

ABSTRAK

Fero Fernando (1910003811017), Implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 Tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan Dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* Pada Aplikasi Kai Acces Di Kota Padang, Skripsi, Program Studi Ilmu Ilmu Administrasi Negara, Jenjang Strata Satu (S-1), Universitas Ekasakti, Padang, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* pada Aplikasi KAI Access di Kota Padang. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana panduan standar mutu tersebut diikuti dalam pengembangan dan penerapan Aplikasi KAI Access di Kota Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Responden penelitian terdiri dari pejabat PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar yang terlibat dalam pengembangan dan implementasi Aplikasi KAI Access serta pengguna aplikasi tersebut di Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 telah dilakukan secara sebagian di Aplikasi KAI Access di Kota Padang. Beberapa aspek panduan standar mutu jangkauan pelayanan dan pengembangan aplikasi *E-Government* telah diadopsi, termasuk aspek keamanan data, interoperabilitas, ketersediaan informasi, komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Namun, masih terdapat kendala yang menghambat implementasi penuh dari panduan tersebut, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya koordinasi antarinstansi terkait, serta kurangnya pemahaman yang memadai mengenai panduan standar mutu. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar pejabat PT. Kereta Api Indonesia meningkatkan komitmen dan dukungan untuk mengimplementasikan panduan standar mutu jangkauan pelayanan dan pengembangan aplikasi *E-Government* yang ditetapkan oleh Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia, kolaborasi antarinstansi terkait, serta penyediaan pelatihan dan pemahaman yang memadai tentang panduan standar mutu menjadi kunci untuk mengatasi kendala yang ada. Dengan demikian, penerapan yang lebih efektif dari panduan standar mutu diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan Aplikasi.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004, Aplikasi KAI Acces