

## **Analisa Perkembangan Terkini E-Government di Kota/Kabupaten Provinsi Sumatera Barat**

**Afriyanti Dwi Kartika<sup>1</sup>, Ullya Mega Wahyuni<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Andalas  
e-mail: [afriyantidwikartika@it.unand.ac.id](mailto:afriyantidwikartika@it.unand.ac.id), [ullyamegawahyuni@it.unand.ac.id](mailto:ullyamegawahyuni@it.unand.ac.id)

### **Abstrak**

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di pemerintahan atau yang lebih populer dikenal dengan sebutan e-government, telah memungkinkan pemerintah untuk memberikan akses informasi dan layanan publik dengan lebih efektif dan efisien. Untuk dapat merencanakan dan melaksanakan e-government yang sistematis melalui tahapan dan sasaran yang terukur, maka dikeluarkanlah Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 sebagai salah satu kebijakan strategis pengembangan e-government di Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk melihat perkembangan terkini e-government dengan melakukan penilaian pada website resmi pemerintah daerah di 19 kota/kabupaten yang ada di provinsi Sumatera Barat. Website resmi pemerintah daerah digunakan sebagai media informasi untuk publik dan diasumsikan sebagai representasi perkembangan e-government pemerintahan daerah. Hasil dari penilaian tersebut kemudian dipetakan ke dalam empat tingkatan e-government berdasarkan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003, yaitu Persiapan, Pematangan, Pemantapan, dan Pemanfaatan. Setelah melakukan penilaian, didapatkan hasil bahwa 18 website kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat telah masuk ke dalam Tingkat Pemantapan, dan satu website kota/kabupaten masuk ke dalam Tingkat Pemanfaatan. Namun, yang menjadi perhatian adalah, perlunya peningkatan layanan yang lebih baik untuk semua website dengan menambahkan layanan publik elektronik. Karena, pada saat ini, walaupun seluruh kota/kabupaten berada di Tingkat 3, namun layanan publik yang diberikan hanya layanan pengaduan saja. Dari hasil penilaian ini juga diketahui bahwa masih terdapat layanan website yang tidak dapat diakses karena berbagai faktor, seperti tidak adanya ketersediaan informasi yang dituju, website yang masih dalam pengembangan, terjadi error pada server, dan lain sebagainya.

**Kata kunci:** e-government, Sumatera Barat, penilaian, website

### **Abstract**

Utilization of information and communication technology in government or more popularly known as e-Government, has enabled the government to provide access to information and public services more effectively and efficiently. To be able to plan and implement systematic e-government through measurable stages and targets, Presidential Instruction No. 3 of 2003 was issued as one of the strategic policies of e-government development in Indonesia. This research was conducted to see the latest developments in e-government by conducting an assessment on the official website of local governments in 19 cities/districts in the province of West Sumatra. The official website of the local government is used as a medium of information for the public and is assumed to represent the development of e-government of local government. The results of the assessment were then mapped into four stages of e-government based on Presidential Instruction No. 3 of 2003, namely Preparation, Maturation, Consolidation, and Utilization. After conducting the assessment, it was found that 18 city/district websites in the province of West Sumatra have entered the Stabilization Level, and one city/district website has entered the Utilization Level. However, the concern is, the need to improve better services for all websites by adding electronic public services. Because, at this time, even though all cities/districts are at Level 3, the only public services provided are complaint services. From the results of this assessment, it is also known that there were still website services that cannot be accessed due to various factors, such as the lack of availability of the intended information, websites that were still under development, errors that occurred on the server, and so on.

**Keywords:** e-government, West Sumatra, assessment, website

## **1. PENDAHULUAN**

Kemajuan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memungkinkan pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, kebermanfaatan TIK di pemerintahan juga memberikan pelayanan publik yang lebih transparan dan meningkatkan nilai akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Melalui teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dapat melakukan pengelolaan data yang lebih akurat sehingga memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat. Selain itu, literasi masyarakat terhadap TIK yang juga meningkat yang kemudian menjadi pemicu bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang lebih baik dengan mengimplementasikan layanan berbasis teknologi.

E-government adalah penggunaan teknologi komunikasi informasi oleh pemerintah untuk menawarkan kepada warga negara dan bisnis kesempatan untuk berinteraksi dan melakukan bisnis dengan pemerintah dengan menggunakan media elektronik yang berbeda [1][2]. Pemanfaatan TIK di pemerintahan lebih populer dikenal dengan sebutan e-government ini juga didefinisikan sebagai sistem informasi berbasis web yang menyediakan layanan dan kanal interaksi [3][4]. Dengan adanya e-government, akan memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan publik tanpa batasan ruang dan waktu, sehingga diharapkan akan terlaksana layanan yang lebih efektif dan efisien [5].

Dengan perkembangan teknologi, pemerintah di seluruh dunia telah menerapkan berbagai prinsip dan teknologi untuk mengembangkan situs website yang digunakan untuk menyalurkan informasi dan penyampaian layanan publik yang lebih efektif dan efisien [6][7]. Selain itu, website juga merupakan wadah yang penting bagi warga untuk ikut berpartisipasi dalam urusan publik dan juga pengambilan keputusan [6]. Website juga dapat meningkatkan kemampuan manajemen pemerintah dan memberikan layanan yang lebih baik kepada publik [7]. Banyak manfaat yang didapatkan dalam penggunaan website sebagai pemberian layanan oleh pemerintah. Website memberikan akses layanan yang lebih cepat dan nyaman dengan lebih sedikit kesalahan [5]. Pemerintah juga dapat mewujudkan peningkatan efisiensi dan pengurangan biaya yang berpotensi memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penggunaannya [5][3].

Dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik, Indonesia memiliki Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 sebagai wujud keseriusan pemerintahan dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu kebijakan strategi yang dijelaskan pada instruksi presiden tersebut adalah perlunya perencanaan dan pelaksanaan yang sistematis melalui tingkatan dan sasaran yang terukur dalam pengembangan e-government di Indonesia. Tingkatan tersebut adalah sebagai berikut [10]:

1. Tingkat 1: Persiapan

Tingkat awal dari pengembangan e-government ini ditandai dengan adanya situs informasi di setiap lembaga. Pada tingkat ini, juga dilakukan persiapan sumber daya manusia dan sarana akses informasi. Selanjutnya, pada tingkat ini juga dilakukan sosialisasi situs informasi tersebut kepada masyarakat dan juga kalangan internal.

2. Tingkat 2: Pematangan

Tingkat ini dilakukan dengan menjadikan situs informasi menjadi situs yang interaktif bagi pengguna serta dengan adanya antar muka yang terhubung ke berbagai lembaga lain, baik pusat maupun daerah.

3. Tingkat 3: Pemantapan

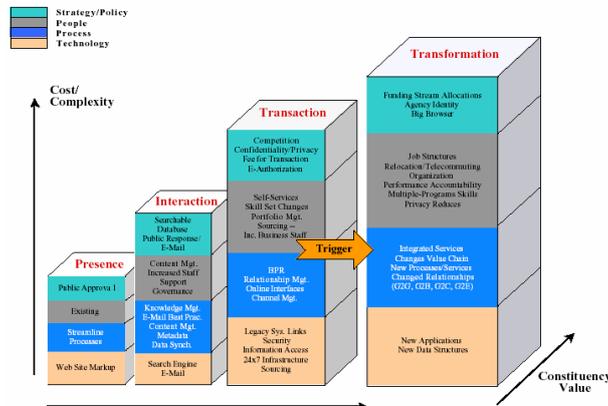
Tingkat ini merupakan tingkatan dimana situs informasi ditingkatkan menjadi sebuah layanan transaksi pelayanan publik. Fasilitas yang dibuat antara lain dengan melakukan komunikasi dengan aplikasi maupun data dengan lembaga lain (interoperabilitas).

4. Tingkat 4: Pemanfaatan

Tingkat ini adalah dimana dilakukan pembuatan aplikasi layanan hubungan sesama pemerintah (G2G), pemerintah dengan badan usaha bisnis (G2B), dan pemerintah dengan masyarakat (G2C) yang terintegrasi.

Ke-empat tingkat di atas juga selaras dengan tingkat pengembangan e-government Gartner yang terlihat pada Gambar 1. Model e-government Gartner terdiri dari empat tingkat [11]. Tingkat pertama, yaitu *Presence*, yaitu di mana pemerintah telah menyediakan sebuah website untuk menyampaikan informasi, seperti visi, misi, tujuan pemerintahan, informasi waktu untuk pelayanan, dan berbagai dokumen yang diperlukan oleh masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan. Kemudian tingkat kedua, *Interaction*, yaitu website pemerintah yang telah menyediakan media komunikasi bagi masyarakat, seperti untuk keperluan pengaduan, email pemerintah dan pejabat, dan juga tautan ke berbagai institusi atau lembaga lain. Tingkat ketiga, *Transaction*, yaitu dimana website telah memberikan sistem bagi

masyarakat untuk melakukan transaksi secara daring dan mandiri, seperti pembayaran pajak, mengurus dokumen kependudukan, dan juga termasuk perizinan. Tingkat terakhir, *Transformation*, yaitu di mana pemerintah menyediakan layanan satu pintu untuk masyarakat.



Gambar 1. Model Tingkat E-government Gartner [11]

Perbandingan dari berbagai model pengembangan e-government ditampilkan pada Gambar 2 [12]. Dari gambar tersebut, dikonsepsikan tujuh tingkat pengembangan e-government, yaitu 1) Penyajian informasi, 2) Interaksi, 3) Transaksi, 4) Integrasi, 5) Transformasi, 6) e-Governance, dan 7) E-governance yang didorong oleh kebijakan. Tingkat 1 hingga tingkat 4 pada penelitian tersebut selaras dengan model pengembangan Gartner dan juga yang ada di Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003. Pada tingkat 5 atau Transformasi, layanan operasional ditawarkan dan ditingkatkan untuk efisiensi dan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Sedangkan pada tingkat 6 atau *E-governance*, adalah dimana warga dapat memilih secara online dan mengekspresikan pandangan politik melalui forum. Dan tingkat 7 adalah berkaitan dengan pembuatan kebijakan publik. Dari berbagai definisi tersebut, maka didapatkan definisi yang sama dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 pada tingkat 1 hingga tingkat 4, yaitu 1) penyajian informasi, 2) interaksi, 3) transaksi dan 4) integrasi.

Underlying concepts	Presenting Information	Interaction	Transaction	Integration	Transformation	e-Governance	Policy Driven e-governance
Stages / Model Author	1	2	3	4	5	6	7
Siau & Long	Web presence	Interaction	Transaction		Transformation	e-democracy	
Persson & Goldkuhl	Integration in services			Integration of services			
Shahkooh et. Al.	Online presence	Interaction	Transaction	Fully integrated / transformed e-government		Digital democracy	
Sandoval-Almazan & Gil-Garcia	Presence	Information	Interaction	Transaction	Integration	Political Participation	
Kim & Grant	Web presence	Interaction	Transaction	Integration	Continuous improvement		
Lee	Presenting	Assimilating	Reforming		Morphing	e-Governance	
Fath-Allah et al.	Presence	Interaction	Transaction	Integration			
Janowski	Digitization				Transformation	Engagement	Contextualization
Almuftah et al.	Presence	Communication	Full Integration				
Nielsen	Presenting	Assimilating	Reforming		Morphing	e-Governance	
Iannacci	Rhetorical Intention	Strategic Planning	Systems Development	Integration	Transformation		

Gambar 2. Perbandingan Model Pengembangan E-Government [12]

Meskipun Indonesia memiliki empat tingkatan perkembangan e-government melalui Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003, namun penelitian untuk pemetaan perkembangan e-government dengan empat tingkatan ini belumlah dilakukan secara berkala. Dengan berbagai manfaat yang didapatkan dengan adanya website e-government, maka pendekatan untuk

menilai dan mengevaluasi website tersebut juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas website suatu pemerintah [8]. Website juga dapat digunakan sebagai media untuk mengevaluasi e-government suatu pemerintahan, serta memahami dan menyimpulkan status terkini e-government [9]. Sehingga, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perkembangan e-government terkini pada website resmi pemerintah daerah berdasarkan empat tingkatan yang telah dipaparkan pada Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 dengan objek penelitiannya adalah kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat. Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu pedoman untuk meningkatkan implementasi e-government di pemerintahan daerah, khususnya di provinsi Sumatera Barat, sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menilai 19 website resmi pemerintahan kota/kabupaten yang berada di provinsi Sumatera Barat yang ditampilkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Kota/Kabupaten di Provinsi Sumatera Barat

No.	Kode	Kabupaten/Kota
1.	K1	Kabupaten Agam
2.	K2	Kabupaten Dharmasraya
3.	K3	Kabupaten Kepulauan Mentawai
4	K4	Kabupaten Lima Puluh Kota
5	K5	Kabupaten Padang Pariaman
6	K6	Kabupaten Pasaman
7	K7	Kabupaten Pasaman Barat
8	K8	Kabupaten Pesisir Selatan
9	K9	Kabupaten Sijunjung
10	K10	Kabupaten Solok
11	K11	Kabupaten Solok Selatan
12	K12	Kabupaten Tanah Datar
13	K13	Kota Bukittinggi
14	K14	Kota Padang
15	K15	Kota Padang Panjang
16	K16	Kota Pariaman
17	K17	Kota Payakumbuh
18	K18	Kota Sawahlunto
19	K19	Kota Solok

### 2.2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Mei hingga Juli 2021.

### 2.3. Tahapan Penelitian



Gambar 3. Tahapan Penelitian

#### 1. Perumusan kerangka indikator penilaian

Langkah pertama yaitu dengan melakukan penyusunan kriteria penilaian untuk masing-masing tingkatan pengembangan e-government berdasarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 [10]. Indikator Tingkat 1 atau Persiapan adalah jika pemerintahan

kota/kabupaten memiliki sebuah website. Tingkat 2 atau Pematangan adalah jika tersedia tautan ke lembaga lain serta memiliki setidaknya satu media untuk berkomunikasi dengan pengguna website. Tingkat 3 atau Pemantapan adalah jika memiliki layanan publik elektronik. Tingkat 4 atau Pemanfaatan adalah jika website memiliki layanan yang terintegrasi atau layanan satu pintu. Cakupan penelitian hanya dilakukan untuk menilai indikator yang dapat ditemukan pada website saja, dan tidak termasuk untuk menilai indikator yang bersifat internal.

## 2. Penilaian

Setelah seluruh data objek telah didapatkan dan indikator penilaian juga telah ditetapkan, maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan penilaian pada website berdasarkan indikator yang telah disusun.

## 3. Klasifikasi

Selanjutnya adalah mengklasifikasikan hasil penilaian yang telah dilakukan ke dalam empat tingkat berdasarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003.

# 3. HASIL DAN ANALISIS

## 3.1. Perumusan Kerangka Indikator

Adapun indikator pada penilaian ini adalah mengacu kepada Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 [10] serta penelitian yang telah dilakukan sebelumnya [9][11][12], yaitu:

1. Tingkat 1: Persiapan, yaitu dimana pemerintah menyediakan sebuah website untuk menyampaikan informasi.
2. Tingkat 2: Pematangan, yaitu jika website telah menyediakan tautan ke situs atau aplikasi ke lembaga lain yang terkait. Selain itu, tingkat ini juga ditandai dengan sedikitnya satu media interaksi publik yang ada di website kota/kabupaten. Media ini dapat berupa email, nomor telepon/SMS/WhatsApp, dan lain sebagainya.
3. Tingkat 3: Pemantapan, yaitu dimana website telah memiliki sedikitnya satu aplikasi layanan untuk masyarakat dapat melakukan transaksi secara online. Layanan publik secara elektronik ini dapat berupa layanan kependudukan, perpajakan dan retribusi, pendaftaran dan perizinan, bisnis dan investasi, dan pengaduan masyarakat
4. Tingkat 4: Pemanfaatan, yaitu dimana website telah mengintegrasikan berbagai layanan, seperti G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), G2C (*Government to Citizen*). Contohnya adalah dengan adanya sistem satu pintu dan atau *Government Resource Management System* (GRMS) serta dengan adanya layanan satu pintu di mana pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan publik pada satu halaman website

## 3.2. Penilaian

### 3.2.1. Tingkat 1: Persiapan

Tingkat pertama ini ditandai dengan adanya alamat website dari pemerintah daerah [9] yang dapat dilihat pada Tabel 2 yang memperlihatkan alamat website dari setiap kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat.

Tabel 2. Alamat Website Kota/Kabupaten di Provinsi Sumatera Barat

No.	Kode	Alamat Website
1.	K1	<a href="https://www.agamkab.go.id/">https://www.agamkab.go.id/</a>
2.	K2	<a href="http://dharmaarayakab.go.id/">http://dharmaarayakab.go.id/</a>
3.	K3	<a href="http://www.mentawaikab.go.id/">http://www.mentawaikab.go.id/</a>
4.	K4	<a href="https://www.limapuluhkotakab.go.id/">https://www.limapuluhkotakab.go.id/</a>
5.	K5	<a href="https://padangpariamankab.go.id/">https://padangpariamankab.go.id/</a>
6.	K6	<a href="https://www.pasamankab.go.id/">https://www.pasamankab.go.id/</a>

No.	Kode	Alamat Website
7	K7	<a href="https://pasamanbaratkab.go.id/portal/">https://pasamanbaratkab.go.id/portal/</a>
8	K8	<a href="https://www.pesisirselatankab.go.id/">https://www.pesisirselatankab.go.id/</a>
9	K9	<a href="https://www.sijunjung.go.id/">https://www.sijunjung.go.id/</a>
10	K10	<a href="https://www.solokkab.go.id/">https://www.solokkab.go.id/</a>
11	K11	<a href="http://www.solselkab.go.id/">http://www.solselkab.go.id/</a>
12	K12	<a href="https://tanahdatar.go.id/">https://tanahdatar.go.id/</a>
13	K13	<a href="http://www.bukittinggikota.go.id/">http://www.bukittinggikota.go.id/</a>
14	K14	<a href="https://www.padang.go.id/index.php?/">https://www.padang.go.id/index.php?/</a>
15	K15	<a href="https://www.padangpanjang.go.id/">https://www.padangpanjang.go.id/</a>
16	K16	<a href="https://www.pariamankota.go.id/">https://www.pariamankota.go.id/</a>
17	K17	<a href="https://payakumbuhkota.go.id/">https://payakumbuhkota.go.id/</a>
18	K18	<a href="http://www.sawahluntokota.go.id/">http://www.sawahluntokota.go.id/</a>
19	K19	<a href="https://solokkota.go.id/">https://solokkota.go.id/</a>

Pada tingkat pertama ini, juga dilakukan penilaian apakah alamat website tersebut dapat diakses atau tidak. Dari hasil penilaian, diketahui bahwa semua alamat website yang disediakan oleh masing-masing kota/kabupaten dapat diakses dengan baik (Tabel 3). Namun, masih terdapat kota/kabupaten yang ketika websitenya dibuka dikemudian hari, menunjukkan kesalahan seperti adanya pesan *server timed out*.

Tabel 3. Penilaian Tingkat 1: Persiapan

Status	Jumlah Website	Persentase
Dapat diakses	19	100 %
Tidak dapat diakses	0	0 %
Tidak memiliki website	0	0 %
Total	19	100%

### 3.2.2. Tingkat 2: Pematangan

Tingkat kedua ini ditandai dengan adanya tautan ke situs atau aplikasi dari lembaga lainnya [9]. Selain itu, pada tingkat kedua ini, website setidaknya memiliki satu media yang dapat digunakan oleh pengguna website untuk berinteraksi, seperti dengan hadirnya email, nomor telepon, formulir masukan, polling, forum diskusi dan fitur chat [9].

Dari penilaian yang ditampilkan pada Tabel 4, didapatkan hasil bahwa seluruh kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat telah menyediakan tautan ke situs atau aplikasi lembaga lainnya, seperti situs lembaga pemerintah pusat, kecamatan dan juga lembaga daerah lainnya. Sedangkan untuk media yang disediakan pada website, sekitar 85% website kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat telah menyediakan alamat email untuk berinteraksi dengan pengguna website. Begitu juga dengan nomor telepon, yang telah dicantumkan oleh 80% website kota/kabupaten. Untuk media form masukan, sekitar 68% website telah menyediakannya. Namun, untuk polling, baru ada 31% website yang menyediakannya. Sedangkan untuk forum diskusi, baru ada satu kota/kabupaten yang menyediakan media tersebut di websitenya, yaitu Kabupaten Lima Puluh Kota. Begitu juga dengan fitur *chat*, yang hanya baru dimiliki oleh tiga kota/kabupaten, yaitu Kabupaten Kepulauan Mentawai, Padang Pariaman, dan Kabupaten Pesisir Selatan.

Dari hasil pada tingkat kedua ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat telah berada pada tingkat kedua atau Pematangan dalam pengembangan e-government.

Tabel 4. Penilaian Tingkat 2: Pematangan

No.	Kode Kabupaten/ Kota	Link ke situs-situs lembaga/aplikasi lain	Media yang disediakan pada website					
			Email	No.telp/SMS/WA	Form masukan	Polling	Forum diskusi	Fitur chat
(Ada atau Tidak Ada)								
1	K1	√	√	-	-	-	-	-
2	K2	√	√	√	√	-	-	-
3	K3	√	√	√	√	√	-	√
4	K4	√	√	√	√	√	√	-
5	K5	√	√	√	√	√	-	√
6	K6	√	√	√	√	-	-	-
7	K7	√	√	√	√	√	-	-
8	K8	√	-	-	-	-	-	√
9	K9	√	-	√	√	-	-	-
10	K10	√	√	√	√	√	-	-
11	K11	√	√	√	√	-	-	-
12	K12	√	√	√	-	-	-	-
13	K13	√	√	√	√	-	-	-
14	K14	√	√	√	-	√	-	-
15	K15	√	√	-	√	-	-	-
16	K16	√	√	√	√	-	-	-
17	K17	√	√	√	-	-	-	-
18	K18	√	√	√	-	-	-	-
19	K19	√	-	-	√	-	-	-

### 3.2.3. Tingkat 3: Pemantapan

Pada penilaian tingkat 3 ini dilakukan penilaian terhadap layanan publik elektronik yang ada pada masing-masing website kota/kabupaten [9]. Layanan publik elektronik tersebut antara lain kependudukan, perpajakan dan retribusi, pendaftaran dan perizinan, bisnis dan investasi, dan pengaduan masyarakat [9] yang hasilnya ditunjukkan oleh Tabel 5. Dari ke-lima layanan publik elektronik tersebut, layanan pengaduan masyarakat merupakan layanan yang telah dimiliki oleh semua website kota/kabupaten. Layanan pengaduan masyarakat ini merupakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya dari layanan ini adalah memungkinkan masyarakat untuk mengakses satu saluran untuk pengaduan secara nasional.

Kemudian, setelah layanan pengaduan, pada urutan selanjutnya, terdapat 12 kota/kabupaten atau sekitar 63% yang telah memiliki layanan pendaftaran dan perizinan. Dan hanya ada sedikit kota/kabupaten yang telah menyediakan layanan bisnis dan investasi, kependudukan, serta perpajakan dan retribusi. Sehingga, dapat disimpulkan seluruh kota/kabupaten di Sumatera Barat telah berada pada tingkat 3 atau Pemantapan untuk pengembangan e-government, karena telah memiliki setidaknya satu layanan elektronik.

Permasalahan pada tingkat ini terjadi di mana website telah menyediakan fitur tautan ke layanan publik, namun halaman yang dituju mengalami permasalahan, seperti tautan yang tidak dapat dibuka, *server error*, serta halaman yang masih dalam fase pengembangan.

Tabel 5. Penilaian Tingkat 3: Pemantapan

No.	Kode Kabupaten/ Kota	Layanan Publik Elektronik				
		Kependudukan	Perpajakan dan Retribusi	Pendaftaran dan Perizinan	Bisnis dan Investasi	Pengaduan Masyarakat
1	K1	-	-	-	-	√
2	K2	-	-	-	-	√
3	K3	√	-	√	-	√
4	K4	-	-	√	√	√
5	K5	√	-	√	√	√
6	K6	-	-	-	-	√
7	K7	-	-	-	-	√
8	K8	-	-	√	√	√
9	K9	-	-	√	-	√
10	K10	-	-	√	-	√
11	K11	-	-	√	√	√
12	K12	√	-	√	-	√
13	K13	√	-	√	√	√
14	K14	-	-	-	-	√
15	K15	-	-	√	√	√
16	K16	-	-	-	-	√
17	K17	-	-	√	-	√
18	K18	-	-	√	√	√
19	K19	-	√	√	-	√

#### 3.2.4. Tingkat 4: Pemanfaatan

Pada tingkat ke-empat ini, dicirikan dengan adanya layanan terintegrasi G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), G2C (*Government to Citizen*), contohnya dengan adanya sistem terintegrasi G2G dan G2B, yaitu *Government Resource Management System* (GRMS) serta dengan adanya layanan satu pintu di mana pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan publik pada satu halaman website [9]. Dari hasil penilaian pada Tabel 6, ditemukan satu website yang telah menyediakan halaman Mal Layanan Publik, yaitu berupa tautan ke halaman yang berisikan informasi dari masing-masing layanan instansi. Namun, pada halaman tersebut, masih terdapat beberapa informasi yang belum diisi, sehingga halaman memberikan informasi kosong. Selain itu, juga terdapat satu website kota/kabupaten yang telah menyediakan menu untuk layanan publik satu pintu, namun halaman yang dituju tidak tersedia.

Tabel 6. Penilaian Tingkat 4: Pemanfaatan

No.	Kode Kabupaten/ Kota	Layanan Terintegrasi G2G, G2B, G2C	
		<i>Government Resource Management System</i> (GRMS)	Layanan Satu Pintu untuk G2C
1	KK1	-	-
2	KK2	-	-
3	KK3	-	-
4	KK4	-	-
5	KK5	-	-
6	KK6	-	-
7	KK7	-	-

No.	Kode Kabupaten/ Kota	Layanan Terintegrasi G2G, G2B, G2C	
		Government Resource Management System (GRMS)	Layanan Satu Pintu untuk G2C
8	KK8	-	-
9	KK9	-	-
10	KK10	-	-
11	KK11	-	-
12	KK12	-	-
13	KK13	-	√
14	KK14	-	-
15	KK15	-	-
16	KK16	-	-
17	KK17	-	-
18	KK18	-	-
19	KK19	-	-

### 3.3. Klasifikasi

Dari hasil penilaian yang telah dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah dengan memetakan posisi setiap kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat ke dalam tingkatan pengembangan e-government berdasarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003. Tabel 7 memperlihatkan bahwa 18 website kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat tergolong ke dalam Tingkat 3, yaitu Pemantapan, dimana telah terdapat setidaknya satu layanan publik elektronik. Pada tingkat 4 atau Pemanfaatan, terdapat satu kota/kabupaten yang telah menyediakan menu untuk pelayanan satu pintu.

Tabel 7. Hasil Klasifikasi

No.	Tingkat	Kota/Kabupaten
1	Tingkat 1: Persiapan	-
2	Tingkat 2: Pematangan	-
3	Tingkat 3: Pemantapan	Kabupaten Agam
		Kabupaten Dharmasraya
		Kabupaten Kepulauan Mentawai
		Kabupaten Lima Puluh Kota
		Kabupaten Padang Pariaman
		Kabupaten Pasaman
		Kabupaten Pasaman Barat
		Kabupaten Pesisir Selatan
		Kabupaten Sijunjung
		Kabupaten Solok
		Kabupaten Solok Selatan
		Kabupaten Tanah Datar
		Kota Padang
		Kota Padang Panjang
4	Tingkat 4: Pemanfaatan	Kota Pariaman
		Kota Payakumbuh
		Kota Sawahlunto
		Kota Solok
		Kota Bukittinggi

### 4. KESIMPULAN

Dari hasil penilaian website yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat telah melewati Tingkat 1 atau Persiapan dengan memiliki website resmi pemerintahan yang dapat diakses dengan baik. Namun, masih

terdapat website yang ketika diakses dikemudian hari, menampilkan halaman error. Kemudian pada Tingkat 2 atau Pematangan, seluruh website kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat telah menyediakan tautan ke situs atau aplikasi lembaga lain serta telah memiliki setidaknya satu media yang dapat digunakan oleh pengguna website untuk berinteraksi dengan pemerintah daerah tersebut. Pada tingkat ini, mayoritas website kota/kabupaten telah memiliki alamat email, nomor telepon/SMS/WA, serta form masukan yang digunakan untuk berinteraksi dengan pengguna website. Pada Tingkat 3 atau Pematapan, diketahui bahwa semua website kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat telah memiliki tautan yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses saluran untuk pengaduan secara nasional dan lebih dari 50% website kota/kabupaten juga telah menyediakan layanan untuk pendaftaran dan perizinan. Namun, dari seluruh website kota/kabupaten, masih sedikit yang menyediakan layanan bisnis dan investasi, kependudukan, serta perpajakan dan retribusi. Pada tingkat ini, juga ditemui berbagai permasalahan, seperti tautan yang tidak dapat dibuka, *server error*, serta halaman yang masih dalam fase pengembangan. Tingkat 4 atau Pemanfaatan pada website kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat hanya disediakan oleh 1 kota/kabupaten yang menyediakan tautan ke halaman Mal Layanan Publik yang bersisikan informasi dari berbagai instansi. Namun, pada tautan tersebut, masih terdapat halaman kosong yang belum terisi dengan informasi. Selain itu, juga terdapat satu website kota/kabupaten yang telah menyediakan menu untuk layanan publik satu pintu, namun halaman yang dituju tidak tersedia.

Jika dibandingkan dengan penilaian yang telah dilakukan pada tahun 2018 [9], dimana posisi kota/kabupaten di provinsi Sumatera Barat adalah 3 website di Tingkat 1, 10 website di tingkat 2, dan 7 website berada di Tingkat 3, sehingga dapat disimpulkan adanya peningkatan yang cukup baik pada tahun 2021 ini. Peningkatan ini adalah dimana pada saat ini tidak ada lagi website yang berada pada tingkat 1 dan 2 dan hampir keseluruhan kota/kabupaten di Sumatera Barat telah berada di tingkat 3 atau Pematapan pada pengembangan e-government. Namun, yang menjadi perhatian disini adalah, perlunya peningkatan layanan yang lebih baik untuk semua website. Sebagai contoh, pada Tingkat 3, hendaknya pemerintah kota/kabupaten dapat meningkatkan fungsi websitenya dengan membuat layanan publik elektronik di bidang kependudukan, perpajakan dan retribusi, pendaftaran dan perizinan, serta bisnis dan investasi. Karena, pada saat ini, walaupun seluruh kota/kabupaten berada di Tingkat 3, namun layanan publik yang diberikan hanya layanan pengaduan saja. Kemudian, pemerintah kota/kabupaten juga hendaknya dapat memperbaiki halaman website yang tidak dapat diakses karena berbagai faktor, seperti tidak adanya ketersediaan informasi yang dituju, website yang masih dalam pengembangan, terjadi error pada server, dan lain sebagainya.

## REFERENSI

- [1] R. Meiyanti *et al.*, "Systematic review of critical success factors of E-government: Definition and realization," *Proc. - 2017 Int. Conf. Sustain. Inf. Eng. Technol. SIET 2017*, vol. 2018-Janua, pp. 190–195, 2018, doi: 10.1109/SIET.2017.8304133.
- [2] T. Almarabeh and A. AbuAli, "A general framework for E-government: Definition maturity challenges, opportunities, and success," *Eur. J. Sci. Res.*, vol. 39, no. 1, pp. 29–42, 2010.
- [3] D. Dufner, E. W. Welch, E. W. Welch, L. Wang, and J. Gant, "Evaluating Web-based e-government services with a citizen-centric approach Related papers."
- [4] A. Cresniov, D. Vynohradova, and P. Malinda, "Modern E-Government Definition and the Main Types of Services," pp. 44–49, 2020, doi: 10.36074/13.03.2020.v3.16.
- [5] C. Cheisviyanny, H. Helmy, and S. Dwita, "Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat," *Simp. Nas. Keuang. Negara*, vol. 6, no. 3, pp. 1087–1104, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/274>.
- [6] S. Lee-Geiller and T. (David) Lee, "Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation," *Gov. Inf. Q.*, vol. 36, no. 2, pp. 208–

- 225, 2019, doi: 10.1016/j.giq.2019.01.003.
- [7] J. HUANG, W. GUO, and L. FU, “Research on E-government Website Satisfaction Evaluation Based on Public Experience,” *DEStech Trans. Soc. Sci. Educ. Hum. Sci.*, no. icesd, 2019, doi: 10.12783/dtssehs/icesd2019/29844.
- [8] M. Abdel-Basset, Y. Zhou, M. Mohamed, and V. Chang, “A group decision making framework based on neutrosophic VIKOR approach for e-government website evaluation,” *J. Intell. Fuzzy Syst.*, vol. 34, no. 6, pp. 4213–4224, 2018, doi: 10.3233/JIFS-171952.
- [9] N. P. Yunita and R. D. Aprianto, “Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia : Analisis Website,” *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 2018, no. Sentika, pp. 329–336, 2018.
- [10] Presiden Republik Indonesia, “Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government,” *Basis Data Peratur. dan Perundang-Undangan*, pp. 1–14, 2003.
- [11] M. M. Akbar, W. W. Winarno, and K. Haryono, “Evaluasi Tingkat Kematangan e-Government pada Partisipasi Masyarakat dan Pelayanan Publik Menerapkan Framework Gartner,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 5, no. 1, pp. 99–107, 2021, doi: [dx.doi.org/10.30865/mib.v5i1.2606](https://doi.org/10.30865/mib.v5i1.2606).
- [12] I. M. S. Kawashita, A. A. Baptista, and D. Soares, “E-government maturity models: More of the same?,” *2020 7th Int. Conf. eDemocracy eGovernment, ICEDEG 2020*, pp. 58–66, 2020, doi: 10.1109/ICEDEG48599.2020.9096697.