

ABSTRAK

MUHAMMAD REZA AGUSTIYAN, NPM. 2022482: Judul “IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN BALANGAN (STUDI KASUS LAYANAN SISTEM INFORMASI PEMERINTAHAN SPBE)”. Dibimbing oleh Bapak Dr. Irza Setiawan, S.Sos.,M.AP sebagai Pembimbing I dan Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA Sebagai Pembimbing II

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan telah mengembangkan berbagai layanan berbasis sistem informasi, permasalahannya adalah Belum optimalnya integrasi antar sistem informasi yang digunakan, Keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dan Keterbatasan akses terhadap jaringan internet. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Implementasi E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE) serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data diambil melalui penarikan secara *Snowball sampling* berjumlah 12 orang, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data antara lain perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, dan mengadakan *membercheck*.

Hasil penelitian kurang baik, hal ini dapat dilihat dari indikator: *Pertama*, indikator kemudahan akses kurang terimplementasikan yang mana masih menggunakan aplikasi yang berdiri sendiri. Indikator partisipasi dalam program sudah terimplementasikan yang mana berbagai perangkat daerah mulai aktif terlibat. Indikator kebiasaan pegawai kurang terimplementasikan yang mana masih menggunakan cara manual. *Kedua*, indikator kerjasama pelaksana sudah terimplementasikan yang mana adanya koordinasi. Indikator tanggung jawab pelaksana sudah terimplemntasikan yang mana menjalankan tugasnya sesuai dengan peran. Indikator koordinasi kurang terimplementasikan yang mana belum adanya integrasi sistem yang menyeluruh. *Ketiga*, indikator kualitas petugas kurang baik yang mana keterbatasan kompetensi. Indikator fasilitas pendukung sudah baik yang mana menunjang pelaksanaan layanan. Indikator sesuai dengan SOP suadh terimplementasikan yang mana setiap proses pelayanan telah memiliki pedoman kerja yang jelas. *Keempat*, indikator kompetensi pelaksana kurang terimplementasikan yang mana keterbatasan kemampuan. Indikator komitmen pelaksana sudah terimpelemntasikan yang mana pelaksana memiliki tanggung jawab. Indikator kemampuan pelaksana menyesuaikan diri kurang terimplementasikan yang mana sebagian aparatur mengalami kesulitan. Faktor penghambat adalah sistem aplikasi yang belum terhubung secara menyeluruh, sistem elektronik yang sudah disediakan tidak dimanfaatkan secara maksimal, belum adanya integrasi sistem yang menyeluruh dan latar belakang pegawai tidak sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawab yang dijalankan. Sedangkan faktor pendukung adalah perangkat daerah mulai aktif terlibat dalam penggunaan sistem layanan berbasis elektronik, adanya keberlanjutan sistem layanan berbasis elektronik dan ketersediaan perangkat teknologi.

Disarankan Kepada Kepala Dinas diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dan integrasi antar sistem aplikasi yang digunakan oleh perangkat daerah agar seluruh layanan SPBE dapat terhubung. Operator/Pengelola Sistem SPBE diharapkan dapat memaksimalkan penggunaan sistem elektronik yang telah tersedia. Instansi-Instansi di Kabupaten Balangan diharapkan lebih aktif dalam mendukung implementasi SPBE dengan memanfaatkan sistem layanan berbasis elektronik secara optimal dalam pelaksanaan pelayanan publik.

ABSTRACT

MUHAMMAD REZA AGUSTIYAN, NPM. 2022482: Title: "**IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT TO IMPROVE PUBLIC SERVICES IN THE BALANGAN REGENCY COMMUNICATION, INFORMATICS, STATISTICS, AND CRYPTOGRAPHY DEPARTMENT (CASE STUDY OF GOVERNMENT INFORMATION SYSTEM SERVICES SPBE).**" Supervised by **Dr. Irza Setiawan, S.Sos., M.AP** as Supervisor I and **Mr. Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA** as Supervisor II.

The Balangan Regency Communication, Informatics, Statistics, and Cryptography Office has developed various information system-based services. The problems include the suboptimal integration between the information systems used, limited human resource competency, and limited access to the internet. The purpose of this study was to determine the implementation of e-government in improving public services at the Balangan Regency Communication, Informatics, Statistics, and Cryptography Office (a case study of the SPBE Government Information System Service) and the factors influencing it.

The research method used was descriptive qualitative. Data sources were collected through snowball sampling of 12 individuals, using observation, interviews, and documentation. After data collection, it was analyzed using techniques including data reduction, data presentation, and data verification or drawing conclusions. Data credibility testing included extended observation, increased diligence, triangulation, negative case analysis, and member checking.

The research results were less than satisfactory, as evidenced by the following indicators: First, the ease of access indicator was poorly implemented, with stand-alone applications still used. The participation indicator in the program was implemented, with various regional government agencies actively involved. The employee habits indicator was poorly implemented, with manual methods still used. Second, the cooperation indicator for implementers was implemented, with coordination being present. The responsibility indicator for implementers was implemented, with tasks being carried out in accordance with their roles. The coordination indicator is poorly implemented, indicating a lack of comprehensive system integration. Third, the quality indicator for staff is poor, indicating limited competency. The supporting facilities indicator is adequate, indicating service delivery. The SOP indicator has been implemented, indicating clear work guidelines for each service process. Fourth, the implementer competency indicator is poorly implemented, indicating limited capabilities. The implementer commitment indicator has been implemented, indicating that implementers have responsibilities. The implementer's ability to adapt is poorly implemented, indicating some officials are experiencing difficulties. Inhibiting factors include incompletely connected application systems, underutilization of existing electronic systems, lack of comprehensive system integration, and employee backgrounds that do not align with their duties and responsibilities. Supporting factors include regional apparatuses actively engaging in the use of electronic-based service systems, the sustainability of electronic-based service systems, and the availability of technological devices.

It is recommended that the Head of the Service improve coordination and integration between application systems used by regional apparatuses to ensure all SPBE services are connected. SPBE System Operators/Managers are expected to maximize the use of existing electronic systems. Agencies in Balangan Regency are expected to be more active in supporting the implementation of SPBE by optimally utilizing electronic-based service systems in the implementation of public services.