



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 977-987

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

E-Government Stage Model Pada Website Layanan Aspirasi Digital Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Kudus

Anne^{1✉}, Joko Tri Nugraha², Rizza Arge Winanta³, Sigid Widyantoro⁴

Universitas Tidar

Email: anne@students.untidar.ac.id[✉]

Abstrak

Perkembangan e-government menjadi fokus penting dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif, dan partisipatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan layanan digital *Ladeni Rakyat* DPRD Kabupaten Kudus dan mengidentifikasi faktor pendorong serta penghambat pengembangannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan teknik purposive sampling serta snowball sampling. Informan terdiri atas pengelola platform, tim teknis, dan masyarakat pengguna. Analisis dilakukan berdasarkan lima pilar kematangan e-government menurut Fietkiewicz et al., yaitu Information Dissemination, Communication, Transaction, Interoperability, dan Participation. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek Communication dan Transaction telah berkembang cukup baik. Namun, masih ditemukan kekurangan pada aspek Information Dissemination, Interoperability, dan Participation. Diperlukan penguatan pada penyebaran informasi, integrasi antar layanan publik, serta peningkatan partisipasi masyarakat untuk mencapai kematangan e-government yang optimal.

Kata Kunci: *E-Government, Model Kematangan, Ladeni Rakyat, Layanan Digital*

Abstract

The development of e-government is a key focus in realizing transparent, effective, and participatory governance. This study aims to analyze the maturity level of the Ladeni Rakyat digital service by DPRD Kudus Regency and identify supporting and inhibiting factors in its development. This research employs a qualitative approach using a case study method and purposive as well as snowball sampling techniques. Informants include platform administrators, technical staff, and service users. The analysis refers to the five pillars of e-government maturity by Fietkiewicz et al.: Information Dissemination, Communication, Transaction, Interoperability, and Participation. The findings show notable progress in Communication and Transaction aspects. However, there are deficiencies in Information Dissemination, Interoperability, and Participation. Enhancing information dissemination, cross-service integration, and public participation is necessary to achieve optimal e-government maturity.

Keywords: E-Government, Maturity Model, Ladeni Rakyat, Digital Services

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah di berbagai negara untuk mengadopsi sistem pemerintahan berbasis elektronik atau e-government guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Dalam hal ini, e-government bukan hanya tentang penerapan teknologi dalam administrasi publik, tetapi juga tentang menciptakan sistem yang mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan. Teknologi informasi, menurut Heeks (2002), adalah alat yang dapat memfasilitasi hubungan antara pemerintah dan masyarakat dengan cara yang lebih cepat, murah, dan efisien. Sejalan dengan hal tersebut, Wescott (2001) mengungkapkan bahwa e-government berpotensi untuk merubah cara pemerintah berinteraksi dengan publik dan mempermudah pengambilan keputusan yang berbasis data dan bukti. Oleh karena itu, e-government dianggap sebagai langkah strategis untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meminimalisasi birokrasi yang berbelit-belit.

Salah satu tujuan utama dari penerapan e-government adalah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Menurut Fountain (2001), transparansi adalah salah satu elemen yang paling penting dalam reformasi pemerintahan. Dengan adanya platform digital yang dapat diakses oleh masyarakat, maka warga dapat memantau jalannya pemerintahan dan memastikan bahwa proses pengambilan keputusan dilakukan dengan terbuka. Lebih lanjut, menurut Norris (2001), e-government juga dapat memperluas partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan publik, yang pada gilirannya dapat menciptakan kepercayaan yang lebih besar antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, transformasi digital dalam pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang menandai awal mula penerapan e-government di Indonesia. Lanjutannya, pada 2023, Presiden mengeluarkan Perpres No. 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Peraturan ini bertujuan untuk mempercepat digitalisasi sektor publik dan memastikan keterpaduan layanan di berbagai sektor pemerintahan. Pemerintah Indonesia menyadari pentingnya teknologi untuk mempercepat transformasi digital di seluruh lapisan pemerintahan, terutama dalam hal pelayanan publik yang lebih efisien. Salah satu indikator keberhasilan implementasi e-government yang semakin berkembang adalah peningkatan E-Government Development Index (EGDI) Indonesia yang naik dari peringkat 107 pada 2018 menjadi 64 pada 2024. Pencapaian ini mencerminkan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi di Indonesia.

Di tingkat daerah, Kabupaten Kudus menunjukkan komitmen yang signifikan dalam penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Nilai indeks SPBE Kabupaten Kudus yang meningkat secara signifikan hingga kategori "Memuaskan" pada 2023 dan 2024, merupakan bukti bahwa pemerintah daerah setempat aktif dalam menyusun dan menerapkan kebijakan yang mendukung transformasi digital. Langkah ini juga mencerminkan dukungan terhadap pencapaian tujuan nasional dalam hal pemerintahan berbasis digital. Kabupaten Kudus, melalui Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), meluncurkan platform *Ladeni Rakyat*, sebuah website layanan aspirasi publik yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, dan kritik secara daring. Menurut Ubaldi (2013), penerapan platform seperti ini sangat penting dalam meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta memberi ruang bagi warga untuk ikut berperan dalam proses pengambilan keputusan yang berdampak langsung pada kehidupan mereka.

Meskipun platform *Ladeni Rakyat* sudah berjalan, efektivitas dan kematangannya dalam menyediakan layanan digital publik masih perlu dievaluasi lebih lanjut. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa platform tersebut tidak hanya berfungsi sebagai wadah komunikasi satu arah, tetapi juga sebagai sarana yang memungkinkan pemerintah daerah untuk merespons secara efektif keluhan atau aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Criado et al. (2013), evaluasi kematangan dan efektivitas e-government harus dilakukan secara berkelanjutan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki dan dikembangkan.

Dalam menilai kematangan e-government, model lima pilar yang dikembangkan oleh Fietkiewicz et al. (2017) memberikan kerangka yang komprehensif untuk mengevaluasi sistem e-government dari berbagai dimensi. Model ini mencakup lima aspek utama, yaitu Information Dissemination, Communication, Transaction, Interoperability, dan Participation. Setiap pilar ini memiliki peran penting dalam menentukan seberapa matang dan efektif suatu sistem e-government dalam memberikan layanan kepada publik. Aspek Information Dissemination merujuk pada kemampuan platform untuk menyebarluaskan informasi secara tepat dan akurat kepada masyarakat, sementara Communication mencakup interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Aspek Transaction mencakup kemampuan platform untuk mendukung transaksi administratif secara elektronik, yang dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan. Interoperability berhubungan dengan kemampuan sistem untuk berintegrasi dengan sistem lain, sementara Participation menilai sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan kebijakan.

Penerapan model lima pilar ini pada layanan pengaduan publik yang disediakan oleh Ladeni Rakyat DPRD Kabupaten Kudus dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai sejauh mana platform ini telah mengimplementasikan kelima pilar tersebut. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi aspek-aspek pendorong dan penghambat dalam pengembangan layanan digital publik di Kabupaten Kudus. Seperti yang disarankan oleh Layne dan Lee (2001), untuk mencapai kematangan e-government yang optimal, penting bagi pemerintah untuk mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi dan mencari solusi yang tepat agar teknologi dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas penggunaan teknologi dalam memperbaiki komunikasi dan pelayanan publik, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem e-government di Kabupaten Kudus, tetapi juga dapat menjadi acuan bagi daerah-daerah lain dalam mengimplementasikan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memahami secara mendalam proses pengembangan dan implementasi layanan digital *Ladeni Rakyat* di DPRD Kabupaten Kudus sebagai media penyampaian aspirasi masyarakat. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Kudus. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan dilanjutkan dengan *snowball sampling*. Informan dalam penelitian ini terdiri dari *leader project* *Ladeni Rakyat*, staf teknis, staf TI Humas DPRD, staf TI Sekretariat DPRD, serta masyarakat pengguna layanan.

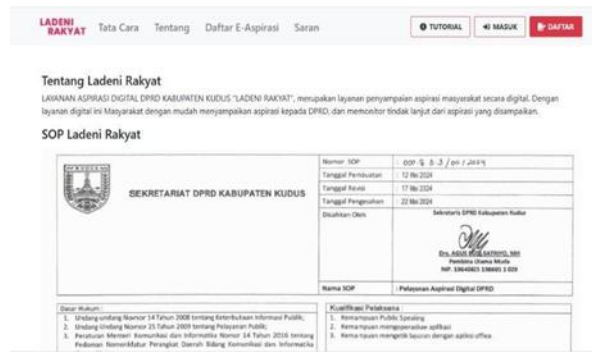
Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap penggunaan website, serta dokumentasi dari situs web *Ladeni Rakyat*. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan model lima pilar kematangan *e-government* dari Fietkiewicz et al. (2017), yaitu *Information Dissemination*, *Communication*, *Transaction*, *Interoperability*, dan *Participation*. Analisis data dilakukan dengan teknik *data condensation*, *data display*, dan *drawing and verifying conclusions* berdasarkan model Miles dan Huberman (2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan website *Ladeni Rakyat* DPRD Kabupaten Kudus telah menunjukkan kemajuan pada beberapa aspek, namun masih memiliki tantangan di area lain yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Evaluasi dilakukan berdasarkan lima pilar kematangan *e-government*.

1. *Information Dissemination*

Pilar ini berfokus pada penyebaran informasi kepada publik melalui platform digital. Hal ini mencakup aksesibilitas dan kualitas informasi yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat, serta bagaimana informasi tersebut dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Penyebaran informasi yang efektif adalah langkah awal dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

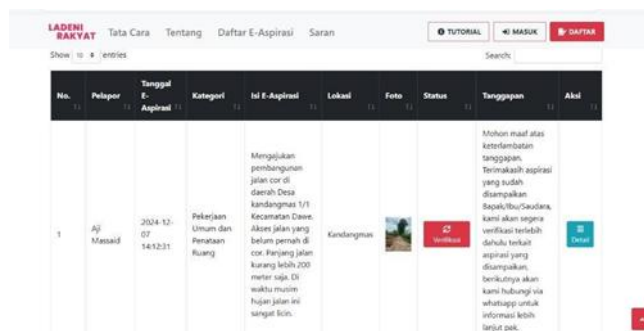


Gambar 1. Tampilan Penyebaran Informasi Ladeni Rakyat
 Sumber: Website Ladeni Rakyat, <https://laderirakyat.kuduskab.go.id>

Pilar ini menunjukkan bahwa website telah menyajikan informasi dasar mengenai DPRD dan prosedur penyampaian aspirasi. Namun, kualitas dan keterbaruan informasi belum optimal. Sebagian besar masyarakat menyatakan kesulitan menemukan informasi terkait tindak lanjut aspirasi yang telah diajukan. Selain itu, belum tersedia fitur pencarian yang memudahkan navigasi dan aksesibilitas, yang berdampak pada rendahnya kepercayaan publik terhadap transparansi proses.

2. Communication

Fietkiewicz et al. (2017) menekankan bahwa komunikasi yang baik mencakup penggunaan media sosial dan saluran komunikasi lainnya untuk mendengarkan umpan balik dari masyarakat serta merespons kebutuhan mereka secara tepat. Melalui pendekatan ini, komunikasi yang efektif tidak hanya memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan Keputusan.



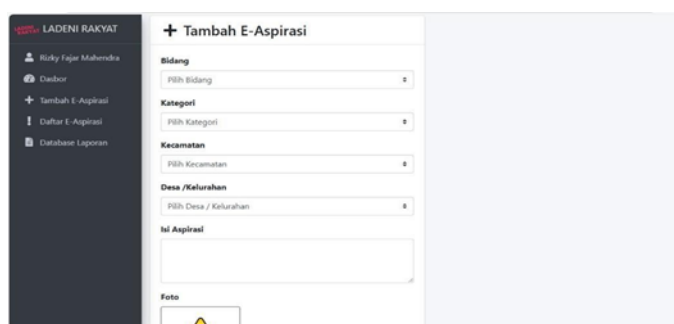
Gambar 2. Log aktivitas Ladeni Rakyat
 Sumber : Website Ladeni Rakyat, <https://laderirakyat.kuduskab.go.id>

Aspek komunikasi menunjukkan performa yang cukup baik. Website telah dilengkapi dengan fitur formulir pengaduan yang secara langsung terhubung dengan WhatsApp,

memungkinkan komunikasi dua arah yang responsif. Masyarakat merasa lebih dekat dengan DPRD karena adanya umpan balik yang cepat. Hal ini sejalan dengan prinsip *e-participation* yang menekankan pentingnya interaktivitas dalam pelayanan digital.

3. *Transaction*

Kemampuan pemerintah dalam aspek transaksi dinilai dari kemampuannya menyediakan layanan yang memungkinkan masyarakat melakukan berbagai transaksi secara online, seperti pembayaran retribusi, pengajuan izin, atau layanan administrasi lainnya secara efisien dan mudah diakses. Menurut Fietkiewicz et al. (2017) Kemudahan dalam melakukan transaksi secara digital meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna, serta mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan.



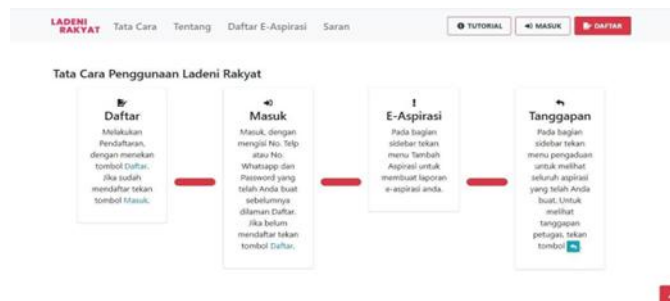
Gambar 3. Formulir Daring Ladeni Rakyat

Sumber : Website Ladeni Rakyat, <https://laderirakyat.kuduskab.go.id>

Website Ladeni Rakyat dikembangkan sebagai sarana pelayanan administratif digital yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara daring, website ladeni rakyat telah memfasilitasi transaksi administratif berupa pengiriman keluhan dan aspirasi secara online. Setiap pengajuan mendapat nomor tiket dan dapat diikuti perkembangannya melalui notifikasi pesan singkat. Namun, proses tindak lanjut masih banyak bergantung pada koordinasi manual antar bidang di DPRD, sehingga memperlambat efektivitas sistem digital.

4. *Interoperability*

Interoperability penting untuk memastikan bahwa berbagai layanan dapat bekerja sama dengan baik dan memberikan pengalaman yang mulus bagi pengguna. Menurut Fietkiewicz et al. (2017) *Integration* menilai sejauh mana sistem *e-government* dapat terintegrasi dengan sistem lain, baik di dalam maupun di luar pemerintah.



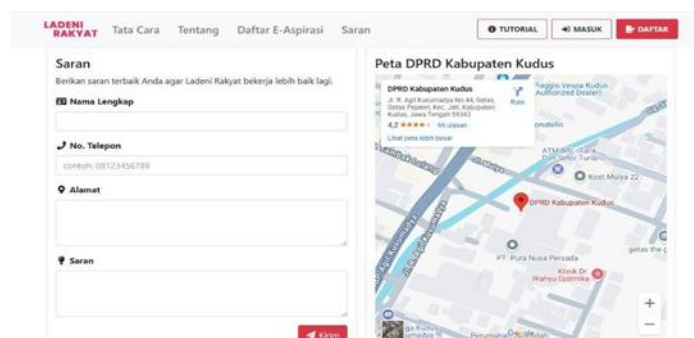
Gambar 4. Integrasi Portal Utama Ladeni Rakyat

Sumber : Website Ladeni Rakyat, <https://laderirakyat.kuduskab.go.id>

Integrasi antar sistem belum berjalan maksimal. Website Ladeni Rakyat belum terhubung dengan sistem informasi pemerintahan daerah lain, seperti aplikasi SPBE atau sistem pengelolaan aduan masyarakat kabupaten secara terpusat. Hal ini menjadi hambatan dalam efisiensi pelayanan publik yang terintegrasi dan kolaboratif lintas sektor.

5. Participation

Partisipasi aktif dari masyarakat sangat penting untuk menciptakan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan publik. Menurut Fietkiewicz et al. (2017) Partisipasi dinilai dari tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, yang mencakup penggunaan platform digital untuk mendorong partisipasi publik dalam perumusan kebijakan dan pelaksanaan program-program pemerintah.



Gambar 5. Kritik dan Saran Website Ladeni Rakyat

Sumber : Website Ladeni Rakyat, <https://laderirakyat.kuduskab.go.id>

Tingkat partisipasi masyarakat untuk memberikan masukan dalam menggunakan layanan ini masih rendah. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi, rendahnya literasi digital sebagian warga, serta ketidaktahuan terhadap manfaat langsung dari layanan ini. Minimnya keterlibatan warga menjadi tantangan dalam mewujudkan tata kelola partisipatif berbasis digital.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Ladeni Rakyat telah mencapai kemajuan pada aspek komunikasi dan transaksi, tetapi masih memerlukan peningkatan pada penyebaran informasi, integrasi sistem, dan partisipasi publik. Hal ini sejalan dengan hasil studi oleh Rusnita et al. (2023) yang menekankan pentingnya penguatan pilar partisipasi dan interoperabilitas dalam keberhasilan *e-government*.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa website Ladeni Rakyat DPRD Kabupaten Kudus telah menunjukkan kemajuan dalam aspek komunikasi dan transaksi sebagai bagian dari implementasi *e-government*. Namun, masih terdapat kelemahan signifikan pada aspek penyebaran informasi, interoperabilitas sistem, dan partisipasi publik. Untuk mencapai tingkat kematangan penuh, diperlukan peningkatan integrasi lintas sektor, transparansi tindak lanjut aduan, serta edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih aktif dalam menggunakan layanan digital tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agere, S. (2009). Promoting good governance: Principles, practices and perspectives. Commonwealth Secretariat.
- Allan, J., et al. (2006). e-Government: A challenge for public administration. *Public Administration Review*, 66(51), 131–142.
- Andersen, K. V. (2009). E-government: Five key challenges for management. *European Journal of Information Systems*, 18(5), 430–434.
- Bruin, T. de., Freeze, R., Kaulkarni, U., & Rosemann, M. (2005). Understanding the main phases of developing a maturity assessment model. *Australasian Conference on Information Systems (ACIS)*.
- Carvalho, J. V., Rocha, Á., & Abreu, A. (2017). Maturity models of information systems—A state of the art. *Procedia Computer Science*, 121, 491–498.
- Chen, D. Q., Mocker, M., Preston, D. S., & Teubner, A. (2009). Information systems strategy: Reconceptualization, measurement, and implications. *MIS Quarterly*, 33(2), 233–259.
- Criado, J. I., Sandoval-Almazán, R., & Gil-García, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326.
- Fietkiewicz, K. J., Mainka, A., & Stock, W. G. (2017). eGovernment in cities: A comparative investigation of IT maturity. *Government Information Quarterly*, 34(3), 745–758.
- Fountain, J. E. (2001). Building the virtual state: Information technology and institutional

- change. Brookings Institution Press.
- Garcia Mireles, G. A., Moraga, M. A., & Garcia, F. (2012). A systematic review of software process improvement in small and medium web companies. *Information and Software Technology*, 54(9), 921–937.
- Gunawan, A. (2024). Evaluasi kematangan website pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Digital*, 5(1), 35–49.
- Heeks, R. (2002). E-government in Africa: Promise and practice. *Information Polity*, 7(2/3), 97–114.
- Indrajit, R. E., & Djokopranoto, R. (2005). *E-Government: Strategi pembangunan dan pengembangan*. Yogyakarta: Andi.
- Indradi, B. (2019). Peran teknologi informasi dalam administrasi publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 4(2), 101–109.
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236.
- Joshi, A., & Islam, M. S. (2018). E-Government maturity models: A review. *International Journal of Information Management*, 39, 77–89.
- Kawashita, T., Mochida, T., & Chuma, H. (2020). Evolutionary maturity model in digital transformation. *Journal of Information Systems*, 34(4), 75–92.
- Klievink, B., & Janssen, M. (2008). Coordination in government service delivery: The effects of service architecture on coordination performance. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 4(4), 1–16.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Margetts, H. (2010). *Digital-era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.
- Mettler, T. (2010). Measuring the maturity of e-government: A functionally oriented approach. *Electronic Government, an International Journal*, 7(1), 55–69.
- Nangameka, T. I. (2022). Evaluating e-government maturity using the pillar approach: A focus on Situbondo Regency government official website, Indonesia. *Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan*, 3(2), 112–123.
- Norris, D. F. (2001). E-government. In Garson, G. D. (Ed.), *Handbook of public information systems* (pp. 3–15). Marcel Dekker.
- Nugraha, J. T., et al. (2023). *E-Government dalam Perspektif Pengguna*. Magelang: Universitas Tidar Press.

- Rusnita, W. C., et al. (2023). Evaluasi program e-Kelurahan berbasis lima pilar kematangan e-government. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 15–25.
- Santana Tapia, R. (2009). A framework to classify maturity models for information systems. University of Twente.
- Shafritz, J. M., Russell, E. W., & Borick, C. P. (2015). *Introducing public administration* (8th ed.). Routledge.
- Shahkooh, K. A., & Abdollahi, A. (2008). A strategy-based model for e-government planning. *Government Information Quarterly*, 25(4), 675–688.
- Simarmata, M., et al. (2021). Teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi pemerintahan. *Jurnal Sistem Informasi dan Pemerintahan Digital*, 2(3), 45–55.
- Ubaldi, B. (2013). Open government data: Towards empirical analysis of open government data initiatives. *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 22.
- Wahab, M. (2021). Bias administratif dalam evaluasi SPBE: Kajian kritis. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 6(2), 88–96.
- Wendler, R. (2012). The maturity of maturity model research: A systematic mapping study. *Information and Software Technology*, 54(12), 1317–1339.
- Wescott, C. G. (2001). E - government in the Asia - Pacific Region. *Asian Journal of Political Science*, 9(2), 1–24.
- Yıldız, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646–665.
- Yurike. (2024). Transformasi digital dalam kebijakan publik: Refleksi Perpres No. 82 Tahun 2023. *Jurnal Hukum dan Pemerintahan Digital*, 7(1), 1–14.
- Zainal Fadri. (2024). Indeks EGDI Indonesia 2024: Peningkatan kinerja digital nasional. Laporan Pusat Data dan Informasi Kementerian Kominfo.