



Efektivitas E-Government dalam Penerapan Program E-Kelurahan

Widya Cancer Rusnita, Desna Aromatica, Roni Ekha Putera

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Anadallas, email: cancerwidya@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Anadallas, email: desnaaromatica@yahoo.co.id

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Anadallas, email: roniekhaputera@gmail.com

Correspondence email: cancerwidya@gmail.com

Received: 01/08/2022. Revised: 25/12/2022. Published: 04/01/2023

Abstract

E-Kelurahan is a web-based application used for document publishing at Kelurahan. This study stems from the many problems of the implementation of e-Kelurahan in Padang City including low user access, problem access, and e-Kelurahan limitations in online service delivery. The study aims to analyze the implementation of the e-kelurahan program in Padang City with more complex components. The analysis is carried out on technical site development, internal government, and client perspectives. The research method used descriptive qualitative. The theory is the Six Dimensional Assessment Tool (6DAT) for analyzing the Effectiveness of e-Government. These six dimensions are used as variable Security systems, Integrated Database Development, Intra-Agency Hierarchical Integration, Inter-Agency Lateral Coordination, Interactive Public Access, and Transparency of Government Structure and Process. According to the findings of this study, the implementation of the e-Kelurahan in Padang City is still ineffective. Even though the e-Kelurahan application is being improved to be more secure, it has an integrated database that is credible and up to date, and lateral relationships through joint partnerships are running smoothly, on the other hand, user experience is less concerned. however communication facilities to internal parties that are not provided to the public, in the lack of transparency of processes and structures, in the lack of interactivity of e-Kelurahan, and most importantly, in the lack of efficient access. It can be concluded, both in terms of applications, the organizers and the public are still in the transition stage to transform to digital.

Keywords: e-Kelurahan; e-Government; Padang City

Abstrak

E-Kelurahan merupakan aplikasi e-Government yang digunakan sebagai sarana dalam menerbitkan dokumen ditingkat kelurahan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa masalah dalam penerapan e-Kelurahan di Kota Padang diantaranya akses kelurahan masih rendah, gangguan akses dan keterbatasan e-kelurahan dalam penyampaian layanan online. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis efektivitas penerapan program e-kelurahan di Kota Padang dengan komponen yang lebih kompleks. Analisis dilakukan pada kematangan aplikasi, internal pemerintah dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan adalah Six Dimensional Assessment Tool (6DAT) untuk menganalisis efektivitas e-Government. Enam dimensi ini diantaranya; Security systems, Integrated Database Development, Intra-Agency Hierarchical Integration, Inter-Agency Lateral Coordination, Interactive Public Access, dan Transparency of Government Structure and Process. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan program e-Kelurahan di Kota Padang masih belum efektif. Meskipun dimensi dasar terpenuhi berupa keamanan aplikasi, memiliki database terintegrasi, serta hubungan lateral melalui kemitraan bersama berjalan lancar. Namun sarana komunikasi ke pihak internal tidak dihadirkan dihadapan publik, transparansi proses dan struktur tidak berjalan maksimal, interaktivitas e-Kelurahan masih lemah dan yang paling penting akses yang efisien terbukti bermasalah. Sehingga dapat disimpulkan kembali, baik dari segi aplikasi, pihak penyelenggara maupun masyarakat masih dalam tahap mendasar untuk bertransisi ke arah digital.

Kata kunci e-Kelurahan; *e-Government*; Kota Padang

Pendahuluan

Modernisasi layanan publik menjadi agenda besar pemerintah di seluruh dunia dan peran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses ini semakin diakui. Untuk meningkatkan layanan dan mendorong inovasi, pemerintah mulai memadukan tata kelola pemerintahan dengan bantuan digital yang disebut dengan *Electronic Government* atau yang lebih dikenal dengan istilah *e-Government*. Secara tradisional, *E-Government* dianggap bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintah dalam menyediakan layanan secara online. Namun kerangka *e-Government* telah diperluas yang mengacu pada penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk berbagai fungsi, mulai dari penyediaan layanan dan informasi hingga kegiatan yang lebih partisipatif dan interaktif (Leonidas, 2014). Wallcot mendefinisikan *e-Government* sebagai penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam mempromosikan pemerintahan agar menjadi lebih efisien dan dapat melakukan penekanan biaya, memberikan kemudahan fasilitas dalam layanan pemerintah, memberikan akses informasi kepada masyarakat umum, serta membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat (Tryanti, F.A, 2019) . *E-Government* dapat memberikan manfaat baik dari dimensi ekonomi, sosial, dan pemerintahan (Irawan, 2015)

Penerapan *e-Government* di Indonesia diamanatkan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Inpres ini berisikan instruksi untuk mengembangkan *e-Government* dengan

mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi. Dilihat dari tinjauan inisiatif *e-Government* Indonesia, saat ini pemerintah terus berupaya untuk berbenah dan memperbaiki diri dalam mengembangkan *e-Government*.

Saat ini sudah banyak organisasi dan lembaga yang menerapkan sistem *e-Government*. Salah satu pemerintah daerah yang sudah menerapkan konsep *e-Government* adalah pemerintah Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Kota Padang telah dicanangkan sebagai salah satu dari 100 kota *smart city* oleh pemerintah pusat melalui Program menuju 100 *smart city* sejak tahun 2018. *Smart city* dapat dipahami sebagai pengembangan konsep, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan pada suatu daerah (terutama perkotaan) sebagai interaksi kompleks antara berbagai sistem yang ada di dalamnya (Gustomy, 2018). Keseriusan Kota Padang dalam mengembangkan *e-Government* dibuktikan dengan capaiannya melalui Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Indeks SPBE Kota Padang tercatat 2,96 pada tahun 2020 (Kominfo.go.id, 2020), ini mengalami kenaikan 0,18 poin dari tahun 2019 yaitu 2,78. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Padang telah menerima 3 penghargaan *Top Digital Awards* (TDA) 2020 yang merupakan penghargaan tingkat nasional dalam memanfaatkan teknologi digital. Tiga penghargaan yang diterima antarlain *Top Digital Implementation 2020 on City Government Level Stars 4*, *Top Digital Transformation Readiness 2020* dan *Top Leader on Digital Implementation 2020*. Penghargaan ini diterima atas upaya yang dilakukan Dinas Kominfo Kota Padang dalam mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu aplikasi layanan publik yang dapat menyentuh langsung dan memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat adalah e-Kelurahan. e-Kelurahan merupakan layanan digital administrasi kependudukan ditingkat kelurahan yang digunakan sebagai sarana dalam proses penerbitan surat (Tami, N.E, 2019). Dengan e-Kelurahan ini, masyarakat dapat melakukan permohonan penerbitan surat-menyurat secara online kapan dan dimana saja melalui *E-Kelurahanpadang.go.id*. Sedangkan pihak kelurahan dapat melakukan proses penerbitan surat secara online dimana format surat sudah tersedia pada aplikasi. Peluncuran program e-Kelurahan dinilai sangat tepat mengingat kelurahan merupakan garda terdepan pemberi pelayanan kepada masyarakat. E-Kelurahan diterapkan di 104 kelurahan yang ada di Kota Padang. Pada tahap awal, Pemerintah Kota Padang menunjuk 11 kelurahan yang ditetapkan sebagai *pilot project* pelaksanaan e-Kelurahan di masing – masing kecamatan. *Pilot project* adalah pelaksanaan kegiatan percontohan untuk menunjukkan keefektifan suatu program.

Dari observasi awal yang peneliti lakukan mengindikasikan penerapan e-Kelurahan di Kota Padang belum efektif. Yang pertama, dapat dilihat dengan membandingkan dengan data jumlah penggunaan layanan e-Kelurahan dengan layanan secara manual yang dilakukan pihak kelurahan, karena layanan online akan dikatakan efektif apabila jumlah masyarakat yang memanfaatkan program e-Kelurahan lebih banyak dari masyarakat yang menggunakan cara manual. Dari data awal yang peneliti peroleh, jumlah layanan manual dibandingkan layanan online dengan e-Kelurahan di salah satu kelurahan Pilot Project yaitu Kelurahan Kampung Pondok tahun 2020, yaitu 287 : 9. Artinya sangat

sedikit masyarakat yang memanfaatkan layanan e-Kelurahan. Permasalahan kedua, masih ditemukannya gangguan pada sistem aplikasi seperti aplikasi masih eror dan loading lama sehingga mengganggu pemanfaatan e-Kelurahan. Ketiga, pemanfaatan e-kelurahan masih terbatas dalam penyampaian layanan online, dan Keempat, kurangnya Informasi mengenai penyelenggara layanan baik itu tautan website atau kontak pada e-Kelurahan.

Menurut Timothy Dollan (2013) persyaratan yang lebih mendasar dalam penerapan aplikasi *e-Government* adalah ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan jaringan yang memadai. Saat peneliti memeriksa elemen dasar ini pada penerapan e-Kelurahan, ditemukan bahwa pemahaman pihak kelurahan (SDM) dalam menerapkan e-Kelurahan masih lemah. Masalah besar akan terjadi apabila pegawai yang mampu mengoperasikan aplikasi e-kelurahan berhalangan hadir, otomatis pekerjaan pelayanan publik yang mengandalkan aplikasi E-Kelurahan akan terhambat. Permasalahan yang peneliti temukan di atas menjadi sebuah fenomena tersendiri, dimana diharapkan dengan adanya e-Kelurahan akan mampu memberikan manfaat kepada masyarakat dan pihak kelurahan dalam memberikan layanan dengan lebih mudah dan cepat. Fenomena-fenomena diatas hampir ditemukan di setiap kelurahan *Pilot Project*.

Pada penelitian ini peneliti akan menganalisa efektivitas penerapan e-kelurahan sebagai aplikasi *e-Government* dengan komponen yang lebih kompleks. Peneliti menganalisa tidak hanya dari sisi internal pemerintahan saja, namun penelitian ini juga akan membahas kesiapan dari sisi aplikasi dan analisis pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan e-Kelurahan. Teori yang digunakan adalah *Six Dimensional Assessment Tool (6DAT)* Timothy Dollan, yang secara khusus menganalisa efektivitas aplikasi *e-Government* pemerintah (Leonidas, 2014). 6 dimensi yang dimaksud adalah sebagai berikut: *Security systems, Integrated Database Development, Intra-Agency Hierarchical Integration, Inter-Agency Lateral Coordination, Interactive Public Access, Transparency of Government Structure and Process*. Penelitian menggunakan teori ini di Indonesia belum ditemukan. Penelitian mengenai penerapan e-Kelurahan sebelumnya memang telah banyak dilakukan. Namun, penelitian tersebut hanya berfokus kepada elemen-elemen tertentu, seperti proses internal organisasi, pengembangan aplikasi *e-Government*, pengalaman masyarakat sebagai pengguna atau berfokus pada sisi e-Kelurahan sebagai aplikasi pelayanan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan pemecahan masalah sesuai dengan fakta-fakta yang ada secara sistematis dan akurat (Sugiyono, 2008). Langkah - langkah dalam pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi (Sugiyono, 2008).

Penelitian ini dilakukan di dua kelurahan *pilot project* e-kelurahan Kota Padang. Karena adanya kesamaan kondisi, maka peneliti menetapkan kriteria untuk menfokuskan

penelitian di dua kelurahan, yaitu Kelurahan Anduring dan Kelurahan Kampung Pondok. Kelurahan Anduring sebagai kelurahan yang melaksanakan jenis pelayanan terbanyak dan Kelurahan Kampung Pondok dengan jumlah jenis layanan paling sedikit selama tahun 2020. Untuk hasilnya dapat diterapkan di kelurahan lain di Kota Padang yang memiliki kondisi yang sama, hal ini mengacu kepada ungkapan Sugiyono (2008) bahwa dalam penelitian kualitatif jika terdapat kondisi sosial yang sama dari beberapa kelompok, maka hasil penelitian di satu kelompok dapat diterapkan di kelompok yang lain. Teknik keabsahan data pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber data, yang mana triangulasi ini membandingkan dan mengecek baik itu derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda (Bungin, 2007). Dari pengecekan beberapa sumber informasi akan menghasilkan kesimpulan mengenai Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan di Kota Padang.

Hasil dan Pembahasan

Sebelum masuk kepada pembahasan enam dimensi di atas, Timothy Dollan menekankan penting untuk mengecek terlebih dahulu persyaratan yang lebih mendasar dalam penerapan aplikasi *e-Governemnt*. Elemen dasar ini dapat menjadi pengantar sebelum penulis membahas ke enam dimensi yang sifatnya lebih teknis sehingga akan mendapatkan pemahaman secara utuh.

Pertama, ketersediaan SDM yang kompeten. Secara kualitas dan kuantitas ketersediaan SDM ditujukan untuk menunjang kelancaran penerapan e-kelurahan. Secara struktur, pejabat kelurahan terdiri dari Lurah, Sekretaris Lurah, Kasi Pemerintahan, Kasi Trantib, Kasi Kesos. Secara kuantitas jumlah ini sudah mencukupi sesuai dengan struktur yang seharusnya. Namun secara kualitas, pejabat struktural kelurahan banyak yang tidak paham menggunakan e-Kelurahan. Masing-masing aparatur kelurahan sebelumnya telah dibina dan dilakukan sosialisasi mengenai cara menggunakan e-Kelurahan oleh Dinas Kominfo Kota Padang, khususnya bagi Kasi Pemerintahan. Penyebabnya karena petugas banyak yang sudah berumur dan tidak mengerti IT.

Kedua, sarana. Dalam penerapan e-Kelurahan, sarana utama yang dibutuhkan adalah komputer dan mesin *print*. Pihak kelurahan harus menyediakan sarana berupa komputer yang bersifat kompatibel untuk mengoperasikan aplikasi e-Kelurahan. Komputer menjadi sarana dalam mengakses e-Kelurahan, sedangkan mesin print digunakan untuk mencetak dokumen kependudukan yang diproses melalui e-Kelurahan. Masing-masing kelurahan di Kota Padang sudah dilengkapi dengan komputer dan mesin *print* yang kompatibel untuk mengoperasikan penerapan e-Kelurahan.

Ketiga, jaringan. Untuk mengakses e-Kelurahan, dibutuhkan jaringan telekomunikasi di setiap kelurahan. Pemerintah Kota Padang telah memfasilitasi jaringan telekomunikasi untuk 104 kelurahan tanpa terkecuali. Hal ini sesuai dengan tujuan penerapan e-kelurahan, yaitu tergeneralisasinya 104 kelurahan di Kota Padang. Artinya tidak ada lagi kesenjangan antara kelurahan yang memiliki modal besar dan kecil, salah satunya dalam hal jaringan. Dinas Kominfo tidak hanya berperan dalam pengadaan jaringan saja, namun juga bertanggungjawab dalam penyelesaian masalah jaringan di tiap kelurahan. Dengan

adanya fasilitas ini, tidak ada lagi keluhan masalah jaringan bagi setiap kelurahan di Kota Padang dalam menerapkan e-Kelurahan.

Security Systems (Sistem keamanan)

Keamanan aplikasi merupakan serangkaian tindakan pengamanan yang dilakukan untuk melindungi aplikasi dari berbagai gangguan yang mungkin terjadi, seperti situs yang di blokir sehingga tidak dapat diakses, diganti dengan situs palsu atau lebih buruk terjadinya peretasan data penting pada aplikasi e-Governemnt. Dinas Kominfo Kota Padang selaku pihak yang mengembangkan aplikasi telah memperketat sistem keamanan jaringan dengan melakukan ; pergantian HTTP ke HTTPS. HTTPS (*Hypertext Transfer Protocol Secure*) adalah versi aman dari HTTP yang telah menggunakan SSL (*Secure Socket Layer*) yang memungkinkan pengguna e-Kelurahan untuk mengirimkan data sensitif seperti data identitas, pada internal e-Kelurahan sudah ditambahkan beberapa tahapan keamanan berupa proteksi formulir e-Kelurahan dengan menggunakan CSRF (*Cross-site Request Forgery*) dan pemberian token pada inputan formulir. CSRF ini berfungsi untuk menghapus inputan pada sistem e-Kelurahan agar tidak dilacak *hacker*, jadi untuk pengiriman data melalui aplikasi lebih aman. Upaya lain berupa penambahan anti-virus, dan IPS (*Intrusion Prevention System*). IPS ini dapat mendeteksi dan mencegah masuknya ancaman ke dalam sistem. Jika terdapat tindakan yang tidak dikenali, jaringan ini akan langsung di *block* oleh *firewall*. Jadi firewall yang diberikan ini digunakan untuk menutup celah-celah yang mungkin bisa di susupi oleh *hacker*. Meskipun tidak ada jaminan 100% aplikasi dikatakan benar-benar aman, serangkaian keamanan diatas dirasa cukup untuk melindungi aplikasi e-Kelurahan. Sistem keamanan yang terus ditingkatkan dapat memperkecil celah pembobolan pada aplikasi tersebut.

Integrated Database Development (Pengembangan Basis Data Terintegrasi)

Dimensi ini berkaitan dengan ketersediaan database yang terintegrasi oleh pemerintah dan memanfaatkan integrasi tersebut untuk pelayanan publik. Membuat dan menyediakan database terintegrasi ini merupakan ciri infrastruktur kunci dari *e-Government* dan salah satu yang paling menjanjikan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi dan produktivitas pelayanan publik. Berdasarkan Kerangka Acuan Kegiatan e-Kelurahan (KAK) yang disusun oleh Bagian Pemerintah Kota Padang, salah satu tujuan program e-Kelurahan adalah integrasi data kota berupa data SIAK dan BDT dengan aplikasi e-Kelurahan. Data kependudukan merupakan basis bagi kelurahan dalam menerbitkan dokumen kependudukan. Maka integrasi ini dianggap sangat tepat untuk mewujudkan efisiensi layanan. Selama ini, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih dengan metode lama (konvensional) dan dirasa kurang efisien. Dalam menerbitkan surat, pihak kelurahan menginput data masyarakat yang dibutuhkan satu persatu dan berulang-ulang. Dengan tersedianya *database* kependudukan yang sudah terintegrasi dengan e-Kelurahan, formulir e-Kelurahan akan terisi secara otomatis dimana datanya ditarik langsung dari *database* kependudukan Dukcapil. Sehingga pihak kelurahan maupun masyarakat tidak perlu menginput data penduduk secara berulang-ulang. Integrasi data ini nyatanya benar-benar berkontribusi dalam meningkatkan

efisiensi layanan. Sejalan dengan produktivitas layanan penerbitan surat di kelurahan yang juga mengalami peningkatan. Jika dulunya dalam 15 menit hanya selesai satu jenis surat, setelah adanya integrasi data ini dalam 15 menit bisa selesai dua bahkan tiga jenis surat. Masyarakat tidak perlu antri dan menunggu lama di akntor kelurahan.

Intra-Agency Hierarchical Integration (Integrasi Hirarki Intra-Lembaga)

E-Kelurahan merupakan salah bentuk integrasi layanan sehingga dalam pelaksanaannya membutuhkan kerjasama dari beberapa pihak yang tugas dan fungsinya terkait dengan integrasi ini. Adapun Instansi yang terlibat antara lain Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Padang, Dinas Kominfo Kota Padang, Dinas Dukcapil Kota Padang dan Kelurahan di Kota Padang. Bagian pemerintahan Kota Padang sebagai inisiator layanan e-Kelurahan, sejalan dengan tugas dan fungsinya dalam pembinaan wilayah kelurahan. Dinas kominfo Kota Padang sebagai pembangun aplikasi e-Kelurahan, Dinas Dukcapil Kota Padang sebagai penyedia data kependudukan dan kelurahan sebagai penyelenggara layanan e-Kelurahan. Keempat instansi ini memiliki tugas dan fungsi yang berbeda namun memiliki keterkaitan satu sama lain dalam penerapan e-Kelurahan. Namun, sarana komunikasi yang akuntabel tidak dihadirkan ke hadapan publik. Berdasarkan hasil temuan peneliti pada halaman web e-kelurahan, hanya terdapat satu kontak, satu email dan satu tautan pada e-Kelurahan, yaitu milik Dinas Kominfo Kota Padang. Informasi nantinya akan diteruskan saja oleh Dinas Kominfo Kota Padang ke pihak terkait. Kondisi ini menggambarkan jalur komunikasi yang panjang dan lama, sedangkan masyarakat sebagai target layanan tentu membutuhkan respon yang cepat dari pemerintah. Akses masyarakat ke pihak internal terbukti tidak dihadirkan ke publik.

Inter-Agency Lateral Coordination (Koordinasi Lateral Antar Lembaga)

Koordinasi lateral antar lembaga merupakan penciptaan, desain dan pemeliharaan hubungan keluar dari instansi-instansi yang terlibat dalam penyediaan layanan. Dalam penerapan e-Kelurahan, konektivitas lateral ditunjukkan dengan adanya hubungan dengan pihak ketiga yang menyediakan layanan untuk membantu efektivitas penerapan e-Kelurahan. Dimensi ini dapat diidentifikasi dengan tersedianya informasi mengenai kemitraan bersama pada e-Kelurahan. Bukan hanya sekedar informasi namun juga pada e-Kelurahan mencantumkan tautan yang terhubung langsung dengan *website* pihak ketiga. Berdasarkan hasil identifikasi peneliti, pada e-Kelurahan tidak ditemukan adanya informasi mengenai kemitraan bersama yang dilakukan dengan lembaga pemerintahan lain maupun dengan lembaga diluar pemerintahan. Namun, pemerintah Kota Padang telah melakukan kerjasama dengan pihak ketiga untuk menunjang pelaksanaan e-Kelurahan. Pihak ketiga yang terlibat antara lain BUMN PT Indonesia Coments Plus (Icon+) dalam penyediaan jaringan internet dan kerjasama dengan tenaga Ahli dibidang IT dalam rangka pembangunan e-Kelurahan, mulai dari awal sampai peningkatan dan perbaikan. Kerjasama dengan pihak ketiga berjalan baik dan mendukung kelancaran penerapan e-Kelurahan di Kota Padang. Kerjasama ini telah membantu dalam pencapaian tujuan penerapan e-Kelurahan yaitu tergeneralisasinya 104 kelurahan di Kota Padang, karena seluruh kelurahan difasilitasi oleh jaringan yang sama dan pengembangan aplikasi yang sama.

Interactive Public Access and Service Provison (Akses Publik Interaktif dan Penyediaan Layanan)

E-Kelurahan berfungsi secara penuh artinya e-Kelurahan bersifat *reliable*, tidak ada tautan yang rusak atau eror sehingga dapat digunakan dengan baik oleh masyarakat. Sebagus apapun desain aplikasi akan tetap mengganggu pengalaman pengguna apabila sering mengalami gangguan. Berdasarkan hasil identifikasi peneliti pada e-Kelurahan, ditemukan bahwa e-Kelurahan masih mengalami gangguan fungsi seperti *website* yang masih sering eror dan beberapa tautan yang tidak dapat diakses. e-Kelurahan yang sering eror ini menyebabkan layanan menjadi tidak efisien. Selanjutnya, ditemukan bahwa tidak semua layanan yang tersedia pada aplikasi e-Kelurahan bisa diakses masyarakat. Dari 32 layanan, terdapat 14 layanan yang belum bisa diakses. Padahal layanan ini sudah ditambahkan dari bulan November 2020.

Hingga saat ini sudah ada 32 jenis layanan yang dapat diakses melalui e-Kelurahan, seperti tabel berikut:

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

No	Kategori Layanan	Item Layanan
1.	Keterangan Nikah	a. Keterangan Untuk Menikah b. Keterangan Belum Menikah c. Keterangan Orang Tua d. Keterangan Asal Usul e. Pengantar Perkawinan (N1) f. Izin Menikah Orang Tua (N4) g. Tidak Dipakai Lagi
2.	Keterangan Tidak Mampu	a. Keterangan Tidak Mampu Per Orangan b. Keterangan Tidak Mampu Keluarga c. Keterangan Tidak Mampu Per Orangan Non DTKS d. Keterangan Tidak Mampu Keluarga Non DTKS e. Dampak Covid – 19
3.	Keterangan Domisili Usaha	a. Keterangan Domisili Usaha b. Keterangan Usaha
4.	Keterangan Kelakuan Baik	a. Keterangan Kelakuan Baik b. Keterangan SKCK
5.	Keterangan Ahli Waris	Surat keterangan ahli waris
6.	Keterangan Gahib	Surat Keterangan Gaib
7.	Keterangan Kematian	a. Keterangan Kematian b. Keterangan Kematian Suami / Istri

8.	Keramaian	a. Rekomendasi Penyelenggaraan Pesta Perkawinan b. Pernyataan Penyelenggaraan Pesta
9.	Layanan Baru	a. Keterangan Perubahan Pekerjaan b. Pernyataan Duda Janda c. Surat Keterangan Objek Tanah d. Keterangan Belum Memiliki Rumah e. Keterangan Beda Nama f. Keterangan Penghasilan g. Keterangan Duda Janda h. Keterangan Penghasilan Tidak Kena Pajak i. Keterangan Hubungan Keluarga

Sumber : E-Kelurahan.padang.go.id (2021)

Adapun layanan yang tidak bisa diakses antara lain:

- 1) Keterangan Tidak Mampu Per Orangan Non DTKS
- 2) Keterangan Tidak Mampu Keluarga Non DTKS
- 3) Keterangandomisiliusaha
- 4) Rekomendasi Penyelenggaraan Pesta Perkawinan
- 5) Pernyataan Penyelenggaraan Pesta
- 6) Keterangan Perubahan Pekerjaan
- 7) Pernyataan Duda Janda
- 8) Surat Keterangan Objek Tanah
- 9) Keterangan Belum Memiliki Rumah
- 10) Keterangan Beda Nama
- 11) Keterangan Penghasilan
- 12) Keterangan Duda Janda
- 13) Keterangan Penghasilan Tidak Kena Pajak
- 14) Keterangan Hubungan Keluarga



Gambar 1.
Tampilan Layanan yang Tidak bisa Diakses pada e-Kelurahan

Setelah masyarakat mencetak atau mengunduh bukti pendaftaran, mereka tetap harus datang ke kelurahan untuk memberikan bukti pendaftaran tersebut dan mengambil dokumen yang sudah dicetak oleh petugas kelurahan. Ini menunjukkan bahwa interaktivitas e-Kelurahan masih lemah dan *online service delivery* masih terbatas.

Selanjutnya, ciri layanan *e-Government* yang intraktif adalah pemerintah menyediakan fasilitas dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit tertentu yang berkepentingan (Indrajit, 2016). Untuk mewujudkan interaksi ini, maka e-Kelurahan harus menyediakan ruang atau layanan tertentu atau semacam *room chat* yang memungkinkan obrolan langsung antara pihak kelurahan dengan masyarakat. Ini bertujuan agar pertukaran informasi lebih efektif dan efisien antara masyarakat dengan penyedia layanan e-Kelurahan. Pihak kelurahan dapat membantu menjawab pertanyaan dan memandu masyarakat. Namun, dari hasil identifikasi peneliti, tidak ditemukan fitur yang memungkinkan obrolan langsung antara masyarakat dengan pihak kelurahan pada e-Kelurahan. Ini menunjukkan bahwa pihak kelurahan belum memanfaatkan sarana digital untuk berhubungan langsung dengan masyarakat. Interaksi masih memakai metode lama dan hanya memungkinkan komunikasi satu arah saat masyarakat mengaksesnya.

Transparency of Government Structure and Process (Transparansi Struktur dan proses pemerintahan)

Berdasarkan teori Timothy Dollan yaitu *Six Dimensional Assessment Tool (6DAT)*, indikator transparansi struktur adalah melihat ketersediaan informasi informasi yang mudah diperoleh masyarakat mengenai fungsi kelurahan berupa profil, struktur, tugas dan informasi mengenai apa dilakukan kelurahan. Berdasarkan hasil observasi peneliti, tidak ditemukan adanya informasi mengenai profil, tampilan tugas dan fungsi serta struktur masing-masing kelurahan di e-kelurahan. Pemanfaatan e-Kelurahan terbatas hanya digunakan sebagai sarana menerbitkan surat bagi 104 kelurahan di Kota Padang. Jadi ini bukan berupa *website* pribadi kelurahan sehingga tidak ada informasi profil kelurahan seperti nama kelurahan, visi dan misi, struktur maupun tugas dan fungsi kelurahan. Untuk fungsi yang seperti ini, Bagian Pemerintahan dan Dinas Kominfo mengalihkan ke pemanfaatan *fanpage* facebook yang akan dikelola langsung oleh masing-masing kelurahan.

Transparansi proses merupakan bagaimana setiap *stakeholder* dapat melihat segala proses penyelenggaraan layanan e-Kelurahan. e-Kelurahan menyediakan informasi mengenai Alur pelayanan e-Kelurahan berupa pentunjuk yang harus ditempuh masyarakat untuk melakukan permohonan penerbitan dokumen. Alur ini ditampilkan secara terbuka pada halaman awal e-Kelurahan, seperti tampilan berikut:



Gambar 2.
Alur Pengguna E-Kelurahan

Selain informasi alur seperti gambar diatas, masyarakat juga dapat memantau sejauh mana proses pelayanan yang dilakukan operator e-Kelurahan. masyarakat dapat melakukan cek status permohonannya pada menu “cek status” yang terdapat di halaman login untuk mengetahui sejauh mana perkembangan proses penerbitan surat. Ini merupakan salah satu bentuk transparansi informasi proses pelayanan yang dilakukan kelurahan.

Cara selanjutnya yang diyakini paling ampuh untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan menurut dimensi ini adalah dengan menampilkan publikasi tinjauan kinerja pelayanan. e-Kelurahan menyediakan catatan aktivitas pelayanan administrasi kependudukan secara *real time* setiap harinya pada e-Kelurahan. Riwayat ini dapat diakses oleh *stakeholder* terkait yaitu pihak kelurahan, Dinas Kominfo, dan Pihak Kecamatan yang juga mempunyai tugas pengawasan terhadap pelayanan ditingkat kelurahan. Rekap ini bisa disimpan ke Excel, PDF maupun di Cetak.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis peneliti menggunakan teori 6 DAT Timothy Dollan, tujuan dari penerapan e-Kelurahan belum tercapai dengan maksimal. 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. Adanya akses yang sengaja ditutup ini kemudian menjadi temuan baru lagi bagi peneliti bahwa peran masyarakat digantikan oleh operator kelurahan dalam *entry* data permohonan dokumen. Namun, dimensi lainnya 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 dated* dan menjadi kunci dari efisiensi layanan di kelurahan; serta hubungan lateral yang dibangun melalui kemitraan bersama berjalan lancar. Maka dapat disimpulkan saat ini penerapan e-Kelurahan masih berada dalam tahap transisi. Baik itu dari segi aplikasi, pihak penyelenggara maupun masyarakat masih dalam tahap transisi

untuk bertransformasi dari cara lama ke cara baru secara digital. Sehingga penerapan *e-Government* melalui e-Kelurahan ini masih belum efektif.

E-Kelurahan perlu dikembangkan lagi agar memberikan akses yang lebih efisien kepada masyarakat. Peneliti menyarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan mengenai evaluasi e-Kelurahan agar benar-benar dapat melihat dampak dari e-Kelurahan apakah benar-benar tepat sasaran.

Referensi

- Bungin, Burhan. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif : komunikasi, ekonomi, kebijakan publik dan ilmu sosial budaya lainnya*. Jakarta : Kencana
- Dolan, T. (2015). A Six-Dimensional Assessment Tool for *e-Government* Development Applied to the Homepage Sites of 25 US States. In *European Conference on Digital Government* (p. 87). Academic Conferences International Limited.
- Gustomy, R. (2018). Menguji Sistem e-Government Kota Malang Menuju Smart City. *Interaktif: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 61-83.
- Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Preinexus.
- Irawan, Bambang. (2015) . e-Government sebagai Bentuk Baru dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik, *Jurnal Paradigma*, 4(3),
- Kominfo.go.id, (2017, 28 November) Langkah Menuju “100 Smart City”, Diakses 10 September 2021.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government information quarterly*, 18(2), 122-136.
- Leonidas G, Anthopoulos. (2014). *Government eStrategic Planning and Management*. New York: Springer.
- publicadministration.un.org, Country Data *E-Government Development Index*, diakses 21 September 2021.
- Sugiyono. (2008) . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- spbe.go.id, Kegiatan Monitoring dan Evaluasi SPBE, Diakses 10 September 2020.
- Tami, F. D., & Putri, N. E. (2019) efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 56-68.



Tryanti, W., & Frinaldi, A. (2019). Efektivitas Implementasi e-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3), 424-435.