



PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK ONLINE DI DINAS SOSIAL KOTA TANGERANG

¹Budi Setiawan; ²Yusmedi Yusuf; ³Thita Moraltha Mazya

Ilmu Administrasi Publik-Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Syekh-Yusuf, Kota Tangerang, Provinsi Banten, Indonesia
Email: diwansetiawan6434@gmail.com

Abstract (English)

This research aims to determine the Application of E-Government in Improving Online Public Services in the Tangerang City Social Service, and also To find out the inhibiting factors in implementing e-government in improving online public services in the Tangerang City Social Service. This research uses theory (Indrajid, 2016), namely 1) Support, 2) Capacity, 3) Value. This research uses qualitative methods. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The results of this research show that the social services in Tangerang City have implemented online public services, namely on an e-government basis and providing information to the public. However, with the existing services at the Tangerang City Social Service, namely website-based online services, this can be realized so that e-government services can be easier to use. at the Tangerang City Social Service provides recommendations that online-based services must pay more attention to important aspects such as servers and networks, special qualifications for employees in the Information Technology and Communication Management division, hardware and software systems which always have problems with having an internal network, and adequate servers for implementation. This e-government can run well.

Article History

Submitted: 1 October 2024
Accepted: 10 October 2024
Published: 11 October 2024

Key Words

Implementation of
E-Government, public
services.

Abstrak (Indonesia)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Online di Dinas Sosial Kota Tangerang, dan juga Untuk mengetahui faktor penghambat Penerapan e-government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Online di Dinas Sosial Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan teori (Indrajid, 2016) yaitu 1) Support, 2) Capacity, 3) Value. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas sosial di Kota Tangerang sudah menerapkan pelayanan publik secara online, yaitu dengan basis e-government dan pemberian informasi kepada masyarakat. Namun, dengan adanya pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kota Tangerang ini yaitu pelayanan online berbasis Website agar dapat direalisasikan agar pelayanan e-government dapat lebih mudah digunakan. di Dinas Sosial Kota Tangerang memberikan rekomendasi bahwa pelayanan berbasis online harus lebih memperhatikan aspek penting seperti server dan jaringan, kualifikasi khusus untuk pegawai di divisi Pengelolaan Informasi Teknologi dan Komunikasi, sistem hardware dan software yang selalu bermasalah dengan memiliki jaringan internal, dan server memadai untuk pelaksanaan e-government ini dapat berjalan dengan baik.

Sejarah Artikel

Submitted: 1 October 2024
Accepted: 10 October 2024
Published: 11 October 2024

Kata Kunci

Penerapan E-Government,
pelayanan publik



Pendahuluan

Penggunaan teknologi untuk mengelola pemerintahan dengan berbasis kan digital terutama dalam pelayanan publik dapat menjadikan sistem pelayanan secara lebih efisien, efektif, terbuka dan bertanggung jawab. Penerapan *e-government* tidak hanya didorong oleh perkembangan yang terjadi saat ini, namun juga didasari oleh kebutuhan akan pemanfaatan teknologi untuk mencapai kualitas pelayanan yang unggul kepada masyarakat. Seiring kemajuan zaman, teknologi semakin maju dalam berbagai aspek. Salah satu aspek tersebut adalah sistem pemerintahan yang berbasis digital atau disebut dengan *e-government*.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat berjalan efektif. Tujuan dari undang-undang ini adalah untuk sistem pelayanan publik yang optimal. (Septiani, 2020). Hal ini di dukung juga oleh Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, menetapkan bahwa *e-government* berfungsi sebagai media untuk penyediaan layanan publik, serta penyediaan informasi publik. Penggunaan *e-government* disebabkan oleh banyak orang yang tidak puas dengan birokrasi pelayanan publik karena mereka sering mengalami pelayanan pemerintah yang buruk (Rohayatin, T, 2017).

Menurut Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai sebuah terobosan pada jenis pelayanan publik berupa ide atau gagasan baru dengan tujuan utama memberikan pendekatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Makna dari sebuah inovasi sebagai bentuk kebaruan ini tidak harus berupa suatu penciptaan ide yang benar-benar baru, namun dapat berupa sebuah modifikasi, adaptasi, atau sekadar peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan yang telah ada (Asmara dan Rahayu, 2019). Salah satu contoh dibuatnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara online juga dibuat oleh pemerintah diantaranya untuk meningkatkan layanan publik.

Penerapan *e-government* di suatu instansi/lembaga pemerintah diharapkan dapat mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi, pengolahan data, dan proses pencairan yang dapat memberi dampak positif terhadap meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. *E-government* juga menjadi sebuah wadah bagi masyarakat untuk bisa mendapatkan informasi. Hal ini sangat membantu kinerja pegawai bila dibandingkan dengan sebelum diterapkannya *e-government*. Pada masa penggunaan layanan berbasis manual, membuat proses administrasi kurang terlayani secara maksimal. Hal tersebut diantaranya, pelayanan yang diberikan memakan waktu yang cukup lama, birorkrasi yang berbelit, serta Beberapa kasus dikenakan punutan liar (Wahyu Ramadhani, 2017)

Perkembangan sistem *e-government* di Indonesia secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas hal ini belum memadai. Untuk lebih meningkatkan pengembangan *e-government* di Indonesia baik dari segi kuantitas maupun kualitas maka diperlukan adanya komitmen dari pemerintah dalam menyempurnakan pengembangan *e-government* terutama dari segi Infrastruktur, SDM, aplikasi, regulasi serta sosialisasi di internal pemerintah maupun kepada masyarakat. Bila dilakukan dengan serius hal tersebut dapat mendukung tercapainya keberhasilan implementasi *e-government* dan mampu memperbaiki mutu pelayanan publik demi terciptanya *clean and good governance* di Indonesia. (Alfirisi, 2024; Sujana, 2024)

Pemerintahan kota tanggerang mengalami masalah pelayanan publik, salah satu masalah pelayanan publik diantaranya adalah penggunaan website yang tidak maksimal.



Pemerintah Kota Tangerang bersama Dinas Sosial selama ini menyediakan berbagai macam fitur website pemerintah, hal ini dilakukan dalam rangka upaya peningkatan dan percepatan pelayanan informasi kepada masyarakat luas yang merupakan bagian dari *e-government* guna mewujudkan *good governance* dan *clean government* di Kota Tangerang. Diantaranya seperti Aplikasi Avatar, Virtual Job Fair, Tangerang BISA (Bantuan Insentif Start-Up Anda, Sobat Dukcapil hingga Aplikasi Tangerang LIVE yang didalamnya masih terdapat fitur-fitur *e-government* yang dapat membantu pelaksanaan pelayanan publik di Kota Tangerang.

Di Dinas Sosial Kota Tangerang sebagai suatu lembaga teknis yang mempunyai tugas pokok dan fungsi, meliputi perencanaan pelaksanaan rehabilitasi sosial, jaminan perlindungan sosial, pemberdayaan sosial, dan pelayanan sosial di Kota Tangerang. Tentu sangat membutuhkan sebuah informasi yang akurat sehingga dapat menjalankan segala aktifitas dengan efektif terutama dari segi pelayanan dalam bentuk *e-government* atau pemerintahan digital.

Penerapan *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Online di Dinas Sosial Kota Tangerang sudah tergolong baik, tentu dalam pelaksanaan *e-government* bukan hanya medianya saja yang ada akan tetapi juga kualitas baik tampilan maupun program dari media itu sendiri juga merupakan bagian dari *e-government*. Guna memfasilitasi tingginya antusiasme masyarakat dalam pelayanan sosial.

Namun belum semua instansi mampu mengoperasikan *e-government* dengan baik, salah satunya pengoperasian Situs Web pada Dinas Sosial Kota Tangerang. Sejak tahun 2021, Dinas Sosial Kota Tangerang telah menyediakan layanan publik melalui website sehingga bisa di akses oleh masyarakat. Salah satu bentuk dari penerapan *e-government* dalam pelayanan publik adalah dengan hadirnya website pemerintah baik pusat maupun daerah. Website pemerintah adalah strategi untuk mengimplementasikan pengembangan *e-government* secara sistematis pada tahap yang realistis dan terukur.

Dalam rangka mewujudkan layanan berbasis *e-government*, Dinas Sosial Kota Tangerang sebagai salah satu pemerintah daerah di Indonesia memenuhi kewajibannya untuk melaksanakan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 26 Tahun 2019 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Website Dinas Sosial Kota Tangerang: dinsos.tangerangkota.go.id. Melalui website ini, masyarakat dapat mengetahui Profil Dinas Sosial, Berita Dinas Sosial, Program Dinas Sosial, Informasi Dinas Sosial, dan Layanan Publik Dinas Sosial. Keberadaan website Dinas Sosial Kota Tangerang dimaksudkan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan dan informasi tentang Dinas Sosial tersebut.



Dashboard Website : <https://dinsos.tangerangkota.go.id/>

Sumber : <https://dinsos.tangerangkota.go.id/> diakses pada 03 februari 2024



Dari google review yang terdapat di website Dinas Kota Tangerang ditemukan berbagai permasalahan, diantaranya: pertama, informasi yang terdapat pada website tersebut isinya masih sangat umum dan jarang diupdate. Kedua, pada sisi menu pelayanan nya belum bisa diakses untuk umum. Ketiga, sistem pencatatan nya masih manual atau offline (konvensional). Selain itu belum maksimalnya menu pelayanan pada website Dinas Sosial Kota Tangerang.

Untuk memenuhi aspek pelayanan, Dinas Sosial Kota Taangerang harus mampu menyajikan menu pelayanan yang paling sesuai. Dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, terlihat jelas bahwa sosialisasi kepada masyarakat umum mengenai website Dinas Sosial Kota Tangerang belum merata, dikarenakan belum semua masyarakat mengetahui tentang website di Dinas Sosial Kota Tangerang yang dapat diakses melalui internet.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (Iii, 2014) adalah suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk lisan atau tulisan tentang tingkah laku orang-orang yang dapat diamati. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah serangkaian kegiatan penelitian yang digunakan untuk memperoleh data yang realistis dalam kondisi tertentu. Keputusan dan hasil lebih menekankan pada makna dari pada alasan.

Hasil dan Pembahas

Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Online Di Dinas Sosial Kota Tangerang.

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik, administrasi pemerintah, serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Ini melibatkan implementasi sistem berbasis digital, seperti situs web, aplikasi, dan platform online, untuk mempermudah akses, pengelolaan data, dan penyampaian layanan pemerintah secara lebih cepat, transparan, dan efektif.

Penerapan *e-government* di Dinas Sosial Kota Tangerang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik online berarti memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperbaiki cara layanan sosial diberikan kepada masyarakat, ini melibatkan penggunaan platform digital untuk mempermudah akses, administrasi, dan pengelolaan layanan sosial, menyediakan berbagai layanan sosial secara online, seperti pendaftaran, pengajuan bantuan, dan pelaporan kasus secara elektronik. Dengan menggunakan sistem informasi terintegrasi untuk pengelolaan data dan proses administrasi, yang mempercepat dan mempermudah pengelolaan kasus serta penyaluran bantuan.

Untuk meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi yang mudah diakses mengenai kebijakan, program, dan bantuan sosial, ini juga memungkinkan masyarakat untuk memberikan umpan balik dan memantau status pengajuan mereka secara langsung. Dalam mengoptimalkan proses internal untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat, mengurangi birokrasi, dan mempercepat waktu respon. Bahwa dengan penerapan *e-government* di Dinas Sosial Kota Tangerang dapat memberikan pelayanan yang lebih efisiensi, transparan, dan responsive, meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat.



Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa Penerapan *e-government* di Dinas Sosial Kota Tangerang dalam pembahasan dikaitkan dengan teori menurut Indrajid (2016) yang mempunyai 3 (tiga) indikator yaitu Support, Capacity, dan Value.

Support

Dalam penerapan *e-government* di dinas sosial, support atau dukungan merupakan berbagai bentuk bantuan yang diperlukan untuk memastikan sistem berjalan dengan baik, ini semua mencakup dukungan teknis, seperti pemeliharaan dan perbaikan sistem, dukungan operasional, seperti pelatihan staf dan bantuan penggunaan sistem serta dukungan administratif, termasuk manajemen proyek dan kebijakan untuk memfasilitasi transisi dan integrasi teknologi. Dukungan ini memastikan *e-government* berfungsi efektif, aman dan sesuai dengan tujuan dinas sosial Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa dengan adanya support atau dukungan merupakan aspek penting, seperti adanya dukungan infrastruktur yaitu dengan menyediakan perangkat keras, dan perangkat lunak yang memadai, seperti komputer, server, jaringan internet, dan system aplikasi yang diperlukan untuk menjalankan sistem *e-government*. Adanya pelatihan dan pengembangan SDM dengan tujuan untuk melatih staf dinas sosial agar mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi dan sistem *e-government*. Pelatihan ini mencakup penggunaan perangkat lunak, keamanan data, dan manajemen sistem informasi. Serta adanya dukungan teknis yaitu menyediakan layanan dukungan teknis untuk mengatasi masalah yang muncul dalam penggunaan sistem *e-government*, ini meliputi bantuan dalam pemecahan masalah teknis, pemeliharaan sistem, dan pembaruan perangkat lunak. Dan ada pula manajemen perubahan yaitu mengelola proses transisi dari sistem lama ke sistem *e-government*, termasuk penyesuaian prosedur kerja dan budaya organisasi, karena ini membantu memastikan bahwa perubahan diterima dan diterapkan secara efektif. Dan ada juga keamanan dan perlindungan data karena ini menjamin bahwa data sensitive dan informasi pribadi yang dikelola dalam sistem *e-government* terlindungi dengan baik dari ancaman keamanan siber, karena mencakup penggunaan enkripsi, control akses, dan kebijakan keamanan yang ketat. Dan yang tidak kalah penting yaitu koordinasi dan kolaborasi dengan pihak-pihak terkait, termasuk lembaga pemerintah lainnya, penyedia layanan teknologi, dan masyarakat, untuk memastikan bahwa *e-government* berjalan lancar dan memenuhi kebutuhan semua pihak.

Karena dengan support atau dukungan yang kuat dalam area-area ini membantu memastikan bahwa *e-government* di dinas sosial kota tangerang dapat berfungsi dengan efektif, meningkatkan efisiensi, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Capacity

Dalam penerapan *e-government* di dinas sosial, capacity merupakan suatu kemampuan untuk mengimplementasikan, mengelola, dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan pelayanan public di Dinas sosial kota tangerang.

Capacity dalam penerapan *e-government* mencakup semua elemen yang diperlukan untuk menjalankan sistem *e-government* secara efektif dan berkelanjutan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada dinas sosial kota tangerang bahwa capacity ini melibatkan beberapa aspek utama yaitu kapasitas teknologi merupakan suatu kemampuan untuk mengadopsi dan memanfaatkan infrastruktur teknologi yang diperlukan, seperti perangkat keras, lunak, dan jaringan. Ada juga aspek kapasitas sumber daya manusia merupakan suatu keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi, termasuk



pelatihan dan pengembangan kemampuan mereka, dan juga kapasitas manajerial yaitu kemampuan manajer dalam merencanakan, mengimplementasikan, dan mengelola sistem *e-government*, termasuk pengelolaan proyek dan perubahan. Serta adanya kebijakan, peraturan dan prosedur yang mendukung penerapan *e-government*, serta kepatuhan terhadap standar yang relevan. Bahwa dengan mempertimbangkan aspek-aspek ini, dinas sosial kota tangerang dapat meningkatkan kapasitasnya dalam menerapkan *e-government*, sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik, efisiensi, dan transparan.

Value

Dalam penerapan *e-government* di Dinas Sosial, value dapat diartikan sebagai manfaat dan keuntungan yang diperoleh dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Value atau nilai dalam penerapan *e-government* merujuk pada manfaat atau keuntungan yang diperoleh dari penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas pelayanan publik. Sistem *e-government* dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi birokrasi, memungkinkan pengelolaan sumber daya dan waktu yang lebih baik, dengan sistem digital, Dinas sosial dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Karena teknologi memungkinkan pencatatan yang lebih baik dan aksesibilitas data publik, sehingga mengurangi kemungkinan penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan akuntabilitas, sistem online mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan sosial, baik untuk pengajuan bantuan, informasi atau komunikasi dengan pihak dinas, pengumpulan data secara digital mempermudah analisis untuk perencanaan dan pengembangan kebijakan yang lebih baik. Dapat dilihat bahwa *e-government* dapat menyediakan platform bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan umpan balik secara langsung.

Dengan demikian value dari penerapan *e-government* di Dinas Sosial Kota Tangerang terletak pada peningkatan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, kualitas pelayanan, partisipasi publik, dan pengelolaan data yang lebih baik..

Hambatan Dalam Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Online Di Dinas Sosial Kota Tangerang

Hambatan adalah hal-hal yang dapat menghalangi tercapainya satu tujuan. Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan diatas ditemukan adanya hambatan dalam pengimplementasian *e-government* di Dinas Sosial Kota Tangerang, yaitu:

1. Komputer-komputer yang dimiliki merupakan komputer-komputer versi lama yang terkadang saat digunakan terjadi error sehingga membuat kinerja petugas menjadi terhambat.
2. Jaringan internet yang terkadang sering mengalami gangguan atau error yang membuat *website* pendaftaran *online* tidak bisa diakses.
3. Masih banyak masyarakat yang enggan menggunakan pendaftaran melalui *website*. Masyarakat kurang antusias dalam memanfaatkan media teknologi untuk mengakses situs-situs resmi pemerintah. Apalagi untuk masyarakat yang sudah berumur dan kurang paham teknologi, mereka lebih memilih menggunakan cara pelayanan yang lama yaitu langsung datang ke kantor yang bisa langsung berhadapan dengan petugasnya.



Dari poin-poin yang disebutkan diatas, dapat dilihat bahwa hambatan yang terjadi saat melaksanakan Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik *Online* Di Dinas Sosial Kota Tangerang masih membutuhkan perhatian, khususnya untuk masyarakat yang masih kurang antusias dalam menggunakan pelayanan berbasis *e-government*.

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa penerapan *e-government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik *Online* di Dinas Sosial Kota Tangerang. Dan mengetahui faktor penghambat Penerapan *e-government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik *Online* di Dinas Sosial Kota Tangerang, dengan 3 (tiga) indikator Support, Capacity, dan Value, yaitu;

1. Support

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa dengan adanya support atau dukungan merupakan aspek penting, seperti adanya dukungan infrastruktur yaitu dengan menyediakan perangkat keras, dan perangkat lunak yang memadai, seperti computer, server, jaringan internet, dan sistem aplikasi yang diperlukan untuk menjalankan sistem *e-government*. Adanya pelatihan dan pengembangan SDM dengan tujuan untuk melatih staf dinas sosial agar mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi dan sistem *e-government*. Dalam penerapan *e-government* di dinas sosial, capacity merupakan suatu kemampuan untuk mengimplementasikan, mengelola, dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Dinas sosial kota tangerang.

2. Capacity

Dalam penerapan *e-government* mencakup semua elemen yang diperlukan untuk menjalankan system *e-government* secara efektif dan berkelanjutan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada dinas sosial kota tangerang bahwa capacity ini melibatkan beberapa aspek utama yaitu kapasitas teknologi merupakan suatu kemampuan untuk mengadopsi dan memanfaatkan infrastruktur teknologi yang diperlukan, seperti perangkat keras, lunak, dan jaringan.

3. Value

Dalam penerapan *e-government* di Dinas Sosial, value dapat diartikan sebagai manfaat dan keuntungan yang diperoleh dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Value atau nilai dalam penerapan *e-government* merujuk pada manfaat atau keuntungan yang diperoleh dari penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas pelayanan publik. Sistem *e-government* dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi birokrasi, memungkinkan pengelolaan sumber daya dan waktu yang lebih baik, dengan sistem digital, Dinas sosial dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Karena teknologi memungkinkan pencatatan yang lebih baik dan aksesibilitas data publik, sehingga mengurangi kemungkinan penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan akuntabilitas, system online mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan sosial, baik untuk pengajuan bantuan, informasi atau komunikasi dengan pihak dinas, pengumpulan data secara digital mempermudah analisis untuk perencanaan dan pengembangan kebijakan yang lebih baik.



Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka saran yang dapat peneliti sampaikan terhadap penerapan *e-government* pelayanan publik online di Dinas Sosial Kota Tangerang adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

Dalam penerapan *e-government* dalam pelayanan publik online di Dinas Sosial Kota Tangerang, pemerintah hendaknya harus sosialisasi kepada Masyarakat agar *website* Dinas Sosial tahu akan adanya pelayanan melalui *online*.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat disarankan untuk mengikuti pelatihan atau program edukasi yang disediakan pemerintah tentang penggunaan teknologi dan *website* agar dapat memanfaatkan layanan dengan lebih efektif. Serta lebih tepatnya dalam menggunakan teknologi digital agar penggunaan layanan informasi publik berbasis digital dapat berjalan optimal.

Daftar Isi

Alfarisi, S. (2021). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA LAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI TANGERANG GEMILANG DI KABUPATEN TANGERANG. In *Universitas Islam Syekh Yusuf* (Vol. 4, Issue 1, pp. 88–100).

Andriyus, Rusadi, S., & Monalisa. (2023). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi ‘Sitanjak Makin Mantap’ Oleh Dinas Sosial. *Jurnal Governansi*, 9(2), 95–102. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i2.7219>

Alfarizi, M. A. (2018). Implementasi Kebijakan Publik Indonesia Terhadap Kebijakan Selektif Keimigrasian Berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 2011. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 1(2), 169–178.

Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>

Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In *Metode Penelitian Kualitatif* (Vol. 4, Issue 1, pp. 88–100). CV. syakir Media Press.

Alfarisi, S. (2021). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA LAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI TANGERANG GEMILANG DI KABUPATEN TANGERANG. In *Universitas Islam Syekh Yusuf* (Vol. 4, Issue 1, pp. 88–100).

Andriyus, Rusadi, S., & Monalisa. (2023). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi ‘Sitanjak Makin Mantap’ Oleh Dinas Sosial. *Jurnal Governansi*, 9(2), 95–102. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i2.7219>

Antoni, D A Darius Muhammad, I. H., & Muhamad, A. (2022). E-Government Berbasis Information Technology Infrastructure. In *E-Government Berbasis* CV. MITRA MANDIRI PERSADA. [http://eprints.binadarma.ac.id/12506/1/E-Government Berbasis IT Infrastructure.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/12506/1/E-Government%20Berbasis%20IT%20Infrastructure.pdf)

Fahyuni, E. F. (2017). *Buku Ajar TIK TEKNOLOGI, INFORMASI, DAN KOMUNIKASI (PRINSIP DAN APLIKASI DALAM STUDI PEMIKIRAN ISLAM)*. Umsida Press.

Febliani, T. (2023). *Analisis penerapan e-government pada dinas perdagangan provinsi sumatera selatan*. Universitas Sriwijaya.

Handratna, R., Hendrayady, A., & Poti, J. (2022). E-Government-Based Public Service



- Innovation At the Tanjung Balai Karimun Religious Courts. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(2), 83–92.
- Hartati, S. (2020). PENERAPAN MODEL NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM) DALAM REFORMASI BIROKRASI DI INDONESIA. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(April), 5–24. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v8i2.1293>
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Hastrida, A. (2021). Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah : Manfaat Dan Risiko. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 25(2), 149–165. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.33299/jpkop.25.2.3920>
- Ihsanuddin. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*, 1(2), 92–99.
- indonesiabaik.id. (2023). *Pengguna Internet di Indonesia Makin Tinggi | Indonesia Baik*. <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Luthfiah, F. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*. http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx
- Masyithah, S., Dakwah, F., Komunikasi, D. A. N., Ar-raniry, U. I. N., & Aceh, B. (2020). *PENERAPAN INFORMASI DIGITAL PADA DINAS*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH.
- Mustari, N. (2018). Pemahaman Kebijakan Publik(Formulasi,Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik). In *Kebijakan Publik Deliberatif* (Vol. 1). Leutikaprio.
- Priyatni, E. T., Suryani, A. W., Fachrunnisa, R., Supriyanto, A., & Zakaria, I. (2020). *Pemanfaatan Nvivo Dalam Penelitian Kualitatif (Nvivo untuk Kajian Pustaka, Analisis Data dan Triangulasi)*. Pusat Pendidikan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19 Validity Test and Reliability Instrument Research Level Knowledge and Attitude of Students Towards. *Jurnal Kesehatan*, 13, 65–71.
- Rafles, M. Y. (2020). PENERAPAN KONSEP E-GOVERNMENT OLEH DINAS PENDIDIKAN KOTA PEKANBARU DALAM MEWUJUDKAN SMART CITY MADANI [UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU]. In *UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU* (Vol. 4, Issue 1). <https://doi.org/10.1016/j.fcr.2017.06.020>
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press* (Antasari P). [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf)
- Ramadhan, R. J. (2022). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan* [Universitas Hasanudin]. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/27543/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/2>



7543/2/E011181322_skripsi_06-07-2022 1-2.pdf

- Rizka, Suwitri, & Djumiarti. (2019). ANALISIS PENERAPAN WEBSITE DALAM RANGKA E-GOVERNMENT DI KABUPATEN TEGAL. *Ilmu Sosial Ilmu Politik*, 18, 37–42.
- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). *MEMAHAMI BIROKRASI PEMERINTAHAN DAN PERKEMBANGAN* (I). Alfabeta.
- Saidang, S., & Suparman, S. (2019). Pola Pembentukan Solidaritas Sosial dalam Kelompok Sosial Antara Pelajar. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 3(2), 122–126. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v3i2.140>
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik* (Issue August). Qiara Media. https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin_Sellang_S_Sos_M_AP_STRATEGI_DALAM_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ
- Sugiyono. (2018). Teknik Analisis Kualitatif. *Teknik Analisis*, 1–7. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.pdf>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. In *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Cetakan Ke 26). In *CV Alfabeta*. CV Alfabeta.
- Suwin. (2019). Indikator Kinerja dan Reformasi Birokrasi : Tinjauan Terhadap Indikator Kinerja Dalam Instrumen Pengukuran Kinerja Organisasi Pemerintah. *Jurnal Borneo Administrasi*, III, 1–12.
- Syafar, D. (2017). Birokrasi, Perilaku dan Budaya Organisasi dalam Lembaga Pendidikan Islam Roudhotul Athfal UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 271–286. <https://doi.org/10.14421/manageria.2017.22-04>
- Taherdoost, H. (2017). *Validity and Reliability of the Research Instrument ; How to Test the Validation of a Questionnaire / Survey in a Research*. September. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>
- Untari, F. (2018). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-Tax)*. Universitas Brawijaya.
- Wahyudi, H. S., & Sukmasari, M. P. (2018). Teknologi Dan Kehidupan Masyarakat. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 3(1). <https://doi.org/10.20961/jas.v3i1.17444>
- Wibowo, S. H., S. W., Permana, A. A., Sembiring, S., Wahidin, A. J., Nugroho, J. W., Rahajeng, E., Kurnadi, D., Bau, R. T. R. ., Adhicandra, I., Yuniansyah, & PT, T. R. R. (2023). *TEKNOLOGI DIGITAL DI ERA MODERN*. PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.