

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SERANG

Difani Aulia Zulka¹, Anggita Naila Dwi Hartika², Annisa Permata Ali³
zulkadivaniaulia@gmail.com¹, anggitanaila7p@gmail.com², annisamtt@gmail.com³
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

ABSTRACT

This study examines the implementation of e-government as an effort to enhance the quality of public services in the City of Serang as part of a broader transformation toward technology-based governance. The increasing demand from citizens for services that are efficient, transparent, and responsive has encouraged the local government to develop various digital service platforms, although their implementation still faces several challenges. This research aims to analyze the extent to which digital policy readiness, technological infrastructure, human resource competence, and public adoption contribute to the success of e-government in Serang. The study employs a descriptive qualitative approach through document analysis and library research. The findings indicate that although e-government initiatives have been introduced, their utilization has not yet reached optimal levels due to infrastructural limitations, varying degrees of digital literacy, insufficient public outreach, and technical issues in several service applications. Despite these challenges, digital public service systems hold significant potential to improve accessibility, speed, and accountability when supported by capacity building for government officials and better integration of digital platforms. These findings highlight the importance of strengthening policies, infrastructure, and public digital literacy to ensure more effective implementation of e-government in the future.

Keywords: E-Government, Public Service, SPBE, Service Quality, Digital Governance, Policy Implementation.

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi fondasi penting dalam perubahan tata kelola pemerintahan modern. Praktik administrasi tradisional tidak lagi mampu menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Pemikiran tentang modernisasi pemerintahan melalui e-government berkembang sejalan dengan meningkatnya kebutuhan akan sistem layanan yang mampu mengurangi interaksi birokratis yang lambat, memperluas akses informasi, dan meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh. Konsep ini berkembang kuat setelah diperkenalkan sebagai upaya untuk membangun pemerintahan yang responsif dan efisien melalui integrasi teknologi informasi dalam proses administrasi publik (Indrajit, 2002).

Dorongan terhadap digitalisasi kian menguat setelah pemerintah Indonesia menetapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka nasional. Kebijakan ini mempertegas perlunya perubahan mendasar dalam mekanisme pelayanan, sistem informasi pemerintah, dan pola kerja aparatur. Implementasi SPBE juga diarahkan untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas publik melalui keterbukaan informasi, optimalisasi layanan digital, serta penyediaan sistem yang mudah diakses masyarakat (Kementerian PANRB, 2018). Kota Serang sebagai pusat pemerintahan Provinsi Banten berada pada posisi strategis dalam penerapan kebijakan ini. Pemerintah daerah telah meluncurkan berbagai layanan berbasis digital seperti layanan administrasi kependudukan, sistem informasi perizinan, serta portal informasi publik.

Realitas pelaksanaan e-government di Kota Serang masih menghadapi berbagai hambatan. Infrastruktur teknologi belum terdistribusi secara merata sehingga aksesibilitas

sistem layanan publik masih terbatas di beberapa wilayah. Kesiapan sumber daya manusia juga menjadi isu penting karena kemampuan teknis aparatur belum sepenuhnya sejalan dengan tuntutan digitalisasi administrasi. Resistensi terhadap perubahan pola kerja berbasis teknologi masih muncul pada sebagian aparatur sehingga proses adopsi berjalan lambat. Masyarakat juga belum sepenuhnya terbiasa menggunakan layanan digital karena tingkat literasi digital yang beragam. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya bergantung pada penyediaan aplikasi, melainkan juga kesiapan teknis, sosial, dan kelembagaan.

Kajian teoritis mengenai e-government menegaskan adanya berbagai faktor yang memengaruhi implementasinya. Heeks (2006) menjelaskan bahwa kegagalan proyek e-government umumnya terjadi akibat kesenjangan antara desain sistem dan kondisi nyata birokrasi di lapangan. Kesenjangan tersebut dapat muncul dari faktor budaya kerja, kualitas infrastruktur, tingkat kompetensi aparatur, serta persepsi masyarakat terhadap teknologi. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) menggarisbawahi pentingnya kualitas sistem, kualitas layanan, dan manfaat bersih sebagai indikator keberhasilan. Perspektif ini relevan dalam mengukur sejauh mana implementasi e-government mampu meningkatkan pelayanan publik dan memberikan nilai nyata bagi masyarakat.

Penelitian empiris mengenai e-government di Indonesia menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian Nugroho (2014) menemukan bahwa kesiapan pemerintah daerah dalam menyediakan infrastruktur dan mengembangkan kompetensi aparatur sangat menentukan kualitas pelaksanaan e-government. Yunas dan Putra (2019) menyatakan bahwa layanan digital pemerintah daerah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat meski pada saat yang sama masih terdapat hambatan berupa minimnya sosialisasi, keterbatasan akses internet, dan rendahnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Temuan tersebut memperlihatkan pentingnya evaluasi terhadap implementasi e-government yang tidak hanya menilai keberadaan sistem digital, tetapi juga kualitas penggunaannya dan dampaknya terhadap pelayanan publik.

Kajian internasional banyak menekankan bahwa keberhasilan e-government terletak pada kualitas adopsi teknologi, kesiapan institusi, dan kesesuaian antara desain sistem dan kebutuhan masyarakat. Teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan Davis (1989) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat menjadi faktor dominan dalam mendorong masyarakat menggunakan layanan digital. Kerangka e-government readiness juga memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi dipengaruhi oleh integrasi kebijakan, ketersediaan perangkat teknologi, serta kompetensi sumber daya manusia (UNDP, 2001). Seluruh kajian tersebut memberikan gambaran bahwa implementasi e-government merupakan proses multidimensional yang memerlukan pemahaman komprehensif terhadap faktor teknis dan nonteknis.

Dalam konteks tersebut, Kota Serang perlu dikaji secara mendalam untuk mengetahui sejauh mana implementasi e-government telah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kompleksitas tantangan yang dihadapi menunjukkan perlunya evaluasi yang tidak hanya menggambarkan kondisi sistem yang dijalankan pemerintah, tetapi juga interaksi antara teknologi, aparatur, dan masyarakat sebagai pengguna akhir. Penelitian ini berupaya memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai dinamika implementasi e-government, mengidentifikasi kendala yang muncul, serta menganalisis potensi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi pemerintahan.

Landasan Teori

Penelitian mengenai implementasi e-government dalam meningkatkan pelayanan publik memerlukan dasar teori yang kuat untuk menjelaskan bagaimana layanan digital dibangun, dijalankan, diadopsi, serta memberikan dampak terhadap masyarakat. Penelitian ini menggunakan dua teori yang paling relevan untuk konteks Indonesia, yaitu Teori E-Government Indonesia versi Indrajit dan Teori Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL) dalam konteks administrasi publik Indonesia. Kedua teori ini banyak digunakan dalam riset e-government di Indonesia karena mampu menggabungkan aspek teknologi, kelembagaan, dan kualitas pelayanan dalam satu kerangka analisis yang utuh.

Teori pertama adalah Teori E-Government Indonesia yang diperkenalkan oleh Indrajit. Pemikirannya menjelaskan bahwa e-government tidak sekadar penyediaan aplikasi digital, tetapi sebuah proses transformasi tata kelola pemerintahan melalui integrasi teknologi, manajemen informasi, dan reformasi birokrasi. Indrajit (2002) menyatakan bahwa keberhasilan e-government ditentukan oleh empat komponen inti yaitu infrastruktur teknologi, kebijakan dan regulasi, sumber daya manusia, serta lingkungan organisasi. Keempat komponen ini menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pemerintah daerah mampu membangun layanan digital yang efektif. Infrastruktur teknologi menentukan aksesibilitas dan stabilitas sistem. Kebijakan dan regulasi memastikan adanya arah dan legitimasi dalam implementasi layanan digital. Sumber daya manusia menentukan kemampuan operasional dan adaptasi aparatur terhadap teknologi baru. Lingkungan organisasi mencerminkan budaya kerja, komitmen pimpinan, serta kesiapan birokrasi dalam menerima perubahan.

Teori Indrajit relevan digunakan dalam meneliti implementasi e-government di Kota Serang karena kondisi lapangan menunjukkan bahwa tantangan yang muncul bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga kesiapan birokrasi dan adaptasi aparatur. Infrastruktur yang belum merata, variasi kemampuan digital pegawai, serta dinamika kebijakan daerah menjadi elemen-elemen yang cocok dianalisis menggunakan teori ini. Kerangka Indrajit membantu melihat bahwa keberhasilan e-government adalah hasil dari interaksi antara faktor teknologi dan faktor kelembagaan yang bekerja secara bersamaan dalam sebuah sistem pemerintahan daerah.

Teori kedua yang digunakan adalah Teori Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL) yang dikembangkan Parasuraman dan telah diadaptasi secara luas dalam kajian administrasi publik Indonesia. Model ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi utama yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Dimensi reliability menggambarkan kemampuan sistem memberikan pelayanan secara konsisten dan akurat. Responsiveness menunjukkan kesigapan penyedia layanan dalam menanggapi kebutuhan pengguna. Assurance berkaitan dengan kejelasan prosedur dan rasa aman dalam proses pelayanan. Empathy mencerminkan perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap pengguna. Tangibles merujuk pada aspek fisik layanan termasuk tampilan sistem digital, kemudahan navigasi, dan aksesibilitas (Parasuraman et al., 1988). Model ini banyak digunakan dalam penelitian administrasi publik Indonesia karena mampu menilai pengalaman langsung masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah.

Penerapan SERVQUAL sangat relevan dalam penelitian e-government di Kota Serang karena digitalisasi layanan pada akhirnya ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Sistem digital yang responsif, mudah digunakan, dan memberikan informasi yang jelas akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan sistem yang lambat, sulit dipahami, atau sering mengalami gangguan akan

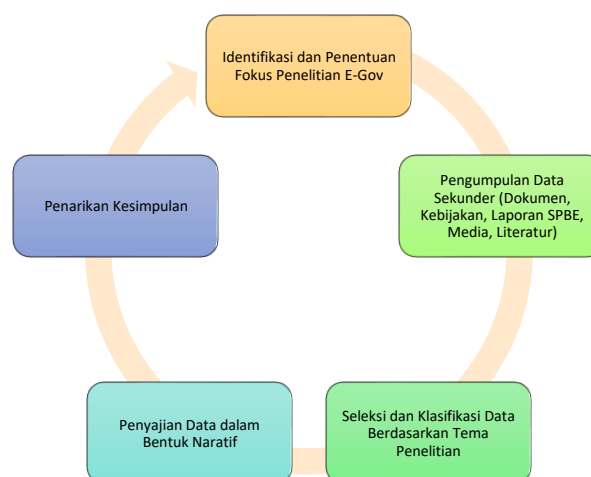
menurunkan persepsi publik terhadap pemerintah. Kajian pelayanan publik Indonesia menunjukkan bahwa penerapan model SERVQUAL dalam layanan digital mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kekuatan dan kelemahan implementasi e-government, termasuk pada aspek kepuasan pengguna dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Dwiyanto, 2018).

Kedua teori tersebut saling melengkapi dalam penelitian ini. Teori e-government versi Indrajit membantu menjelaskan bagaimana sistem digital dibangun, dikelola, dan dioperasikan oleh pemerintah daerah, sedangkan SERVQUAL digunakan untuk menilai dampak implementasi e-government terhadap pengalaman pengguna dan kualitas pelayanan publik. Kombinasi keduanya menghasilkan fondasi analitis yang komprehensif untuk memahami implementasi e-government di Kota Serang sebagai proses teknologis dan birokratis sekaligus sebagai layanan publik yang harus memberikan manfaat nyata kepada masyarakat.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi e-government dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Serang. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap secara mendalam proses, konteks, dan dinamika kebijakan digital pemerintah tanpa membutuhkan pengukuran numerik. Fokus utama penelitian adalah menelaah bagaimana kebijakan, infrastruktur teknologi, kapasitas aparatur, dan kesiapan masyarakat membentuk kualitas layanan publik berbasis elektronik di Kota Serang.

Jenis penelitian ini merupakan studi kepustakaan (library research) yang diperkuat dengan analisis dokumen (documentary analysis). Sumber data diperoleh dari dokumen resmi pemerintah daerah seperti Peraturan Walikota, Rencana Induk SPBE Kota Serang, laporan evaluasi SPBE nasional, laporan kinerja perangkat daerah, pedoman teknis penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik, serta rilis data pada situs resmi pemerintah. Selain itu, penelitian juga menggunakan pemberitaan dari media daring, laporan audit, serta literatur akademik yang relevan mengenai e-government dan pelayanan publik di Indonesia. Penggunaan data sekunder dipilih karena dokumentasi pemerintah Kota Serang menyediakan informasi memadai untuk menilai perkembangan implementasi e-government secara menyeluruh.



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses identifikasi, penelusuran, seleksi, dan ekstraksi dokumen. Peneliti menelusuri seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerapan layanan digital, mulai dari kebijakan normatif, perkembangan infrastruktur, capaian SPBE, hingga laporan evaluasi pelayanan publik daerah. Setiap dokumen kemudian dipilah berdasarkan relevansi, tahun publikasi, dan keterkaitan langsung dengan konteks pelayanan publik di Kota Serang. Dokumen yang tidak relevan atau tidak dapat diverifikasi tidak digunakan dalam analisis.

Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyaring informasi penting terkait kebijakan digital daerah, kondisi teknis infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, serta kinerja pelayanan publik berbasis elektronik. Informasi yang bersifat tumpang tindih atau tidak mendukung fokus penelitian dieliminasi. Pada tahap penyajian data, hasil temuan disusun dalam bentuk uraian naratif yang sistematis, mencakup konteks kebijakan, pelaksanaan e-government, hambatan implementasi, dan dampaknya terhadap pelayanan publik. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan temuan empiris dari dokumen dan literatur dengan teori e-government serta teori kualitas pelayanan publik untuk memberikan pemaknaan yang utuh terhadap fenomena penelitian.

Untuk memastikan proses penelitian berlangsung terstruktur, penelitian ini mengikuti tahapan analisis yang ditampilkan pada diagram berikut.

Tahap pertama adalah identifikasi dan penentuan fokus penelitian e-government. Peneliti menentukan batasan kajian yang berfokus pada implementasi e-government dan kontribusinya terhadap pelayanan publik di Kota Serang. Tahap ini mencakup penetapan ruang lingkup analisis, identifikasi isu kunci, serta pemahaman awal mengenai kebijakan digital daerah. Tahap kedua adalah pengumpulan data sekunder. Peneliti menghimpun dokumen resmi seperti peraturan daerah, kebijakan SPBE, laporan evaluasi SPBE nasional, laporan kinerja pelayanan publik, pedoman teknis pelayanan digital, serta publikasi pemerintah Kota Serang. Peneliti juga menggunakan pemberitaan media dan literatur akademik sebagai data pendukung untuk memperkaya pemahaman konteks implementasi e-government. Tahap ketiga adalah seleksi dan klasifikasi data berdasarkan tema penelitian. Dokumen yang terkumpul dibaca dan dipilah berdasarkan relevansi. Informasi kemudian dikelompokkan ke dalam tema besar seperti kebijakan digital, infrastruktur teknologi, kapasitas aparatur, tata kelola layanan digital, dan persepsi masyarakat. Proses klasifikasi ini memudahkan peneliti menyusun pola dan hubungan antar variabel penelitian. Tahap keempat adalah penyajian data dalam bentuk naratif. Data yang telah diklasifikasikan kemudian ditampilkan dalam uraian yang sistematis agar mudah dianalisis dan dipahami. Penyajian naratif mencakup deskripsi kebijakan, pelaksanaan e-government, temuan lapangan berbasis dokumen, serta kondisi pelayanan publik digital. Tahap kelima adalah penarikan kesimpulan. Pada tahap ini peneliti menginterpretasikan data yang telah disajikan dengan menghubungkannya pada teori e-government dan teori kualitas pelayanan publik. Dari proses ini diperoleh pemaknaan komprehensif mengenai efektivitas implementasi e-government, faktor pendukung dan penghambatnya, serta implikasinya bagi pelayanan publik di Kota Serang.

Fokus penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana implementasi e-government dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Serang, meliputi aspek kebijakan, infrastruktur teknologi informasi, kesiapan dan kapasitas aparatur, serta pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Penelitian juga memfokuskan perhatian pada bagaimana

setiap aspek tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam dimensi kemudahan akses, kecepatan layanan, transparansi, dan akuntabilitas. Dengan demikian, penelitian ini berupaya menggambarkan hubungan antara proses digitalisasi pemerintahan dengan hasil yang dirasakan masyarakat dalam pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Bagian ini memaparkan hasil penelitian berdasarkan analisis literatur ilmiah, dokumen pemerintah, laporan capaian SPBE, dan sumber resmi Pemerintah Kota Serang. Seluruh temuan disusun secara naratif sesuai fokus penelitian mengenai implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan kualitas pelayanan publik di Kota Serang.

1. Kebijakan dan Kerangka Regulasi SPBE di Kota Serang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dasar kebijakan pelaksanaan SPBE di Kota Serang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang menjadi pedoman nasional dalam penyelenggaraan pemerintahan digital. Selain itu, terdapat pedoman teknis yang dikeluarkan oleh Kementerian PANRB tahun 2021 mengenai mekanisme evaluasi SPBE. Dalam konteks daerah, Pemerintah Kota Serang telah menyusun beberapa dokumen perencanaan seperti rencana kerja pemerintah daerah (RKPD) dan rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD) yang memuat penguatan teknologi informasi sebagai salah satu prioritas pembangunan.

Namun, berdasarkan analisis dokumen dan hasil evaluasi SPBE Nasional, kebijakan teknis terkait tata kelola TIK di Kota Serang belum sepenuhnya terintegrasi antar-perangkat daerah. Kondisi ini diperkuat oleh temuan Nugroho (2014) serta Putra & Yunas (2019) yang menjelaskan bahwa banyak daerah di Indonesia menghadapi persoalan koordinasi regulatif akibat tidak tersedianya standar operasional prosedur (SOP) terpadu dalam implementasi e-government. Sehingga, secara kebijakan, Kota Serang memiliki fondasi regulatif yang memadai, tetapi belum didukung oleh aturan turunan yang mengatur integrasi aplikasi, mekanisme berbagi data, serta standar pelayanan digital lintas organisasi perangkat daerah (OPD).

2. Infrastruktur Teknologi Informasi

Infrastruktur merupakan salah satu komponen penting dalam implementasi e-government. Berdasarkan dokumen SPBE dan laporan publik Pemerintah Kota Serang tahun 2022–2023, ketersediaan infrastruktur TIK masih belum merata di seluruh organisasi perangkat daerah. Sejumlah OPD telah memiliki jaringan internet yang stabil, tetapi sebagian lainnya masih bergantung pada jaringan umum atau jaringan dengan kapasitas rendah, sehingga memengaruhi operasional layanan digital.

Pada aspek penyimpanan data, belum tersedia pusat data terintegrasi di tingkat pemerintah kota. Sebagian OPD memanfaatkan server lokal sederhana dan sebagian lainnya menggunakan layanan cloud dari pihak ketiga. Kondisi ini sejalan dengan analisis Ramli (2020), yang menyatakan bahwa keterbatasan pusat data dan keterhubungan sistem merupakan hambatan umum pada implementasi SPBE di daerah.

Selain itu, aplikasi layanan publik yang tersedia belum terhubung dalam satu portal utama. Pengguna layanan harus mengakses layanan berbeda melalui situs atau aplikasi berbeda pula. Hal ini mengurangi efisiensi pelayanan publik, sebagaimana ditegaskan oleh

Indrajit (2006) bahwa keberhasilan e-government sangat ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur yang terstandar dan terintegrasi.

3. Kesiapan dan Kapasitas SDM Aparatur

SDM memegang peranan penting dalam menjalankan sistem pemerintah berbasis teknologi. Berdasarkan analisis literatur dan laporan evaluasi SPBE, ditemukan bahwa kesiapan SDM di Kota Serang masih menjadi tantangan signifikan. Tingkat literasi digital ASN tidak merata; sebagian ASN sudah mampu mengoperasikan aplikasi digital, sementara sebagian lainnya masih terbiasa dengan pola kerja manual.

Pelatihan TIK belum dilakukan secara rutin dan terjadwal. Banyak aparatur merasa belum memiliki kompetensi yang cukup untuk menjalankan aplikasi pelayanan digital secara optimal. Kondisi ini sesuai dengan temuan Solekhan (2017), yang menyatakan bahwa kualitas SDM merupakan kunci keberhasilan reformasi pelayanan publik digital di Indonesia. Keterbatasan SDM pada akhirnya berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik, terutama pada aspek kecepatan layanan, ketepatan pengolahan data, dan ketanggapan terhadap permohonan masyarakat.

4. Implementasi Layanan Digital Pemerintahan Kota Serang

Pemerintah Kota Serang telah menyediakan beberapa layanan digital melalui website resmi pemerintah, layanan informasi publik, serta sistem perizinan online tertentu. Namun, berdasarkan hasil penelusuran dokumen dan evaluasi lapangan yang tercantum dalam Laporan SPBE Nasional, implementasi layanan digital masih belum optimal. Layanan digital tersedia, tetapi belum berbasis satu pintu (one-stop service), sehingga masyarakat harus berpindah antarplatform.

Selain itu, banyak fitur layanan belum sepenuhnya ramah pengguna (user friendly), terutama bagi pengguna dengan literasi digital rendah. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara inovasi digital yang diupayakan pemerintah dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

5. Tantangan dan Hambatan Implementasi SPBE

Berdasarkan keseluruhan analisis, terdapat beberapa hambatan utama dalam implementasi SPBE di Kota Serang, antara lain:

- Keterbatasan infrastruktur TIK
- Kesiapan SDM yang belum optimal
- Kurangnya integrasi aplikasi pemerintah
- Minimnya sistem monitoring dan evaluasi digital
- Rendahnya literasi digital Masyarakat

Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu seperti Nugroho (2014), Winarno (2021), dan Ramli (2020) yang menunjukkan bahwa hambatan-hambatan tersebut merupakan pola umum pada pemerintah daerah yang sedang mengembangkan SPBE.

Pembahasan

1. Implementasi SPBE Berdasarkan Teori E-Government Indrajit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Pemerintah Kota Serang telah memiliki dasar kebijakan yang kuat melalui Perpres 95/2018, implementasinya masih belum maksimal karena belum memiliki SOP dan panduan teknis yang terintegrasi. Indrajit (2006) menegaskan bahwa kebijakan merupakan fondasi utama dalam implementasi e-government; tanpa kebijakan operasional yang rinci, integrasi layanan sulit dicapai.

Pada aspek infrastruktur, Kota Serang menghadapi hambatan seperti ketiadaan pusat data terpadu dan jaringan internet yang belum merata. Hal ini sesuai dengan model Indrajit

yang menyebutkan bahwa infrastruktur adalah komponen utama keberhasilan e-government.

Untuk aspek SDM, rendahnya literasi digital ASN berdampak langsung terhadap pemanfaatan aplikasi layanan publik. ASN yang belum terbiasa dengan teknologi digital cenderung mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem, melakukan input data, maupun menyelesaikan proses layanan secara cepat. Kondisi ini mengurangi efektivitas aplikasi yang telah disediakan pemerintah. Temuan tersebut sejalan dengan Solekhan (2017) yang menegaskan bahwa kapasitas aparatur merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan layanan digital; tanpa SDM yang kompeten, aplikasi tidak dapat digunakan secara optimal.

Pada aspek aplikasi, layanan digital di Kota Serang masih berjalan secara terpisah dan belum terintegrasi dalam satu portal terpadu. Fragmentasi ini membuat masyarakat harus mengakses berbagai platform berbeda untuk memperoleh layanan, sehingga mengurangi efisiensi dan kenyamanan pengguna. Situasi ini mendukung temuan Putra dan Yunas (2019) yang menjelaskan bahwa ketiadaan integrasi aplikasi dapat menghambat efektivitas pelayanan publik karena menimbulkan redundansi dan mempersulit akses masyarakat.

Tabel 1. Analisis Implementasi SPBE Kota Serang Berdasarkan Komponen Indrajit (2006)

Komponen E-Gov Indrajit	Temuan di Kota Serang
Kebijakan	Ada kebijakan nasional & RPJMD, tetapi belum ada SOP integrasi antar-OPD
Infrastruktur	Internet belum merata, tidak ada pusat data, aplikasi masih terpisah
SDM	Literasi digital ASN rendah, pelatihan terbatas
Aplikasi	Layanan digital tersedia tetapi tidak terintegrasi

2. Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan SERVQUAL

Analisis kualitas pelayanan menggunakan model SERVQUAL menunjukkan bahwa kelima dimensi utama masih perlu ditingkatkan agar layanan digital Pemerintah Kota Serang dapat berjalan secara optimal. Pada dimensi reliability, layanan digital belum mampu memberikan hasil yang konsisten, terutama karena beberapa aplikasi masih mengalami gangguan teknis dan pembaruan informasi yang tidak merata. Dimensi responsiveness juga belum tercapai secara optimal akibat keterbatasan kompetensi ASN dalam merespons permohonan masyarakat melalui sistem digital.

Selanjutnya, dimensi assurance dinilai masih rendah karena belum adanya penjelasan yang jelas mengenai keamanan data dan jaminan privasi pengguna. Pada dimensi empathy, tampilan antarmuka layanan belum sepenuhnya ramah pengguna, sehingga menyulitkan masyarakat, terutama yang memiliki literasi digital rendah. Sementara itu, dimensi tangibles menunjukkan bahwa bukti fisik seperti tampilan website dan aplikasi masih sederhana dan memerlukan perbaikan agar lebih profesional dan informatif.

Tabel 2. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Temuan pada Layanan Digital Kota Serang	Keterkaitan dengan Literatur
Reliability	Layanan belum stabil; pemrosesan data lambat	Sesuai Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988)
Responsiveness	Ketanggapan ASN masih rendah	Sejalan dengan Dwiyanto (2018)

Assurance	Keamanan data belum dijelaskan dengan baik	Sesuai teori SERVQUAL
Empathy	Antarmuka kurang ramah pengguna	Sesuai konsep pelayanan publik Nugroho (2014)
Tangibles	Website kurang informatif, tampilan sederhana	Sesuai standar kualitas layanan digital modern

3. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Pembahasan menunjukkan bahwa hasil penelitian ini memiliki konsistensi yang kuat dengan temuan-temuan penelitian terdahulu.

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

Peneliti & Tahun	Fokus Penelitian	Temuan Utama	Keterkaitan dengan Penelitian Ini
Nugroho (2014)	Implementasi e-government di daerah	Integrasi antar-OPD menjadi masalah utama	Sesuai dengan kondisi Kota Serang yang masih memiliki sistem layanan terfragmentasi
Putra & Yunas (2019)	Pelayanan publik berbasis digital	Kesiapan SDM menentukan kualitas pelayanan	Relevan dengan hambatan SDM ASN Kota Serang dalam mengoperasikan layanan digital
Ramli (2020)	Infrastruktur SPBE di daerah	Infrastruktur TIK merupakan faktor kunci keberhasilan SPBE	Sejalan dengan temuan bahwa infrastruktur Kota Serang masih terbatas
Solekhan (2017)	Reformasi pelayanan publik digital	Kapasitas aparatur memengaruhi efektivitas e-government	Menguatkan temuan bahwa literasi digital ASN Kota Serang masih rendah
Winarno (2021)	Evaluasi implementasi SPBE	Kurangnya integrasi dan standar digitalisasi	Sesuai dengan permasalahan integrasi layanan di Kota Serang

Nugroho (2014) menjelaskan bahwa salah satu tantangan terbesar dalam implementasi e-government di pemerintah daerah adalah kurangnya integrasi antar-organisasi perangkat daerah (OPD), yang mengakibatkan layanan digital berjalan secara parsial dan tidak terkoordinasi. Temuan tersebut sejalan dengan kondisi Kota Serang yang hingga saat ini masih menghadapi fragmentasi layanan akibat belum terbangunnya sistem integrasi aplikasi lintas OPD.

Selanjutnya, penelitian Putra dan Yunas (2019) menegaskan bahwa kualitas pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, khususnya aparatur pemerintah yang menjalankan sistem. Hasil penelitian ini menunjukkan kecocokan yang jelas, mengingat rendahnya literasi digital ASN di Kota Serang masih menjadi kendala dalam memaksimalkan penggunaan aplikasi layanan publik.

Sementara itu, Ramli (2020) menemukan bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi informasi merupakan faktor fundamental dalam keberhasilan implementasi SPBE. Temuan tersebut menguatkan kondisi Kota Serang yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur seperti jaringan internet yang belum merata dan belum tersedianya pusat data terintegrasi.

Keseluruhan kesamaan temuan ini mengindikasikan bahwa hambatan yang dihadapi Kota Serang bukanlah fenomena yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari hambatan struktural yang juga terjadi pada banyak pemerintah daerah di Indonesia yang sedang berada dalam proses transformasi digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi e-government di Kota Serang telah menunjukkan perkembangan positif, meskipun masih menghadapi berbagai hambatan yang menghambat optimalisasi pelayanan publik berbasis elektronik. Berdasarkan analisis dokumen penelitian, teori e-government versi Indrajit, serta model SERVQUAL, ditemukan bahwa keberhasilan e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan kebijakan, ketersediaan infrastruktur teknologi, kompetensi aparatur, serta tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan digital.

Dari perspektif refleksi teoritis, penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa e-government merupakan proses transformasi multidimensional yang tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi, tetapi juga melibatkan perubahan budaya organisasi dan tata kelola pemerintahan. Temuan melalui model SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik digital di Kota Serang berada pada kategori sedang, dengan dimensi reliability dan tangibles sebagai aspek yang paling membutuhkan peningkatan untuk mendorong kepuasan masyarakat.

Temuan empiris mengindikasikan bahwa meskipun pemerintah Kota Serang telah menyediakan berbagai layanan berbasis digital seperti layanan administrasi kependudukan, sistem perizinan online, dan portal informasi publik, pemanfaatan layanan tersebut belum optimal. Faktor penyebabnya meliputi keterbatasan infrastruktur, variasi literasi digital masyarakat, rendahnya tingkat sosialisasi, serta gangguan teknis pada beberapa aplikasi pelayanan.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi diberikan untuk peningkatan implementasi e-government di Kota Serang, yaitu penguatan infrastruktur teknologi informasi terutama jaringan internet dan kapasitas server peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan berkelanjutan di bidang teknologi informasi, intensifikasi sosialisasi layanan digital kepada masyarakat, integrasi antar aplikasi layanan digital untuk menciptakan sistem yang lebih efektif, efisien, dan user-friendly, serta evaluasi berkala kualitas layanan berbasis digital menggunakan model SERVQUAL atau instrumen serupa.

Bagi peneliti selanjutnya terutama penelitian kelompok disarankan untuk melakukan pengumpulan data primer melalui wawancara atau survei langsung kepada aparatur maupun masyarakat. Pendekatan ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi pengguna, efektivitas layanan digital, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi e-government di tingkat daerah. (Times New Roman, size 12, Spacing: before 0 pt; after 0 pt, Line spacing: 1).

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Peneliti, yang merupakan sebuah kelompok beranggotakan tiga orang, menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan penelitian ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kota Serang yang telah menyediakan akses terhadap berbagai dokumen resmi dan informasi publik yang menjadi primary sources penting dalam proses analisis implementasi Electronic-Based Government System (SPBE) di daerah.

Penghargaan juga disampaikan kepada para akademisi, peneliti, serta penulis sebelumnya yang karyanya menjadi landasan teoretis dan referensi ilmiah dalam penelitian ini. Kontribusi pemikiran mereka telah memperkaya perspektif teoritik dan memperkuat kedalaman analisis yang disajikan.

Selain itu, peneliti memberikan apresiasi kepada rekan-rekan sejawat yang telah memberikan masukan konstruktif, dukungan teknis, serta ruang diskusi akademik selama

proses penelitian berlangsung. Bantuan dan kolaborasi yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, telah berperan signifikan dalam menjaga kualitas dan keberlangsungan penelitian kelompok ini hingga tahap penyelesaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Serang. (2022). Statistik Daerah Kota Serang 2022. <https://serangkota.bps.go.id>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dwiyanto, A. (2018). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press.
- Heeks, R. (2006). Implementing and managing eGovernment: An international text. SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2002). Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Andi.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). Peraturan Menteri PANRB No. 5 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Nugroho, R. (2014). Public policy. Elex Media Komputindo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Kota Serang. (2023). Layanan Digital Pemerintah Kota Serang. Retrieved from <https://serangkota.go.id>
- Putra, A., & Yunas, N. (2019). Pengaruh kesiapan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan digital pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(1), 45–60.
- Ramli, M. (2020). Transformasi digital dan penguatan infrastruktur SPBE pada pemerintah daerah. *Jurnal Teknologi Informasi*, 14(2), 55–69.
- Solekhan, M. (2017). Kapasitas aparatur dan tantangan pelayanan publik digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 1–13.
- UNDP. (2001). Human development report: Making new technologies work for human development. Oxford University Press.
- Winarno, H. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Sistem Informasi Negara*, 7(1), 22–31.
- Yunas, N. S., & Putra, R. S. (2019). Pengaruh penerapan e-government terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 45–57.