

EVALUASI PENERAPAN E-GOVERNMENT DI KANTOR KECAMATAN CILEUNYI PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG

Regiana Shinta Dwi Nurmala¹, Salma Hoerunisa², Santi Nurul Fatimah³

¹Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, email

Email: regianashinta@gmail.com, salmakhoirunnisa00@gmail.com, santinurfa2003@gmail.com

KEYWORD

Bandung Digital Service, E-Government, Cileunyi District, Public Service

ABSTRACT

E-Government is part of the digital transformation in the government sector that supports administrative services to be more effective and responsive to the needs of the community. In an effort to improve the quality of public services, digitalization is present as an innovation that facilitates public access to various administrative services. This research aims to analyze the role of E-Government through the Bandung Digital Service (BDS) platform in improving the quality of public services and its impact on the performance of employees at the Cileunyi District Office. The method used is qualitative descriptive with data collection techniques through interviews and observations during the implementation of Field Work Practice (PKL). The results of the study show that the implementation of E-Government provides easy access to services and is able to improve employee work efficiency by reducing manual processes and speeding up data verification. Challenges are also still found, such as the lack of public understanding of digital systems, technical obstacles that hinder the effectiveness of services, and employees who must be able to adapt to the new system by improving their digital skills. From this study, E-Government has great potential in improving the quality of public services, but infrastructure optimization and digital education regarding the implementation of E-Government through the Bandung Digital Service (BDS) application are needed to ensure more effective implementation.

KATA KUNCI

Bandung Digital Service, E-Government, Kecamatan Cileunyi, Pelayanan Publik

ABSTRAK

E-Government merupakan bagian dari transformasi digital di sektor pemerintahan yang mendukung layanan administrasi agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, digitalisasi hadir sebagai inovasi yang mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran E-Government melalui platform Bandung Digital Service (BDS)

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dampaknya terhadap kinerja para pegawai di Kantor Kecamatan Cileunyi. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Government memberikan kemudahan akses layanan serta mampu meningkatkan efisiensi kerja pegawai dengan mengurangi proses manual dan mempercepat verifikasi data. Tantangan juga masih ditemukan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital, kendala teknis yang menghambat efektivitas layanan, serta para pegawai yang harus mampu beradaptasi dengan sistem baru dengan meningkatkan keterampilan digital mereka. Dari penelitian ini, E-Government memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi optimalisasi infrastruktur dan edukasi digital mengenai penerapan E-Government melalui aplikasi Bandung Digital Service (BDS) diperlukan untuk memastikan implementasi yang lebih efektif.

PENDAHULUAN

Kantor Kecamatan Cileunyi merupakan salah satu kantor administratif di Kabupaten Bandung yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan layanan publik bagi masyarakat. Sebagai bagian dari pemerintahan daerah, kantor kecamatan bertugas memberikan berbagai pelayanan administratif, seperti pengurusan KTP, KK, serta layanan kependudukan lainnya. Fungsi utama instansi ini adalah memastikan bahwa setiap warga mendapatkan akses terhadap layanan pemerintahan secara efektif dan efisien. Di Kantor Kecamatan Cileunyi, divisi umum dan kepegawaian memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Divisi ini bertanggung jawab dalam mengelola berbagai permohonan administratif seperti pembuatan KTP, KK, serta penerbitan surat-surat resmi lainnya, seperti surat keterangan ahli waris dan register surat keterangan tidak mampu. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan serta surat-surat penting lainnya.

Penerapan *E-Government* menjadi inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, bertujuan untuk memberikan jaminan hukum terhadap hak publik dalam mengakses informasi yang dikelola oleh badan publik. *E-Government* mendukung implementasi UU ini dengan menyediakan sarana berbasis teknologi informasi untuk memfasilitasi distribusi informasi secara lebih efisien dan transparan. Melalui *E-Government*, berbagai layanan administrasi dapat diakses dengan lebih cepat dan efisien. Penerapan *E-Government* juga membantu mengurangi prosedur birokrasi yang kompleks, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan tanpa harus melalui proses yang berbelit. (Heriyanto, 2022) menyebut bahwa *E-Government* merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi, seperti internet dan perangkat *mobile*, yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor bisnis. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), memberikan panduan komprehensif mengenai pengembangan dan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik diseluruh jajaran pemerintahan.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, masyarakat seringkali mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen administrasi, seperti KTP, Kartu Keluarga, dan berbagai surat lainnya. Proses yang memakan waktu lama, antrean panjang, serta kurangnya sistem yang terintegrasi menjadi hambatan utama dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga mencerminkan belum optimalnya tata kelola pemerintahan di tingkat kecamatan. Sistem administrasi yang masih mengandalkan pencatatan manual dan prosedur konvensional sering kali menyebabkan ketidakefisienan, sehingga memperlambat proses pelayanan. Menurut (Tui et al., 2022) menunjukkan bahwa masalah utama dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah waktu pelayanan yang cenderung lama serta minimnya pemahaman masyarakat terkait prosedur yang harus dilakukan. Kondisi ini dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Begitupun yang disampaikan oleh (Tui et al., 2019), masyarakat saat ini tidak lagi menyukai pelayanan yang rumit, memakan waktu lama, dan berisiko akibat proses birokrasi yang berbelit. Mereka menginginkan pelayanan yang lebih efisien, cepat, serta mampu memahami dan memenuhi kebutuhan mereka dalam waktu singkat.

Dari uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam artikel ini adalah bagaimana peran *E-Government* terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan cileunyi serta bagaimana dampak terhadap pegawainya. Dalam penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik, menurut (Indrajit, 2016) penerapan *E-Government* dapat diukur dengan melalui 3 dimensi yaitu: *support*, *capacity*, dan *value*. Artikel ini secara teoritis bermanfaat pada pemahaman *E-Government* dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Penerapan *E-Government* dapat mengurangi birokrasi, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan transparansi. Secara praktis, artikel ini bermanfaat untuk memberikan wawasan kepada pegawai Kecamatan Cileunyi agar dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Penerapan *E-Government* yang optimal memerlukan pelatihan pegawai dan dukungan infrastruktur yang memadai.

Beberapa penelitian terdahulu dapat menjadi rujukan yang relevan untuk mendukung topik pada kajian ini. Penelitian yang dilakukan oleh (Taufiqurokhman et al., 2023) mengkaji pengaruh digitalisasi dalam transformasi *E-Government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dengan fokus pada unit pelayanan publik yang telah menerapkan sistem *E-Government*. Hasilnya menunjukkan bahwa digitalisasi berperan besar dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi operasional, dan respons pemerintah terhadap masyarakat. Selain itu, kepuasan warga meningkat berkat kemudahan akses dan keterbukaan informasi. Penelitian oleh (Rahayua et al., 2021) mengkaji pengaruh digitalisasi dan persepsi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mangga Besar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil menunjukkan bahwa Pemanfaatan teknologi digital terbukti mampu meningkatkan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan, mempercepat respon aparatur terhadap kebutuhan masyarakat, mengoptimalkan efisiensi kerja, serta meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh (Irfan & Anirwan, 2023) mengulas literatur terkait digitalisasi dalam pelayanan publik dan perannya dalam mendukung reformasi birokrasi di Indonesia. Studi ini mengeksplorasi urgensi transformasi digital dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat melalui penerapan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan. Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan pemerintah, dan menciptakan inovasi baru dalam pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong reformasi birokrasi melalui inovasi berbasis teknologi dan terbukti mampu mempercepat respons birokrasi. Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk menganalisis bagaimana dampak penerapan *E-Government* terhadap para pegawai. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif penulis mengidentifikasi apa saja dampak penerapan *platform* aplikasi dan *website Bandung Digital Service* (BDS) terhadap para pegawai di Kantor Kecamatan Cileunyi.

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan upaya yang disengaja dari negara untuk menyediakan barang dan/atau jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat, yang merupakan hak setiap warga negara yang dijamin oleh undang-undang (Riani, 2021). Secara khusus, pelayanan publik mengacu pada serangkaian tindakan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, dan disediakan oleh pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Kegiatan ini meliputi penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif bagi setiap warga negara dan penduduk. Dalam konteks pelayanan publik, terdapat empat unsur utama yang perlu diperhatikan, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan (Bharata, 2004) dalam (Riani, 2021).

Sementara itu (Dewi & Suparno, 2022) menekankan bahwa pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Negara didirikan dengan tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Oleh karena itu, birokrasi harus mampu menyediakan layanan yang tidak hanya bersifat individual, tetapi juga mencakup kebutuhan yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat secara luas. Menurut (Lestari & Santoso, 2022), pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi merupakan salah satu bentuk nyata dari peran aparatur negara sebagai pelayan masyarakat, selain sebagai pelaksana tugas negara. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mewujudkan konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama birokrasi dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Melalui pelayanan yang efektif dan responsif, pemerintah dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat secara luas.

2. *E-Government*

E-Government atau pemerintah elektronik merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut (Abidin, 2002) dalam (Muliawaty & Hendryawan, 2020) menyatakan bahwa *E-Government* adalah sistem manajemen informasi berbasis internet yang digunakan oleh pemerintah untuk merekam, melacak, dan memberikan akses informasi serta layanan publik kepada masyarakat. Melalui penerapan *E-Government*, diharapkan tercipta hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, serta tercapainya pelayanan publik yang lebih efisien dan akuntabel. Sementara itu, (Irawan, 2018) juga mendefinisikan *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung penyelenggaraan layanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat

(Sri Hariyati et al., 2022) menjelaskan tujuan utama implementasi *E-Government* adalah untuk memperbaiki mutu pelayanan publik di Indonesia, yang selama ini dirasa belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, *E-Government* diharapkan mampu memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas, kecepatan, dan efektivitas pelayanan publik. *E-Government* menjadi salah satu solusi penting dalam revitalisasi sistem pemerintahan yang lebih

transparan dan efisien, serta untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas.

Menurut (Indrajit, 2016), penerapan *E-Government* dalam sektor publik dapat diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), dan *value* (nilai/manfaat).

- 1) Dukungan (*Support*), keberhasilan implementasi *E-Government* bergantung pada sejauh mana dukungan dari para pemangku kebijakan dan pejabat publik. Dukungan ini mencakup, kesepakatan bahwa *E-Government* merupakan elemen kunci dalam mencapai visi dan misi suatu negara, sehingga harus diprioritaskan dalam kebijakan nasional, dan sosialisasi konsep *E-Government* secara menyeluruh dan berkelanjutan kepada birokrat serta masyarakat umum melalui berbagai metode kampanye yang menarik dan mudah dipahami.
- 2) Kapasitas (*Capacity*), keberlanjutan *E-Government* juga sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam menjalankan inisiatif digital. Terdapat tiga faktor utama yang menentukan kapasitas ini yaitu tersedianya sumber daya finansial yang cukup untuk mendukung implementasi program *E-Government*, infrastruktur teknologi informasi yang memadai, karena keberhasilan *E-Government* setidaknya 50% bergantung pada kesiapan infrastruktur ini, dan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang teknologi informasi serta memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk mengelola dan mengembangkan sistem *E-Government*.
- 3) Nilai/Manfaat (*Value*), dimensi *value* berfokus pada manfaat yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Implementasi *E-Government* tidak akan efektif jika masyarakat tidak merasakan dampak positifnya. Prioritas harus diberikan pada program yang memiliki dampak langsung dan signifikan bagi masyarakat agar manfaat *E-Government* benar-benar dirasakan oleh publik.

3. Bandung Digital Service

Bandung Digital Service (BDS) merupakan sebuah *platform* digital yang dirancang oleh Pemerintah Kabupaten Bandung untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik secara daring. Dengan aplikasi ini, penduduk dapat mengurus administrasi kependudukan, seperti pengajuan KTP elektronik, Kartu Keluarga, serta akta kelahiran, tanpa perlu mengunjungi kantor pemerintahan secara langsung. Dengan integrasi berbagai layanan dalam satu aplikasi, Bandung Digital Service (BDS) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta memberikan kemudahan akses bagi Masyarakat.

Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada pengaruh E-Government terhadap kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan secara umum, namun belum banyak kajian yang secara spesifik menyoroti dampak implementasi E-Government terhadap pegawai kecamatan sebagai pelaksana langsung layanan digital. Masih sedikit perhatian terhadap aspek adaptasi pegawai terhadap perubahan sistem, kesiapan kapasitas digital internal, serta kendala teknis yang mereka hadapi selama transisi ke sistem digital. Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan gambaran lebih mendalam mengenai pengaruh platform Bandung Digital Service (BDS) terhadap proses kerja dan efisiensi pegawai Kecamatan Cileunyi.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap dampak implementasi E-Government terhadap kinerja internal pegawai kecamatan, bukan hanya dari sisi pengguna layanan (masyarakat). Penelitian ini juga menggunakan pendekatan lapangan yang langsung melibatkan pengalaman Praktik Kerja Lapangan (PKL), observasi, dan wawancara dengan pegawai untuk menangkap realitas adaptasi digital di tingkat akar rumput birokrasi pemerintahan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan E-Government melalui platform Bandung Digital Service (BDS) dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan mengidentifikasi dampaknya terhadap kinerja serta kesiapan digital para pegawai di Kantor Kecamatan Cileunyi.

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dalam memperkaya kajian mengenai implementasi E-Government dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan pelatihan digital bagi pegawai serta penguatan infrastruktur teknologi guna mendukung transformasi digital pelayanan publik yang lebih merata dan efisien.

METODE

Mahasiswa melakukan metode observasi dan wawancara pada saat Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan di Kantor Kecamatan Cileunyi bertujuan untuk memahami langsung proses administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan. PKL dilaksanakan di Kantor Kecamatan Cileunyi, sebuah instansi pemerintahan yang bertanggung jawab atas administrasi dan pelayanan publik di wilayah Kecamatan Cileunyi. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa melaksanakan PKL selama 1 bulan dimulai tanggal 2 Januari hingga 7 Februari 2025 dan waktu Praktik Kerja Lapangan (PKL) mengikuti sesuai dengan jam kerja. Mahasiswa mulai menjalankan berbagai tugas yang telah diberikan oleh pembimbing lapangan. Kegiatan yang dilakukan meliputi pengarsipan dokumen, membantu pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan berbasis digital, serta mengamati sistem kerja pegawai kecamatan dalam menangani berbagai urusan pemerintahan. Evaluasi dengan dosen pembimbing PKL, dosen datang ke tempat PKL Kantor Kecamatan Cileunyi pada awal pelaksanaan PKL, dan ketika pelaksanaan PKL selesai, mahasiswa datang ke kampus untuk evaluasi dengan dosen pembimbing serta diberi penilaian dari dosen pembimbing PKL setelah ada nilai dari pembimbing lapangan instansi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, khususnya melalui wawancara kepada bagian umum dan kepegawaian di bidang pelayanan publik dan observasi langsung selama PKL. Menurut (Pahleviannur et al., 2023) Proses penelitian kualitatif mencakup pengumpulan fakta, data, dan informasi dari informan, yang kemudian dideskripsikan, dijelaskan, serta dianalisis secara ilmiah. Dalam metode ini mahasiswa melakukan wawancara dengan pegawai kecamatan untuk mendapatkan informasi mengenai tugas dan tanggung jawab mereka, prosedur administrasi, serta kendala yang sering dihadapi dalam pelayanan publik. Selain wawancara, observasi langsung juga digunakan untuk memahami pola kerja dan interaksi antara pegawai dengan masyarakat. Studi literatur yang digunakan dari berbagai artikel terbaru. Teknik analisis data yang digunakan yaitu interaktif. Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga langkah dalam teknik analisis data interaktif, yang pertama ada reduksi data yaitu menyaring dan menyederhanakan data agar lebih sesuai dengan tujuan penelitian, yang kedua penyajian data yang disusun dalam bentuk yang lebih terorganisir dan sistematis, dan penarikan kesimpulan berdasarkan bukti yang kuat yang telah diperoleh selama pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cileunyi

Sejak tahun 2023, Kantor Kecamatan Cileunyi telah mengadopsi inovasi teknologi dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan *E-Government* melalui aplikasi dan *website Bandung Digital Service* (BDS). Penerapan *E-Government*, khususnya melalui *platform Bandung Digital Service* (BDS), berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor

Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung. Sebelumnya, masyarakat harus datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengurus berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti KTP, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), yang membutuhkan waktu lama dan mengakibatkan antrean panjang. Dengan adanya *platform Bandung Digital Service* (BDS), masyarakat kini dapat mengakses layanan tersebut secara online menggunakan aplikasi dan *website* dalam mengurangi kebutuhan untuk hadir langsung dan menghemat waktu menjadikan pelayanan administrasi lebih efisien, lebih cepat, dan lebih transparan.

Sebagian besar masyarakat yang lebih muda merasa bahwa *platform Bandung Digital Service* (BDS) sangat praktis dan memudahkan mereka dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Mereka merasa bahwa aplikasi ini adalah langkah maju yang sangat memudahkan urusan administrasi, terutama di era digital yang serba cepat. Meskipun teknologi digital memberikan berbagai kemudahan, tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada beberapa tantangan yang harus dihadapi, terutama terkait dengan kurangnya tingkat pemahaman masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi serta permasalahan pada sistem yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yaitu sistem yang sering mengalami gangguan. Ketika permintaan layanan meningkat, server dapat menjadi lambat atau bahkan tidak bisa diakses sama sekali, yang berisiko mengganggu kelancaran proses pelayanan. Situasi ini dapat menyebabkan masyarakat merasa frustrasi dan kecewa, karena mereka tidak dapat mengakses layanan sebagaimana mestinya.

Melalui *platform Bandung Digital Service* (BDS), masyarakat dapat melakukan proses administrasi kependudukan dengan lebih mudah. Pengurusan KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, hingga SKPWNI kini dapat dilakukan secara online, yang sebelumnya harus menunggu antrean panjang. Digitalisasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Taufiqurokhman et al., 2023). Proses digitalisasi ini meminimalisir kesalahan manusia, meningkatkan ketepatan data, dan memudahkan pemantauan setiap langkah administrasi. Dengan sistem yang lebih terstruktur, pegawai pun bisa lebih fokus pada verifikasi data dan memberikan pelayanan yang lebih responsif. Secara keseluruhan meningkatkan kualitas pelayanan publik, memudahkan masyarakat, dan mengurangi beban pegawai.

Dampak E-Government terhadap Pegawai di Kantor Kecamatan Cileunyi

Penerapan *E-Government* di Kantor Kecamatan Cileunyi tidak hanya berdampak pada masyarakat, tetapi kebaruan dalam artikel ini juga membahas dampaknya pada pekerjaan pegawai Kecamatan Cileunyi. Sebelum adanya digitalisasi, pegawai kecamatan terbiasa dengan proses manual yang membutuhkan waktu lama dan interaksi langsung dengan masyarakat. Dengan adanya *platform Bandung Digital Service* (BDS), pegawai kini dapat lebih fokus pada pengelolaan data dan verifikasi permohonan administrasi tanpa harus menghabiskan waktu untuk proses manual. Pegawai dapat menangani lebih banyak permohonan dalam waktu yang lebih singkat.

Transisi dari sistem manual ke digital membawa tantangan tersendiri bagi pegawai. Sebagian pegawai yang sebelumnya belum terbiasa dengan teknologi harus mengikuti pelatihan dan beradaptasi dengan sistem yang baru. Keterampilan digital menjadi kunci bagi pegawai dalam menjalankan tugas mereka dengan baik. Pemerintah daerah perlu memberikan pelatihan secara berkelanjutan agar pegawai tidak hanya dapat mengoperasikan sistem, tetapi juga mampu memecahkan masalah yang timbul terkait teknologi. Meskipun sistem digitalisasi memudahkan pegawai dalam melakukan verifikasi data, hal ini juga mengubah peran mereka menjadi lebih berfokus pada pemantauan dan penanganan masalah yang mungkin muncul di dalam sistem. Jika terdapat kesalahan atau masalah teknis pada aplikasi, pegawai harus segera menanganinya. Penting

bagi pegawai untuk memiliki kemampuan dalam memecahkan masalah terkait teknologi, selain keterampilan administrasi tradisional yang telah mereka miliki sebelumnya.

Penerapan Dimensi *E-Government*

Penerapan *E-Government* dapat diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Di bawah ini adalah analisis penerapan dimensi tersebut pada *E-Government* di Kantor Kecamatan Cileunyi.

- 1) Dukungan (*Support*), keberhasilan implementasi *E-Government* sangat bergantung pada dukungan yang diberikan oleh para pemangku kebijakan dan pejabat publik. Dukungan ini mencakup beberapa aspek penting. Pertama, ada kesepakatan bahwa *E-Government* merupakan elemen kunci dalam mencapai visi dan misi. Oleh karena itu, penerapan *E-Government* harus diprioritaskan dalam kebijakan nasional dan daerah. Di Kecamatan Cileunyi, dukungan pemerintah daerah sangat penting dalam menyukseskan implementasi *platform Bandung Digital Service* (BDS). Selain itu, sosialisasi konsep *E-Government* juga perlu dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan kepada birokrat serta masyarakat. Proses sosialisasi yang efektif akan mempermudah masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan layanan yang tersedia melalui *platform* digital tersebut. Meskipun terdapat dukungan dari pemerintah, tantangan utama yang dihadapi adalah masih terbatasnya infrastruktur teknologi, seperti server dan jaringan internet yang dapat menghambat kinerja sistem.
- 2) Kapasitas (*Capacity*), dimensi kapasitas mengukur sejauh mana pemerintah dan sistem memiliki kapasitas untuk mendukung penerapan *E-Government*. Di Kecamatan Cileunyi, meskipun *platform Bandung Digital Service* (BDS) telah diluncurkan, kapasitas infrastruktur teknologi masih menjadi kendala besar. Keberhasilan implementasi *E-Government* sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk mendukung pengembangan dan pemeliharaan sistem. Infrastruktur teknologi yang memadai, seperti kapasitas server dan jaringan internet yang stabil, juga menjadi faktor penentu kesuksesan. Tanpa infrastruktur yang baik, layanan digital akan terganggu, seperti yang terlihat pada gangguan akses yang terjadi akibat kapasitas server yang terbatas. Di samping itu, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang teknologi juga sangat penting. Pegawai di Kecamatan Cileunyi perlu dilatih untuk mengoperasikan sistem *E-Government* dengan baik agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas di berbagai aspek ini sangat diperlukan untuk mendukung keberlanjutan penerapan *E-Government*.
- 3) Nilai/Manfaat (*Value*), dimensi nilai atau manfaat berfokus pada sejauh mana penerapan *E-Government* memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pegawai. Di Kecamatan Cileunyi, penerapan *platform* aplikasi dan *website Bandung Digital Service* (BDS) memberikan manfaat yang cukup besar bagi masyarakat, seperti kemudahan mengakses layanan administrasi secara *online*. Proses yang lebih cepat dan efisien mengurangi waktu tunggu dan antrean panjang yang sebelumnya menjadi masalah besar. Masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran, dengan lebih mudah dan transparan. Bagi pegawai, penggunaan sistem digital ini mengurangi beban administratif, memungkinkan mereka untuk fokus pada verifikasi data dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Meskipun manfaatnya besar, tantangan masih ada, seperti kesenjangan digital yang dirasakan oleh sebagian masyarakat, terutama yang kurang familiar dengan teknologi. Untuk itu, pelatihan dan edukasi digital kepada masyarakat sangat penting agar manfaat *E-Government* dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Solusi untuk Mengatasi Tantangan dalam Penerapan *E-Government*

Untuk mengatasi beberapa tantangan yang dihadapi dalam penerapan *E-Government* di Kecamatan Cileunyi, beberapa solusi perlu dipertimbangkan, antara lain:

1. Peningkatan Infrastruktur Teknologi: Peningkatan kapasitas server dan kualitas jaringan internet menjadi solusi utama untuk mengatasi masalah teknis yang muncul saat permintaan layanan meningkat. Peningkatan kapasitas server akan memungkinkan aplikasi dan *website Bandung Digital Service* (BDS) berjalan dengan lebih lancar, sementara peningkatan kualitas jaringan internet akan memastikan masyarakat di seluruh wilayah Kecamatan Cileunyi dapat mengakses layanan tanpa hambatan.
2. Peningkatan Kuota dan Blangko KTP-*el*: Peningkatan kuota pencetakan KTP-*el* dan ketersediaan blangko yang cukup akan mengurangi antrean panjang dan waktu tunggu yang dialami oleh masyarakat. Selain itu, memperbanyak jumlah blangko KTP-*el* akan memastikan bahwa pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif.
3. Penyuluhan dan Pelatihan Digital untuk Masyarakat: Pelatihan atau penyuluhan kepada masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi dan *website Bandung Digital Service* (BDS) sangat penting, terutama bagi warga yang tidak terbiasa menggunakan teknologi. Pemerintah dapat mengadakan kegiatan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan digital masyarakat agar mereka dapat mengakses layanan administrasi dengan lebih mudah.
4. Meningkatkan Aksesibilitas untuk Wilayah Terpencil: Untuk wilayah yang sulit dijangkau atau memiliki kualitas sinyal internet yang buruk, pemerintah dapat menyediakan akses alternatif, seperti menyediakan perangkat yang lebih terjangkau bagi warga di daerah tersebut atau meningkatkan jaringan internet di daerah terpencil.

KESIMPULAN

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kecamatan Cileunyi, kami memperoleh pengalaman langsung yang berharga dalam memahami dan terlibat dalam proses administrasi pemerintahan berbasis digital. Kegiatan ini memberikan kesempatan untuk mengelola administrasi kependudukan, mengoperasikan platform Bandung Digital Service (BDS), dan berinteraksi dengan masyarakat dalam memberikan layanan serta edukasi terkait digitalisasi pelayanan publik. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa penerapan E-Government melalui BDS telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, namun masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan pegawai, serta kesulitan masyarakat dalam mengakses dan memahami layanan digital tersebut. Oleh karena itu, disarankan adanya penguatan infrastruktur, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, serta sosialisasi yang intensif dan inklusif untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Sebagai saran untuk penelitian selanjutnya, penting untuk menganalisis kesesuaian antara fitur-fitur dalam BDS dengan kebutuhan spesifik masyarakat, mengukur efektivitas masing-masing fitur dalam mendukung akses layanan, serta menilai tingkat kepuasan pengguna secara kuantitatif dan kualitatif. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ke depan diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis bagi optimalisasi sistem layanan digital pemerintahan yang lebih adaptif dan berorientasi pada kepuasan publik.

REFERENSI

Bina, U., Gorontalo, T., Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO.

- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. In *Musamus Journal Of Public Administration*. 2022.
- Indrajit. (2016). ELECTRONIC GOVERNMENT. https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government
- Irawan, A. (2018). SISTEM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MERAUKE Oleh: Dosen STIA Karya Dharma Merauke. <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43-55.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Pahleviannur, M. R., De Grave, A., Saputra, D. N., Mardianto, D., Hafrida, L., Bano, V. O., ... & Sinthania, D. (2022). Metodologi penelitian kualitatif. Pradina Pustaka.
- Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
- Rahayua, I., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). 651 | *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6).
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Sri Hariyati, A. M., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini, K. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 203–208. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i3.360>
- Taufiqurokhman, T., Pathony, T., Damanik, F. H. S., Nurhakim, A., & Judijanto, L. (2023). Transformasi E-Government: Mengevaluasi Dampak Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 3(2), 1796-1803
- Tui, F. P. (2019). Pengembangan Kompetensi Aparatur: Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango. *Publik*, 6(1), 1-8.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.