



Implementasi Inovasi e-Kelurahan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Padang

Dwi Rizka Witria Gewe¹, Aldri Frinaldi²

^{1,2}Universitas Negeri Padang

Abstract

Received: 10 April 2023
Revised: 24 April 2023
Accepted: 12 Mei 2023

The city of Padang, as a Smart City, has launched an innovative program called e-Kelurahan, utilizing technology. E-Kelurahan is a service innovation aimed at facilitating the community in handling various documents related to their needs at the village level, which can be done either manually by village operators or by the community themselves. The research method employed in this article is qualitative research. The article utilizes a descriptive research method with a deductive approach. Data collected includes interview transcripts, field notes, personal documents, memo notes, and other official documents. The selected sample for this article is Flamboyan Baru Village in Padang Barat District, Padang City. The theory used to assess the implementation of the e-Kelurahan innovation is based on George C. Edward III's framework. Based on the research findings, the implementation of the e-Kelurahan innovation in improving public services in Padang City has been well executed by village operators, but not yet fully embraced by the community as a whole. Challenges in implementing e-Kelurahan are identified within the internal and external organizational aspects. Efforts to address these challenges include continuous socialization to educate the community about the benefits of using the e-Kelurahan application, as well as providing training and improvements to the application itself to make it more user-friendly and efficient. The ultimate goal is to enhance public services to the community.

Keywords:

e-Kelurahan, Innovation, Public Services

(*) Corresponding Author : Dwigewe8@gmail.com, faldri@gmail.com

How to Cite: Gewe, D. R., & Frinaldi, A. (2023). Implementasi Inovasi e-Kelurahan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 141-151. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8067650>

PENDAHULUAN

Tugas utama sebuah OPD dalam menjalankan roda pemerintahan adalah Pelayanan Publik. Undang – Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan Undang-undang yang mengatur prinsip – prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi – fungsi pemerintahan itu sendiri (Rahman, 2016). Dalam Undang – undang tersebut yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan barang, jasa, dan administratif pelayanan untuk setiap masyarakat yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam mengoptimalkan pelayanan publik maka digunakanlah Teknologi Informasi dan Komunikasi mengikuti kemajuan zaman.

Dewasa ini, perkembangan ilmu teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak yang cukup signifikan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi juga cenderung dikaitkan dengan komputer yang bertujuan untuk mempermudah dalam menghasilkan informasi (Yanti Yusman & Paris Harahap, 2020). Hal ini untuk menjawab tantangan Era Revolusi Industri 4.0 akibat pesatnya

perkembangan pemanfaatan teknologi digital di berbagai bidang yang dicirikan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang berbasis internet atau dikenal dengan istilah “*Internet of Things*” (Prasetyo & Sutopo, 2018). Dengan demikian salah satu upaya untuk mewujudkan *good governance* dalam era otonomi daerah adalah menggunakan *Electronic Government* (Mariano, 2018).

Dalam melaksanakan pelayanan publik, Pemerintah Pusat Republik Indonesia telah melaksanakan inisiatif kearah e-government sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian disahkannya Instruksi Presiden RI no. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia. *Elektonic Government* merupakan bentuk dari penerapan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat. Menurut Brown & Garson konsep E-Government merupakan pemanfaatan kemajuan ilmu teknologi terutama aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses pemerintah kepada warga negara, rekanan bisnis, pekerja, dan entitas pemerintah yang lain (Brown & Garson, 2011).

Tahun 2019 lalu, dunia termasuk Indonesia dilanda wabah Virus Corona (Covid-19). Perkembangan teknologi mau tak mau, harus dimanfaatkan dalam menyikapi adanya virus tersebut sehingga tidak membatasi pelaksanaan pelayanan publik. Kemajuan teknologi berkembang secara pesat dan tidak dapat dielakkan dari semua jenjang usia, dari usia dini hingga usia dewasa tua, karna dapat mempermudah siapapun dalam melakukan apapun tanpa harus tatap muka.

Menyikapi hal tersebut, Pemerintah Kota Padang selaku kota *Smart City* telah merilis program Inovasi e-Kelurahan pada tanggal 29 Januari 2020 yang lalu. e-kelurahan yang dirilis langsung oleh Walikota Padang saat itu Bapak Mahyeldi Ansharullah mengungkapkan “dengan e-Kelurahan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluannya di Kelurahan tanpa mendatangi kantor lurah baik melalui android ataupun juga lewat komputer”.

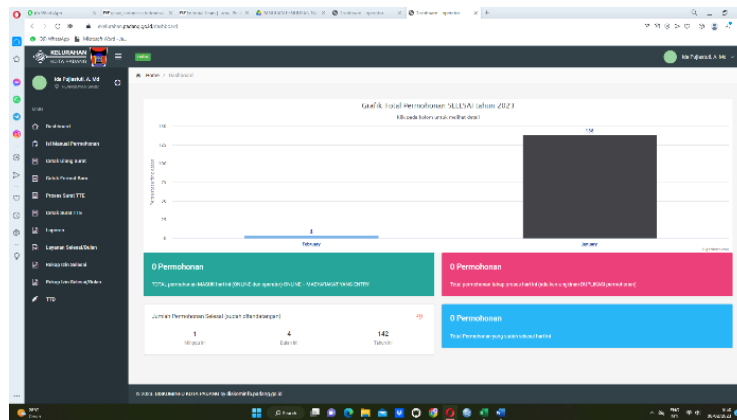
Pada Peraturan Walikota Padang Nomor 120 tahun 2020 tentang Pelaksanaan *Master Plan* Teknologi Informasi Kota Padang. e-Kelurahan merupakan salah satu bentuk penerapan dari e-government yang dilaksanakan Pemerintah Kota Padang. Dalam mengembangkan pemerintahan berbasis elektronik atau e-government terdapat beberapa tahapan yaitu penguatan infrastruktur sistem jaringan dan informasi, konsolidasi data dan pengembangan aplikasi, serta kebijakan *smart city* (Novriando, 2020).

Teknis penggunaan aplikasi e-kelurahan cukup mudah digunakan, baik dari sisi operator ataupun masyarakat. Penggunaan aplikasi pada masyarakat dapat dilaksanakan dengan membuka laman www.ekelurahan.padang.go.id selanjutnya memilih tab permohonan, selanjutnya memilih jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, dan mengisi form yang dibutuhkan, selanjutnya data isian telah tersambung pada operator kelurahan sehingga operator kelurahan langsung memproses pelayanan dimaksud dengan catatan masyarakat membawa syarat atau data pendukung yang dibutuhkan, dan menjemput output dari pelayanan tersebut

ke kantor lurah sehingga tidak perlu mengantri, dan proses pelayanan dapat berjalan cepat.

Selanjutnya, penggunaan aplikasi e-kelurahan oleh operator kelurahan atau dilakukan dengan manual dapat dilaksanakan dengan membuka laman www.ekelurahan.padang.go.id selanjutnya memilih login, dan memasukkan username dan password kelurahan. Tampilan dashbord jika dilihat dari operator seperti gambar di bawah ini.

Gambar 1. Dashbord Aplikasi e-kelurahan



Selanjutnya, operator kelurahan dapat memilih pelayanan mana yang akan dilaksanakan. Penggunaan aplikasi e-kelurahan ini adalah dengan kemudian memilih jenis surat yang diajukan. Dengan mengisi Nomor Induk Kependudukan dan nama Ibu Kandung. Selanjutnya mengisi data yang dibutuhkan dan data tersebut akan langsung terbaca di sistem e-kelurahan di Kantor Lurah setempat. Prosesnya hanya sebentar, karena sudah ada di aplikasi tersebut, dan dalam hitungan menit surat tersebut telah selesai dilaksanakan, sehingga tidak perlu lagi mengantri di kantor Lurah, dan dapat mengurus surat apapun dimanapun, hal ini tentu sangat membantu warga dan memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Tabel 1. Daftar Jenis Layanan Administrasi Kependudukan yang Tersedia pada e-Kelurahan Kota Padang

No	Kategori Layanan	Item Layanan
1	Keterangan Nikah	<ul style="list-style-type: none"> . Keterangan untuk Menikah . Keterangan Orang Tua . Pengantar Perkawinan (N1) . Izin Menikah Orang Tua . Keterangan Asal Usul . Keterangan Kematian Suami / Istri
2	Keterangan Tidak Mampu	<ul style="list-style-type: none"> . Keterangan Tidak Mampu Perorangan . Keterangan Tidak Mampu Keluarga . Keterangan Tidak Mampu Keluarga Non DTKS . Dampak Covid-19 . Keterangan Tidak Mampu Perorangan Non DTKS
3	Keterangan Usaha	<ul style="list-style-type: none"> . Keterangan Usaha

4	Keterangan Kelakuan Baik	<ul style="list-style-type: none"> . Keterangan Domisili Usaha . Keterangan SKCK . Keterangan Kelakuan Baik
5	Keterangan Ahli Waris	Keterangan Ahli Waris
6	Keterangan Ghaib	Keterangan Ghaib
7	Keterangan Kematian	Keterangan Kematian
8	Layanan Baru	<ul style="list-style-type: none"> 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
8	Keramaian	<ul style="list-style-type: none"> . Rekomendasi Penyelenggaraan Pesta Perkawinan . Pernyataan Penyelenggaraan Pesta

Namun dalam kejadian dilapangan, masyarakat selaku penikmat jasa dari e-kelurahan tersebut, belum sepenuhnya menggunakan aplikasi e-kelurahan sesuai dengan peruntukannya (masih manual) sehingga dalam meminta pelayanan kepada Pemerintah masyarakat masih menggunakan model lama yakni datang ke kelurahan dan membawa pengantar RT dan persyaratan lainnya bahkan ada masyarakat yang datang ke kelurahan sekedar untuk menanyakan persyaratan lalu kembali melengkapi persyaratan yang dimaksud dan kembali lagi pada hari selanjutnya sehingga tujuan dari e-kelurahan itu sendiri jauh dari yang diharapkan, dan tentu saja tujuan dari e-kelurahan dalam rangka efisiensi waktu, tenaga dan efektifitas belum tercapai. Masih banyaknya masyarakat yang belum melek teknologi atau bahkan belum mengetahui adanya aplikasi e-kelurahan di Kota Padang menjadi penyebab belum termanfaatnya aplikasi e-kelurahan dengan baik.

Berdasarkan penjelasan diatas, terlihat masih banyak permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan implementasi e-kelurahan di Kota Padang dan mengingat betapa pentingnya inovasi e-Kelurahan di Kota Padang sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Implementasi inovasi e-Kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Padang.

METODE

Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah. Data yang dikumpulkan yakni data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo dan dokumen resmi lainnya seperti artikel, jurnal, buku dan surat kabar (Moleong, 2015). Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan deduktif. Metode deskriptif adalah metode penelitian

yang berisi kutipan – kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan. (Moleong dalam Tami & Putri, 2019).

Pengumpulan data secara *sampling* bertujuan untuk menarik suatu kesimpulan tentang suatu peristiwa yang sedang diteliti dengan jalan menganalisis data sampel yang bersangkutan (Akhmad Fauzy, 2021). Teknik sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Yakni 3 (tiga) kelurahan di 3 (tiga) Kecamatan berbeda di Kota Padang. Sampel kelurahan yang dipilih dalam penulisan artikel ini yakni Kelurahan Flamboyan Baru Kecamatan Padang Barat Kota Padang, Kelurahan Padang Besi Kecamatan Lubuk Kilangan dan Kelurahan Air Tawar Barat Kecamatan Padang Utara. Dalam penulisan ini penulis menggunakan model Implementasi yang dikembangkan oleh George Edrward III sebagai alat analisis, yakni: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi (Surmansyah, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi berbentuk aplikasi e-Kelurahan dapat digunakan oleh pemerintah dan masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat dalam hal menerbitkan surat yang dibutuhkan oleh masyarakat tanpa harus datang ke kantor Lurah. Dokumen yang diterbitkan datanya tersimpan dengan aman dan lengkap di server Telkom. Inovasi e-Kelurahan sudah terintegrasi dengan Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Padang sehingga mempermudah penerbitan surat-surat dan dokumen lain yang dibutuhkan masyarakat. Masyarakat Kota Padang dapat mengakses secara langsung inovasi e-Kelurahan di hp masing-masing dimana saja melalui <https://ekelurahan.padang.go.id>.

Adapun keuntungan dari penggunaan inovasi aplikasi e-Kelurahan yakni masyarakat tidak perlu mengantri sehingga dapat menghemat waktu dalam pelayanan, masyarakat dapat memilih pelayanan mana yang dibutuhkan selanjutnya operator kelurahan dapat melanjutkan kebutuhan masyarakat dan memprosesnya, selanjutnya dengan e-kelurahan meningkatkan efektifitas dan efisiensi pekerjaan operator kelurahan, dokumen surat menyurat yang dihasilkan oleh pemerintah dalam hal ini kelurahan sudah bersifat baku dan tidak dapat diganggu gugat sehingga terciptanya SOP yang jelas dalam pembuatan suatu dokumen sehingga terjadi netralitas dalam pembuatan dokumen sehingga dapat menghindari “calo”. Selanjutnya e-kelurahan dapat diakses 24/7 atau kapan saja sehingga tidak terbatas dengan hari libur atau jam kerja sehingga pada akhirnya pelayanan pada masyarakat dapat meningkat. Berdasarkan hal tersebut, terlihat betapa pentingnya efektivitas terhadap program e-kelurahan yang akan dirasakan oleh warga masyarakat setelah menggunakan pelayanan kelurahan (Meiyenti, 2020)

Inovasi aplikasi e-Kelurahan mempunyai tujuan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat yakni dengan memudahkan pelayanan, transparansi baik transparansi prosedur dan biaya dan proses pelayanan yang sederhana di Kelurahan di Kota Padang.

Berikut data penggunaan aplikasi inovasi e-Kelurahan yang telah selesai dilaksanakan pada tahun 2022 di Kelurahan Flamboyan Baru Kecamatan Padang Barat, Kelurahan Air Tawar Barat Kecamatan Padang Utara dan Kelurahan Padang Besi Kecamatan Lubuk Kilangan berdasarkan jenis pelayanan, sebagai berikut:

Tabel 2. Perbandingan Pengguna Aplikasi e-Kelurahan berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Nama Layanan	Jumlah Selesai		
		Kel. Flamboyan Baru	Kel. Air Tawar Barat	Kel. Padang Besi
1	Rekomendasi Penyelenggaraan Perkawinan	3	-	5
2	Pernyataan Penyelenggaraan Pesta	1	-	2
3	Suket Ahli Waris	17	-	23
4	Suket Usaha	13	-	79
5	Suket SKCK	1	-	9
6	Suket Penghasilan	11	50	19
7	Suket Objek Tanah	1	-	-
8	Suket Penghasilan tidak kena Pajak	-	-	1
9	Izin Menikah Orang Tua (N4)	1	-	-
10	Pengantar Perkawinan (N1)	25	144	91
11	Suket Belum Menikah	24	-	17
12	Suket Kematian	39	113	32
13	Suket Kematian Suami/Istri	1	3	8
14	Keterangan tidak mampu Perorangan Non DTKS	55	41	560
15	Suket Tidak Mampu Keluarga Non DTKS	26	207	36
16	Suket tidak mampu Keluarga	28	391	46
17	Suket tidak mampu Perorangan	297	194	491
18	Suket Perubahan Pekerjaan	71	-	7
19	Suket Hubungan Keluarga	3	-	-
20	Suket Ghaib	-	-	3
21	Suket Usaha	-	76	-
22	Suket Domosili Usaha	8	27	3
23	Suket Duda Janda	1	1	8
24	Suket Beda Nama	7	-	2
25	Suket belum Memiliki Rumah	1	4	7
26	Suket kelakuan baik	3	-	1
	Jumlah	637	1.251	1.450

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa dari di tahun 2022 penggunaan aplikasi e-Kelurahan pada 3 Kelurahan sampel yakni Kelurahan Flamboyan Baru 637 surat selesai dengan 24 pelayanan, Kelurahan Air Tawar Barat 1.251 surat selesai dengan 13 pelayanan dan Kelurahan Padang Besi 1.450 surat selesai dengan 22 pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dari 3 kelurahan sampel bahwa “keseluruhan surat selesai melalui Operator Kelurahan”, disini dapat diartikan bahwa tidak ada masyarakat yang menggunakan aplikasi e-kelurahan secara online, sehingga tujuan utama dari aplikasi e-kelurahan belum tercapai.

1. IMPLEMENTASI

Dalam penulisan ini penulis menggunakan model Implementasi yang dikembangkan oleh George Edward III sebagai alat analisis, yakni:

a. Komunikasi

Menurut Turner (2008:5) “Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka”. Komunikasi yang

dijalin baik dari Pemerintah maupun masyarakat sangat diperlukan dalam melaksanakan suatu inovasi agar terciptanya kesamaan informasi sehingga apa yang diharapkan pemerintah selaku pelaksana inovasi tersebut dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah dalam hal ini Aparatur Sipil Negara Kelurahan Flamboyan Baru Kecamatan Padang Barat belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan masyarakat, bahwa masih banyak masyarakat di Kelurahan Flamboyan Baru yang belum mengetahui apa itu e-Kelurahan. Tentu saja ini dapat diartikan bahwa tidak meratanya penyebaran informasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Padang pada umumnya dan Pihak Kelurahan Flamboyan Baru pada khususnya bagaimana inovasi aplikasi e-Kelurahan tersebut dan cara menggunakannya. Sehingga masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan surat – menyurat di Kelurahan Flamboyan Baru. Terlihat dari 639 surat selesai penggunaan aplikasi e-Kelurahan selama tahun 2022 di Kelurahan Flamboyan Baru, seluruhnya adalah penyelesaian surat melalui operator (manual).

Hal ini berarti bahwa tujuan dari inovasi ini yakni masyarakat tidak perlu mengantri dan membutuhkan waktu yang tidak lama dalam melakukan pelayanan belum dapat terpenuhi. Namun, dalam arti kata lain bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah pada tingkat operator kelurahan sudah berjalan dengan baik. namun belum pada tingkat masyarakat selaku pemanfaat utama dari inovasi aplikasi e-kelurahan ini. Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya terfokus kepada masyarakat secara umum, hanya dilakukan pada saat acara tertentu yang diselingi dengan pengenalan dan sosialisasi inovasi aplikasi e-kelurahan.

Dalam sisi operator Kelurahan, inovasi aplikasi e-Kelurahan sudah dapat dimanfaatkan dengan baik dan sangat berguna. Menurut hasil wawancara penulis dengan operator kelurahan Flamboyan Baru bahwa dengan adanya inovasi aplikasi e-kelurahan, operator hanya mengimput dan mengisi form yang sudah disediakan oleh aplikasi ini, selanjutnya akan terproses dan keluarlah output dokumen surat yang sudah dengan narasi nya,. Sehingga untuk Kota Padang secara keseluruhan format surat yang dikeluarkan sudah sama dan seragam sehingga pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat ditingkatkan kualitasnya. Tidak ada lagi kesalahan pengetikan atau kesalahan teknis lainnya dalam pembuatan dokumen karena dokumen sudah otomatis keluar dengan aturan SOP yang ada.

b. Sumber daya

Sumber daya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan. Sumberdaya manusia merupakan masalah yang paling kompleks karena dapat menyebabkan sumber daya lain berfungsi, menciptakan efisiensi, efektivitas dan peningkatan produktivitas (Sanusi, 2014). Berdasarkan hasil wawancara.

Sumber daya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan. Komunikasi jelas dan konsisten ketentuan-ketentuan atau atura-aturan jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Sumber daya manusia adalah salah satu unsur penting dalam pelaksanaan suatu inovasi. Karena walaupun inovasi tersebut baik namun tidak didukung oleh sumberdaya manusia yang berkualitas maka inovasi tersebut bisa dikatakan gagal. Dalam implementasi inovasi aplikasi e-kelurahan di Kelurahan Flamboyan Baru dari 4 ASN yang ada, 2 (dua) diantaranya belum bisa memanfaatkan aplikasi ini. Hal ini terjadi karena usia dari ASN yang sudah lanjut. Namun 2 ASN lainnya sudah lancar dan sangat memahami aplikasi e-kelurahan ini. Sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sumberdaya non manusia dalam artikel ini diklasifikasikan yaitu dana, sarana dan prasarana penunjang dari pelaksanaan inovasi e-kelurahan ini. Dalam implementasi inovasi e-kelurahan dari segi dana yang dikeluarkan adalah nihil atau tidak ada. Sarana dan prasarana penunjang yang dibutuhkan adalah komputer dan jaringan internet yang bagus dan stabil . jika jaringan internet sedang bermasalah hal ini bisa menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

c. Disposisi

Hal lain yang dirasa penting dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan adalah kepatuhan dan respon dari para pelaksana, maka yang hendak dijelaskan pada poin ini adalah sejauh mana kepatuhan dan respon dari pelaksana dalam menanggapi suatu kebijakan.

Dalam penerapan inovasi e-kelurahan ini masyarakat cenderung belum mengetahui dan tidak memanfaatkan aplikasi ini, menurut hasil wawancara penulis dengan salah satu masyarakat di Kelurahan, bahwa masyarakat sudah mencoba tapi tidak memahami prosedur penggunaan aplikasi ini dalam arti kata aplikasi ini kurang bisa untuk dipahami aplikasinya dirasa masyarakat belum sederhana, ada juga yang mengatakan bahwa belum memiliki hp android dan hal teknis lainnya. Sehingga masyarakat tidak merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi ini. Hal ini tentu menjadi perhatian bagi pemerintah selaku pemberi jasa.

Namun disisi lain, para ASN kelurahan, menurut hasil wawancara penulis, merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini. Karena ASN atau operator e-kelurahan hanya tinggal menginput data masyarakat dan surat pun telah selesai diproses. Sehingga dengan adanya aplikasi ini, output yang dihasilkan akan menjadi maksimal dan sama keseluruhan kelurahan, dan jika ada salah memasukkan NIK masyarakat, maka akan terlihat sehingga kesalahan dalam membuat surat yang dilaksanakan oleh operator kelurahan menjadi terminimalisir. Intensitas disposisi implementor adalah prefensi nilai yang dimiliki oleh implementor (Subarsono,2010). Dalam hal ini intensitas disposisi implementor cukup baik dan mendukung terhadap aplikasi ini.

d. Struktur Birokrasi

Koordinasi dengan instansi lain dilaksanakan dalam rangka menjalin kerjasama antar instansi terkait dalam menyukseskan aplikasi ini. Terlihat setiap periodenya, pemerintah Kota Padang dalam hal ini Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Padang meminta data respon terhadap kelurahan akan kekurangan yang dirasakan oleh pihak kelurahan selaku pengguna aplikasi ini sehingga aplikasi ini dapat disempurnakan kedepannya.

2. KENDALA

Dari pelaksanaan wawancara dan observasi penulis lakukan menemukan beberapa kendala terhadap implementasi inovasi e-Kelurahan. Menurut Hansen dan Mowen dalam (Haksama, 2016) mengelompokkan jenis kendala berdasarjan asalnya menjadi dua yakni kendala internal dan kendala eksternal. Adapun kendala dalam implimentasi inovasi e-kelurahan di Kota Padang yakni:

a. Kendala Internal

Kendala internal yakni kendala yang dirasakan dari dalam organisasi. Organisasi dalam artikel ini yaitu Pemerintah tingkat Kelurahan. Kendala yang dihadapi dari segi Internal yakni Kurangnya pemahaman sumber daya manusia (Aparatur Pemerintahan) dalam pengaplikasian inovasi e-Kelurahan. Masih ada aparat yang belum memahami mengoperasikan aplikasi e-kelurahan, sehingga jika operator e-kelurahan tidak hadir atau keperluan lainnya maka aplikasi e-kelurahan tidak dapat digunakan.

Selanjutnya, jika jaringan internet yang tersedia di Kelurahan sedang mengalami masalah dan tidak dapat digunakan dalam sementara waktu, maka hal ini menjadi kendala dan menghambat pelayanan kepada masyarakat. Dan hal teknis lainnya dalam penggunaan aplikasi ini.

b. Kendala Eksternal

Kendala eksternal yaitu kendala yang dihadapi dari luar organisasi. Adapun kendala yang dihadapi Pemerintah dalam hal ini Pihak Kelurahan yaitu kurangnya minat masyarakat kelurahan untuk memanfaatkan inovasi aplikasi e-Kelurahan, karna kurangnya pemahaman teknologi dan sudah merasa sulit di awal bagi masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Padahal, jika masyarakat mengetahui dan memanfaatkan aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kelurahan untuk sekedar bertanya persyaratan dalam pengurusan sebuah surat menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dan dapat menghemat waktu dalam proses pengantrian pelayanan.

3. UPAYA

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah dalam hal ini pihak Kelurahan Flamboyan Baru dalam mengatasi kendala yang terjadi yakni dengan melakukan sosialisasi secara terus menerus kepada masyarakat. Di kelurahan Flamboyan Baru, menurut hasil observasi penulis yang dilaksanakan pihak kelurahan dalam rangka sosialisasi e-kelurahan kni, dengan menginformasikan kepada setiap masyarakat yang datang berurusan agar dapat memanfaatkan inovasi aplikasi e-kelurahan ini dan melanjutkan kepada Ketua RT/RW atau tokoh masyarakat agar tetap secara berkelanjutan agar mensosialisasikan atau memeberitahukan kepada warganya untuk menggunakan inovasi aplikasi e-kelurahan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan yakni Kelurahan di Kota Padang sebagai salah satu unit dari OPD yang menjalankan inovasi e-Kelurahan yakni inovasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik dalam bidang e-government telah dilaksanakan namun belum terimplementasikan dengan baik ditandai dengan belum terpenuhinya dengan baik indikator implementasi.

Inovasi aplikasi e-kelurahan sudah membantu dalam beberapa kondisi dari segi pengurusan surat oleh pihak pemerintah kepada masyarakat sehingga surat yang dihasilkan adalah sama di Kota Padang, namun belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya penggunaan e-Kelurahan oleh Masyarakat Kota Padang khususnya Kelurahan Flamboyan Baru Kecamatan Padang Barat, Kelurahan Air Tawar Barat Kecamatan Padang Utara dan Kelurahan Padang Besi Kecamatan Lubuk Kilangan, dimana masyarakat belum bisa menggunakan aplikasi tersebut dibuktikan dari seluruh urusan selesai di aplikasi tersebut diselesaikan dengan cara manual.

Rekomendasi yang dapat penulis berikan kepada Pemerintah Kota Padang, dan khususnya pihak Kelurahan adalah dengan melakukan komunikasi kepada Masyarakat melalui RT/RW dan tokoh masyarakat. Selanjutnya mensosialisasikan kepada masyarakat dengan cara yang lebih komunikatif yang dapat ditampilkan dengan gambar sehingga masyarakat mengetahui manfaat e-kelurahan dengan baik beserta cara penggunannya. Selanjutnya perlu dilaksanakan peningkatan kompetensi aparatur dalam memanfaatkan aplikasi ini. Dan perlu perbaikan aplikasi e-kelurahan ini lebih baik dan lebih sederhana, sehingga masyarakat sangat terasa manfaatnya. Karena aplikasi ini baru mempermudah masyarakat dalam proses pengantrian pelayanan, selanjutnya masyarakat tetap harus ke kantor lurah dengan membawa berkas yang diminta dan pengambilan surat yang dimaksud. Untuk itu penulis merekomendasikan untuk agar inovasi e-kelurahan ini untuk dapat memang memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, dengan hasil output yang berupa surat yang dikeluarkan memang berupa dokumen yang diterima langsung oleh masyarakat tanpa harus ke kantor lurah.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, M. M., & Garson, G. D. (2011). *Public information technology and e-governance: managing the virtual state*. Jones & Bartlett Learning;
- Hamid, S.2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan* : Yogyakarta : Deepublish
- Maleong, L.J. 2015.*Metode Penelitian Kualitatif*: Bandung : PT Remaja
- Mariano, S. (2018). Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo [*Thesis, Universitas Airlangga*].<http://repository.unair.ac.id/id/eprint/80061>;
- Meiyenti, I. (2020). Implementasi Inovasi E-Kelurahan : Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik pada Kelurahan di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. *Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ)*, 1(2)
- Nazir, M . 2014 . *Metode Penelitian* : Bogor : Ghalia Indonesia
- Novriando, A. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68–75.
- Prasetyo, H., & Sutopo, W. (2018). Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Aspek Dan Arah Perkembangan Riset. J@ti Undip: *Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 17. <https://doi.org/10.14710/jati.13.1.17-26>;
- Rahman, A. S. (2016). Implementasi Uu Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publikterhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupatenbukumba. [*Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin*]. <https://core.ac.uk/reader/198216160>;

- Risnandar. (2014). Analisis e-government dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas komunikasi dan informatika provinsi sulawesi tengah. *EJurnal Katalogis*, 2(7), 192– 199.
- Subarsono.2015 . *Analisis Kebijakan Publik* : Jogjakarta : Pustaka Belajar
- Sugiyono. 2014 . *Memahami Penelitian Kualitatif* : Bandung : CV. Alfabeta
- Sumarsyah, W., Jendrius, J., & Putera, R. E. (2021). Implementasi Kebijakan Pengalihan Kewenangan Pendidikan Menengah Dari Pemerintah Kabupaten/Kota Ke Pemerintah Provinsi (Studi Di Provinsi Sumatera Barat). *Jurnal Niara*, 13(2), 37-45