

RINGKASAN

Penelitian ini dilatar belakangi adanya tuntutan untuk memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pusaka Mas merupakan inovasi *e-government* yang salah satu tujuannya yaitu memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan layanan dan informasi Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Namun dalam implementasinya belum banyak masyarakat yang mengetahui dan menggunakan Pusaka Mas.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi *e-government* dalam rangka meningkatkan pelayanan publik pada Pusaka Mas (Pusat Aplikasi Kementerian Agama Kabupaten Banyumas). Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori keberhasilan *e-government* Indrajit yang memiliki tiga elemen yaitu *Support* (Dukungan), *Capacity* (Sumber Daya), dan *Value* (Manfaat).

Hasil dan pembahasan penelitian pada elemen *Support* yaitu sudah baik tetapi untuk publikasi atau sosialisasi perlu ditingkatkan. Pada elemen *Capacity* (Sumber Daya), ketersediaan sumber daya manusia memadai hanya saja perlu adanya pengembangan skill IT untuk pegawai PTSP supaya lebih handal dalam pengoperasian. Kemudian mengenai sumber daya finansial, biaya pemeliharaan komputer dan laptop sangat kurang untuk memenuhi kebutuhan kualitas teknologi. Ketersediaan sumber daya infrastruktur teknologi dalam pengimplementasian Pusaka Mas sudah memadai tetapi masih perlu ditingkatkan seperti kualitas komputer dan jaringan wifi yang digunakan. Selanjutnya elemen *value* (Manfaat) dari Pusaka Mas bagi Kemenag Banyumas sudah cukup baik. Namun manfaat Pusaka Mas bagi masyarakat masih perlu ditingkatkan mengingat belum banyak masyarakat yang menggunakan.

Kata Kunci : E-Government, Implementasi, Pelayanan Publik

SUMMARY

This research is motivated by the demand to utilize technological developments to improve the quality of public services. Pusaka Mas is an e-government innovation, one of the goals of which is to facilitate public access to obtain services and information from the Ministry of Religion of Banyumas Regency. However, in its implementation, not many people know and use Pusaka Mas.

This study aims to describe the implementation of e-government in order to improve public services at Pusaka Mas (Application Center of the Ministry of Religion of Banyumas Regency). The research method used is a qualitative research method with interview, observation, and documentation data collection techniques. This study uses Indrajit's e-government success theory which has three elements, namely Support, Capacity, and Value.

The results and discussion of the study on the Support element are good, but publication or socialization needs to be improved. In the Capacity element, the availability of human resources is adequate, only the development of IT skills for PTSP employees is needed to be more reliable in operation. Then regarding financial resources, the cost of maintaining computers and laptops is very lacking to meet the needs of technology quality. The availability of technological infrastructure resources in the implementation of Pusaka Mas is adequate but still needs to be improved such as the quality of computers and wifi networks used. Furthermore, the value element (Benefit) of Pusaka Mas for the Banyumas Ministry of Religion is quite good. However, the benefits of Pusaka Mas for the community still need to be improved considering that not many people use it.

Keywords : E-Government, Implementation, Public services