. Kemudian camat akan meneruskan ke OPD teknis, misalnya soal keluhan jalan rusak maka nantinya akan ditangani oleh Dinas PUPR Kota Padang”.

Diperkuat dengan pernyataan dari Kepala Bidang *E-Government* Diskominfo Padang, Romy Elpa Segas yaitu:²²

“Meminta kepada seluruh Kecamatan dan OPD di Kota Padang untuk memperhatikan *tracking* laporan masyarakat, agar respon yang diberikan dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat”.

Berdasarkan pernyataan dari Asisten III Setdako Pemerintah Kota Padang, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Padang dan Kepala Bidang *E-Government* Diskominfo Kota Padang bahwa perlunya kolaborasi dari OPD dan Pemerintah Kecamatan di Kota Padang dalam mensosialisasikan aplikasi Padang Kiniko. Selanjutnya, untuk setiap pengaduan yang masuk pada Aplikasi Padang Kiniko akan di *tracking* dan ditanggapi sesuai dengan permasalahan yang bisa diatasi oleh Pemerintah Kecamatan atau harus ke OPD terkait seperti jalan rusak yang harus diteruskan ke Dinas PUPR.

²¹ Rima Kurniati, 2023, Kanal Pengaduan Padang Kiniko Telah Terima 55 Keluhan, Terbanyak Fasilitas Umum, <https://padang.tribunnews.com/2023/05/11/kanal-pengaduan-padang-kiniko-telah-terima-55-keluhan-terbanyak-aduan-fasilitas-umum-Padang>. diakses 23 Oktober 2023.

²² *Ibid.*

Peneliti juga melakukan wawancara bersama masyarakat di Kecamatan Bungus Teluk Kabung yaitu Amlı Tanjung selaku ketua RT di Kelurahan Bungus Selatan yang tidak mengetahui apa itu Aplikasi Padang Kiniko baik dari cara penggunaan maupun kegunaannya karena tidak pernah mendengar sosialisasi tentang aplikasi tersebut.²³ Begitu juga hasil wawancara dengan Francisco selaku salah satu tokoh anak muda di Kecamatan Bungus Teluk Kabung dan pastinya memiliki *gadget* tapi ketika peneliti menanyakan tentang aplikasi Padang Kiniko jawabannya hampir sama dengan informan sebelumnya bahwa dia tidak mengetahui tentang aplikasi tersebut karena setahu dia tidak ada sosialisasi tentang aplikasi tersebut.²⁴

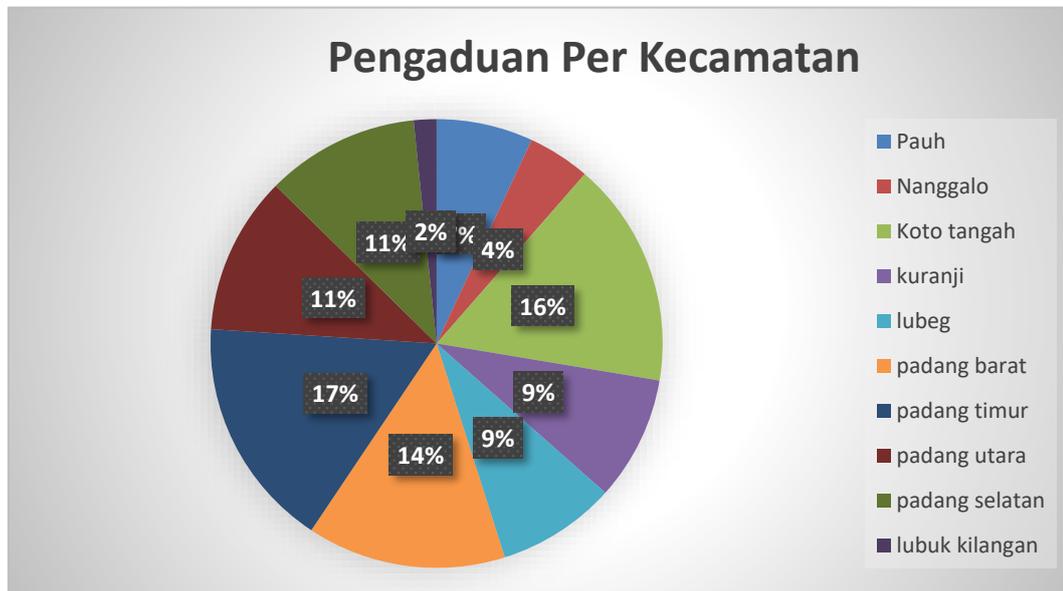
Hal ini wajar karena bisa kita lihat pada rekap terbaru Aplikasi Padang Kiniko per 29 Desember tahun 2023 yang setelah diolah peneliti datanya menunjukkan bahwa Kecamatan Padang Timur sebagai kecamatan dengan pengaduan terbanyak, sedangkan Kecamatan Bungus Teluk Kabung sebagai kecamatan yang tidak ada laporan sama sekali pada Aplikasi Padang Kiniko.²⁵ Hal ini dapat dilihat pada diagram pengaduan masyarakat di bawah ini.

²³ Wawancara dengan Amlı Tanjung selaku Ketua RT di Kelurahan Bungus Selatan, Kecamatan Bungus Teluk Kabung pada tanggal 16 Maret 2024 Pukul 10:18 WIB di rumahnya yang beralamat di Kelurahan Bungus Selatan.

²⁴ Wawancara dengan Francisco selaku salah satu tokoh anak muda di Kecamatan Bungus Teluk Kabung pada tanggal 16 Maret 2024 Pukul 13:10 WIB di rumahnya yang beralamat di Kelurahan Bungus Selatan.

²⁵ Rekap pengaduan dan aspirasi masyarakat pada aplikasi Padang Kiniko, 2023, *Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang*.

Gambar 1.3
Diagram Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Padang Kiniko



Sumber: Data primer diolah peneliti tahun 2024.

Berdasarkan gambar 1.3 di atas, menunjukkan adanya indikasi kurang optimalnya implementasi Aplikasi Padang Kiniko sebagai sarana layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat di Kota Padang. Karena masih belum meratanya masyarakat yang mengetahui aplikasi ini baik dari segi kegunaan maupun penggunaannya terutama di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. Indikasi ini diperkuat dengan pengamatan peneliti di Kecamatan Bungus Teluk Kabung yang masih mempunyai berbagai permasalahan tentang pelayanan publik salah satunya ialah masalah lampu penerangan jalan.

Tentu saja hal ini menyangkut partisipasi dari masyarakat, fenomena yang peneliti tangkap terkait dengan penggunaan Aplikasi Padang Kiniko ini adalah adanya kecamatan yang tidak ada pengaduan yaitu Kecamatan Bungus Teluk Kabung sementara kenyataan di lapangan masih terdapat berbagai permasalahan salah satunya masalah lampu penerangan jalan. Sedangkan di Kecamatan Padang

Timur terdapat 41 pengaduan masyarakat, maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimana implementasi Aplikasi Padang Kiniko baik itu sosialisasi maupun pelayanannya serta berapa lama waktu yang dibutuhkan sampai pengaduannya ditangani. Oleh sebab itu, sangat menarik bagi peneliti untuk melihat bagaimana kendala pemerintah dalam implementasi Aplikasi Padang Kiniko sebagai sarana layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat di Kota Padang tahun 2023?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kendala dalam implementasi Aplikasi Padang Kiniko sebagai sarana layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat di Kota Padang tahun 2023.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan menambah pustaka di bidang Ilmu Politik, *e-government* sebagai salah satu upaya pemerintah demi terwujudnya *Good Governance* di Kota Padang dan diharapkan mampu menjadi referensi dalam penelitian lanjutan mengenai *e-government* dalam setiap sektor kebijakan yang ada.

1.4.2 Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan untuk melihat sejauh mana upaya pemerintah menerapkan *e-government* demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Serta dengan hadirnya penelitian ini diharapkan dapat menghidupkan ruang diskusi mengenai

apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat upaya pemerintah dalam menerapkan *e-government* demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di Kota Padang.

