



Pengembangan E-Government Melalui Web Tangerang Gemilang (Whatsapp) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Tangerang

Bella Shamil Apriliani¹, Seno Santoso², Refly Badar³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Received: 15 Desember 2023

Revised: 29 Desember 2023

Accepted: 05 Januari 2024

Abstrak

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengembangan e-government melalui web Tangerang Gemilang (Whatsapp) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang dan untuk mengetahui hambatan dalam pengembangan e-government melalui web Tangerang Gemilang (Whatsapp) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang penerapan Web Tangerang Gemilang dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, Adapun tipe penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi, teknik analisis data dilakukan dengan tiga tahap yaitu, reduksi data, Penyajian Data (Data Display), dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Dari ketigas indikator tersebut elemen sukses e-government (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011). Menunjukkan hasil penelitian pada indikator support (dukungan) menunjukkan hasil dengan kategori baik hal. Sedangkan pada indikator value (nilai) dan capacity (kemampuan).menunjukkan hasil penelitian yang belum optimal hal ini dilihat dari adanya hambatan dalam proses pembuatan akta kelahiran melalui whatsapp. Dan Terdapat beberapa hambatan diantaranya adalah masyarakat memiliki keterbatasan teknologi digital khususnya bagi masyarakat lansia, latar belakang pendidikan juga mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam pengoprasikan teknologi digital, respon admin yang lama sehingga pembuatan akta kelahiran sering tidak tepat waktu dan sosialisasi yang masih kurang sehingga layanan ini belum digunakan secara menyeluruh.

Keywords: E-government, Whatsapp, Akta Kelahiran

(*) Corresponding Author:

Bellashamilapriliani@gmail.com

How to Cite: Apriliani, B. S., Santoso, S., & Badar, R. (2024). Pengembangan E-Government Melalui Web Tangerang Gemilang (Whatsapp) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Tangerang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10477255>.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik Menurut pasal 1 ayat 1 Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Berkembangnya zaman yang selalu berhubungan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi membuat pemerintah pusat ataupun daerah dituntut untuk bisa mengoprasikan teknologi yang canggih guna memberikan masyarakat pelayanan yang baik. Globalisasi dunia memungkinkan berbagai entitas memperluas aktivitas ke pasar global baik *Government to Government (G2G)*, *Business to Business (B2B)*, *Business to Consumer (B2C)* (Verbeke & Lee, 2021; Xie & Li, 2018). Entitas dalam memasuki pasar global dituntut untuk menggunakan berbagai strategi. Terciptanya *good governance* di Indonesia harus didukung oleh berbagai pihak termasuk masyarakat maupun aparat negara yang terlibat. *E-Government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi oleh Lembaga Pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan warganya, dunia usaha dan Lembaga Pemerintah lainnya.

Pelayanan publik yang dilakukan secara digital di dunia International sesungguhnya telah berlangsung lama, seiring hadirnya internet. Istilah pemerintahan elektronik (*E-Government*) telah melekat pula pada pelayanan publik elektronik (*public e-service*) atau istilah lain yang sering digunakan seperti, *e-service*, *digital service*, *e-public service*, atau *web site chanel*.

Salah satu cara untuk meningkatkan *good governance* di Indonesia salah satunya dalam bidang pelayanan publik. Untuk mendukung pemerintah yang baik *E-Government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Untuk menindaklanjuti pengembangan *E-Government* sendiri dengan mengacu pada INPRES Nomor 3 Tahun 2003 Mengenai Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Keuntungan yang paling diharapkan dari *E-Government* adalah peningkatan efisien, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dan laju pertumbuhan ekonomi dalam rangka otonomi daerah, ditempuh melalui peningkatan profesionalisme pelayanan publik.

Beberapa Pemerintah Daerah (Pemda) memperlihatkan kemajuan cukup berarti. Salah satunya adalah Kabupaten Tangerang sudah mulai memanfaatkan *E-Government* untuk proses pelayanan akta kelahiran. Dalam proses penerapan dengan pengembangan *E-Government*, Kabupaten Tangerang adalah salah satu yang sedang menerapkan konsep tersebut.

Pemanfaatan teknologi di era digitalisasi menjadi hal yang sangat tepat untuk melakukan inovasi tentunya dalam hal pelayanan publik kependudukan. Pemerintah sebagai aparatur negara di dorong untuk memperbaiki pelayanan guna terwujudnya pemerintahan yang baik atau dikenal dengan konsep *good governance*. Secara umum, kualitas pemerintahan yang baik dapat tercapai apabila pemerintah dan insitusi publik lainnya secara keseluruhan dan bergerak secara kolektif untuk bersikap lebih terbuka terhadap ide, gagasan baru dan responsif terhadap kepentingan warga masyarakat dalam pelayanan publik.

Pemerintah dalam hal ini berkewajiban dalam menunjang pelaksanaan sistem pemerintahan yang baik, baik dalam merespon berbagai permasalahan maupun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Karena ini dari pemerintahan yang professional adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat (*public service*), maka cita-cita, inisiatif dan upaya pemerintah perlu untuk diarahkan memiliki wawasan pelayanan publik.

Inovasi merupakan indikator penting keberhasilan suatu organisasi. Dalam konteks ini, mengukur seberapa efektif program aplikasi, evaluasi kualitas program, kebijakan atau gagasan, parameter utamanya adalah seberapa jauh aplikasi yang dibuat di kategorikan sebagai inovasi birokrasi yang berjalan baik. Inovasi menjadi kalimat sakral dalam kemajuan dan kesejahteraan suatu bangsa, baik di level mikro ekonomi hingga level makro ekonomi. Secara teoritis, pentingnya inovasi di pemerintahan seperti menurut Parnaa dan Tunzelmannb (2007:1) yang menyatakan: “*innovation is becoming a reality in government. The failure to innovate in public services creates imbalances in societies and additional fiscal restraints*”. Yang dapat diartikan “Inovasi menjadi kenyataan di pemerintahan. Kegagalan untuk berinovasi dalam layanan publik menciptakan ketidakseimbangan dalam masyarakat dan pengeangan fiskal tambahan.”

Dalam perkembangan teknologi teknologi tentu menghubungkan pada mekanisme baru pada sistem pemerintahan yaitu *E-Government*. *E-Government* atau pemerintahan elektronik pada dasarnya merupakan proses dalam memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk menjalankan sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan, 2008).

Sehubung dengan upaya inovasi dalam *E-Government*, pemerintah tertarik pada Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) yang dinilai potensial untuk mentransformasikan pelayanan publik. Reformasi pelayanan publik juga dinilai strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua aktor dari semua unsur *governance*.

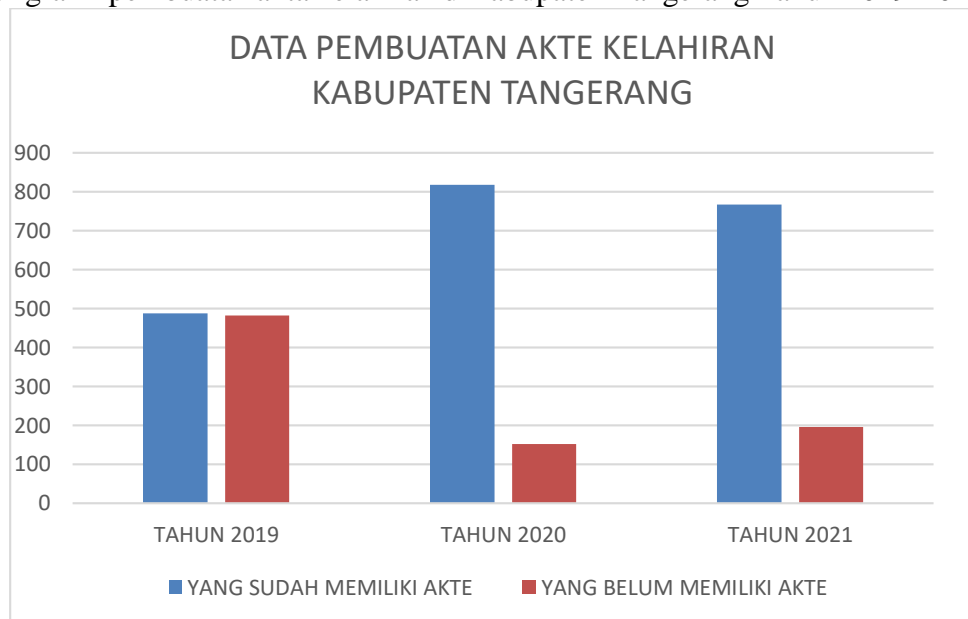
Bentuk upaya dari Kabupaten Tangerang sendiri sebagai tujuan untuk pemenuhan inovasi publik dengan pengembangan *E-Government* adalah pelayanan publik berbasis digital. Bentuk pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan publik, pemerintahan dan pembangunan. Administrasi kependudukan juga diartikan keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (S.P Siagian 1990:13).

Kabupaten Tangerang merupakan daerah perlintasan perniagaan, perhubungan sosial dan interaksi antar daerah lain. Hal ini disebabkan letak daerah ini yang berada di dua poros pusat perniagaan Jakarta–Banten. Hal tersebut mendasari jumlah penduduk di Kabupaten Tangerang menjadi padat. Ini dilihat berdasarkan data base Dinas Catatan Sipil Kabupaten Tangerang Tahun 2021, menunjukkan jumlah penduduk Kabupaten Tangerang pada Tahun 2021 sebanyak 3.185.552 jiwa. (Sumber : BPS Kabupaten Tangerang, 2021)

Rasio Kepadatan penduduk (*density ratio*) Kabupaten Tangerang pada tahun 2021 menunjukkan angka 3.318 jiwa/km² yang artinya tiap kilometer persegi wilayah Kabupaten Tangerang di huni oleh 3.318 jiwa. Terkait dengan pertambahan penduduk yang berkecenderungan menumpuk di satu wilayah, hal ini dikarenakan terdapat pusat-pusat industri dan pergudangan sedangkan kecamatan-kecamatan dengan jumlah penduduknya rendah masih didominasi pertanian, hal ini menjadikan Pemerintah Kabupaten Tangerang perlu mempertimbangkan kebijakan

dan persebaran penduduk dengan tetap memperhatikan rencana tata ruang kota, daya dukung dan daya tampung lingkungan sehingga di masa depan dampak negatif dari pertumbuhan penduduk terhadap lingkungan dapat di minimalisasi.

Pencatatan kelahiran merupakan hak asasi manusia yang mendasar. Fungsinya yang esensial adalah untuk melindungi hak anak menyangkut identitasnya. Pendaftaran kelahiran menjadi satu mekanisme pencatatan sipil yang efektif karena ada pengakuan eksistensi seseorang secara hukum. Pencatatan ini memungkinkan anak mendapatkan akta kelahiran. Ikatan keluarga si anak pun menjadi jelas. Artinya catatan hidup seseorang dari lahir, perkawinan hingga mati juga menjadi jelas. Bagi pemerintah, akta kelahiran membantu menelusuri statistik demografis, kecenderungan dan kesenjangan kesehatan. Dengan data yang komprehensif maka perencanaan dan pelaksanaan kebijakan-kebijakan serta program pembangunan pun akan lebih akurat. Terutama yang menyangkut kesehatan, pendidikan, perumahan, air, kebersihan dan pekerjaan. Berikut ini adalah grafik pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang Tahun 2019-2021.

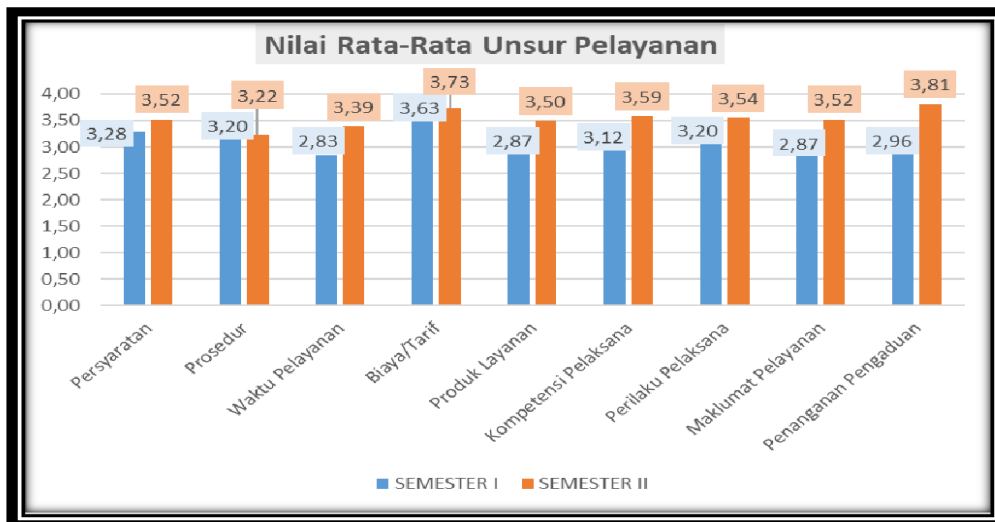


Gambar 1.1 Grafik Data Pembuatan Akta Kelahiran

Sumber : BPS Kabupaten Tangerang Tahun 2019,2020,2021

Dari grafik data diatas dapat dilihat adanya perubahan, pada tahun 2019 angka pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang masih tergolong minim yaitu diangka 487,391 hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya mempunyai akta kelahiran. Pada Tahun 2020 mengalami peningkatan seiring dengan angka kelahiran yang cukup signifikan yaitu sebanyak 811,947. Dan pada Tahun 2021 sedikit mengalami penurunan yaitu sebanyak 766,896. Hal ini menjadi tugas bagi Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Bentuk upaya dari pemerintah Kabupaten Tangerang sebagai tujuan untuk pemenuhan kebutuhan publik dengan pengembangan *E-Government* adalah dengan pelayanan publik. Pelayanan publik ialah kegiatan usaha dari sebuah kelompok atau birokrasi sebagai bantuan bagi masyarakat untuk tujuan tertentu (R. Yayat, 2017).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat dalam arti kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan–keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik administrasi kependudukan, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit–belit, kelambatan dalam kepengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat. Adapun sering ditemui pelayanan administrasi diberbagai tempat penuh dengan berbagai masalah seperti mengenai ketepatan waktu biaya, cara pelayanan, pungutan liar dan lain sebagainya yang jauh dari bentuk organisasi pelayanan publik yang ideal. Hal tersebut menjadi fokus pemerintah dalam



peningkatan kualitas pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tangerang masih terbilang kurang baik, ini terjadi di berbagai aspek pelayanan publik di Lembaga Pemerintahan, baik pada pelayanan jasa maupun pelayanan administratif. Hal ini dibuktikan dari hasil survey dibawah ini :

Gambar 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tangerang Tahun 2020
 Sumber : Laporan IKM Kabupaten Tangerang 2020

Jika dilihat lebih detail pada nilai rata-rata sembilan unsur pelayanan yang disurvei, semua nilai rata-rata unsur pelayanan semester II lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan semester I. Terdapat perbedaan hasil nilai rata-rata unsur pelayanan semester I dan II, jika pada semester I, tiga unsur terendah adalah waktu pelayanan (2.83), produk layanan (2.87) dan maklumat pelayanan (2,87) sedangkan tertinggi adalah biaya/tarif (3.63). Pada semester II, dua unsur terendah adalah prosedur (3.22) dan waktu pelayanan (3,39) sehingga dua unsur ini perlu menjadi perhatian terkait perbaikan prosedur pelayanan agar lebih mudah serta waktu pelayanan yang lebih cepat bagi warga.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi hari ini, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi. Pada dasarnya inovasi pelayanan publik merupakan terobosan dalam memberikan pelayanan yang mumpuni bagi masyarakat, baik berupa gagasan atau ide kreatif yang menyesuaikan kondisi di daerah masing–masing.

Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik agar hasil dari kualitas tersebut memenuhi keinginan masyarakat maka Dinas Dukcapil Kabupaten Tangerang dalam hal pelayanan publik administrasi kependudukan memanfaatkan pengembangan *E-Government (whatsapp)*, pengembangan *E-Government (whatsapp)* tersebut adalah dengan cara membuat sebuah inovasi yang bisa diakses bagi masyarakat Kabupaten Tangerang untuk melakukan pendaftaran pembuatan dokumen kependudukan online.

Sebagai upaya keseriusan pihak pemerintah daerah Kabupaten Tangerang dalam menjalankan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik, Kabupaten Tangerang juga menyediakan beberapa jenis aplikasi yang bisa diakses di menu sistem informasi baik secara langsung melalui website Organisasi Perangkat Daerah atau bisa mendownload aplikasi Tangerang Gemilang (*whatsapp*), tersebut melalui *Playstore*. Tangerang Gemilang merupakan portal Aplikasi Kabupaten Tangerang yang mempermudah masyarakat untuk melakukan antrian secara online, melihat Berita seputar Kabupaten Tangerang, mengurus administrasi perizinan, pajak, mencari kerja, Layanan Darurat dan lain-lain.

Web Tangerang Gemilang juga yang juga bekerja sama dengan Dinas Catatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga dalam layanan pembuatan akta kelahiran juga dapat dilakukan melalui *whatsapp* yang terintegrasi pada web Tangerang Gemilang. Dalam hal ini pelayanan pembuatan akta kelahiran bisa diakses melalui web Tangerang Gemilang.

Hal ini juga dilihat dari permasalahan yang dialami pengguna selama penggunaan Web Tangerang Gemilang diantaranya, pembuatan akte kelahiran yang relatif lama, dan ketidakpahaman masyarakat dalam penggunaan Web Tangerang Gemilang. Penduduk yang beragam budaya ada yang langsung memahami dan ada yang sulit memahami terkait menggunakan aplikasi ini dan hal tersebut dialami dikalangan usia lanjut, hal tersebutlah yang menjadi faktor penghambat pemerintah dalam melakukan pelayanan publik berbasis elektronik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan *e-goverment* melalui Web Tangerang Gemilang (*Whatsapp*) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang dan untuk mengetahui hambatan dalam pengembangan *e-goverment* melalui Web Tangerang Gemilang (*Whatsapp*) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang penerapan Web Tangerang Gemilang dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti berkeinginan melakukan kajian dan menyusunnya dalam bentuk penelitian ilmiah, adapun judul yang diangkat yaitu, "Pengembangan *E-Goverment* Melalui Web Tangerang Gemilang (*Whatsapp*) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Tangerang".

METODE

Objek penelitian menyiapkan tempat untuk meneliti dan mencari data yang akan dikumpulkan yang berguna untuk penelitian. Adapun penelitian ini dilaksanakan di wilayah Kabupaten Tangerang dengan fokus penelitian pada Impelementasi *E-Government* Melalui Web Tangerang Gemilang (*Whatsapp*) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kabupaten Tangerang.

Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, Adapun tipe penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi, teknik analisis data dilakukan dengan tiga tahap yaitu, reduksi data, Penyajian Data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan hasil wawancara sehingga peneliti mendapatkan data yang valid serta gambaran yang akan menjawab permasalahan hingga ditarik menjadi kesimpulan lalu disertakan dokumentasi. Selanjutnya pada bab ini menganalisa dari berbagai sisi dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengembangan *e-goverment* melalui web Tangerang Gemilang (*Whatsapp*) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang dan untuk mengetahui hambatan dalam pengembangan *e-goverment* melalui web Tangerang Gemilang (*Whatsapp*) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang penerapan Web Tangerang Gemilang dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang. Untuk mengetahui suksesnya pengembangan *E-Government* bergantung kepada sejumlah faktor yang dikenal dengan istilah elemen sukses (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011). Elemen-elemen sukses tersebut merupakan hasil kajian dan riset oleh Harvard JFK School of government meliputi *support* (dukungan), *Value* (nilai) dan *Capacity* (kemampuan). Ketiga elemen sukses tersebut dijabarkan dengan hasil wawancara sebagai berikut :

1) Dukungan/Support

Kata *support* adalah dukungan. Hal terpenting dalam hal dukungan adalah dukungan unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANGERANG**

PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK MELALUI WHATSAPP

DOKUMEN	NOMOR WA	FORMAT
KARTU KELUARGA	0812 8237 2016	#KK#NO_KK#NAMA KEPALA KELUARGA# DESA#KECAMATAN
KTP ELEKTRONIK	0812 1249 2477	#KTP#NIK#NO_KK#NAMA#DESA# KECAMATAN#PEMULA/HILANG/RUSAK#
KIA	0856 9401 2597	#KIA#NIK#NO_KK#NAMA#DESA# KECAMATAN
SURAT PINDAH KELUAR	0813 3802 0399	#SKPWNI#NIK#NO_KK#NAMA#ALAMAT_ PINDAH
SURAT PINDAH DATANG	0813 3802 0399	#SKDWNI#NO_SKPWNI#KEPERLUAN

politis) untuk mengembangkan *E-Government*, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari *E-Government*.

Gambar 1.3 Layanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Whatsapp

Sumber : Dukcapil Kabupaten Tangerang

Penggunaan aplikasi *whatsapp* yang terintegrasi di web Tangerang Gemilang ini merupakan salah satu upaya dari adanya pengembangan *e-government* di wilayah kabupaten tangerang. Layanan ini dinilai memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Tangerang. Kemudahan layanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang melalui aplikasi *whatsapp* ini di dukung juga dengan data pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang yang mengalami peningkatan.

Dilihat bahwa penduduk usia 0 s/d 17 tahun yang memiliki akta kelahiran sebanyak 766.896 orang dari jumlah penduduk Kabupaten Tangerang usia 0 s/d 17 tahun sebanyak 904.154 orang atau baru sekitar 84,82% untuk indikator cakupan kepemilikan akta kelahiran 0 s/d 17 tahun pada tahun 2021 bila dibandingkan dengan 2020 mengalami peningkatan realisasi sebesar 11.56%. Hal ini tercapai karena adanya pelayanan *via online (whatsapp)* dan melakukan kerjasama dengan Dinas Pendidikan dengan mendata siswa-siswa ayang sudah memiliki akte kelahiran mulai dari PAUD, Sekolah Dasar (SD) sampai dengan SMP. Selain itu, bagi yang belum memiliki akta kelahiran dibuatkan Akta kelahiran usia 0-17 tahun. Pembuatan akta tersebut hasil dari pelayanan keliling ke Desa, Panti Asuhan dan Yayasan. Serta kerjasama dengan Rumah Sakit (RSU Tangerang, RSUD Balaraja) melalui pelayanan BL 3 in 1 (Bayi Lahir Pulang Bawa KK, Akta Kelahiran) dan pelayanan secara kolektif dari kecamatan ke dinas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa dalam teori elemen sukses *e-government* (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011).pada indikator dukungan/*support* ini dapat disimpulkan sudah baik. Hal ini dilihat dari adanya inovasi atau terobosan baru yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang dengan pembuatan akta kelahiran melalui *whatsapp* sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan publik pada layanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang.

2) Nilai/Value

Menurut (Indrajit, 2016) elemen value berdasarkan pada nilai/manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*.

Tabel 1.1

Capaian Pembuatan Akta Kelahiran Tahun 2021

Indikator Kinerja	Satuan	Target	Realisasi	Capaian (%)
Cakupan Kepemilikan Akte Kelahiran 0 s/d 17 Tahun	%	95	84.82	89.28

Sumber : Data Dukcapil Tahun 2021

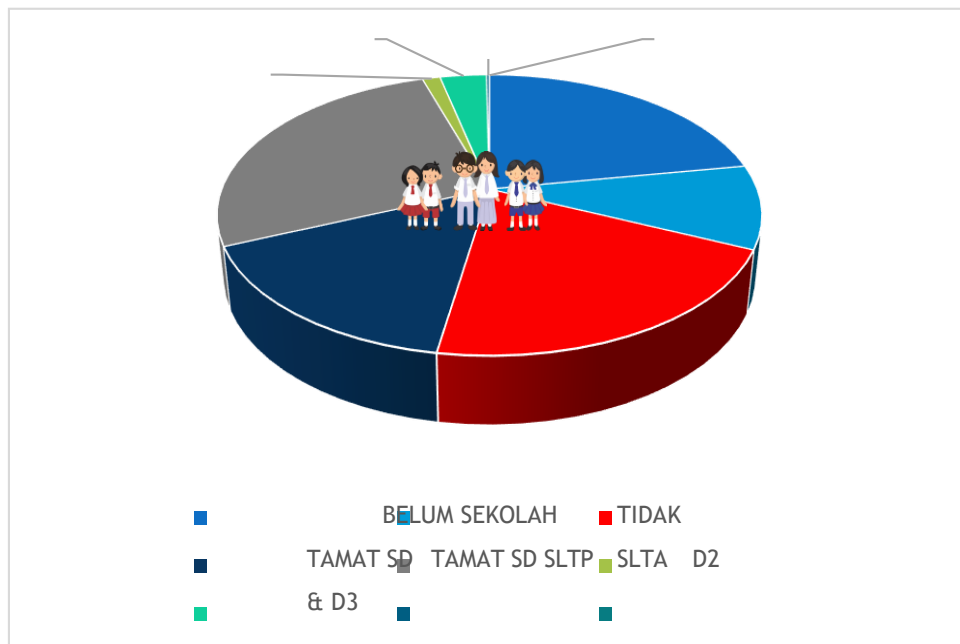
Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran 0 s/d 17 Tahun dengan capaian kinerja 89,28% belum mencapai target dapat dijelaskan sebagai berikut, untuk Indikator Kinerja cakupan kepemilikan akte kelahiran mengalami perubahan dari kelompok usia 0-18 tahun menjadi usia 0- 17 tahun, karena menyelaraskan dengan Rencana Kerja Pemerintah tahun 2020–2024, sehingga mengakibatkan capaian kinerja berubah jadi turun. Berdasarkan Data DKB semester II tahun 2021 data penduduk usia 0 sd 17 tahun sebanyak 904.154, yang memiliki dokumen Akte Kelahiran sebanyak 766.896 (84,82%) sehingga hanya mencapai 89,28%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa dalam teori elemen sukses *e-government* (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011) pada indikator nilai/*value* menunjukkan hasil belum maksimal hal ini dilihat pada capaian target yang belum tercapai dan masih banyak hambatan dalam layanan pembuatan akta kelahiran melalui *whatsapp* pada web Tangerang Gemilang di Kabupaten Tangerang.

3) Kemampuan/*Capacity*

Menurut (Indrajit, 2016) faktor *Capacity* adalah ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dalam pengembangan dan pembangunan konsep *e-government* agar dapat terwujud. Latar belakang pendidikan masyarakat di Kabupaten Tangerang ini dapat dilihat dari data dibawah ini :

Penduduk Kabupaten Tangerang berdasarkan Tingkat Pendidikan



2021

Gambar 1.4 Grafik Penduduk Kabupaten Tangerang Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber : Data Dukcapil Tahun 2021

Berdasarkan tabel dan grafik di atas terlihat bahwa pada tahun 2021, penduduk Kabupaten Tangerang didominasi oleh lulusan SMA yaitu sebanyak 26,68% (849.948 jiwa) dari total penduduk Kabupaten Tangerang tahun 2021. Selanjutnya disusul oleh lulusan belum sekolah (22,20%,

707.221 jiwa), Tamat SD (20,76%, 306.208 Jiwa), SLTP (15,98%, 661.454 Jiwa), Tidak Tamat SD (9,61%, 306.208 Jiwa), S-1 (3,29%, 104.785 Jiwa), D2 & D3 (1,26%, 40.023 Jiwa), S-2 (0,20%, 6.423 Jiwa), dan S3 (0.01%, 414 Jiwa). Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas pendidikan terakhir masyarakat kabupaten tangerang ini di dominasi oleh lulusan SMA. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa dalam teori elemen sukses *e-government* (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011) pada indikator kemampuan/*capacity* ini terlihat belum maksimal hal ini dilihat dari kemampuan sumberdaya manusia di Kabupaten Tangerang yang masih belum mengetahui penggunaan teknologi.

B. Pembahasan

Pengembangan *e-government* melalui Web Tangerang Gemilang (*Whatsapp*) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengembangan *e-government* melalui web Tangerang Gemilang (*Whatsapp*) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang dan untuk mengetahui hambatan dalam pengembangan *e-government* melalui web Tangerang Gemilang (*Whatsapp*) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang penerapan Web Tangerang Gemilang dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang. Untuk mengetahui suksesnya pengembangan *E-Government* bergantung kepada sejumlah faktor yang dikenal dengan istilah elemen sukses (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011). Elemen-elemen sukses yang meliputi *support* (dukungan), *Value* (nilai) dan *Capacity* (kemampuan). Ketiga elemen sukses tersebut dijabarkan dengan hasil wawancara sebagai berikut :

Pertama, pada indikator dukungan/*support* menunjukkan bahwa penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam teori elemen sukses *e-government* (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011). Pada indikator dukungan/*support* ini dapat disimpulkan sudah baik. Hal ini dilihat dari adanya inovasi atau terobosan baru yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang dengan pembuatan akta kelahiran melalui *whatsapp* sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan publik pada layanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang.

Kedua, pada indikator dukungan/*support* menunjukkan hasil penelitian yang dapat disimpulkan bahwa dalam teori elemen sukses *e-government* (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011). Pada indikator dukungan/*support* ini dapat disimpulkan sudah baik. Hal ini dilihat dari adanya inovasi atau terobosan baru yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang dengan pembuatan akta kelahiran melalui *whatsapp* sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan publik pada layanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang.

Ketiga, pada indikator kemampuan/*capacity* hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam teori elemen sukses *e-government* (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011) pada indikator kemampuan/*capacity* ini terlihat belum maksimal hal ini dilihat dari kemampuan sumberdaya manusia di Kabupaten Tangerang yang masih belum mengetahui penggunaan teknologi.

Dari ketigas indikator tersebut elemen sukses *e-government* (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011). Menunjukan hasil peneltian pada indicator *support* (dukungan) menunjukkan hasil dengan kategori baik hal ini dilihat pada inovasi yang

diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang dengan adanya inovasi pada pembuatan akta kelahiran melalui *whatsapp* yang juga merupakan pengembangan dari web Tangerang Gemilang. Sedangkan pada indikator *value* (nilai) dan *capacity* (kemampuan).menunjukkan hasil penelitian yang belum optimal hal ini dilihat dari adanya hambatan dalam proses pembuatan akta kelahiran melalui *whatsapp*.

Hambatan dalam pengembangan *e-government* melalui Web Tangerang Gemilang (*Whatsapp*) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran

Adapun dalam Pengembangan *E-Government* Melalui Web Tangerang Gemilang (*Whatsapp*) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Tangerang ini masih terdapat beberapa hambatan diantaranya adalah :

1. Masyarakat memiliki keterbatasan tekbologi digital khususnya bagi masyarakat lansia.
2. Latar belakang pendidikan juga mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam pengoprasikan teknologi digital.
3. Respon admin yang lama sehingga pembuatan akta kelahiran sering tidak tepat waktu.
4. Sosialisasi yang masih kurang sehingga layanan ini belum digunakan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa dalam Pengembangan *E-Government* Melalui Aplikasi *Whatsapp* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Tangerang sesuai dengan indikator teori yang peneliti gunakan sebagai acuan untuk penelitian, menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Pengembangan *e-government* melalui aplikasi *whatsapp* dalam pembuatan akta kelahiran

Dari ketiga indikator tersebut elemen sukses *e-government* (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011). Menunjukan hasil penelitian pada indikator *support* (dukungan) menunjukan hasil dengan kategori baik. Sedangkan pada indikator *value* (nilai) dan *capacity* (kemampuan) menunjukan hasil penelitian yang belum optimal karena hambatan kemampuan pada masyarakat yang kurang sehingga dibutuhkan pelatihan dan sosialisasi.

- 2) Hambatan

Terdapat beberapa hambatan diantaranya adalah masyarakat memiliki keterbatasan teknologi digital khususnya bagi masyarakat lansia, latar belakang pendidikan juga mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam teknologi digital, respon admin yang lama sehingga pembuatan akta kelahiran sering tidak tepat waktu dan sosialisasi yang masih kurang sehingga layanan ini belum digunakan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. "Buku Metode Penelitian Kualitatif." (2022).
Andyani, Febi Dwi. *Implementasi Kebijakan Publik (Studi Pada Kartu Sehat Bekasi Tahun 2017 Dan 2018)*. Bs Thesis. Fisip Uin Jakarta.

- Choiriyah, Ilmi Usrotin, And Lailul Mursyidah. "Buku Ajar Administrasi Pemerintah Daerah." *Umsida Press* (2020): 1-138.
- Dika Ummu Habibah_29.0726_Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. (N.D.).
- Dwi Andyani, F. (N.D.). *Implementasi Kebijakan Publik (Studi Pada Kartu Sehat Bekasi Tahun 2017 Dan 2018)*.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press, 2021.
- Firdaus, Idos, Anis Fuad, And Riswanda Riswanda. *Implementasi Kebijakan E-Ktp Di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang*. Diss. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2019.
- Napitupulu, Darmawan, Et Al. *E-Government: Implementasi, Strategi Dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Nugrahani, Farida, And M. Hum. "Metode Penelitian Kualitatif." *Solo: Cakra Books* 1.1 (2014): 3-4.
- Pasolong, Harbani. "Metode Penelitian Administrasi Publik." (2012).
- Rahmawati, Andi, Muh Isa Ansari, And Anwar Parawangi. "Implementasi Kebijakan Program Pengembangan Komoditas Pada Kawasan Strategi Kabupaten Di Kabupaten Bone." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (Kimap)* 1.1 (2020): 218-231.
- Samsir, Andi. "Pembangunan Desa Terintegrasi."
- Santoso, Budi, And Manajemen Proyek. "Konsep Dan Implementasi." *Yogyakarta: Graha Ilmu* (2009).
- Sugandi, Yogi Suprayogi, And Administrasi Publik. "Konsep Dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia." *Graha Ilmu, Yogyakarta* (2011).
- Syaepudin, B., Dwiyanto Nurlukman, A., Muhammadiyah Tangerang, U., Perintis Kemerdekaan, J. I., & Tangerang, K. (N.D.). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government Dengan Aplikasi Tangerang Gemilang Quality Of Public Services Through E-Government With The Tangerang Gemilang Application. *Jurnal Pekommas_Vol._7_No._1*, 2022, 53-62. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>
- Wahab, Solichin Abdul. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Bumi Aksara, 2021.
- Yos, J., Utama, S. H., & Hum, M. (N.D.). *Pengertian Administrasi Negara Dan Hukum Administrasi Negara*.
- Yulio, A., Kota, A., Provinsi, T., Program, B., Studi, S., Dan, K., & Sipil, P. (N.D.). *Inovasi Pelayanan Sobat Dukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Tangerang Provinsi Banten*.