

Penerapan *E-Government* melalui Aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) di BKKBN Provinsi Gorontalo

Zhafirah Nuralifya Rilani Kasim^{1*}, Yanti Aneta², Sri Yulianty Mozin³

¹⁻³ Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email: zhafirahnuralifyaa@gmail.com^{1*}, yantianeta@ung.ac.id², yulmozin@ung.ac.id³

Corresponding author: zhafirahnuralifyaa@gmail.com

ABSTRACT. This study aims to analyze the availability of data centers and regional promotion needs in supporting e-government implementation through the Family Information System Application (SIGA) at BKKBN Gorontalo Province. It also assesses how SIGA and its integrated dialog features contribute to public services. The findings indicate that data input in SIGA has reached 100%, covering family planning services, field supervision, and families at risk of stunting, both in monthly and annual reports. However, this completeness does not fully reflect field realities, particularly regarding youth groups outside formal education who remain underdocumented. Despite this, SIGA data has become a reference for regional health information policy development. Overall, SIGA has improved public service efficiency through fast, accurate, and timely data delivery. Yet, the system remains limited in providing interactive, two-way communication between government and citizens. This study recommends enhancing SIGA's dialog function and engaging underrepresented community groups to support inclusive and responsive public services.

Keywords: E-Government Implementation, Family Information System Application (SIGA), BKKBN

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji ketersediaan pusat data dan kebutuhan promosi daerah dalam mendukung penerapan *E-Government* melalui Aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) di BKKBN Provinsi Gorontalo. Selain itu, penelitian ini mengetahui kontribusi dari Aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) dan fitur dialog terintegrasinya terhadap layanan publik. Hasil temuan menunjukkan bahwa pengisian data Aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) telah mencapai 100%, mencakup layanan keluarga berencana, pengawasan lapangan, dan keluarga berisiko *stunting* dalam laporan bulanan dan tahunan. Namun, kelengkapan ini belum sepenuhnya mencerminkan kondisi lapangan, terutama kelompok remaja di luar pendidikan formal yang belum terdokumentasi. Meski demikian, data dari Aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) telah menjadi dasar dalam perumusan kebijakan promosi informasi kesehatan daerah. Secara umum, Aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) meningkatkan efisiensi layanan publik melalui penyediaan data yang cepat, akurat, dan tepat waktu. Namun, sistem ini masih terbatas dalam menyediakan ruang komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan fungsi dialog interaktif dan pelibatan kelompok masyarakat yang belum terjangkau untuk mewujudkan layanan publik yang inklusif dan responsif.

Kata Kunci: Penerapan *E-Government*, Aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA), BKKBN

1. PENDAHULUAN

Dalam konteks otonomi daerah, *E-Government* merupakan strategi utama untuk mempercepat proses pengambilan keputusan serta mewujudkan prinsip-prinsip Good Governance (Ramadhan, 2024). Transformasi digital yang terjadi melalui penerapan teknologi informasi telah menggeser sistem manual menjadi layanan berbasis daring, yang secara signifikan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas birokrasi publik (Gobel *et al.*, 2023). Capaian ini tercermin dalam laporan *United Nations E-Government Survey* tahun 2024, yang mencatat peningkatan peringkat Indonesia dari posisi 77 pada tahun 2022 menjadi 64 secara global.

Penelitian Aneta et al. (2025) turut menegaskan bahwa digitalisasi dan pemanfaatan kecerdasan buatan telah meningkatkan efisiensi kerja birokrasi, termasuk di Provinsi Gorontalo. Meski demikian, proses ini juga menimbulkan tantangan, seperti terbatasnya ruang diskresi pegawai dalam mengambil keputusan yang bersifat kontekstual. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi tidak hanya dinilai dari efisiensi sistem, tetapi juga dari sejauh mana kebijakan mampu beradaptasi dengan kebutuhan lokal.

Salah satu bentuk konkret implementasi e-Government di sektor pelayanan publik adalah penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) oleh BKKBN. Aplikasi ini memfasilitasi pengelolaan data keluarga secara digital melalui situs web dan aplikasi mobile, dengan tujuan meningkatkan kecepatan, akurasi, dan efisiensi pelayanan KB. Keberhasilan implementasi SIGA dianalisis melalui empat indikator utama, yaitu: (1) ketersediaan data dan informasi di pusat data, (2) ketersediaan data untuk mendukung promosi daerah, (3) pemanfaatan aplikasi e-Government dalam administrasi dan pelayanan publik, serta (4) ketersediaan aplikasi dialog yang memfasilitasi komunikasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat (Napitupulu et al., 2020). Namun, tantangan seperti keterbatasan akses jaringan, belum adanya fitur pengaduan masyarakat, dan keterbatasan SDM masih menjadi hambatan yang perlu dibenahi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi e-Government melalui aplikasi SIGA di BKKBN Provinsi Gorontalo, khususnya dalam kaitannya dengan keempat indikator tersebut.

2. KAJIAN PUSTAKA

Dalam menghadapi kompleksitas permasalahan sosial yang semakin meningkat, administrasi publik dituntut untuk turut bertransformasi dalam tata kelolanya. Seperti yang ditegaskan oleh Chandler dan Plano dalam (Widanti, 2022:13) semakin rumit permasalahan yang dihadapi masyarakat, maka semakin kompleks pula tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan oleh administrasi publik. Hal ini menandakan perlunya pergeseran paradigma dari birokrasi yang bersifat rigid menjadi sistem yang adaptif dan responsif. Menanggapi tantangan tersebut, Utomo dalam (Tahir, 2020:85) menjelaskan bahwa pentingnya pendekatan manajerial baru yang mengedepankan fleksibilitas, kerja sama tim, dan orientasi pada hasil, menggantikan dominasi prosedur dan struktur hierarkis tradisional. Administrasi publik modern harus mampu menjawab ekspektasi publik yang semakin tinggi melalui profesionalisme, manajemen organisasi yang efektif, serta responsivitas terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Hal ini mengharuskan setiap lembaga publik untuk

menegakkan nilai-nilai integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan yang dijalankan.

Lebih lanjut, Rodiyah dkk dalam (Mustanir *et al.*, 2023:9) merumuskan enam dimensi pokok yang menjadi fondasi strategis dalam penyelenggaraan administrasi publik, yaitu: (1) dimensi kebijakan yang mencakup proses penentuan tujuan dan pemilihan alternatif kebijakan; (2) dimensi struktur organisasi yang mengatur pembagian tugas dan pembentukan unit kerja secara fungsional; (3) dimensi manajemen yang berfokus pada mekanisme pelaksanaan program berdasarkan standar prosedur; (4) dimensi etika yang memberikan pedoman moral dan batasan normatif terhadap tindakan administrasi; (5) dimensi lingkungan yang mencakup faktor eksternal yang memengaruhi penyelenggaraan pemerintahan; dan (6) dimensi akuntabilitas kinerja sebagai wujud nyata dari tanggung jawab administrasi publik kepada masyarakat. Keenam dimensi ini saling berkaitan dan membentuk kerangka kerja yang utuh dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien dan berintegritas.

Sebagai upaya mencapai *Good Governance*, administrasi publik harus dijalankan secara bersih, transparan, dan partisipatif. Dewi dalam (Mozin *et al.*, 2024:43) mengemukakan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* harus dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas aparatur, dengan fokus utama pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks inilah, *E-Government* menjadi salah satu strategi transformasi yang krusial. *E-Government* atau pemerintahan elektronik merupakan bentuk inovasi dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Smith dan Bakker dalam (Isa *et al.*, 2024:48) mengemukakan bahwa melalui penerapan *Information and Communication Technology* (ICT), pemerintah mampu menghadirkan layanan yang lebih cepat, transparan, inklusif, dan akuntabel. Pemanfaatan teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional dan akurasi data, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui interaksi yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan publik. Dengan demikian, integrasi *E-Government* dalam administrasi publik menjadi salah satu solusi strategis dalam menghadapi kompleksitas tata kelola modern yang semakin dinamis.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor BKKBN Provinsi Gorontalo dengan pendekatan deskriptif kualitatif guna mengkaji penerapan *E-Government* melalui aplikasi SIGA. Fokus penelitian mencakup empat indikator utama: ketersediaan data di pusat data, untuk promosi

daerah, aplikasi pendukung pelayanan publik, serta sarana dialog interaktif antara pemerintah dan masyarakat. Unit kerja yang menjadi objek kajian meliputi tim-tim teknis dan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) yang terkait langsung dengan layanan publik. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data diperoleh dari sumber primer dan sekunder, lalu diuji keabsahannya dengan teknik triangulasi sumber. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara terus menerus sepanjang proses penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketersediaan Data dan Informasi pada Pusat Data

Penerapan aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi Gorontalo terbukti efektif dalam menyediakan data dan informasi yang akurat, terstruktur, serta mudah diakses. Aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) menghimpun data seluruh anggota rumah tangga melalui mekanisme sensus lima tahunan dan pemutakhiran data tahunan, yang kemudian diverifikasi secara berlapis oleh kader, pemerintah daerah, dan instansi lintas sektor. Informasi yang tersedia dalam Sistem Informasi Keluarga (SIGA) mencakup antara lain jumlah peserta program Keluarga Berencana (KB) berdasarkan jenis alat kontrasepsi yang digunakan, capaian pelaksanaan program, serta data keluarga yang masuk dalam kategori berisiko *stunting*. Sistem Informasi Keluarga (SIGA) dapat diakses melalui situs resmi maupun aplikasi berbasis mobile, sehingga turut mendukung prinsip transparansi dan efisiensi dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan, data yang ditampilkan dalam aplikasi bersifat real-time dengan pembaruan maksimal setiap 1x24 jam. Validitas data turut diperkuat melalui evaluasi rutin yang dilaksanakan dalam forum Rapat Dalam Jejaring Laporan Program (RADALGRAM), serta pelatihan berkala bagi para operator. Meskipun aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) telah mencapai cakupan 100 persen dalam tiga jenis data utama, yaitu data peserta KB, data kendali lapangan, dan data keluarga berisiko *stunting*, masih terdapat keterbatasan dalam menjangkau kelompok remaja di luar jalur pendidikan formal yang belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun capaian aplikasi SIGA telah signifikan, upaya perluasan cakupan data serta penyempurnaan sistem tetap diperlukan agar kualitas data yang dihasilkan benar-benar bersifat inklusif dan merata di seluruh kelompok sasaran.

Ketersediaan Data dan Informasi untuk Promosi Daerah

Data dan informasi yang dikelola melalui aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) berperan strategis dalam mendukung promosi daerah oleh BKKBN Provinsi Gorontalo. Informasi yang tersaji dalam Sistem Informasi Keluarga (SIGA) tidak hanya digunakan untuk pelayanan KB, tetapi juga menjadi dasar dalam menyusun strategi promosi kesehatan keluarga dan pembangunan berkelanjutan. Data pelayanan KB yang diperoleh dari fasilitas kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit, dan klinik swasta diinput secara langsung oleh petugas lapangan, lalu diverifikasi melalui sistem yang terintegrasi. Aplikasi ini juga dilengkapi fitur khusus untuk pemantauan keluarga berisiko stunting yang sebelumnya tidak tersedia, sehingga semakin meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam pelaporan serta validasi. Evaluasi rutin dilakukan setiap bulan oleh tim kerja, bersama mitra dari OPD kabupaten/kota dan provinsi, untuk memastikan data tetap akurat dan dapat digunakan dalam penyusunan kebijakan maupun kampanye promosi daerah. Meskipun Sistem Informasi Keluarga (SIGA) telah mencapai cakupan pendataan 100% pada seluruh desa dan kelurahan, beberapa tantangan seperti keterlambatan pelaporan akibat jaringan internet dan keterbatasan perangkat masih menjadi kendala teknis. Sebagai respons, BKKBN Provinsi Gorontalo menjalin kerja sama dengan media seperti TVRI Gorontalo untuk memperluas jangkauan informasi melalui siaran televisi, sebagai pelengkap penyebaran informasi berbasis digital. Langkah ini membuktikan bahwa Sistem Informasi Keluarga (SIGA) bukan sekadar alat administrasi internal, melainkan juga media promosi yang mendukung transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan keluarga.

Ketersediaan Aplikasi E-Government Pendukung Pekerjaan Kantor dan Pelayanan Publik

Penerapan aplikasi *E-Government* di lingkungan BKKBN Provinsi Gorontalo telah menunjang peningkatan efisiensi dalam administrasi perkantoran serta kualitas pelayanan publik. Salah satu aplikasi utama yang digunakan adalah Sistem Informasi Keluarga (SIGA), yang menggantikan metode manual dalam pencatatan dan pelaporan data keluarga berencana. Aplikasi ini memudahkan petugas dalam melakukan input data secara langsung dari lapangan, termasuk informasi tentang peserta KB, distribusi alat kontrasepsi, hingga pemantauan keluarga berisiko stunting. Sistem Informasi Keluarga (SIGA) juga memungkinkan pemantauan real-time oleh pemerintah pusat dan daerah terhadap aktivitas di lapangan, sehingga mempercepat proses pengambilan keputusan berbasis data. Selain Sistem Informasi Keluarga (SIGA), BKKBN Provinsi Gorontalo juga memanfaatkan aplikasi pendukung lainnya seperti Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg)

dan E-Kinerja untuk pelaporan kinerja ASN. Implementasi beragam aplikasi ini memperkuat transparansi dan akuntabilitas birokrasi, sejalan dengan semangat digitalisasi layanan publik. Meskipun demikian, tantangan masih ditemukan, terutama terkait infrastruktur jaringan internet di wilayah terpencil yang menghambat akses sistem secara optimal. Namun, dengan adanya pelatihan rutin dan pendampingan terhadap petugas lapangan, efektivitas penggunaan aplikasi *E-Government* di lingkungan BKKBN Provinsi Gorontalo terus meningkat. Hal ini membuktikan bahwa teknologi informasi yang terintegrasi dapat menjadi tulang punggung transformasi pelayanan publik yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Ketersediaan Aplikasi Dialog

Ketersediaan aplikasi dialog sebagai media komunikasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat merupakan salah satu elemen penting dalam penerapan e-Government di BKKBN Provinsi Gorontalo. Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) belum sepenuhnya menyediakan fitur interaktif seperti *live chat*, *WhatsApp* layanan, maupun sistem pengaduan berbasis mobile yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan atau melaporkan kendala secara langsung. Komunikasi yang terjadi masih bersifat satu arah, di mana data dikumpulkan dari lapangan dan dikirim ke pusat untuk kemudian dianalisis, tanpa adanya jalur komunikasi digital dua arah yang cepat dan responsif. Keterbatasan ini berdampak pada efektivitas pelayanan publik, terutama dalam hal respons terhadap kebutuhan atau keluhan dari masyarakat. Meskipun demikian, terdapat upaya dari BKKBN Provinsi Gorontalo untuk memperluas jangkauan komunikasi publik melalui kolaborasi dengan media lokal seperti TVRI Gorontalo dan kampanye berbasis komunitas. Selain itu, koordinasi antarlembaga tetap dilakukan melalui email dan rapat daring menggunakan platform seperti *Zoom* dan *Google Meet*, khususnya dalam kegiatan evaluasi seperti Rapat Dalam Jejaring Laporan Program (RADALGRAM). Kendati belum tersedia aplikasi dialog yang bersifat real-time, langkah-langkah ini menunjukkan adanya komitmen dalam membangun komunikasi yang inklusif dan kolaboratif sebagai bagian dari pelayanan publik yang modern. Pengembangan fitur komunikasi digital dua arah di masa mendatang menjadi hal yang penting untuk diwujudkan agar prinsip partisipatif dalam tata kelola pemerintahan dapat terimplementasi secara menyeluruh.

5. KESIMPULAN

Hasil temuan menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Keluarga (SIGA) di BKKBN Provinsi Gorontalo telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap ketersediaan data yang akurat dan relevan untuk mendukung pengambilan keputusan secara cepat dan tepat dalam program Keluarga Berencana. Penerapan prinsip-prinsip *E-Government* melalui aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) juga meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data dan mempercepat proses kerja. Namun demikian, penerapan pada Sistem Informasi Keluarga (SIGA) masih menghadapi beberapa hambatan, antara lain kendala teknis seperti gangguan server, keterlambatan dalam pelaporan, serta terbatasnya akses jaringan terutama di wilayah terpencil. Selain itu, kurangnya kompetensi teknis pada sumber daya manusia turut menjadi tantangan dalam optimalisasi pemanfaatan aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA). Fitur komunikasi dalam aplikasi juga masih terbatas, sehingga interaksi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat belum sepenuhnya terfasilitasi. Dengan demikian, meskipun aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) telah berperan dalam meningkatkan efektivitas kerja dan keakuratan data, masih diperlukan pengembangan lanjutan, khususnya dalam aspek komunikasi dan penguatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) agar sistem dapat dimanfaatkan secara optimal. Penelitian ini sendiri berfokus pada aspek pengelolaan data dalam Aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA), tanpa mengeksplorasi penerapan *E-Government* secara lebih menyeluruh di Provinsi Gorontalo.

DAFTAR PUSTAKA

- Aneta, Y., Akib, H., Podungge, A. W., Pakaya, R., & Hulinggi, P. A. (2025). The impact of digital transformation and artificial intelligence on bureaucratic culture between efficiency and discretion. *KnE Social Sciences*, 1(The 2024 AAPA-EROPA-AGPA-IAPA Joint Conference 0), 1–20. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i4.18019>
- Angkoso, S. P., Rahmanto, A. N., & Slamet, Y. S. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas informasi pelayanan bidang akademik kepada mahasiswa. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 1(2), 234–264. <https://doi.org/10.2419812.9563>
- Ansyhariputra, M. S. (2023). *Penerapan e-Goverment dalam melayani keluhan masyarakat di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar* [Skripsi, Universitas Hasanuddin]. Universitas Hasanuddin Repository.
- Azizah, H. N. (2021). *Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan nilai hasil belajar guna mendukung kinerja guru di SDIT Darul Muttaqien*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/59567>

- Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional. (2025). *Tampilan aplikasi Sistem Informasi Keluarga (SIGA) BKKBN Provinsi Gorontalo* [Website]. Diakses 27 Februari 2025, dari <https://siga.bkkbn.go.id/>
- Charles, Z. (2022). Implementasi data mining sebagai pengolahan data. *Jurnal Portal Data*, 2(3), 1–12. <http://portaldata.org/index.php/portaldata/article/view/107>
- Gobel, W., Hatu, R. A., Abbasamad, Z., Sulila, I., & Aneta, Y. (2023). Implementation of e-government in public services through the online tax system (e-tax) in the City of Gorontalo. *Russian Law Journal*, 11(2s), 305–312. <https://doi.org/10.52783/rlj.v11i2s.650>
- Isa, R., Wijaya, M., Setyawati, D. M., & Ramadhan, S. (2024). *Ilmu pemerintahan: Inovasi dalam tata kelola pemerintahan* (Vol. 1). PT Media Penerbit Indonesia.
- Koloay, K., Sompie, S. R., & Paturusi, S. D. E. (2020). Rancang bangun aplikasi fitness berbasis Android (Studi kasus: Popeye Gym Suwaan). *E-Journal Teknik Informatika*, 1(2), 1–10. http://repo.unsrat.ac.id/2913/1/Jurnal_KlaudioKoloay_13021106159.pdf
- Moenek, R., & Suwanda, D. (2019). *Good governance pengelolaan keuangan daerah*. Dalam N. N. Muliawati (Ed.), *Analytical Biochemistry* (Vol. 11, Issue 1). PT Remaja Rosdakarya.
- Mozin, S. Y., & Nggilu, R. (2023). Improving the quality of higher education: The role of strengthening institutional capacity in higher education transformation. *Public Policy Journal*, 4(2), 80. <https://doi.org/10.37905/ppj.v4i2.2114>
- Mustanir, A., Suprpto, Aromatica, D., Utari, D. S., Nugroho, L., Faried, A. I., Kusnadi, I. H., Soeharjoto, Purnamaningsih, P. E., & Wismayanti, K. W. D. (2023). *PT Global Eksekutif Teknologi Anggota IKAPI* (1st ed., Vol. 2, Issue 1). PT Global Eksekutif Teknologi Anggota IKAPI. http://www.karyailmiah.trisakti.ac.id/uploads/kilmiah/dosen/Buku_Dinamika_Administrasi_Publik_Indonesia.pdf
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, strategi & inovasi*. Dalam T. Limbong (Ed.), *Analytical Biochemistry* (1st ed., Vol. 11, Issue 1). Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhan, R. J. (2024). *Penerapan e-Government dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan* [Skripsi, Universitas Hasanuddin]. Repository UNHAS. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/27543/>
- Tahir, A. (2020). *Administrasi publik: Good governance menuju sound government* (1st ed.). Alfabeta.