

**MAKALAH PELAYANAN PUBLIK**  
**DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-KELURAHAN KOTA**  
**PADANG**



OLEH :

Lara Shinta (1910841003)

Niken Maylia (1910841015)

Ilham Suhendri (1910842005)

M. Alif Ash Sidiq (1910843025)

Yuniarti (1910843029)

**Jurusan Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Andalas**  
**Padang**  
**2022**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena tidak berhentinya melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua makhluknya. Atas izinnya lah pembuatan makalah dengan judul “Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui E-Kelurahan Kota Padang” dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan ditulisnya makalah ini untuk memenuhi tugas yang diberikan oleh Dosen Pengajar Mata Kuliah Pelayanan Publik. Kami menyadari bahwa makalah yang kami buat ini jauh dari kesempurnaan. Kami harap semoga makalah ini dapat memberikan manfaat kepada kita semua, Aamiin.

Padang, 23 Maret 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Tujuan.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Manfaat.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>4</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Perubahan Pelayanan Publik Konvensional menjadi Pelayanan Publik Digital .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 Penerapan E-Kelurahan di Kota Padang .....</b>	<b>6</b>
<b>2.4 Kelebihan dan Kekurangan E-Kelurahan Kota Padang .....</b>	<b>8</b>
<b>2.5 Kendala dalam Implementasi E-Kelurahan.....</b>	<b>9</b>
<b>2.6 Upaya Pemerintah dalam Mengatasi Kendala Penerapan E-Kelurahan .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>11</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>11</b>
<b>3.1 Kesimpulan.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2 Saran .....</b>	<b>12</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, karena dapat menembus jarak yang jauh bahkan melampaui batas negara sekalipun (Jalma et al., 2019). Banyak kita temui berbagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, termasuk salah satunya dalam bidang pemerintahan terutama dalam pelayanan (Khan, 2021). Pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang inovatif, khususnya aplikasi berbasis web via internet (web-based internet application), untuk menyediakan akses informasi dan layanan pemerintah yang lebih mudah bagi warga negaranya. Menurut Rachel Silcock *e-Government* adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan karyawan. *E-Government* terus mendorong untuk berinovasi dan menciptakan, mengembangkan mode layanan publik baru di mana semua organisasi publik dan instansi pemerintah memberikan layanan yang modern, terintegrasi, dan tanpa batas bagi warganya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat (Ratminto., & Winarsih, 2013). Untuk menciptakan pelayanan yang baik bukan hanya pemerintah pusat saja yang wajib bertanggung jawab tetapi pemerintah daerah (pemda) harus ikut berpartisipasi dalam menjalankan tanggung jawab pelayanan (Melinda et al., 2020)

Kewajiban pemda dalam mewujudkan pelayanan yang baik tertuang dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam ketentuan Bab XXI UU Nomor 23 Tahun 2014 disebutkan bahwa pemda dapat melakukan inovasi dalam upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerahnya (Melinda et al., 2020). Kewenangan yang dimiliki oleh setiap daerah memungkinkan daerah tersebut melakukan inovasi pelayanan publik dalam rangka melakukan perubahan dan menyelesaikan permasalahan yang ada di daerahnya.

Tuntutan masyarakat mengenai perlunya perbaikan kinerja birokrasi public telah menjadi agenda public pada saat ini, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pemerintah dalam hal penyelenggaraan pelayanan public telah memberikan dampak signifikan terhadap proses penyelenggaraan itu sendiri(Ariany & Putera, 2013).

Perubahan pelayanan dalam bentuk inovasi menjadi keharusan dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan pelayanan publik yang merupakan ide kreatif yang memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung(Alindro et al., 2021). Untuk meningkatkan efektifitas *e-Government* di Kota Padang, Pemerintah Kota Padang melakukan inovasi pelayanan publik yaitu dengan memunculkan aplikasi e-Kelurahan yang diperuntukan untuk memudahkan pelayanan administrasi. Aplikasi e-kelurahan merupakan suatu terobosan baru dalam pengembangan *e-Government* di Indonesia, tujuan penerapan e-Kelurahan yaitu untuk meningkatkan pelayanan public dan mempersingkat waktu dalam pengurusan surat-surat dan keperluan administrasi lainnya. Dengan adanya aplikasi ini(Meuthia & Gustati, 2021).

Dengan adanya program ini warga tidak perlu lagi mengantri sehingga dapat menghemat waktu dalam pengelolaan Administrasi yang berbasis IT, serta keuntungan untuk kelurahan yaitu meningkatkan produktifitas dalam bekerja, karena bantuan IT Tools yang sangat mudah dalam pengoperasiannya tanpa harus menyediakan tenaga IT di kelurahan. Tetapi dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang terjadi yaitu kendala internal dan eksternal, masih banyak masyarakat yang belum paham akan aplikasi e-Kelurahan ini, sehingga masyarakat belum merasa puas dalam implementasi aplikasi e-Kelurahan. Dalam penerapan program e-Kelurahan tentunya terdapat upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam hal ini kelurahan untuk mengatasi kendala yang dihadapi. kelurahan akan melakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai program e-Kelurahan, baik itu sosialisasi kepada pegawai kantor maupun sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat secara khusus. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman pegawai dan masyarakat terkait program e-Kelurahan itu sendiri. Sehingga nantinya penerapan program e-Kelurahan bisa berjalan dengan lancar, efektif dan efisien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa yang dimaksud dengan pelayanan publik?
2. Bagaimana perubahan atau transisi pelayanan konvensional atau tradisional menjadi digital?

3. Bagaimana penerapan e-Kelurahan di Kota Padang?
4. Apa saja kelebihan dan kekurangan e-Kelurahan Kota Padang?
5. Apa saja kendala dalam implementasi e-Kelurahan ?
6. Bagaimana upaya pemerintah dalam mengatasi kendala penerapan e-Kelurahan Kota Padang?

### **1.3 Tujuan**

1. Untuk memahami dengan baik apa yang dimaksud dengan pelayanan publik
2. Untuk mengetahui bagaimana perubahan pelayanan yang ada di Kota Padang menggunakan teknologi digital
3. Untuk mengetahui bagaimana penerapan e-Kelurahan di Kota Padang
4. Untuk mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan e-Kelurahan di Kota Padang
5. Untuk mengetahui apa saja kendala yang ada di dalam implementasi e-Kelurahan di Kota Padang
6. Untuk mengetahui dan memahami apa saja upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi kendala penerapan e-Kelurahan di Kota Padang

### **1.4 Manfaat**

Program e-Kelurahan ini memiliki tujuan untuk mencapai pelayanan kelurahan yang prima dengan memudahkan pelayanan, optimalisasi dan transparansi pelayanan serta mempersingkat proses pelayanan di Kelurahan Kota Padang. Selain itu adanya program ini membuat trobosan baru e-government khususnya di Kota Padang.

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan 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 dan/atau pelayanan administratif lainnya yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, dikutip dalam Ratminto (2005) (Wike Yuliana, 2020).

#### **2.2 Perubahan Pelayanan Publik Konvensional menjadi Pelayanan Publik Digital**

Pemerintah sebagai pemegang kendali negara berupaya terus menerus dalam melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat demi meningkatkan kualitas hidup masyarakat dalam segala bidang (Triwahyuni et al., 2020). Dengan perkembangan zaman yang diiringi dengan perkembangan kemajuan informasi teknologi tentu memberi pengaruh dan perubahan pada segala aspek tanpa terkecuali pada aspek pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai suatu hal yang menyangkut dan berhubungan dengan kebutuhan masyarakat akan dalam bidang administratif. Semua pelayanan publik yang dilakukan pemerintah baik di pusat maupun di daerah pada umumnya masih dilakukan secara konvensional. Di mana masyarakat harus datang ke kantor dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan publik yang diinginkan.

Dengan perkembangan kemajuan informasi teknologi tersebut membuat pelayanan publik ikut serta berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang juga semakin meningkat. Perkembangan pelayanan publik tersebut berupa perubahan pelayanan publik yang konvensional menjadi pelayanan publik digital dengan penerapan IT di dalamnya. Pelayanan publik konvensional yang terkenal lambat dan boros dapat digantikan dengan

pelayanan publik digital yang jauh memberi dampak dan manfaat yang baik pula bagi masyarakat sebagai pihak yang merasakan pelayanan tersebut.

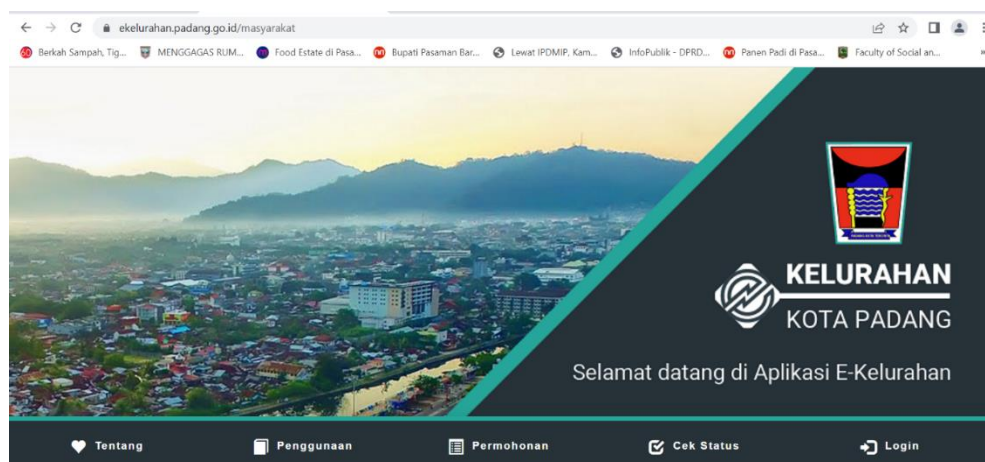
Pesatnya kemajuan teknologi dewasa ini menuntut pemerintah untuk melakukan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang memang benar-benar menempatkan masyarakat sebagai warga yang berhak untuk menerima pelayanan. Hal tersebut dibuktikan selain pemerintah menerapkan pelayanan prima juga melakukan sejumlah inovasi-inovasi sebagai bentuk terobosan baru yang dinanti-nantikan oleh masyarakat (Rizki Ananda et al., 2019). Inovasi-inovasi yang diciptakan tentu inovasi pelayanan yang memberikan manfaat yang lebih dari pada pelayanan sebelumnya. Apa yang menjadi maksud dari inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung (Eriza et al., 2021). Suatu perubahan dalam bentuk inovasi menjadi keharusan dalam pelayanan publik (Wike Yuliana, 2020). Bentuk inovasi dalam pelayanan publik dengan pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi di lingkup pemerintahan dalam pelaksanaan sebuah pelayanan publik yaitu berupa *e-government*.

Definisi lengkap dinyatakan oleh *Word Bank* yaitu: “ *E-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide are network*, *internet*, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (*bisnis*), dan lembaga pemerintah lainnya (Putera, 2009). Penerapan *e-Government* tentu akan memberikan proses pelayanan pemerintahan yang berbeda karena terdapat pengaplikasian dari perkembangan teknologi dan informasi. Dengan penerapan *e-Government* dalam pemberian pelayanan publik akan dapat membantu: meniadakan hambatan pertukaran informasi antar masyarakat dan antar wilayah negara, dan dengan demikian berbagai bentuk kesenjangan yang bersumber dari ketikaseimbangan kesempatan memperoleh informasi dapat diatasi secara bertahap; meningkatkan ketersediaan informasi dan pelayanan publik serta memperluas dan memperdalam jangkauannya; meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kemampuan inovasi dalam sektor produksi, serta memperlancar rantai distribusi; meningkatkan transparansi dan memperbaiki efisiensi pelayanan publik; memperlancar interaksi antar lembaga-lembaga pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah, dan dengan masyarakat (Putera, 2009).



## 2.3 Penerapan E-Kelurahan di Kota Padang

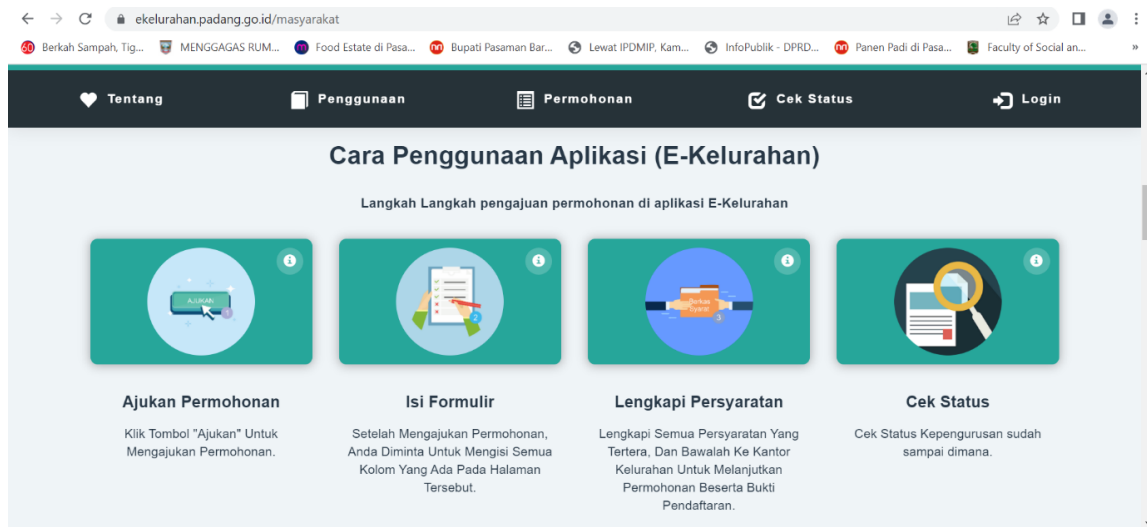
Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik dengan penerapan dari *e-Government* yaitu adanya e-Kelurahan yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Padang. E-Kelurahan merupakan aplikasi yang sinkron dengan data dari Dinas Kependudukan dan Capil Kota Padang, sehingga memudahkan dalam proses penerbitan surat keterangan (Meiyenti, 2020). Aplikasi tersebut akan diterapkan pada seluruh kelurahan di Kota Padang, yang memberikan keseragaman format dan bentuk surat pada semua kelurahan di Kota Padang yang dapat mengurangi dan meminimalisir terjadinya pemalsuan atau pembuatan surat keterangan secara illegal dan tidak sesuai dengan peruntukannya. Tujuan dari peluncuran aplikasi e-Kelurahan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus surat-surat dan keperluan administrasinya dalam wilayah kerja Kelurahan. Selain itu, penerapan e-Kelurahan dapat menjadi solusi dari masalah yang dihadapi berupa minimnya pegawai kelurahan yang memperlambat proses pelayanan yang dilakukan. Berikut bentuk tampilan depan e-Kelurahan Kota Padang:



Gambar 1

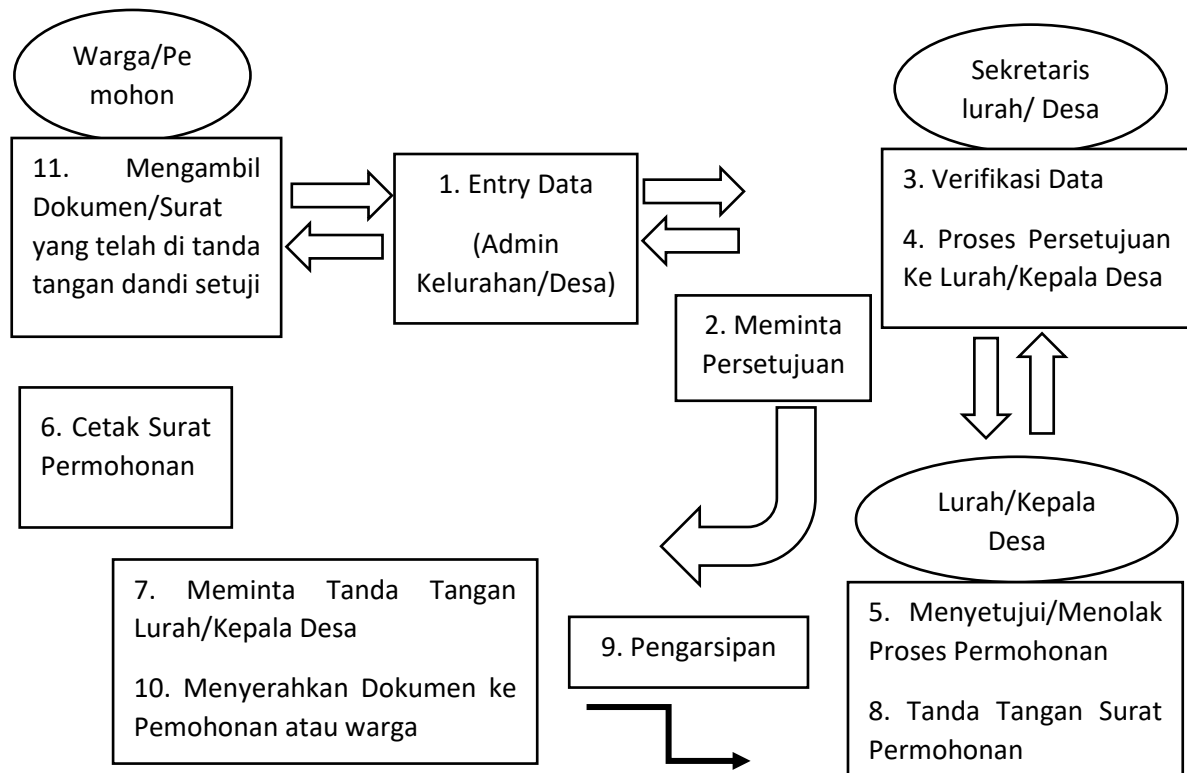
Berikut cara penggunaan aplikasi e-Kelurahan Kota Padang:

1. Ajuka Permohonan
2. Isi Formulir
3. Lengkapi Persyaratan
4. Cek Status



Gambar 2

Berikut ini teknik dalam mengajukan surat permohonan dalam aplikasi e-Kelurahan Kota Padang. Secara umum alur dalam penerapan e-Kelurahan adalah sebagai berikut (Meiyenti, 2020):



### Gambar 3. Alur Penerapan E-Kelurahan

Jenis-jenis layanan e-Kelurahan Kota Padang yang dapat dilakukan oleh masyarakat, sebagai berikut (Meiyenti, 2020):

1. Surat Keterangan Nikah : Keterangan Untuk Menikah, Keterangan Belum Menikah, Keterangan Orang Tua, Keterangan Asal Usul, Pengantar Perkawinan (N1), Izin Menikah Orang Tua (N4).
2. Surat Keterangan Tidak Mampu : Keterangan Tidak Mampu Per Orangan, Keterangan Tidak Mampu Keluarga, Dampak COVID-19.
3. Surat Keterangan Domisili Usaha : Keterangan Domisili Usaha, Keterangan Usaha.
4. Surat Keterangan Kelakuan Baik : Keterangan Kelakuan Baik, Keterangan SKCK.
5. Surat Keterangan Ahli Waris
6. Surat Keterangan Ghaib
7. Surat Keterangan Kematian

Dengan aplikasi e-Kelurahan maka, pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat rujukan, surat keterangan, surat pengantar, dan lainnya dapat dibuat secara eletronik dan datanya tersimpan denga naman dan lengkap di server Telkom (Meiyenti, 2020). Program e-Kelurahan memiliki tujuan untuk mencapai pelayanan kelurahan yang prima dengan memudahkan pelayanan, optimalisasi dan transparansi pelayanan serta mempersingkat proses pelayanan di Kelurahan Kota Padang.

#### **2.4 Kelebihan dan Kekurangan E-Kelurahan Kota Padang**

Adapun beberapa kelebihan dan kekurangan dari e-Kelurahan Kota Padang yaitu:

##### Kelebihan

1. Dengan adanya aplikasi e-kelurahan Kota Padang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan publik
2. Aplikasi e-Kelurahan memberikan efektifitas dan efisiensi terhadap penggunaan waktu yang dulunya memakan waktu yang lama sekarang lebih mudah dengan akses yang lebih cepat
3. Digitalisasi e-Kelurahan Kota Padang juga dianggap sebagai “pengotomasi proses” yangmana dapat mengurangi proses dari yang manual/konvensional menjadi lebih modern

##### Kekurangan

Banyaknya manfaat positif yang didapatkan dari e-Kelurahan Kota Padang juga ada beberapa dampak negatifnya seperti dengan adanya aplikasi tersebut juga membuat masyarakat harus bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan digitalisasi dalam pelayanan publik. Tidak hanya itu masyarakat juga harus memiliki fasilitas penunjang seperti smartphone untuk mengakses aplikasi pelayanan e-Kelurahan. Adanya keterbatasan jangkauan akses, harus diakui tidak semua orang bisa mengakses internet dengan mudah misalnya mereka yang berada di pedalaman akan sulit untuk mengakses internet hal itu menjadi salah satu faktor kelemahan itu sendiri

## **2.5 Kendala dalam Implementasi E-Kelurahan**

Peluncuran e-kelurahan ini merupakan bagian dari Program Smart City Kota Padang. Kota yang memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan efisien bagi warganya. E-Kelurahan merupakan kemudahan yang diberikan dalam memproses pelayanan masyarakat. Namun dalam penerapannya masih ditemukan kendala-kendala baik internal maupun eksternal (Meiyenti, 2020)

Hansen dan Mowen dalam (Haksama, 2016) mengelompokkan jenis kendala berdasarkan asalnya menjadi dua, yaitu: kendala internal dan kendala eksternal (Hasibuan et al., 2020). Kendala dalam implementasi e-Kelurahan Kota Padang tersebut dikelompokkan menjadi dua, yaitu kendala internal dan kendala eksternal.

### **1. Kendala Internal**

Kendala internal merupakan kendala yang dirasakan dari dalam organisasi. Dimana disini organisasi yang dimaksud yaitu pihak Pemerintah sebagai pihak yang menerapkan program e-Kelurahan. Segi internal tersebut berupa sumber daya manusia dalam hal ini pegawai kelurahan yang belum paham pengaplikasian program e-Kelurahan secara menyeluruh (Meiyenti, 2020)

### **2. Kendala Eksternal**

Kendala eksternal merupakan kendala yang dihadapi yang berasal dari luar organisasi. Adapun kendala yang dihadapi dari luar organisasi yaitu kurangnya sosialisasi yang ditujukan kepada masyarakat secara khusus sehingga masyarakat kurang puas terhadap program e-Kelurahan. Hal ini disebabkan oleh masyarakat yang belum memahami dan belum dapat memanfaatkan program e-kelurahan di Kota Padang secara maksimal (Meiyenti, 2020)

## **2.6 Upaya Pemerintah dalam Mengatasi Kendala Penerapan E-Kelurahan**

Dalam mengimplementasikan program e-Kelurahan, tentunya ada upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam hal ini kelurahan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi. Dalam upaya mengatasi kendala yang dihadapi yaitu kelurahan akan melakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai program e-Kelurahan, baik itu sosialisasi kepada pegawai kantor maupun sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat secara khusus. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman pegawai dan masyarakat terkait program e-Kelurahan itu sendiri. Sehingga nantinya penerapan program e-Kelurahan bisa berjalan dengan lancar, efektif dan efisien (Meiyenti, 2020). Meningkatkan fasilitas publik seperti jaringan internet yang dapat mudah diakses oleh masyarakat. Seperti yang diketahui tidak semua daerah memiliki jaringan internet yang stabil oleh karena itu dibutuhkan pemerataan jaringan sehingga masyarakat dapat mudah mengaksesnya.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Menyatakan 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 dan/atau pelayanan administratif lainnya yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, Pemerintah sebagai pemegang kendali negara berupaya terus menerus dalam melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat demi meningkatkan kualitas hidup masyarakat dalam segala bidang Pelayanan publik konvensional yang terkenal lambat dan boros sehingga dapat digantikan dengan pelayanan publik digital yang jauh memberi dampak dan manfaat yang baik pula bagi masyarakat sebagai pihak yang merasakan pelayanan tersebut. Pesatnya kemajuan teknologi, menuntut pemerintah untuk melakukan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang memang benar-benar menempatkan masyarakat sebagai warga yang berhak untuk menerima pelayanan.

Yang menjadi maksud dari inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung Dengan penerapan *e-Government* dalam pemberian pelayanan publik akan dapat membantu meniadakan hambatan pertukaran informasi antar masyarakat dan antar wilayah negara, dan dengan demikian berbagai bentuk kesenjangan yang bersumber dari ketikaseimbangan kesempatan memperoleh informasi dapat diatasi secara bertahap; meningkatkan ketersediaan informasi dan pelayanan publik serta memperluas dan memperdalam jangkauannya; meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kemampuan inovasi dalam sektor produksi, serta memperlancar rantai distribusi; meningkatkan transparansi dan memperbaiki efisiensi pelayanan publik; memperlancar interaksi antar lembaga-lembaga pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah dan dengan masyarakat.

Penerapan E-Kelurahan di Kota Padang Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik dengan penerapan dari e-government yaitu adanya e-Kelurahan yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Padang. Aplikasi tersebut akan diterapkan pada seluruh kelurahan di Kota Padang, yang memberikan keseragaman format dan bentuk surat pada semua kelurahan di Kota Padang yang dapat mengurangi dan meminimalisir terjadinya pemalsuan atau pembuatan surat keterangan secara illegal dan tidak sesuai dengan peruntukannya. Jenis-jenis layanan e-Kelurahan Kota Padang yang dapat dilakukan oleh masyarakat, sebagai berikut ;

8. Surat Keterangan Nikah: Keterangan Untuk Menikah, Keterangan Belum Menikah, Keterangan Orang Tua, Keterangan Asal Usul, Pengantar Perkawinan (N1), Izin Menikah Orang Tua (N4)
9. Surat Keterangan Tidak Mampu: Keterangan Tidak Mampu Per Orangan, Keterangan Tidak Mampu Keluarga, Dampak COVID-19
10. Surat Keterangan Domisili Usaha : Keterangan Domisili Usaha, Keterangan Usaha
11. Surat Keterangan Kelakuan Baik : Keterangan Kelakuan Baik, Keterangan SKCK
12. Surat Keterangan Ahli Waris
13. Surat Keterangan Ghaib
14. Surat Keterangan Kematian

Digitalisasi e-Kelurahan Kota Padang juga dianggap sebagai “pengotomasi proses” yang mana dapat mengurangi proses dari yang manual/konvensional menjadi lebih modern. Kekurangan Banyaknya manfaat positif yang didapatkan dari e-Kelurahan Kota Padang juga ada beberapa dampak negatifnya seperti dengan adanya aplikasi tersebut juga membuat masyarakat harus bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan digitalisasi dalam pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh masyarakat yang belum memahami dan belum dapat memanfaatkan program e-kelurahan di Kota Padang secara maksimal. tentunya ada upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam hal ini kelurahan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi.

### **3.2 Saran**

Dalam pelaksanaan e-governance pemerintah harus lebih serius dan pemerintah harus terus mengupdate data yang diberikan agar lebih akurat. Karena pada dasarnya *e-Government* bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah agar dapat terbentuk

kepemerintahan yang bersih dan transparan, dan agar dapat menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Selain itu Pemerintah juga harus lebih rutin melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat paham dan dapat memanfaatkan program e-Kelurahan dengan lebih maksimal, Meningkatkan fasilitas publik seperti jaringan internet yang dapat mudah diakses oleh masyarakat. Seperti yang diketahui tidak semua daerah memiliki jaringan internet yang stabil oleh karena itu dibutuhkan pemerataan jaringan sehingga masyarakat dapat mudah mengaksesnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alindro, N., Putera, R. E., Publik, A., Andalas, U., & Padang, K. (2021). *Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman dapat direalisasikan di Indonesia , efektifitas pelayanan publik terutama kependudukan yang paling penting adalah Kartu Tanda Pendud.* 9(1), 218–227.
- Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 29(1), 33. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i1.364>
- Eriza, A., Yoserizal, & PuteraRoni Ekha. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android ‘ Paga Nagari ’ Di Polres Solok Kota. *Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik*, 3(September), 12–22.
- Hasibuan, E. H., Badaruddin, B., & Karyono, K. (2020). Implementasi Kebijakan E-KTP Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Padangsidempuan. *Perspektif*, 9(2), 465–482. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i2.3951>
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Khan, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Pemimpin di Era Digitalisasi di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 9–14. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i2.6246>
- Meiyenti, I. (2020). Implementasi Inovasi E-Kelurahan : Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik Pada Kelurahan Di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat internet berbasis web untuk meningkatkan akses pemerintah kepada warga negara , Presiden RI No . 3 Tahun 2003 tentang Kebijaka. *Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ)*, 1(2), 70–76.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>

- Meuthia, R. F., & Gustati, F. dan. (2021). *Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb*. 14(2), 342–351.
- Putera, R. E. (2009). E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah. *Demokrasi*, 8(1), 97–98.
- Rizki Ananda, B., Ekha Putera, R., & Ariany, R. (2019). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Di Polres Solok Kota. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(2), 217–223. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v2i2.662>
- Triwahyuni, M., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud Di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 13. <https://doi.org/10.35308/jpp.v6i1.1699>
- Wike Yuliana, R. E. P. dan Y. (2020). INOVASI PELAYANAN KESEHATAN PUBLIC SAFETY CENTER 119 (PSC 119) SMASH CARE’S DI KOTA SOLOK. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 265–272.