



Peranan *E-Government* Dalam Meningkatkan Kualitas *Public Service* Kepada Masyarakat Kelurahan Talang Betutu Kecamatan Sukarami Berbasis *Mobile*

Reni Septiyanti

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, Indonesia
Email: reniseptiyanti_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak

Salah satu kota yang telah mengimplementasikan *e-government* di Indonesia adalah Kota Palembang. Dengan adanya *e-government* dapat membantu pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan dalam penyampaian informasi yang dapat meningkatkan komunikasi dan interaksi antara masyarakat dan pemerintah, akan tetapi seberapa besar peranan *e-government* dalam mendukung pemerintah kota Palembang untuk berinteraksi dengan seluruh masyarakat termasuk masyarakat yang berada di *rural area*. Salah satu kendala layanan administrasi adalah masyarakat masih mengalami kesulitan dalam pembuatan surat pengantar untuk mengurus KTP atau KK karena harus datang langsung bertemu RT dan proses pembuatan surat pengantar masih dilakukan secara manual, sehingga diperlukan sebuah layanan *e-government* berbasis *mobile* yang dapat digunakan masyarakat tanpa harus datang langsung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, wawancara, observasi, dokumentasi dan *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). Hasil penelitian ini berupa layanan *e-government* yaitu layanan administrasi kepada masyarakat Kelurahan Talang Betutu Kecamatan Sukarami Kota Palembang berbasis *mobile*.

Kata Kunci: *E-Government, Public Service, Mobile, ITIL*

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi telah dimanfaatkan secara optimal sebagai bentuk *public service* berbasiskan pada teknologi yang disebut dengan *e-government*. *E-government* digunakan sebagai media penyampaian informasi dari pemerintah dan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui internet atau sarana *digital* lainnya [1]. *E-government* adalah suatu proses dalam berinteraksi antara pemerintah dengan masyarakat dan kelompok lain yang memiliki kepentingan, dengan menggunakan teknologi informasi seperti internet yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan [2]. Jadi, adanya *e-government* dapat membantu pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan dalam penyampaian informasi yang dapat meningkatkan komunikasi dan interaksi dua arah antara masyarakat



dan pemerintah. Seperti diketahui bahwa pemerintah Kota Palembang telah menerapkan *e-government*, akan tetapi seberapa besar peranan *e-government* dapat membantu pemerintah untuk berinteraksi antara pemerintah dan seluruh bagian masyarakat termasuk masyarakat yang berada di *rural area*.

Pelayanan publik mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai pelaksana *public service* agar terus meningkatkan pelayanan dan berinovasi sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Pemanfaatan tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk layanan *e-government* berupa layanan administrasi sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan [3].

Dengan pemanfaatan teknologi informasi dapat membantu pemerintah dalam membangun *e-government* secara efektif dan efisien sehingga dapat mewujudkan tata kelola *governance* yang baik, memberikan pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat. Saat ini masyarakat sudah merasakan pemanfaatan dari teknologi informasi seperti penggunaan surat elektronik (e-mail) dan media lainnya yang dapat diakses melalui *smartphone* sebagai media penyampaian informasi terkait layanan administrasi sehingga pemerintah mempunyai kesempatan untuk lebih dekat dengan masyarakat dalam memberikan informasi yang dapat diakses melalui *smartphone* mereka.

Salah satu kendala layanan administrasi adalah masyarakat masih mengalami kesulitan dalam pembuatan surat pengantar untuk mengurus KTP atau KK karena harus datang langsung bertemu RT dan proses pembuatan surat pengantar masih dilakukan secara manual. Program Keluarga Harapan (PKH) juga masih dilakukan secara manual untuk keperluan pengumpulan KTP jika dibutuhkan dan belum adanya sistem yang dapat menampung berbagai keluhan masyarakat terkait informasi keterlambatan pencairan PKH. Dengan pemanfaatan layanan administrasi berbasis *mobile* sehingga dapat mengatasi dan membantu pemecahan masalah tersebut.

Kendala dan hambatan dalam pelaksanaan *e-government* di Kota Palembang antara lain terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang ahli dibidangnya, infrastruktur dan akses internet yang belum dapat dimanfaatkan masyarakat khususnya masyarakat yang berada di *rural area*. Seperti pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novita dengan judul "Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan". Penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat berbagai hambatan yang menjadi faktor berpengaruh terhadap penerapan *e-government*

adalah faktor *leadership* atau kepemimpinan yang masih lemah, terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM), terdapat gap (kesenjangan) *digital*, masih kurangnya dalam berkoordinasi dan lemah dalam penataan aturan. Solusi yang dapat mengatasi berbagai permasalahan untuk menerapkan *e-government* yaitu meningkatkan kemampuan SDM yang berperan serta dalam pengembangan *e-government* dengan cara mengikuti pelatihan, adanya kebijakan pemerintah menyiapkan divisi yang fokus mengelola teknologi informasi di pemerintahan kota Palembang serta wajib mengadakan kerjasama antara pemerintah dengan pihak swasta sehingga dapat menangani permasalahan yang ada [4].

Penelitian berikutnya juga dilakukan oleh Nurul Najidah dan Hesti Lestari yang berjudul "Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang". Penelitian ini mengungkapkan bahwa masih banyak keluarga penerima PKH yang tidak dapat menggunakan mesin ATM dan ada juga yang masih menggunakan jasa titip kepada orang lain untuk melakukan pencairan bantuan tersebut yang dapat mengakibatkan terjadinya penyalahgunaan dana bantuan tersebut [5].

Penelitian berikutnya juga dilakukan oleh Moh. Anshori dan Dana yang berjudul "Model *Mobile Computing* Untuk Meningkatkan Layanan *e-Government* di Tingkat Desa" (Studi Kasus: Desa Sumbermulyo Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang Propinsi Jawa Timur)". Penelitian ini mengungkapkan bahwa diperlukan model *mobile computing* untuk merancang layanan administrasi kependudukan di tingkat desa seperti layanan administrasi berupa pengajuan surat oleh masyarakat antara lain pengajuan Kartu Keluarga (KK), pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan lain-lain [6]. Sedangkan pada penelitian ini, diusulkan rancangan layanan administrasi berbasis *mobile* di tingkat Kelurahan seperti layanan administrasi dan kependudukan (pelayanan yang berhubungan dengan surat-surat keterangan seperti surat keterangan pembuatan atau perpanjangan KTP, pembuatan KK, surat keterangan pindah, surat pengantar SKCK atau SKBD, surat keterangan kelahiran atau kematian dan surat keterangan belum menikah). Layanan PKH seperti informasi pencairan PKH, cara bertransaksi melalui mesin ATM, layanan pengaduan PKH dan cetak laporan masyarakat penerima PKH. Layanan penyimpanan arsip *digital* seperti penyimpanan dan *scanning* surat dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Dari uraian yang telah dijelaskan di atas, maka diperlukan sebuah konsep yang dapat menghasilkan rancangan layanan *e-government* berupa layanan administrasi kepada masyarakat berbasis *mobile*.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan hal-hal yang saat ini berlaku. Terdapat berbagai aktivitas di dalamnya untuk mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi yang ada [7]. Pendekatan kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan deskripsi kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah [8].

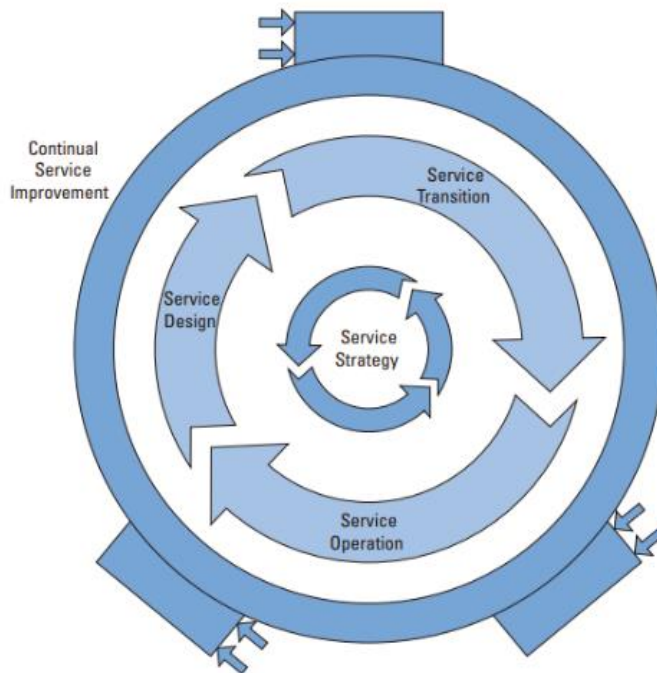
2.1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian dilaksanakan pada masyarakat Kelurahan Talang Betutu Kecamatan Sukarami Kota Palembang yang mendapatkan PKH. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

1. Wawancara, wawancara digunakan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dan mengetahui segala hal dari responden secara mendalam. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada masyarakat yang mendapatkan bantuan PKH, Pendamping PKH dan Ketua RT yang berada di Kelurahan Talang Betutu Kecamatan Sukarami Kota Palembang dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) [9].
2. Dokumentasi, pengumpulan data dilakukan dengan cara mempelajari dan mencatat arsip, laporan dan bahan-bahan lain yang berhubungan dengan layanan *e-government*.
3. Observasi, Kegiatan pengamatan dapat dilakukan dengan cara mencatat secara sistematis berbagai kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang dibutuhkan dalam membantu penelitian yang sedang dilaksanakan. Data observasi merupakan deskripsi faktual, tepat dan terinci tentang suatu keadaan di lapangan, aktivitas manusia dan kondisi sosial dimana kegiatan tersebut terjadi. Metode ini digunakan untuk menyimpan data-data penting berupa peristiwa atau keadaan sosial tertentu yang berhubungan dengan fokus penelitian pada lokasi penelitian [10].

2.2. Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 2011

Dalam perancangan layanan *e-government* dibutuhkan sebuah *framework* yaitu *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) Versi 2011 yang berfokus pada *Service Design* sehingga menghasilkan rancangan layanan *e-government* berupa layanan administrasi kepada masyarakat berbasis *mobile*.



Gambar 1. Siklus Hidup ITIL

Framework ITIL didasarkan pada 5 (lima) siklus hidup layanan seperti pada pada Gambar 1. Siklus hidup ITIL memiliki 5 (lima) fase, antara lain *Service Strategy* (Strategi Layanan), *Service Design* (Desain Layanan), *Service Transition* (Transisi Layanan), *Service Operation* (Operasi Layanan), dan *Continual Service Improvement* (Peningkatan Layanan Berkelanjutan). *Service Design* (desain layanan) sebagai panduan organisasi TI untuk mendesain, mengembangkan layanan TI, dan mengimplementasi ITSM secara sistematis dan *Best Practice*. Ruang lingkup desain layanan tidak hanya untuk mendesain layanan TI baru, tetapi meliputi perubahan dan peningkatan suatu kualitas, keberlangsungan dan kinerja suatu layanan. [11].

2.3. Elemen Sukses Penerapan *E-Government*

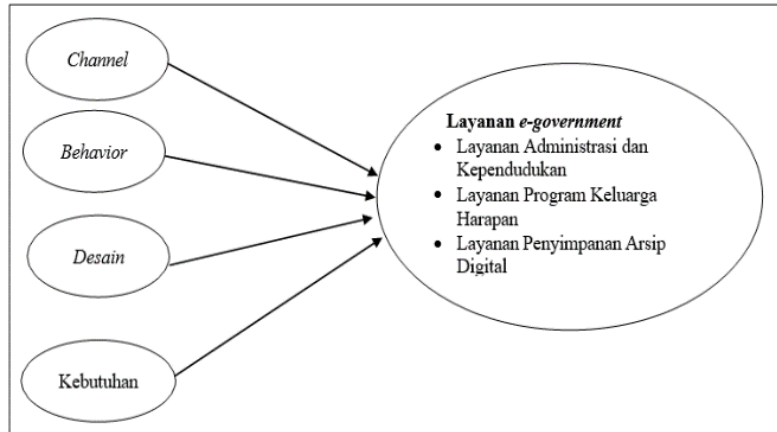
Ada beberapa elemen yang mendukung dalam pelaksanaan layanan *e-government* seperti *channel*, *behaviour*/perilaku, desain, kebutuhan dan *culture*/budaya.

Tabel 1. Elemen Sukses Penerapan *E-Government*

No	ITIL 2011	Variabel	Indikator
1	<i>Service Design</i>	Infrastruktur	<p>Perlunya pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan SDM dan peningkatan pemahaman tentang <i>e-government</i> [12].</p> <p>3 (tiga) jenis <i>channel e-government</i> berbasis pada kebutuhan yaitu, <i>website</i>, <i>mobile</i> dan kiosk [13].</p> <p>Teknologi <i>mobile</i> berperan dalam penguatan strategi dan kebijakan pemerintah dalam partisipasi masyarakat secara elektronik [14].</p>
2	<i>Service Design</i>	Kepemimpinan	<p>Faktor-faktor penentu keberhasilan inovasi <i>e-government</i> adalah SDM, kepemimpinan, dan partisipasi masyarakat [15].</p> <p>Kepemimpinan yang kuat sangat dibutuhkan untuk melakukan transformasi ekonomi, kelembagaan dan transformasi pemanfaatan teknologi informasi [16].</p>
3	<i>Service Design</i>	Budaya	<p>Teknologi era <i>digital</i> seperti komputer pada masyarakat telah membuka peluang bagi siapa saja untuk berhubungan dengan dunia luar tanpa harus bersosial langsung. [17].</p> <p>Digitalisasi kebudayaan merupakan konsep pemanfaatan teknologi informasi [18].</p> <p>Beradaptasi untuk berkomunikasi dengan masyarakat melalui TIK [19].</p> <p>Informasi yang ada pada <i>website</i> atau <i>mobile</i> agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat [20].</p>

Berdasarkan literatur di atas, maka dibuat sebuah konsep yang dapat menghasilkan rancangan layanan *e-government* berupa layanan administrasi

kepada masyarakat berbasis *mobile* menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) Versi 2011.



Gambar 2. Konsep layanan *e-government* berupa layanan administrasi kepada masyarakat berbasis *mobile* menggunakan *Framework ITIL* Versi 2011

Konsep layanan *e-government* berupa layanan administrasi kepada masyarakat berbasis *mobile* menggunakan *Framework ITIL* Versi 2011 seperti pada gambar 2. yang berfokus pada tahapan *Service Design* untuk mendapatkan desain layanan SI/TI apa saja yang dibutuhkan pada layanan tersebut berdasarkan variabel *channel*, *behavior*, desain dan kebutuhan sehingga menghasilkan suatu layanan *e-government* seperti layanan administrasi kependudukan, layanan PKH, dan layanan penyimpanan arsip *digital*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis yang sedang berjalan

Proses bisnis pada sistem layanan administrasi yang sedang berjalan yaitu masyarakat masih mengalami kesulitan dalam pembuatan surat pengantar untuk mengurus KTP atau KK karena harus datang langsung bertemu RT dan proses pembuatan surat pengantar masih dilakukan secara manual. PKH juga masih dilakukan secara manual untuk keperluan pengumpulan KTP jika dibutuhkan dan belum adanya sistem yang menampung berbagai keluhan masyarakat terkait informasi keterlambatan pencairan bantuan PKH.

3.2 Analisis kebutuhan layanan SI/TI

Analisis kebutuhan layanan SI/TI diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Analisis kebutuhan layanan SI/TI

No	Standar Layanan	Layanan TI
1	Jaringan Komunikasi dan rancangan layanan <i>e-government</i>	- Menyediakan akses internet untuk masyarakat - Layanan <i>e-government</i> berupa layanan administrasi kepada masyarakat berbasis <i>mobile</i>
2	Keamanan transaksi layanan <i>public</i>	Untuk keamanan mengakses akun diperlukan user dan password
3	Partisipasi dalam pemanfaatan <i>e-government</i>	Sistem informasi layanan <i>e-government</i> berupa layanan administrasi kepada masyarakat berbasis <i>mobile</i> dirancang dengan sistem yang mudah dioperasikan (<i>user friendly</i>) oleh pengguna
4	Persiapan SDM	Tersedianya SDM yang mempunyai skill atau keahlian dalam penerapan <i>e-government</i>
5	Tahapan persiapan, dan pemanfaatan	Pengguna layanan administrasi berbasis <i>mobile</i> yaitu Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat Kelurahan Talang Betutu Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

3.3 Analisis Kebutuhan Sistem

3.3.1 Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang digunakan antara lain laptop, processor 11th Gen Intel(R) Core (TM) i3-1115G4 @ 3.00GHz, RAM 8 GB, dan 512 GB SSD.

3.3.2 Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak yang digunakan antara lain sistem operasi window 10 64 bit, google chrome browser, figma yang digunakan untuk mendesain aplikasi, framework flutter yang digunakan untuk membuat aplikasi mobile dan visual code studio sebagai teks editor.

3.4 *Service Catalogue Management*

Service Catalogue (katalog layanan) merupakan salah satu proses yang ada pada *Service Design* ITIL yang memberikan katalog dan informasi mengenai masing-masing layanan yang dibutuhkan dan bagaimana cara penggunaannya.

Tabel 3. Tabel *Service Catalogue*

No	Business Services	Kategori	Deskripsi	Ketua RT	Pendamping PKH	Masyarakat
1	Login pada aplikasi	As required	No KTP sebagai username dan tanggal, bulan, tahun lahir sebagai password	Always	Always	Always
2	Mengelola data profil	For Everyone	lihat dan edit profil	Always	Always	Always
3	Mengelola data warga	Restricted	Tambah, edit, hapus, cari dan cetak data warga	Always	Always	Often
4	Mengelola data warga penerima PKH	Restricted	Tambah, edit, hapus, cari dan cetak data warga penerima PKH	Rare	Always	Rare
5	Mengelola data layanan administrasi penduduk	Restricted	Tambah, edit, hapus, cari, validasi dan cetak daftar pengajuan pengantar	Always	Rare	Rare
6	Mengelola data layanan PKH	Restricted	Cari dan cetak data masyarakat penerima PKH	Always	Rare	Rare
7	Mengelola data informasi pencairan PKH	As required	Tambah, edit, hapus, cari dan cetak pengumuman	Rare	Always	Rare
8	Mengelola data panduan	As required	Tambah, edit, hapus dan cetak panduan	Rare	Always	Rare

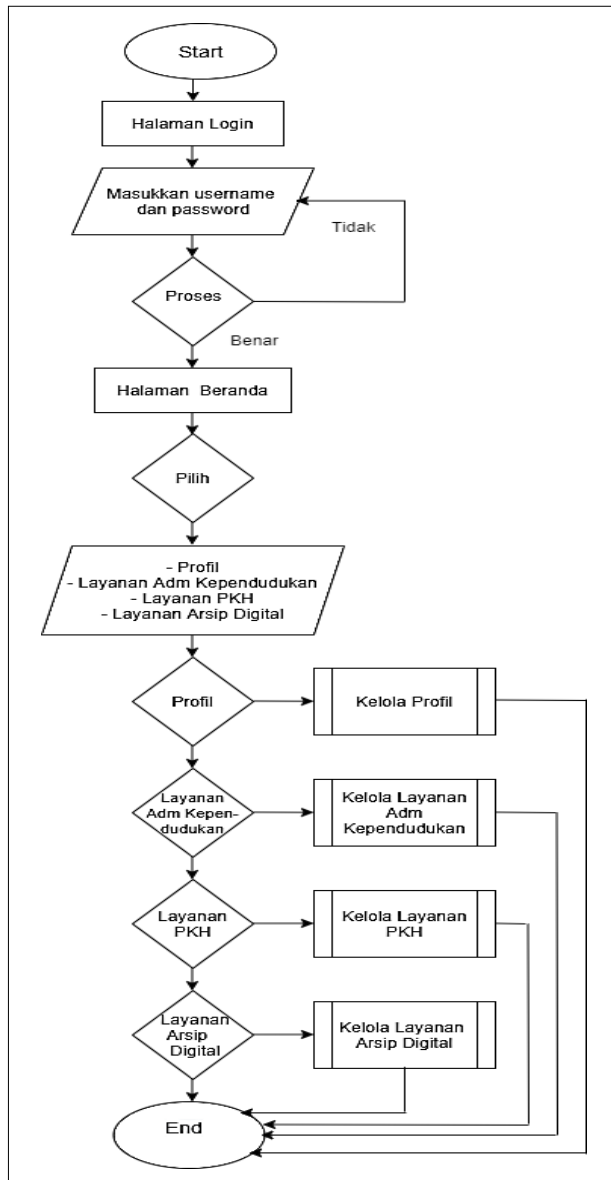
	bertransaksi pada mesin ATM					
9	Mengelola data laporan pengaduan PKH	As required	Tambah, edit, hapus, cari dan cetak laporan	Rare	Always	Rare
10	Menginput form Pembuatan Surat Pengantar RT	As required	Memilih keperluan surat pengantar sesuai kebutuhan	Rare	Rare	Always
11	Cetak Surat Pengantar	As required	Cetak Surat Pengantar	Rare	Rare	Always
12	Melihat dan mencari informasi pencairan PKH (pengumuman)	As required	Melihat dan mencari informasi pencairan PKH (pengumuman)	Rare	Rare	Always
13	Panduan bertransaksi pada mesin ATM	As required	Melihat panduan penggunaan ATM	Rare	Rare	Always
14	Pengaduan PKH	As required	Tambah, edit, hapus, cari dan cetak daftar pengaduan PKH	Rare	Rare	Always
15	Mengelola data layanan Arsip	For Everyone	Tambah, edit dan simpan, cari dan cetak data arsip	Always	Always	Always
16	Logout pada aplikasi	As required	Keluar dari aplikasi	Always	Always	Always

3.5 Perancangan Sistem

3.5.1 Flowchart atau alur layanan pada user (masyarakat)

Flowchart atau alur layanan yang digunakan oleh user untuk menggunakan layanan harus login pada aplikasi. Untuk login menggunakan No.KTP sebagai

username dan tgl, bulan, tahun lahir sebagai password. Setelah login dapat mengakses layanan seperti layanan administrasi penduduk, layanan PKH, layanan penyimpanan arsip *digital*/juga terdapat menu kelola profil diri.



Gambar 3. Flowchart Masyarakat

3.5.2 Perancangan Basis Data

a) Tabel User

Tabel 4. Tabel User

No	Nama	Tipe	Panjang	Keterangan
1	Id_user	Integer	4	Nomor pengurutan user
2	Username	Varchar	16	Username
3	Password	Varchar	10	Password
4	Level (Ketua RT, Pendamping PKH, Masyarakat)	Varchar	15	Level user

b) Tabel Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat

Tabel 5. Tabel Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat

No	Nama	Tipe	Panjang	Keterangan
1	NIK	Integer	16	Nomor Induk Kependudukan
2	Password	Varchar	10	Password
3	Nama_lengkap	Varchar	25	Nama Lengkap
4	Jenis_kelamin	Varchar	9	Jenis Kelamin
5	Tempat_lahir	Varchar	15	Tempat Lahir
6	Tanggal_lahir	Date	-	Tanggal Lahir
7	Kewarganegaraan	Varchar	10	Kewarganegaraan
8	Agama	Varchar	15	Agama
9	Status	Varchar	15	Status
10	Pendidikan_terakhir	Varchar	10	Pendidikan Terakhir
11	Pekerjaan	Varchar	50	Pekerjaan
12	Alamat	Varchar	50	Alamat
13	No_telp_hp	Varchar	30	Nomor Telepon / Handphone
14	Foto	File	-	Foto

c) Tabel Surat Pengantar

Tabel 6. Tabel Surat Pengantar

No	Nama	Tipe	Panjang	Keterangan
1	Id_pengantar	Integer	4	Id Pengantar
2	Nomor_Surat	Varchar	30	Nomor Surat Pengantar
3	NIK	Integer	16	Nomor Induk Kependudukan
4	Nama_lengkap	Varchar	25	Nama Lengkap
5	Jenis_kelamin	Varchar	9	Jenis Kelamin

No	Nama	Tipe	Panjang	Keterangan
6	Tempat_lahir	Varchar	15	Tempat Lahir
7	Tanggal_lahir	Date	-	Tanggal Lahir
8	Kewarganegaraan	Varchar	10	Kewarganegaraan
9	Agama	Varchar	15	Agama
10	Status	Varchar	15	Status
11	Pendidikan_ terakhir	Varchar	10	Pendidikan Terakhir
12	Pekerjaan	Varchar	50	Pekerjaan
13	Alamat	Varchar	50	Alamat
14	No_telp_hp	Varchar	30	Nomor Telepon / Handphone
15	Keperluan	Varchar	50	Keperluan

3.5.3 Desain Layanan Administrasi berbasis *Mobile*

a) Desain Halaman Utama/Beranda

Merupakan desain halaman utama/beranda layanan administrasi kepada masyarakat berbasis *mobile* yang terdiri dari menu beranda, visi & misi, struktur organisasi, profil kelurahan, berita, agenda, no penting, layanan administrasi penduduk, layanan PKH, layanan penyimpanan arsip *digital*, dan login.



Gambar 4. Desain Halaman Utama/Beranda

b) 2. Desain Setelah Login User Masyarakat

Merupakan desain halaman setelah login pada akun masyarakat, untuk login menggunakan No.KTP sebagai username dan tgl, bulan, tahun lahir sebagai password. Setelah login user dapat mengakses layanan yang dibutuhkan seperti layanan administrasi penduduk, layanan PKH, layanan penyimpanan arsip *digital* juga terdapat menu profil diri, berita, agenda, no penting dan *logout*.



Gambar 5. Desain halaman login pada akun masyarakat

c) Desain Menu Layanan Administrasi Penduduk

Merupakan desain halaman pada menu layanan administrasi penduduk yang digunakan untuk pengajuan surat pengantar seperti pembuatan atau perpanjangan KTP, pembuatan KK, surat keterangan pindah, surat pengantar SKCK atau SKBD, surat keterangan kelahiran atau kematian dan surat keterangan belum menikah. Pada aplikasi juga terdapat menu layanan PKH seperti informasi pencairan PKH, cara bertransaksi melalui mesin ATM, layanan pengaduan PKH dan cetak laporan masyarakat penerima PKH. Layanan penyimpanan arsip *digital* seperti penyimpanan dan *scanning* surat dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).



Gambar 6. Desain pada Menu Layanan Administrasi Penduduk

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa rancangan layanan *e-government* berupa layanan administrasi kepada masyarakat Kelurahan Talang Betutu Kecamatan Sukarami Kota Palembang berbasis *mobile* menggunakan *framework* ITIL Versi 2011 yang berfokus pada *Service Design*. Dengan adanya layanan ini dapat memberikan pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat. Untuk penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dan diimplementasikan dengan menggunakan tahapan selanjutnya yaitu *Service Transition*, *Service Operation* dan *Service Continual Improvement* sehingga layanan dapat berjalan dan dimanfaatkan dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. M. West, "E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes," *American Society for Public Administration*, vol. 64, pp. 15-27, 2004.
- [2] Indrajit, *Membangun Aplikasi E-Government*, Jakarta: PT Elek Media Komputindo, 2002.

- [3] T. Soraya, "INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE DI KABUPATEN PATI," *Journal of Politic and Government Studies*, vol. 8, pp. 61-70, September 2019.
- [4] D. Novita, "Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan," *Jurnal Eksplora Informatika*, vol. 4, pp. 43-52, 2016.
- [5] N. Najidah and H. Lestari, "EFEKTIVITAS PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KELURAHAN ROWOSARI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG," *Journal Of Public Policy And Management Review*, vol. 8, pp. 1-17, 2019.
- [6] M. A. Aris Widya and D. I. Sensuse, "Model Mobile Computing Untuk Meningkatkan Layanan e-Government di Tingkat Desa Studi Kasus: Desa Sumbermulyo Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang Propinsi Jawa Timur," *Jurnal Voice of Infomatic (VOI)*, 2017.
- [7] Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- [8] P. Z. A. Hasibuan, *Metodologi Penelitian Pada Bidang Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, Depok: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia, 2007.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- [10] J. Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- [11] O. o. G. C. ITIL Service Design Best management practice IT infrastructure library, London: The Stationery Office (TSO), 2011.
- [12] M. Yunita Hanysyah, "Analisis Penerapan Kebijakan E-Government Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Merauke," *Jurnal Syntax Transformation 1*, vol. 1, pp. 412-418, September 2020.
- [13] D. Antoni, A. and E. Supratman, "Identifikasi E-Government Channel Untuk Rural Area Di," in *Seminar Nasional APTIKOM (SEMNASTIK)*, Semarang, 2019.
- [14] N. M. Ochara and T. Mawela, "Enabling Social Sustainability of E-Participation through Mobile Technology," *Information Technology for Development*, vol. 21, pp. 205-228, 2013.
- [15] M. Mochammad Rozikin, W. Hesty and S. , "KOLABORASI DAN E-LITERACY: KUNCI KEBERHASILAN INOVASI E-GOVERNMENT PEMERINTAH DAERAH," *Jurnal Borneo Administrator*, vol. 16, pp. 61-80, 2020.

- [16] S. P. . I. Santosa and W. W. Winarno, "Model Evaluasi E-Leadership pada Implementasi Program E-Development," in *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia (SESINDO)*, Surabaya, 2015.
- [17] W. Setiawan, "Era Digital dan Tantangannya," in *Seminar Nasional Pendidikan*, Sukabumi, 2017.
- [18] M. N. Sitokdana, "DIGITALISASI KEBUDAYAAN DI INDONESIA," in *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Yogyakarta, 2015.
- [19] A. Hidayat , S. Aisyah and S. Weningsih, "Implementasi E-Government dalam Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Banyumas," Universitas Terbuka, Jakarta, 2012.
- [20] M. P. Damanik and E. H. Purwaningsih, "E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)," *Jurnal Studi dan Komunikasi Media*, vol. 21, pp. 151-164, 2017.