

Analisis Penerapan Layanan E-Government pada UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang

Bunga Nabila

Universitas Negeri Jakarta

Email: bunganabilabila@gmail.com

Christian Wiradendi Wolor

Universitas Negeri Jakarta

Email: christianwiradendi@unj.ac.id

Marsofiyati

Universitas Negeri Jakarta

Email: marsofiyati@unj.ac.id

Alamat: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta Gd. M. Kampus A UNJ, Jl. Rawamangun Muka Jakarta Timur

Abstract. E-government is a government effort to provide efficient and effective public services by utilizing information and communication technology. E-Government allows people to access various available services. The aim of this research is to find out how the E-Government service system is implemented, including the factors that influence it, and the benefits of implementing E-Government in public services. This research also uses a purposive sampling technique, namely a technique carried out by determining special criteria or considering certain characteristics of the sample or research subject to be studied that are relevant to the topic. The results of the research show the implementation of UPT KB Tangerang City is not yet optimal, both in terms of the synergy between agencies in the Tangerang City government and the UPT itself in implementing the E-Government system which is still lacking, and the low level of understanding and socialization of employees in implementing it. E-Government service system. To improve e-government management, it is required to integrate information systems for e-government management sequentially to improve public service performance, and increase human resources who are skilled in information technology, the implementation of E-Government at UPT KB can run more optimally and provide greater benefits for the community.

Keywords: E-Government; Information Technology; Public Services

Abstrak. E-government sebagai upaya pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang efisien dan efektif dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. E-Government memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan yang tersedia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem layanan E-Government yang meliputi faktor yang mempengaruhinya, dan manfaat penerapan E-Government dalam pelayanan publik. Pada penelitian ini juga menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik yang dilakukan dengan cara menentukan kriteria khusus atau pertimbangan karakteristik tertentu terhadap sampel atau subjek penelitian yang akan diteliti yang relevan dengan topik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Government di UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang belum optimal baik ditinjau dari sinergitas antar instansi di pemerintah Kota Tangerang dengan di UPT nya sendiri dalam menjalankan sistem E-Government yang masih kurang, dan rendahnya tingkat pemahaman dan sosialisasi pegawai dalam penerapan sistem layanan E-Government. Untuk meningkatkan manajemen e-pemerintah, diharuskan untuk mengintegrasikan sistem informasi untuk pengelolaan E-Government secara berurutan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dan meningkatkan SDM yang terampil dalam teknologi informasi. Dengan demikian penerapan E-Government pada UPT KB dapat berjalan dengan lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Kata kunci: E-Government, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi

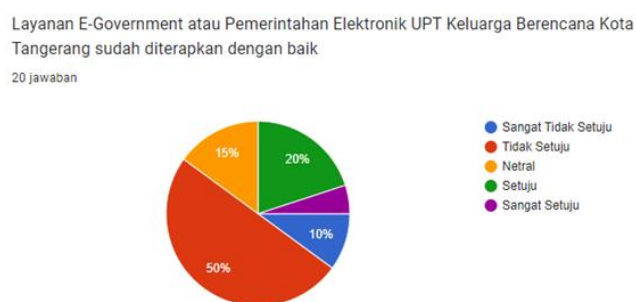
LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan aplikasi telah memiliki pengaruh pada setiap aspek masyarakat. Salah satunya ialah dalam pemberian pelayanan publik di setiap lembaga pemerintah maupun swasta. Pemanfaatan TIK dalam pemerintahan diwujudkan dalam bentuk layanan *Electronic-Government (E-Government)*. Teknologi yang dimaksud ini adalah *E-Government* atau yang biasa kita kenal dengan E-Gov. Pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Seperti yang kita ketahui bahwa perkembangan teknologi yang semakin pesat dan tuntutan atas pemerintahan yang semakin transparan dan akuntabel mendorong pemerintah mulai memanfaatkan teknologi internet sebagai salah satu media yang digunakan (Indrayani, 2020). Penggunaan sistem komputer atau teknologi komunikasi dan informasi pada lembaga pemerintahan ditunjukkan untuk mempercepat proses administrasi, pencarian dan pengolahan data yang berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi komunikasi dan informasi pada lembaga pemerintahan merupakan salah satu alat bantu pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat.

Penelitian ini dilakukan pada UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang. UPT adalah sebuah unit pelaksanaan teknis yang bertanggung jawab untuk menjalankan program Keluarga Berencana di kota Tangerang. Dalam hal manfaat UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang memiliki program seperti meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program Keluarga Berencana, memberikan informasi dan layanan perencanaan keluarga gratis kepada masyarakat, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perencanaan keluarga untuk kesehatan dan kesejahteraan keluarga, menurunkan angka kelahiran yang tidak diinginkan, dan membantu mengendalikan pertumbuhan penduduk. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang ditemukan bahwa Penerapan Layanan *E-Government* Pada UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang belum terealisasi dengan baik. Seperti aksesibilitas informasi terkait program Keluarga Berencana di UPT Kota Tangerang masih terbatas, masyarakat masih sulit untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara online, sehingga masih banyak yang mengandalkan informasi dari sumber-sumber konvensional atau pelayanan langsung.

Dari permasalahan penelitian yang didapat bahwa tingkat pemanfaatan sistem *E-Government* yang rendah, sehingga efektivitas penerapannya masih belum optimal. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara singkat bahwa *E-Government* pada UPT KB Kota Tangerang memiliki keterbatasan dalam pemahaman dan keterampilan teknologi yang

diperlukan untuk menggunakan sistem *E-Government* dengan baik sehingga sering kali masih perlu dibimbing dan diberi arahan. Dalam hal ini penulis juga melakukan pra-riset dengan menyebarkan kuesioner mengenai Analisis Penerapan Layanan *E-Government* Pada UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang 20 (dua puluh) pegawai yang terdiri 6 (enam) pegawai bagian tata usaha, 6 (enam) pegawai pengolah data, dan 8 (delapan) bagian pengadministrasin umum. Penyebaran kuesioner tersebut penulis lakukan kepada beberapa pegawai dari UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang. Pra-riset tersebut digunakan penulis untuk mengetahui penerapan layanan *E-Government* yang ada dalam instansi terkait. Hasil dari pra-riset tersebut telah penulis nyatakan dalam bentuk Gambar 1 seperti berikut ini.



Gambar 1. Hasil Pra Riset Layanan *E-Government*

Sumber : Diolah oleh penulis (2023)

Berdasarkan diagram di atas dapat dilihat bahwa hampir sebagian besar pegawai merasakan bahwa penerapan layanan *E-Government* atau Pemerintahan Elektronik UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang belum diterapkan dengan baik dengan persentase 50% tidak setuju kemudian sebanyak 10% sangat tidak setuju, 20% persen untuk jawaban setuju, 15% menjawab netral dan sisanya sebanyak 5% untuk frekuensi sangat setuju. Dengan demikian, total pegawai yang merasa kurangnya penerapan layanan *E-Government* pada UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang sebanyak 60%, kemudian 25% pegawai yang merasa penerapan layanan *E-Government* sudah baik, dan 15% berpendapat netral terhadap penerapan layanan *E-Government* di lingkungan PT Keluarga Berencana Kota Tangerang dari jumlah responden 20 pegawai.

Penelitian yang terkait Penerapan *E-Government* Pada lembaga atau instansi sudah banyak banyak dibahas, namun setiap penelitian memiliki karakteristik yang berbeda-beda seperti tema, metode penelitian, objek penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, dan lain-lain. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Ramdani, 2018) dengan judul “Analisis Efektivitas Pelaksanaan *E Government* Di Tingkat Kelurahan”. Objek dalam penelitian tersebut adalah lebih ditekankan efektivitas pelaksanaan e-kelurahan di Kantor Kelurahan

Rancasari Kecamatan Majahlega Kota Bandung yang memang merupakan lini terendah tata kelola pemerintahan dan lingkupnya kecil. Penelitian yang dilakukan oleh (Ramdani, 2018) menggunakan metode kualitatif, dengan instrumen pengumpulan data ialah wawancara, dan penelusuran melalui berbagai dokumen resmi pemerintah maupun pemberitan di media massa cetak maupun elektronik guna mendukung penelitian tersebut.

Sementara itu, perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ramdani, 2018) ialah dalam penelitian ini membahas permasalahan terkait penerapan layanan *E-Government* secara umum Pada UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang sehingga berfokus pada penggunaan atau penerapan dalam lingkup UPT nya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif serta teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi. dan studi literatur. Dari penjelasan dan permasalahan yang ada, maka penulis tertarik dan berkeinginan untuk melakukan penelitian terhadap Penerapan Layanan *E-Government* pada instansi terkait. Oleh karena itu, penulis memilih judul yaitu “Analisis Penerapan Layanan *E-Government* Pada UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang”. Dari penjelasan pembahasan penelitian maka peneliti memiliki tujuan untuk menganalisis penerapan sistem layanan *E-Government* yang meliputi faktor yang mempengaruhinya, dan manfaat penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik.

KAJIAN TEORITIS

A. E-Government

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and communication Technology*, ICT) telah membawa pengaruh dan mengubah banyak hal, terutama bagi lembaga pemerintah. Perkembangan teknologi informasi ini telah memaksa organisasi pemerintah untuk melakukan transformasi besar-besaran agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Menurut World Bank, dilansir dari jurnal (Syalom M.C Lenak, I Sumampow, W Waworundeng 2021) *E Government* didefinisikan sebagai penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerjasama dengan lembaga pemerintah lainnya.

Menurut Masyhur (2019) Kebijakan pengembangan *E-Government* di Indonesia sebenarnya telah dimulai dengan terbitnya Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003. Istilah "*E-government*" mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah yang dapat mengubah cara mereka berinteraksi dengan bisnis,

warga negara, dan lembaga pemerintah lainnya. Konsep dasar dari *E-Government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia melalui pengembangan e-Gov (Feni Rosalia, 2022). Dari beberapa definisi tentang *E-Government* diatas secara umum, dapat ditarik sebuah kesimpulan penting dari penekanan definisi yang dikemukakan oleh lembaga dan para ahli terhadap tersebut ialah bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat.

B. Jenis – Jenis Pelayanan *E-Government*

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian berbagai tipe pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *E-Government*. Salah satu cara untuk mengkategorikan layanan ini adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

- a) Aspek Kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *E-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan
- b) Aspek Manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya

Berdasarkan dua aspek di atas, dilansir dari (Richardus Eko Indrajid, 2016) jenis-jenis proyek *E-Government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

a) Publish

Jenis ini merupakan implementasi *E-Government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam

b) Interact

Berbeda dengan kelas Publish yang sifatnya pasif, pada kelas Interact telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan

c) Transact

Transact terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas Interact, hanya saja sebuah transaksi nya yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, karena masyarakat harus membayar untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan pelayanan dalam pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Supriadi et al., 2021). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Purwanto et al., 2016). Menurut Rezha Rahmi, Rochmah Siti, dan Sisiwidiyanto (2020) Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “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 yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Rahmadany (2021) Pelayanan publik dari pemerintah menggunakan standar pelayanan yang disebut standar pelayanan minimal. Standar tersebut merupakan barometer yang digunakan sebagai pedoman penyampaian layanan, serta acuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai garansi terpenuhinya janji pemberi pelayanan publik agar masyarakat mendapat pelayanan yang sesuai jenis dan mutunya secara adil.

METODE PENELITIAN

Penulis melaksanakan observasi pada Unit Pelaksanaan Teknik (UPT) Keluarga Berencana Kota Tangerang yang beralamat di Jalan Jend. Ahmad Yani No.69, Sukaasih Kota Tangerang. UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang adalah sebuah unit pemerintah di kota Tangerang yang bertanggung jawab atas layanan perencanaan keluarga. Penelitian ini dilakukan selama 4 (empat) bulan dengan metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif merupakan suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Menurut Fadli (2021) Penelitian

kualitatif dilakukan dengan karakteristik yang mendeskripsikan fakta atau suatu keadaan yang sebenarnya, namun laporan yang dibuat harus memperhatikan interpretasi ilmiah agar bagus hasilnya. Menurut Everitt & Howell (2020) Penelitian kualitatif sebagai salah satu metodologi dalam penelitian belum memiliki definisi yang baku dan disepakati penggunaannya secara umum. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis metode studi kasus. Studi pustaka merupakan sebuah metode pengumpulan data dengan melakukan sebuah penelusuran dan menelaah bahan pustaka (buku, jurnal, hasil penelitian, dan lainnya). Menurut Ridlo (2023) Studi kasus sebagai metode penelitian hingga saat ini masih signifikan untuk dikaji baik secara teoritis dan implementasinya.

Sumber data dalam mendukung penelitian kualitatif adalah salah satunya dengan melakukan wawancara kepada narasumber atau responden yang memberikan informasi. Dalam penelitian kualitatif terdapat teknik pemilihan informan kunci dimana informan kunci tersebut dapat memberikan informasi yang mendalam dan relevan terkait topik penelitian. Mengenai teknik pengambilan sampling, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik penarikan sampel *purposive* dilakukan dengan cara menentukan kriteria khusus atau pertimbangan karakteristik tertentu terhadap sampel atau subjek penelitian yang akan diteliti yang relevan dengan topik penelitian terutama orang-orang yang dianggap ahli di bidangnya atau paling mengetahui suatu peristiwa tertentu dan sebagainya. *Purposive Sampling* merupakan salah satu jenis dari *non-random sampling*, dan teknik *purpose sampling* dilakukan dengan pengambilan sampel yang memberikan penilaian independen terhadap sampel di antara populasi yang dipilih sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang diinginkan.

Tabel 1. Syarat Kriteria Purpose Sampling

No	Syarat Kriteria <i>Purpose Sampling</i>
1	Pegawai yang bekerja lebih dari 2 (dua tahun) dan memiliki pengalaman menggunakan layanan E-Government di UPT KB Kota Tangerang
2	Pegawai yang terbiasa menggunakan layanan digital termasuk penggunaan situs E-Government di UPT
3	Pegawai yang terbiasa bersosialisasi dengan masyarakat dan bekerja dilapangan

Sumber : Data diolah oleh penulis (2023)

Berdasarkan dari penjelasan sebelumnya maka peneliti mengambil sampel sebanyak 4 (empat) sampel yang berkaitan dengan topik yang peneliti ambil. Berikut sampel dalam penelitian ini sebagai informan adalah Bagian Pengolah Data, Pengadministrasian, dan Penyuluh KB atau Petugas Lapangan KB. Keempat sampel tersebut memberikan peneliti

berbagai informasi dan aspek-aspek penting yang dibutuhkan peneliti dan juga membantu dalam menekankan, meningkatkan, atau memperkaya pemahaman terhadap perspektif pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi pengumpulan data sebagai pengecekan keabsahan data.

Tabel 2. Sampel Penelitian

No	Partisipan	Lama Bekerja
1	Partisipan A	4,5 Tahun
2	Partisipan B	4,5 Tahun
3	Pasrtisipan C	4 Tahun
4	Pasrtisipan D	4 Tahun

Sumber : Data diolah oleh penulis (2023)

Selanjutnya dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi pengumpulan data yang dimana teknik Triangulasi Sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang mendalam tentang topik penelitian. Triangulasi data dilakukan dengan menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data yang akan diteliti. Teknik triangulasi sumber dalam penelitian kualitatif dapat membantu meningkatkan validitas dan kredibilitas temuan penelitian dengan cara membandingkan informasi dari berbagai sumber dan metode. Pada analisis data peneltian kualitatif, peneliti perlu mengkaji dan memahami hubungan-hubungan dan konsep untuk dikembangkan dan dievaluasi. Analisis dalam penelitian jenis apapun merupakan cara berpikir. Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antarbagian, dan hubungannya dengan keseluruhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memahami lebih mendalam mengenai Penerapan Layanan E *Government* Pada UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada 4 (empat) partisipan terkait dengan permasalahan topik Penerapan Layanan *E-Government*. Berikut adalah jawaban dari partisipan dalam sesi wawancara:

1. Penerapan Layanan E-Government

E-government merujuk pada kemampuan dalam memberikan layanan publik secara efektif. Menurut Abdul Aziz (2019) Implementasi e-Government yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Berdasarkan hasil observasi bahwa Penerapan Layanan Elektronik *E-Government* sudah diimplementasikan di UPT

Keluarga Berencana Kota Tangerang. Sistem Layanan *E-Government* yang terdapat situs layanan *E-Government* tersebut sudah sangat memenuhi standar kualitas yang ditetapkan Depkominfo. Namun ada beberapa poin yang perlu diperhatikan pada penerapan layanan *E-Government* di UPT KB Kota Tangerang, yaitu kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan dan pemanfaatan *E-Government*, salah satunya pada situs website resmi BKKBN.go.id yang tersedia.

Pada pengelolaan data dan informasi secara keseluruhan masih terhubung dengan pusat belum secara desentralisasi sehingga memang dilapangan terdapat kendala dalam pengambilan keputusan yang tepat dan cepat di tingkat daerah atau lingkup UPT nya. Oleh karena itu, penerapan *E-Government* masih setengah jalan, hal tersebut dibuktikan dari belum adanya keaktifan masyarakat dalam menggunakan *E-Government* secara maksimal karena masyarakat lebih memilih untuk melakukan pelayanan secara konvensional.

2. Faktor yang Mempengaruhi dalam Penerapan E- Government

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan terdapat kesesuaian dengan hasil wawancara dengan partisipan. Bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *E-Government* Pada UPT KB Kota Tangerang ada dua point penjelasan dari kedua sisi faktor yaitu faktor keberhasilan dan faktor kegagalan. Yang menjadi faktor keberhasilan yaitu seperti penggunaan dan kecanggihan teknologi untuk menciptakan suatu aplikasi atau situs *E-Government* yang mudah untuk dipahami, menyederhanakan aplikasi *E-Government* dapat mengoptimalkan penerapannya pelayanan publik dan mempermudah SDM dalam penguasaan TI serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi penerapan layanan *E-Government* dan bisa menjadi kegagalan yaitu gangguan jaringan yang dapat menghambat berjalannya proses sistem informasi pelayanan dikarenakan jaringan layanan pengelolaan *E-Government* yang masih bergabung dengan jaringan dari layanan pusat atau dinas maka terkadang terjadi gangguan sehingga menyebabkan terhambatnya proses pengerjaannya karena tidak bisa langsung memasukan data yang ada. Kemudian penghambat selanjutnya adalah Penggunaan dan penguasaan teknologi informasi dikalangan Pegawai masih minim sehingga dapat menghambat penerapannya. Dan ketidaktahuan masyarakat terkait dengan layanan *E-Government* sendiri menjadi faktor penghambat penerapan *E-Government*, pasalnya di UPT KB Kota Tangerang masih sering menggunakan layanan secara offline atau konvensional.

3. Manfaat Penerapan Layanan E-Government

Penyelenggaraan E-Government sangat diperlukan karena sejumlah pertimbangan terkait adanya tuntutan akan terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara lebih efektif. Penggunaan E-Government dapat memberikan manfaat dalam prosesnya mengelola data informasi dan layanan yang diberikannya. Penerapan E-Government dapat mempermudah pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data yang diperlukan oleh UPT KB. Selain itu, e-government juga dapat mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik dan membantu memberikan informasi yang lebih informatif, sehingga dalam penerapan e-government di UPT KB Kota Tangerang sangat memberikan beberapa keuntungan, seperti menjadikan pemerintah lebih akuntabel, meningkatkan kepuasan publik, dan membuat pemerintah lebih transparan terkait data dan informasi yang diberikan

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Sistem E-Government* adalah sistem pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan publik secara elektronik. Dalam Penerapan layanan *E-Government* pada UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang sendiri masih belum terealisasi dengan baik dalam memproduksi dan menerapkan program *E-Government* yang sudah disediakan oleh pemerintah. Sebagian pengelolaan data atau informasi layanan sistem *E-Government* masih terpusat di bagian dinas, dan belum terdesentralisasi pengelolaan sepenuhnya oleh UPT di daerah sendiri. Hal ini dapat terlihat dari sistem pelayanan dalam pengelolaan data di lapangan karena tidak bisa langsung menginput, sehingga berpengaruh dalam pengelolaan data yang didapatkan. Penerapan *E-Government* dianggap penting karena teknologi tersebut dibutuhkan untuk kemudahan pelayanan dan transparansi informasi kepada masyarakat. Faktor yang mempengaruhi penerapan *E-Government* yaitu terdapat pendorong dan penghambat saling berhubungan dan mempengaruhi keberhasilan suatu proses. Dengan pemanfaatan fasilitas TIK yang efektif pada layanan publik, maka potensi pemerintah dalam menciptakan sebuah public value dan User Friendly pada *E-Government* akan tercipta dengan baik. Hal tersebut tidak terlepas dari faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi melalui aplikasi atau situs web yang belum didukung oleh sistem SDM dan manajemen proses kerja yang efektif. Penerapan *E-Government* di UPT Keluarga Berencana Kota Tangerang dapat memberikan keuntungan dalam meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, dan mempermudah terjadinya interaksi timbal balik antara

pemerintah dengan masyarakat. Dalam pembahasan penelitian yang sudah dijelaskan didapatkan bahwa model pemerintahan *E-Government* tidak hanya mencakup pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi pemerintahan tetapi lebih kepada bagaimana menyediakan pelayanan publik yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, dan proses transformasi menuju *E-Government* dipahami oleh berbagai pihak bersifat evolutif karena adanya perubahan yang terjadi seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Aziz, S. (2019). Implementasi Kebijakan Pengembangan E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, Volume 7, 1–98.
- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87–107. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v3i2.12267>
- Everitt, B. S., & Howell, D. C. (2020). Penelitian kualitatif. In *Bandung: PT. Remaja Rosda Karya* (Issue c). http://www.academia.edu/download/54257684/Tabrani._ZA_2014-Dasar-dasar_Metodologi_Penelitian_Kualitatif.pdf
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Feni Rosalia. (2022). *E-Government Effectiveness in Service Performance For Citizens*. 0744, 1–23. <https://doi.org/10.34109/ijepeg>.
- Indrayani, E. (2020). E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia. In *Ipdn* (Issue February). https://www.academia.edu/download/60457564/Buku_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf
- Lenak, S. M. ., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 2.
- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Masyhur, F. (2019). Penelitian e-Government di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Peningkatan e-Government Indonesia (PeGI). *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 19(1), 51. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.19.1.2017.51-62>
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Modul Pelayanan Publik. *Lembaga Administrasi Negara*, 53(9), 1–90.
- Rahmadany, A. F. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-government dalam menghadapi Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 13(1), 118–125. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/2042>

- Ramdani, E. M. (2018). Analisis Efektivitas Pelaksanaan di Tingkat Kelurahan. *Jurnal SAWALA*, 6(1), 31–48.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Depok. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1(5), 981–990.
- Richardus Eko Indrajid. (2016). Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. *Andi*, xvi+166.
- Ridlo, U. (2023). Metode Penelitian Studi Kasus: Teori dan Praktik. In *Uinjkt.Ac.Id*. <https://notes.its.ac.id/tonydwisusanto/2020/08/30/metode-penelitian-studi-kasus-case-study/>
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue October 2020).