

**ANALISIS PENERAPAN  
*ELECTRONIC GOVERNMENT (E-GOV)*  
DI KECAMATAN CINAMBO KOTA BANDUNG**

**ARTIKEL TESIS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Sidang Tesis  
Guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P.)  
Pada Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Publik  
Pascasarjana Universitas Pasundan**

**Oleh :**

**Hafidl Maulana Akbar Al-Husen**

**NPM : 208010015**



**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG  
2023**

## ABSTRAK

### ANALISIS PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT (E-GOV)* DI KECAMATAN CINAMBO KOTA BANDUNG

Oleh :

**Hafid Maulana Akbar Al-Husen**  
**NPM : 208010015**

Penerapan *electronic government* di Kecamatan Cinambo masih belum dapat berjalan secara optimal. Permasalahan utama di dalam penelitian ini yaitu belum maksimalnya sosialisasi konsep *e-government*, kurangnya kualitas dan kuantitas pengelola *e-government*, dan rendahnya partisipasi warga dalam pelaksanaan pelayanan melalui *website*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat penerapan tersebut. Upaya menjawab permasalahan dan tujuan penelitian dilakukan dengan menggunakan elemen sukses pengembangan *e-government* menurut *Harvard JFK School of Government* antara lain *support*, *capacity*, dan *value*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dan studi pustaka. Selanjutnya data-data dikumpulkan dan dianalisis dengan model analisis data alur melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Kemudian untuk mengetahui kelayakan data, dilakukan pengujian keabsahan data dengan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo belum dapat berjalan secara optimal karena adanya beberapa faktor penghambat yaitu sosialisasi penerapan *e-government* yang belum dilakukan secara merata, kontinyu, dan menyeluruh kepada seluruh masyarakat Kecamatan Cinambo. *Capacity* yang sangat terbatas dengan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia yang kurang memadai. Sehingga upaya yang dapat dilakukan untuk menanggulangi hambatan tersebut adalah bekerjasama antar pihak Kecamatan, RW dan RT membuat pamflet/poster mengenai ajakan untuk melakukan pelayanan yang berbasis *online* agar masyarakat lebih tertarik dan memahami mengenai pelayanan *online* di Kecamatan Cinambo. Adanya pemangkasan biaya untuk program Kecamatan berdasarkan prioritasnya. Melakukan pengelolaan barang dan *website* agar tidak terjadi error atau terdapat menu-menu yang tidak bisa di akses. Adanya kerjasama antara pihak Kecamatan Cinambo dengan Diskominfo Kota Bandung untuk membuat program seminar dan pelatihan khusus aparatur desa mengenai perkembangan teknologi yang akan merujuk kepada pelayanan berbasis *online*.  
Kata Kunci: Pelayanan Publik, *Electronic Government*, Kecamatan.

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION ANALYSIS ELECTRONIC GOVERNMENT (E-GOV) IN CINAMBO DISTRICT, BANDUNG CITY**

**By :**  
**Hafidl Maulana Akbar Al-Husen**  
**NPM : 208010015**

*The implementation of electronic government in the Cinambo District is still not running optimally. The main problems in this study are that the socialization of the e-government concept has not been maximized, the lack of quality and quantity of e-government managers, and the low participation of citizens in implementing services through websites. The purpose of this study is to find out how e-government is implemented in the Cinambo District factors that hinder the application. Efforts to answer the problems and research objectives are carried out by using the elements of successful development e-government according to the Harvard JFK School of Government includes support, capacity, and value.*

*This study uses qualitative research methods with data collection techniques: observation, interviews, and literature study. Furthermore, the data were collected and analyzed with a data flow analysis model through the stages of data reduction, data presentation, and data verification. Then to find out the feasibility of the data, testing the validity of the data was carried out using the triangulation technique.*

*The results showed that the implementation of e-government in the Cinambo District could not run optimally due to several inhibiting factors, namely the socialization of the application of e-government which had not been carried out evenly, continuously and thoroughly to all the people of the Cinambo District. Very limited capacity with inadequate financial resources, information technology infrastructure and human resources. So that the effort that can be made to overcome these obstacles is to work together between the District, RW and RT parties to make a pamphlet/poster regarding an invitation to carry out online-based services so that people are more interested in and understand about online services in the Cinambo District. There is a cost cut for the Kecamatan program based on its priority. Manage goods and websites so that errors do not occur or there are menus that cannot be accessed. There is collaboration between the Cinambo District and the Bandung City Diskominfo to create a special seminar and training program for village officials regarding technological developments which will refer to online-based services.*

*Keywords: Public Service, Electronic Government, District.*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Dalam kehidupan bernegara pada masa ini, telah mengalami banyak perubahan akibat kemajuan yang dicapai dalam proses pembangunan serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan ini terjadi karena teknologi yang semakin maju sehingga secara tidak langsung menuntut setiap aspek kehidupan untuk melakukan pemanfaatan akan teknologi. Perubahan yang sangat terlihat masyarakat saat ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena saat ini masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Kegiatan birokrasi merupakan perilaku melayani masyarakat dalam hal barang dan jasa, yang orientasinya bukan mencari keuntungan akan tetapi merupakan tanggung jawab tugas dan fungsi Negara. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik.

Di dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan 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 penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah mengamanatkan bahwa salah satu tujuan dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang akan ditempuh melalui 3 (tiga) jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan daya saing. (Lia Muliawaty, 2019)

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dari dilaksanakannya reformasi birokrasi. Peningkatan pelayanan publik dapat dilihat dari sejauh mana kualitas pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan penyelenggara negara atau instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat, serta tingkat kepuasan masyarakat ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.

Memasuki revolusi industri 4.0 tentunya kualitas pelayanan publik harus mampu beradaptasi mengikuti kemajuan teknologi dengan menggunakan sistem

digital agar tidak tertinggal dalam segala bidang serta mendukung *roadmap* pemerintah Indonesia “*making Indonesian 4.0*”. Pada era revolusi industri 4.0 ini menekankan teknologi informasi dan komunikasi yang lebih efisien, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan juga transparansi.

Oleh karena itu, dalam era ini untuk mewujudkan pemerintahan baik (*good governance*) salah satu upayanya dengan dikeluarkannya konsep *e-government*.

Dalam hal ini, Pemerintah menerapkan konsep *e-government* dalam memenuhi tuntutan masyarakatnya terhadap pelayanan yang prima. Pendayagunaan *e-government* dianggap sejalan dengan kebijakan penyelenggaraan otonomi daerah, dengan harapan agar penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dapat berlangsung dengan efektif dan efisien. Konsep *e-government* telah digagaskan oleh pemerintah Indonesia sejak tahun 2003, ditandai dengan lahirnya Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government*. Pengembangan *e-government* sebagai langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan. Dengan seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat, pemerintah harus berinisiatif untuk mengimbangi hal tersebut dengan mengeluarkan kebijakan yang baru dan berfokus terhadap pengembangan *e-government* untuk pelayanan yang lebih prima.

Penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo ini sebagai salah satu bentuk usaha pemerintah kota dalam rangka mendukung transparansi tata kelola pemerintahan terutama di tingkat daerah. Dengan asas keterbukaan atau transparansi tersebut maka diharapkan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dapat dipantau oleh masyarakat sehingga akan meningkatkan kepercayaan publik akan kinerja aparatur Kecamatan Cinambo.

### Gambar 1. 1 Website Kecamatan Cinambo



Sumber: <https://multisite.bandung.go.id/kecamatan-cinambo/>

Gambar diatas merupakan portal kecamatan yang dapat diakses melalui internet. Adapun yang dapat diakses dari portal diatas yaitu berbagai informasi seperti kegiatan kecamatan, data wilayah administratif, data pendidikan, data pekerjaan dan lain-lain. Selain itu juga, dalam portal tersebut terdapat laman yang memuat untuk melakukan pelayanan online seperti surat keterangan membuat KTP, Kartu Keluarga, surat kematian, surat keterangan usaha, dan sebagainya. Dari hasil observasi, *website* ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

di kecamatan yang awalnya manual beralih menjadi *online*. Manfaat pelayanan *online* ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menghemat biaya dan waktu, dan juga meminimalisir adanya oknum yang tidak bertanggung jawab seperti pungutan liar.

Dalam tabel 1.1. di bawah ini merupakan data pelayanan secara online dan manual Tahun 2022 di Kecamatan Cinambo Kota Bandung:

**Tabel 1.1 Jumlah Pelayanan Online dan Manual**

No	Tahun	Bulan	Pelayanan		Jumlah Pelayanan
			Online	Manual	
1	2022	Januari	0	320	320
2		Februari	40	315	355
3		Maret	55	250	305
4		April	56	290	346
5		Mei	125	350	475
6		Juni	73	285	358
7		Juli	45	335	380
8		Agustus	50	225	275
9		September	20	420	440
10		Oktober	0	354	354
11		November	0	400	400
12		Desember	0	50	50
Total			464	3594	4058

Sumber: Kecamatan Cinambo Kota Bandung, 2022

Pada Tabel di atas terlihat pelayanan secara manual masih mendominasi yaitu sebanyak 3594 pelayanan atau sebesar 88,57% dari total pelayanan di tahun 2022, sedangkan pelayanan secara online yaitu sebanyak 464 pelayanan atau sebesar 11,43% dari jumlah pelayanan di Kantor Kecamatan Cinambo. Pelayanan secara *online* tertinggi pada bulan Mei, yaitu sebanyak 125 pelayanan sedangkan di bulan yang sama untuk pelayanan manual mencapai 350 pelayanan. Pada bulan Februari hingga bulan Mei terjadi peningkatan pelayanan melalui *website*, hal ini terjadi karena masyarakat Kecamatan Cinambo merasa cemas akan pandemi *covid-19*. Selain itu, pemerintah Kota Bandung mengintruksikan masyarakatnya untuk melakukan aktivitas di rumah/ WFH (*work from home*).

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, menarik untuk peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan Electronic Government (E-Gov) Di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.**”

## 1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif meliputi bagaimana “Analisis Penerapan *Electronic Government (E-Gov)* Di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.”

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan *electronic government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung?
2. Dimensi-dimensi apa saja yang menjadi analisis Penerapan *electronic government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung?
3. Upaya apa saja untuk menanggulangi hambatan dalam Penerapan *electronic government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Penerapan *electronic government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung?
2. Dimensi-dimensi yang menjadi analisis Penerapan *electronic government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung?
3. Upaya untuk menanggulangi berbagai hambatan Penerapan *electronic government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung?

### 1.5. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap setelah terjawabnya rumusan masalah dan tercapainya tujuan penelitian, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Institusi  
Kegunaannya sebagai bahan masukan bagi Kecamatan Cinambo Kota Bandung dalam sistem pelayanan melalui *website*.  
Bagi peneliti selanjutnya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.
2. Manfaat Teoritis  
Penelitian ini salah satu kajian ilmu Administrasi Publik yang diharapkan dapat menambah wawasan khususnya berkaitan dengan pengembangan teori penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, PROPOSISI**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

Kajian ini mengkaji koordinasi yang dilakukan dengan kepuasan masyarakat. Guna menguji orsinilitas penelitian ini maka dilakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang relevan dengan koordinasi dan kepuasan masyarakat. Adapun hasil penelusuran yang dilakukan tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut :

##### **2.1.1. Penelitian Aditya Wijaya (2015)**

Aditya Wijaya dari Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang meneliti tentang Penerapan *E-Government* di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang (Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*), Hasil penelitian menunjukkan penerapan *electronic government* belum sepenuhnya berjalan secara maksimal, dikarenakan belum adanya Peraturan Daerah khusus yang mengatur tentang *electronic government* di Kota Semarang. Selain itu, masih banyaknya masyarakat yang kurang memberikan partisipasi dalam penerapan *Electronic Government*. Kendala yang menghambat dalam penerapan *Electronic Government* adalah kurangnya sarana dan prasarana yang diberikan pemerintah untuk menerapkan pemerintahan elektronik.

Abstrak: Penerapan *Electronic Government* dalam rangka mewujudkan *Good Government* adalah salah satu wujud untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dalam memberikan informasi. Dalam hal ini Pemerintah sebagai penyelenggara *Good Government*, masih banyak menemukan hambatan dalam penerapannya. Untuk menjalankan tugas dan wewenangnya Pemerintah mempunyai regulasi hukum yaitu ketentuan Pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 yang menyebutkan perintah dibentuknya Undang-undang organik tentang pemerintahan di daerah. Masalah yang diangkat penulis adalah: 1) Bagaimana Penerapan *Electronic Government* di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang ? dan 2) Apa saja kendala yang menghambat dalam penerapan *Electronic Government* di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang ?

##### **2.1.2. Jurnal Penelitian Sri Purwandani dkk (2012)**

Sri Purwandani dkk menulis dalam jurnal penelitian tentang Analisis Penerapan *Electronic Government* di Kabupaten Pati, Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Government di Kota Pati belum dapat berjalan secara maksimal karena terdapat faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi perkembangannya. Belum ada support di dalam penerapan e-Government dengan tidak adanya *political will* dari pemerintah. *Capacity* yang sangat terbatas dengan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia yang kurang memadai. Tidak adanya *willingness* masyarakat Kota Pati di dalam memanfaatkan fasilitas e-Gov serta adanya *local culture* dari masyarakat yang

lebih menyukai cara manual daripada menggunakan media elektronik di dalam melakukan berbagai pekerjaan.

### 2.1.3. Penelitian Mazlan (2019)

Mazlan dari Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru meneliti tentang “Penerapan *Electronic Government* dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”, Adapun Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *E-government* terhadap pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum mampu meningkatkan pelayanan dikarenakan penerapan *e-government* baru sekedar pemberian informasi dari kegiatan maupun tentang kependudukan.

### 2.1.4. Penelitian Sabino Mariano (2018)

Sabino Mariano dari Universitas Airlangga meneliti tentang Penerapan *Electonic Government* dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Kabupaten Sidoarjo belum optimal baik ditinjau dari segi support, capacity, maupun value.

### 2.1.5. Relevansi dengan Hasil Penelitian Terdahulu Keberlanjutan

**Tabel 1.2 Relevansi Hasil Penelitian Terdahulu dengan Dimensi Peneliti**

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Aditya Wijaya (2015) Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang	Penerapan <i>E-Government</i> di Sekretariat Daerah Kota Semarang	Membahas Penerapan <i>E-Government</i>	Waktu penelitian dan Objek penelitian
2.	Jurnal Penelitian 2015 dari Sri Purwandani dkk. Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik	Analisis Penerapan <i>electronik Government</i> di Kota Pati	Membahas Penerapan <i>E-Government</i>	Waktu penelitian dan Objek penelitian
3.	Mazlan (2019). Prodi Administrasi Negara. Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru	Penerapan <i>Electronic Government</i> dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Membahas Penerapan <i>E-Government</i>	Waktu penelitian dan Objek penelitian
4.	Jurnal penelitian 2018 dari Sabino Mariano. Magister Kebijakan Publik. Universitas Airlangga Surabaya	Penerapan <i>Electonic Government</i> dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo	Membahas Penerapan <i>E-Government</i>	Waktu penelitian dan Objek penelitian

### 2.1.6. Kajian Ilmu Administrasi Publik

Kata administrasi publik adalah terjemahan dari bahasa Inggris “*public administration*” yang sering disebut sebagai administrasi negara atau administrasi pemerintahan, Indradi dalam Revida, dkk (2020:1). Menurut Chandler dalam Rudiansyah dan Dahlan (2018:1) dijelaskan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Sedangkan menurut Barton dan Chapel dalam dalam Banga (2018:2) menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai “*the work of Government*”. Menurut Starling dalam Anggara (2016:2), menjelaskan bahwa administrasi publik adalah semua yang dicapai pemerintah yaitu dilakukan sesuai dengan pilihan kebijakan sebagaimana dijanjikan pada waktu kampanye pemilihan. Menurut Rosenbloom dalam Rudiansyah dan Dahlan (2018:3), menjelaskan administrasi publik yaitu “*is the use of managerial, legal and political*”.

Administrasi Publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Sedangkan menurut Chander dan Plano dalam dalam Revida, dkk (2020:4) mengemukakan bahwa: “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam publik.”

### 2.1.7. Kajian Kebijakan Publik

Konsep dasar tentang kebijakan publik sebenarnya bermula dari bangsa Yunani dan Romawi yang mengambil konsep publik dan privat. Bangsa Romawi mendefinisikan kedua istilah tersebut dalam *term res publica* dan *res priva*. Gagasan publik dan privat pada masa Yunani kuno diekspresikan dalam istilah konion (yang dapat diartikan publik) dan *idion* (yang bisa diartikan privat). Kemudian sejarah studi kebijakan publik sudah dapat dirasakan keberadaannya sejak abad ke 18 SM pada masa pemerintahan Babilonia yang disebut dengan Kode Hammurabi. Kode ini mengekspresikan keinginan membentuk ketertiban publik yang bersatu dan adil pada masa ketika Babilonia mengalami transisi dari Negara kota kecil menjadi wilayah yang luas Fermana dalam Abidin (2016: 30-31).

Istilah "Kebijakan" dan "Publik" dalam Kebijakan Publik dapat disimak melalui beberapa definisi tentang kebijakan publik yang dikumpulkan dari berbagai macam literatur. Pendefinisian berguna untuk menyediakan informasi bagi para perumus dan penganalisis kebijakan publik dikemudian hari manakala mereka berdiskusi dalam ruang politis Nawawi dalam Agustino (2016:7). Sedangkan menurut Nugroho (2003) dalam Abidin (2016:105), kebijakan publik tidak pernah muncul di “ruangan khusus”. Kebijakan publik sebagai studi bagaimana, mengapa dan apa efek dari tindakan aktif (*action*) dan pasif (*inaction*) pemerintah atau kebijakan publik adalah studi tentang apa yang dilakukan

pemerintah, mengapa pemerintah mengambil tindakan tersebut, dan apa akibat dari tindakan tersebut Fermana dalam Abidin (2016:34).

Untuk memahami berbagai definisi kebijakan publik, ada baiknya jika kita membahas beberapa konsep kunci yang termuat dalam kebijakan publik menurut Young dan Quinn dalam Kartawidjaja (2018:44), yaitu:

1. Tindakan pemerintah yang berwenang. Kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politis dan finansial untuk melakukannya;
2. Sebuah reaksi terhadap kebutuhan dan masalah dunia nyata. Kebijakan publik berupaya merespon masalah atau kebutuhan kongkrit yang berkembang di masyarakat;
3. Seperangkat tindakan yang berorientasi pada tujuan Kebijakan publik biasanya bukanlah sebuah keputusan tunggal, melainkan terdiri dari beberapa pilihan tindakan atau strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan orang banyak;
4. Sebuah keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Kebijakan publik pada umumnya merupakan tindakan kolektif untuk memecahkan masalah sosial Namun, kebijakan publik bisa juga dirumuskan berdasarkan keyakinan bahwa masalah sosial akan dapat dipecahkan oleh kerangka kebijakan yang sudah ada dan karenanya tidak memerlukan tindakan tertentu;
5. Sebuah justifikasi yang dibuat oleh seseorang atau beberapa orang aktor Kebijakan publik berst sebuah pernyataan atau justifikasi terhadap langkah-langkah rencana tindakan yang telah dirumuskan, bukan sebuah maksud atau janji yang belum dirumuskan. Keputusan yang telah dirumuskan dalam kebijakan publik bisa dibuat oleh sebuah badan pemerintah, maupun oleh beberapa perwakilan lembaga pemerintah.

Menurut Jones dalam Hayat (2018:47) yang mengutip pernyataan Larry Berman (1982) menyatakan :

Kebijakan merupakan keputusan tetap yang dicirikan oleh pelaku bersifat konsisten dan pengulangan (repetitiveness) tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut. Menurutnya, kebijakan merupakan pedoman bagi pimpinan untuk mengambil keputusan, baik dalam memecahkan masalah- masalah yang terjadi maupun untuk mencegah timbulnya masalah. Kebijakan ini dapat dijadikan pedoman bagi tindakan pimpinan maupun bawahan pada semua tingkatan dan berbagai fungsi.

## **2.2. Kerangka Berpikir**

Kerangka pemikiran merupakan sebuah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2017:65).

Pada dasarnya dilakukannya penelitian ini untuk meneliti adanya penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan tolak ukur dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2006:15) yang menyatakan bahwa elemen sukses penerapan *e-government* terdiri dari:

1. *Support*, adanya keinginan (*intent*) dari kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*.
  - a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
  - b. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.
  
2. *Capacity*, Adanya kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-government*. Ada tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:
  - a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
  - b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, hal ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*.
  - c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.
  
3. *Value*, dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*).

### **2.3. Proposisi Penelitian**

Penjelasan mengenai kerangka pemikiran tersebut membentuk sebuah proposisi penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan *electronic government* belum berjalan secara optimal di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.
2. Terdapat faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan *electronic government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.
3. Terdapat upaya untuk menanggulangi hambatan dalam penerapan *electronic government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Tempat penelitian dilakukan di Kecamatan Cinambo yang beralamatkan di Jl. Cinambo No.56, Pakemitan, Cinambo, Kota Bandung, Jawa Barat 40612, Adapun alasan pelaksanaan penelitian ini karena adanya ketertarikan peneliti terhadap fenomena terkait Analisis Penerapan *Electronic Government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.

##### **3.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Cinambo Kota Bandung**

Sebagaimana yang diamanatkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 6 tahun 2007 tentang pemekaran perubahan dan pembentukan Kecamatan dan Kelurahan dalam Daerah Kota Bandung bahwa tujuan yang dilakukannya adalah dalam rangka meningkatkan efektifitas penyelenggaraan Pemerintahan peningkatan efektifitas dilakukan mengingat jarak antara Pusat Kecamatan dan Kelurahan yang cukup variatif serta semakin meningkatnya Kepadatan penduduk pada beberapa Kecamatan.

Kota Bandung memiliki 30 Kecamatan dan 153 Kelurahan, Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan Cinambo yang merupakan Kecamatan hasil pemekaran dari wilayah Induk Kecamatan Ujung Berung yang memiliki luas Wilayah kurang lebih : 454.93 Ha.

Secara administrasi Kecamatan Cinambo memilki 4 Kelurahan yaitu :

1. Kelurahan Pakemitan ( 0001 ) Luas Wilayah : 109,52 Ha
2. Kelurahan Sukamulya ( 0002 ) Luas Wilayah : 73,34 Ha
3. Kelurahan Cisaranten Wetan ( 0003 ) Luas Wilayah : 90,14 Ha
4. Kelurahan Babakan Penghulu ( 0004 ) Luas Wilayah : 181,93 Ha

Dengan dilakukannya pemekaran ini diharapkan akan berdampak pada peningkatan kinerja Pemerintah , terutama menyangkut dengan kewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat, peningkatan kesejahteraan melalui pembangunan serta menciptakan suasana tentram dan aman bagi masyarakat.

Batas batas wilayah Kecamatan Cinambo adalah :

- Sebelah Selatan : Kecamatan Gedebage
- Sebelah Utara : Kecamatan Ujung Berung
- Sebelah Timur : Kecamatan Panyileukan
- Sebelah Barat : Kecamatan Arcamanik

## 1. Analisis Geografis dan Demografis

### a. Geografis

Secara geografis Kecamatan Cinambo memiliki bentuk wilayah daftar/berombak sebesar 15% dari total keseluruhan luas wilayah. Ditinjau dari sudut ketinggian tanah Kecamatan Cinambo berada pada ketinggian 500 meter diatas permukaan laut. Suhu maksimum dan minimum berkisar 25-30 C, sedangkan dilihat dari segi hujan berkisar 2400 mm/th dan jumlah hari dengan curah hujan yang terbanyak sebesar 45 hari.

### b. Batas Wilayah

Batas Kecamatan Cinambo secara administrasi berdasarkan Kelurahan berbatasan sebagai berikut :

No	Kelurahan	Luas Wilayah	Batas Administrasi
1	Pakemitan	109,52 Ha	Selatan : Kelurahan Babakan Penghulu Utara : Kelurahan Cigending Timur : Kelurahan Sukamulya Barat : Kelurahan Cisaranten Wetan
2	Sukamulya	73,34 Ha	Selatan : Kelurahan Babakan Penghulu Utara : Jl. A.H Nasution Timur : Kelurahan Cipadung Kulon Barat : Kelurahan Pakemitan
3	Cisaranten Wetan	90,14 Ha	Selatan : Kelurahan Babakan Penghulu Utara : Kelurahan Bina Harapan Timur : Kelurahan Pakemitan Barat : Kelurahan Cisaranten Kulon
4	Babakan PENGHULU	181,93 Ha	Selatan : Kelurahan Cisaranten Kidul Utara : Kelurahan Pakemitan dan Ciswet Timur : Kelurahan Cimincrang Barat : Kelurahan Cisaranten Kulon

Sumber: Profil Kecamatan Cinambo 2022

### c. Geologi

Sama halnya dengan Kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Bandung pada umumnya Kecamatan Cinambo permukaan dapat digolongkan datar dengan wilayah terkonsentrasi dengan radius penyebaran dengan penduduk tidak merata dimasing-masing Kelurahan.

## 2. Pemerintahan

Berdasarkan peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 6 tahun 2007 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bandung.

Struktur Organisasi Kecamatan Cinambo terdiri dari :

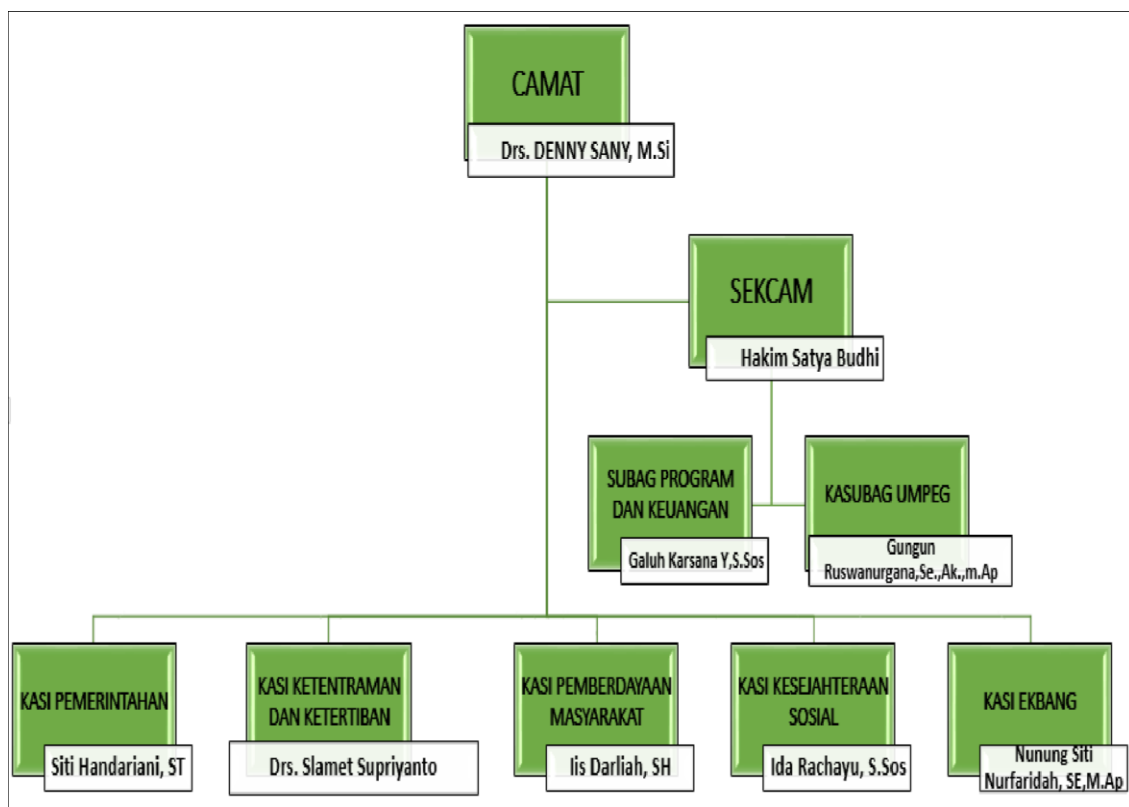
1. Camat
2. Sekretaris Kecamatan, membawahi :
  - a. Sub. Bagian Umum dan kepegawaian
  - b. Sub. Bagian Program dan Keuangan
3. Seksi pemerintahan
4. Seksi Ketentraman dan ketertiban
5. Seksi Pendidikan dan Kmasayarakatan
6. Seksi Ekbang dan LH
7. Seksi Pelayanan

### Visi

Kecamatan Cinambo tersebut merupakan bagian yang terintegrasi dan tidak terpisahkan dengan visi Kota Bandung yaitu memantapkan Kota Bandung sebagai Kota Jasa Yang Bermartabat (bersih makmur dan bersahabat)

### Misi

1. Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat
2. Meningkatkan Kualitas Usaha Ekonomi Masyarakat
3. Mengembangkan Seni Budaya yang Dinamis
4. Meningkatkan Penataan Lingkungan
5. Meningkatkan Kualitas SDM Aparatur yang Profesional





Melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan Kepala daerah untuk menangani sebagian urusan otonomi Daerah.

b. Fungsi

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintah di tingkat kecamatan;
6. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintah Kelurahan.
  - o Data kependudukan Kecamatan Cinambo
  - o Data potensi wilayah Kelurahan dan Kecamatan
  - o Data permasalahan di wilayah Kecamatan
  - o Data Administrasi Pemerintahan

Jumlah pengurus Rukun Tetangga dan Rukun Warga dalam rangka ketertiban administrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo bervariasi sesuai dengan luas wilayah Kelurahan yang dimiliki serta kepadatan penduduk di daerah tersebut.

Data pengurus RT dan RW

No	Kelurahan	Rukun Warga	Rukun Tetangga
1	Pakemitan	5	23
2	Sukamulya	6	25
3	Cisaranten Wetan	6	25
4	Babakan Penghulu	8	27
	Jumlah	25	100

### 3. penduduk

Kondisi umum wilayah Kecamatan Cinambo adalah Daerah pemukiman penduduk yang cukup padat yang memerlukan adanya suatu kebijakan penataan dan lingkungan yang lebih representatif dengan dinamika pertumbuhan penduduk di wilayah.

Jumlah penduduk Kecamatan Cinambo berdasarkan Kelurahan dapat digambarkan sebagai berikut :

No	Kelurahan	Jumlah KK	Laki-laki	Perempuan	Total
1	Pakemitan	5.237	2.723	2.514	5.237
2	Sukamulya	1.670	2.493	3.320	5.813
3	Cisaranten Wetan	1.246	2.113	2.168	4.281
4	Babakan Penghulu	5.709	3.001	2.011	5.709
	Jumlah	13.862	10.330	10.013	21.040

Rekapitulasi Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama

No	kelurahan	Agama						Jml
		Islam	Kristen	Katolik	Hindu	Budha	Lainnya	

1	Pakemitan	4.830	180	32	17	5	-	5.064
2	Sukamulya	5.508	132	176	15	12	-	5.813
3	Cisaranten Wetan	4.242	31	8	-	-	-	4.281
4	Babakan Penghulu	5.635	43	23	2	6	-	5.709
	Jumlah	20.215	386	239	34	23	-	20.867

#### Rekapitulasi Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Pakemitan	Sukamulya	Ciswet	Bapeng	Jml
1	Tidak belum sekolah	436	777	573	689	
2	Belum tamat SD	274	644	748	73	
3	Tamat SD	456	343	987	1452	
4	Tamat SLTP	1373	863	956	1157	
5	Tamat SLTA	2410	954	870	1068	
6	Sarjana Muda (D3)	160	785	43	214	
7	Sarjana (S1)	129	468	41	215	
8	Pasca Sarjana (S2)	11	8	-	-	19
9	Pasca S3 dll	-	2	-		2

#### Rekapitulasi Sarana Kesehatan

No	Sarana Kesehatan	Wilayah Kelurahan				
		Pakemitan	Sukamulya	Ciswet	Bapeng	Jml
1	Rumah Sakit	1	-	-	-	1
2	Puskesmas	-	-	-	1	1
3	Pos Yandu	5	6	6	8	25
4	Apotek	2	2	2	-	6
5	Klinik	2	2	2	-	6

#### Rekapitulasi Sarana Pendidikan

No	Sarana Pendidikan	Wilayah Kelurahan				
		Pakemitan	Sukamulya	Ciswet	Bapeng	Jml
1	PAUD	4	3	2	3	12
2	TK	1	3	-	-	4
3	SD	1	-	-	4	5
4	SLTP	-	-	-	1	1
5	SLTA	-	-	1	-	1

### 3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan gambar, kata-kata disusun dalam kalimat, misalnya kalimat hasil wawancara antara peneliti dan informan. Penelitian kualitatif bertolak dari filsafat konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh individu-individu. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, persepsinya (Sukmadinata, 2006:94).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu proses penelitian dengan mencari fakta-fakta dengan interpretasi yang tepat. Dengan melihat fakta, fenomena, variabel, dan keadaan sesuai dengan berlangsungnya penelitian dengan apa adanya (Sugiono, 2009). Metode deskriptif bertujuan untuk :

1. Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang menggambarkan gejala yang ada.
2. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek yang berlaku.
3. Menentukan hal apa yang akan dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menentukan keputusan pada waktu yang akan datang.

### 3.3 Operasional Prameter

Parameter merupakan ukuran seluruh populasi penelitian yang harus diperkirakan. Parameter juga merupakan indikator dari suatu distribusi hasil pengukuran. Keterangan informasi yang dapat menjelaskan batas-batas atau bagian-bagian tertentu dari suatu sistem. Suatu parameter didefinisikan, terukur dan konstan atau variabel karakteristik, dimensi, properti, atau nilai dari sekumpulan data (populasi) karena dianggap penting untuk memahami situasi (dalam memecahkan masalah). Sebagai perbandingan parameter menetapkan batas eksternal situasi tetapi tidak membantu dalam menilai, dan statistik adalah ukuran sampel dan bukan dari populasi.

Populasi yang menjadi ukuran dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2006: 215) populasi dinamakan sebagai situasi sosial (*social situation*) yang terdiri atas tiga elemen (tempat, pelaku dan aktivitas) yang berinteraksi secara sinergi. Beberapa parameter yang berkaitan dengan ketiga elemen dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Kajian dapat didefinisikan sebagai penyelidikan secara mendalam terhadap sesuatu. Dalam konteks ini yang dimaksud adalah penyelidikan yang dilakukan terhadap Analisis Penerapan *Electronic Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.
2. Implementasi dapat didefinisikan sebagai melaksanakan atau menerapkan. Dalam konteks ini yang dimaksud adalah pelaksanaan atau penerapan

*Electronic Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.

3. Rencana dapat didefinisikan sebagai fungsi organik manajerial yang pertama ialah karena perencanaan merupakan langkah kongkrit yang pertama-tama diambil dalam usaha pencapaian tujuan. Artinya, perencanaan merupakan usaha kongkretisasi langkah-langkah yang harus ditempuh yang dasar-dasarnya telah diletakan dalam strategi organisasi. Dalam konteks ini yang dimaksud adalah langkah kongkrit pertama dalam Analisis Penerapan *Electronic Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.
4. Strategi dapat didefinisikan sebagai penetapan tujuan jangka panjang dan sasaran lembaga dan penerapan serangkaian tindakan serta keterikatan karyawan yang penting untuk melaksanakan sasaran itu. Dalam konteks ini yang dimaksud adalah penetapan tujuan dasar, serangkaian tindakan serta alokasi pekerja yang penting untuk melaksanakan penerapan *Electronic Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.

Operasionalisasi parameter mencakup hal-hal penting dalam penelitian bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian, dan keterangan atau informasi yang dapat menjelaskan batas-batas atau bagian-bagian tertentu dari suatu sistem. Pada rancangan penelitian ini, variable utama adalah rencana penerapan atau Implementasi. Untuk mendapatkan sebuah rencana penerapan maka dibuatlah rumusan masalah untuk membatasi rancangan-rancangan yang akan di buat. Rumusan masalah dalam rancangan penelitian ini, yaitu :

**Tabel 3.1 Operasionalisasi Parameter**

Rumusan Masalah	Dimensi	Indikator	Sumber Data dan Informasi
Penerapan <i>Electronic Government</i> di Kecamatan Cinambo Kota Bandung  Menurut <i>Harvard JFK School of Government</i> (Indrajit, 2004:15)	1. <i>Support</i> (dukungan )	a) Dukungan pemerintah terhadap penerapan e-government b) Kesepakatan penerapan e-government c) Sosialisasi e-government	1. Camat 2. Pegawai Kecamatan Cinambo Kota Bandung
	2. <i>Capacity</i> (Sumber daya)	a) Ketersediaan sumber daya finansial. b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian dibidang e-gov.	
	3. <i>Value</i> ( Besar tidaknya manfaat yang diperoleh)	a) Pemerintah b) Masyarakat pengguna c) Mereka yang	

Rumusan Masalah	Dimensi	Indikator	Sumber Data dan Informasi
		berkepentingan	

### 3.4 Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, penyusun menggunakan teknik bola salju atau yang sering dikenal dengan *Snowball Sampling*. Sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Prof. Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bahwa *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:300).

Dalam penelitian ini, penyusun menggunakan teknik penentuan informan dengan teknik *snowball sampling* yakni proses penentuan informan berdasarkan informan sebelumnya tanpa menentukan jumlahnya secara pasti dengan menggali informasi terkait topik penelitian yang diperlukan. Pencarian informan akan dihentikan setelah informasi penelitian dianggap sudah memadai. Dalam penelitian ini menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti.

Informan dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga yaitu informan kunci, informan utama dan informan pendukung. Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci merupakan orang yang bersedia berbagi konsep dan pengetahuan dengan peneliti, dan sering dijadikan tempat bertanya oleh peneliti. Untuk itu sebaiknya dalam pengumpulan data peneliti sebaiknya memulainya dari informan kunci untuk mendapatkan gambaran yang utuh dan menyeluruh tentang masalah yang diamati. Dengan demikian terdapat empat kriteria dalam menentukan informan kunci menurut Sugiyono dalam bukunya (2017:301).

- a. Harus menjadi peserta aktif dalam kelompok, organisasi, atau budaya yang diteliti, atau telah melalui tahap enkulturasi.
- b. Harus terlibat dalam budaya yang diteliti “saat ini”. Penekanan “saat ini” sangat penting, karena jangan sampai informan kunci lupa dengan masalah yang akan diteliti.
- c. Harus memiliki waktu yang memadai. Informan kunci tidak cukup hanya memiliki kemauan, namun dapat memberikan informasi kapan pun saat dibutuhkan.
- d. Harus menyampaikan informasi dengan bahasa sendiri (natural). Sebaiknya informan yang menyampaikan informasi dengan “bahasa analitik” dihindari karena informasi yang dihasilkan sudah tidak natural.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil Penelitian

#### A. Gambaran Umum Pelaksanaan *Electronic Government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.

Cinambo merupakan salah satu Kecamatan di Kota Bandung yang menerapkan program pelayanan berbasis elektronik. Dalam proses pelayanan yang diberikan Kecamatan Cinambo kepada masyarakat sudah bisa dilakukan hanya dengan menggunakan teknologi tersebut yang bisa diakses melalui *website*. Kecamatan Cinambo telah bekerja sama dengan Diskominfo Kota Bandung dan juga dengan salah satu *provider* internet. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pelayanan dan juga sebagai percontohan kecamatan berbasis elektronik di Kota Bandung. Dalam mewujudkan *E-government*, Kecamatan Cinambo telah menyediakan pelayanan online yang bisa diakses warga desa melalui *website* <https://multisite.bandung.go.id/kecamatan-cinambo/> agar mudah dalam mengakses data dan informasi yang dibutuhkan.

Penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo ini sebagai salah satu bentuk usaha pemerintah kota dalam rangka mendukung transparansi tata kelola pemerintahan terutama di tingkat daerah. Dengan asas keterbukaan atau transparansi tersebut maka diharapkan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dapat dipantau oleh masyarakat sehingga akan meningkatkan kepercayaan publik akan kinerja aparatur Kecamatan Cinambo.

#### **Gambar 4. 2 Website Kecamatan Cinambo**

*Sumber:* <https://multisite.bandung.go.id/kecamatan-cinambo/>

Gambar diatas merupakan portal kecamatan yang dapat diakses melalui internet. Adapun yang dapat diakses dari portal diatas yaitu berbagai informasi seperti kegiatan kecamatan, data wilayah administratif, data pendidikan, data pekerjaan dan lain-lain. Selain itu juga, dalam portal tersebut sebelumnya terdapat laman yang memuat untuk melakukan pelayanan online seperti surat keterangan membuat KTP, Kartu Keluarga, surat kematian, surat keterangan usaha, dan sebagainya. Namun untuk saat ini bisa dilihat bahwa dalam pelayanan tidak tertera layanan apapun. Dari hasil observasi, *website* ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan yang awalnya manual beralih menjadi *online*. Manfaat pelayanan *online* ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menghemat biaya dan waktu, dan juga meminimalisir adanya oknum yang tidak bertanggung jawab seperti pungutan liar.

### 4.2. Pembahasan

Pembahasan mengenai Analisis Penerapan *Electronic Government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung sebagai berikut:

Analisis mengenai penerapan *Electronic Government* didasarkan pada teori dari *Harvard JFK School of Government*. Teori tersebut merupakan aspek yang digunakan dalam menilai penerapan *electronic government*. *Harvard JFK*

*School of Government* (Indrajit, 2004:15) menemukan 3 (tiga) elemen yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian penerapan *e-government*, yaitu:

a. *Support* (dukungan), adanya keinginan (*intent*) atau *political will* dari kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*.

- 1) Adanya dukungan penuh dari pemerintah pusat terhadap penyelenggaraan *electronic government* baik itu dukungan moral dan finansial supaya terselenggaranya e-gov dengan baik dan bermanfaat bagi siapapun.
- 2) Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
- 3) Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

b. *Capacity*, adanya kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *E-government*.

- 1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, hal ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*.
- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c. *Value*

*Value* merupakan aspek yang ditinjau dari sisi tuntutan masyarakat (*demand side*), berbagai inisiatif *E-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut.

1. Bagi pemerintah tentu sangat bermanfaat karena memang sudah tertulis dalam intruksi Presiden No.3 Tahun 2003. Diperkuat oleh perpres 95 Tahun 2018 tentang system pemerintahan berbasis elektronik.
2. Bagi masyarakat pengguna tentunya akan sangat bermanfaat dilihat dari sisi waktu dan finansial. Dengan adanya system pelayanan berbasis online, masyarakat tidak perlu mengantri lama, tidak ada pungutan liar dan hemat waktu.
3. Bagi mereka yang berkepentingan seperti penyedia internet atau provider tentu sangat bermanfaat dari sisi finansial. Dari para desainer web juga sangat bermanfaat besar karena secara tidak langsung mengeluarkan segala kreativitas dan ide untuk memperbagus tampilan web sehingga menarik untuk dilihat dan diakses masyarakat pengguna layanan.

Dimensi yang dikemukakan *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2004:15) menjadi analisis dalam penelitian ini sekaligus menjadi tolak ukur dalam

menganalisis penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara mengenai *value* masyarakat belum merasakan manfaat dari adanya penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo, hal ini karena belum dilakukannya sosialisasi dan edukasi secara berkala yang dilakukan Kecamatan Cinambo sehingga tidak sedikit masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan yang dapat dilakukan melalui *website*. Selain itu masyarakat juga mengalami hambatan atau kendala dalam mengoperasikan/menggunakan pelayanan dengan sistem *online*.

#### **A. Analisis Penerapan *Electronic Government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.**

Penerapan *electronic government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung, berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa penerapan tersebut belum terlaksana secara optimal. Berdasarkan teori dari *Harvard JFK School of Government* penerapan *e-government* ditentukan oleh tiga elemen, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing elemen penerapan *e-government* dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

##### 1) *Support*

*Support* merupakan elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki di dalam penerapan *electronic government*. *Support* yaitu dukungan untuk diterapkannya *electronic government*, baik dukungan dari pemerintah, masyarakat setempat, maupun pihak *stakeholder* atau swasta.

##### a) Kesepakatan

Kesepakatan merupakan *political will* dari Pemerintah Kecamatan Cinambo yaitu keinginan untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*. Tanpa adanya unsur *political will* ini, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* tidak akan dapat berjalan dengan baik. Peraturan perundangan atau regulasi yang digunakan sebagai dasar penerapan yang melandasi dalam penyelenggaraan konsep *e-government* di Kecamatan Cinambo yaitu:

- (1) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- (2) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- (3) Peraturan Walikota Bandung Nomor 1338 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Pembangunan *e-government* di Kecamatan Cinambo menjadi keinginan bersama demi memajukan kehidupan berbangsa dan bernegara mulai dari lingkup yang kecil. Gagasan *e-government* Kecamatan Cinambo berlatarbelakang dari Peraturan Walikota Bandung Nomor 1338 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi *E-Government* di Lingkungan Kota Bandung menyebutkan bahwa pemanfaatan *e-Government* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan *good governance*. Dalam rangka mewujudkan *good governance* tersebut Kecamatan Cinambo sebagai pemerintah daerah harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara efektif dan efisien. Maka dari itu, Pemerintah



Daerah Kecamatan Cinambo membentuk gagasan Kecamatan digital dimana setiap pelayanan dapat diakses melalui website dan aplikasi di smartphone oleh masyarakat.

#### b) Sosialisasi

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi tentang konsep *e-government* di Kecamatan Cinambo ini belum dilakukan secara berkelanjutan (*continue*), hal ini dikarenakan kurangnya anggaran untuk melakukan sosialisasi tersebut. Sosialisasi konsep *e-government* secara merata, kontinyu, dan menyeluruh merupakan hal yang harus dilakukan guna untuk mendukung suksesnya penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo agar masyarakat maupun pemerintah dapat mengetahui tentang adanya penerapan

*e-government* tersebut. Pemerintah Kecamatan Cinambo baru melaksanakan sosialisasi sebanyak dua kali dalam memperkenalkan konsep *e-government* dengan mengumpulkan aparatur Kecamatan, ketua RT/RW dan juga tokoh masyarakat Kecamatan Cinambo. Bentuk sosialisasi lainnya kepada masyarakat dilakukan melalui *website* Kecamatan Cinambo itu sendiri.

#### 2) *Capacity*

Elemen kedua yang harus dimiliki dalam penerapan *e-government* ialah *capacity*. Penerapan *e-government* sangat dipengaruhi oleh seberapa besar kemampuan atau keberdayaan pemerintah setempat dalam mewujudkan *electronic government* tersebut. Kemampuan yang sangat mempengaruhi terlaksananya penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo adalah sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, dan sumber daya manusia.

##### a) Sumber daya finansial

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Kecamatan Cinambo menunjukkan bahwa sumber daya finansial dalam penerapan *e-government* masih sangat terbatas. Sumber daya finansial menjadi salah satu hal terpenting untuk menunjang pelaksanaan gagasan *e-government* di suatu pemerintahan. Sumber daya finansial harus terkonsep secara baik dan berkelanjutan. Terlebih untuk menerapkan *e-government* sendiri dibutuhkan anggaran yang besar. Karenanya komitmen dari pemerintah dalam menyediakan sumber daya finansial tersebut menjadi fokus utama. Sumber daya finansial juga dibutuhkan untuk menunjang ketersediaan sumber daya lain seperti infrastruktur, teknologi informasi, sumber daya manusia untuk pelatihan pegawai, dan maintenance alat, serta untuk biaya lainnya. Sumber daya finansial di dalam penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo telah ditetapkan di dalam APBD Kota Bandung. Oleh sebab itu, anggaran hanya dapat difokuskan kepada pembangunan serta pengelolaan website yang berdampak pada tidak adanya anggaran untuk memenuhi kebutuhan sarana prasarana lainnya.

##### b) Infrastruktur Teknologi Informasi

Infrastruktur teknologi informasi merupakan elemen penting dalam penerapan *e-government* karena merupakan kunci sukses pada pelaksanaannya. Tanpa adanya infrastruktur yang mendukung maka tidak akan mungkin suatu pemerintahan secara elektronik terwujud.

Sumber: <https://multisite.bandung.go.id/kecamatan-cinambo>

c) Sumber Daya Manusia

Ketersediaan sumber daya manusia atau aparatur Kecamatan merupakan penentu keberlangsungan dari suatu konsep. Dalam hal ini sumber daya manusia harus memiliki keahlian dan kompetensi yang baik serta memiliki wawasan yang luas guna menompang berjalannya suatu konsep. Untuk mengelola *e-government* dibutuhkan sumber daya manusia dengan kualifikasi pendidikan di bidang IT yang mempunyai keterampilan teknis penguasaan IT. Pada dasarnya aparatur pemerintah di Kecamatan Cinambo telah mempunyai teknisi yang menangani kebutuhan pengelolaan teknologi informasi akan tetapi, kuantitasnya masih sangat kurang. Sumber daya manusia di Bidang IT sebagai unsur yang bertanggungjawab di dalam pengelolaan *e-government* di Kecamatan Cinambo hingga saat ini masih sangat terbatas. SDM baik secara kualitas maupun kuantitas masih sangat kurang oleh sebab itu, di dalam pembangunan *website* resmi Pemerintah Daerah Kecamatan Cinambo masih dalam proses pemajuan.

3) *Value*

Kunci kesuksesan penerapan *e-government* yang ketiga yaitu *value*. Berbagai kebijakan tidak akan diterapkan jika tidak mempunyai unsur *value* atau manfaat di dalamnya. Kebijakan penerapan *electronic government* mempunyai berbagai manfaat. Adapun penentuan manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan *electronic government* tidak ditentukan oleh pemerintah sendiri melainkan masyarakat yang berkepentingan. Manfaat yang diperoleh Pemerintah Kecamatan Cinambo setelah diterapkannya *e-government* antara lain meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional pemerintah di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun *stakeholder* serta melalui *website* <https://multisite.bandung.go.id/kecamatan-cinambo> pemerintah Kecamatan dapat meningkatkan transparansi dalam rangka mewujudkan terciptanya *good governance*. Melalui *website* pemerintah dapat transparan kepada masyarakat mengenai kegiatan-kegiatan pemerintahan seperti berbagai program kerja, visi misi, serta berbagai produk hukum yang *dishare* melalui *website* sehingga masyarakat pun dapat mengontrol kinerja pemerintah sesuai dengan prinsip dari *good governance*.

**B. Dimensi-dimensi dalam penerapan *Electronic Government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung**

Penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Cinambo Kota Bandung berdasarkan hasil penelitian di lapangan, bahwa terdapat beberapa dimensi yang terjadi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi sistem pelayanan melalui konsep *e-government* yang masih belum merata kepada masyarakat Kecamatan Cinambo, sehingga masih banyak yang tidak mengetahui akan pelayanan *online* dan melakukan pelayanan dengan datang ke kantor Kecamatan.
2. Sumber daya finansial yang sangat terbatas.
3. Perlengkapan pendukung seperti komputer, printer dan scanner masih terbatas. Selain itu, layanan *website* sering terjadi error dan beberapa kali kena *hack*,

sehingga perlu adanya pengadaan alat pendukung dan *pengelolaan* secara teratur terhadap *website* Kecamatan Cinambo.

4. Terdapat beberapa aparatur Kecamatan Cinambo yang masih kesulitan untuk beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang masa kini menjadi *online*, sehingga kantor Kecamatan Cinambo mengalami proses yang lebih panjang untuk mewujudkan pelayanan *e-government*.
5. Belum sepenuhnya masyarakat Kecamatan Cinambo mengetahui terhadap pelayanan melalui *website*, sehingga masih banyak yang tidak mengetahui akan pelayanan *online* dan melakukan pelayanan dengan datang ke kantor Kecamatan.

### **C. Upaya Mengatasi Hambatan yang terjadi dalam Penerapan *Electronic Government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung**

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan pemerintah Kecamatan Cinambo dalam mengatasi hambatan penerapan *e-government* yaitu sebagai berikut:

1. Dilakukannya sosialisasi bersama ketua RW/RT dan juga tokoh masyarakat Kecamatan Cinambo. Sosialisasi ini bersifat berkelanjutan dimana RW dan RT menyampaikan ke masing-masingarganya sehingga terjadi kemudahan koordinasi dari RT hingga ke pihak pemerintah Kecamatan Cinambo. Selain itu, dibuatnya oleh pihak Kecamatan RW dan RT pamflet/poster mengenai ajakan untuk melakukan pelayanan yang berbasis *online* agar masyarakat lebih tertarik dan memahami mengenai pelayanan *online* di Kecamatan Cinambo.
2. Mengadakan evaluasi kebutuhan sehingga pemerintah Kecamatan Cinambo dapat melihat bagian-bagian yang kurang atau bahkan lebih. Dengan demikian meskipun sumber daya finansial Kecamatan Cinambo terbatas dapat dilakukan pemangkasan biaya untuk program Kecamatan berdasarkan prioritasnya.
3. Untuk saat ini pemerintah kantor Kecamatan Cinambo harus memaksimalkan keperluan perlengkapan pendukung seperti komputer, printer dan scanner. Namun harus adanya pengadaan lebih lanjut terhadap perlengkapan pendukung untuk keberlangsungan pelayanan *online* yang ada di Kecamatan Cinambo. Selain itu, adanya *pengelolaan* barang dan *website* agar tidak terjadi error atau terdapat menu-menu yang tidak bisa di akses serta apabila *website* Kecamatan Cinambo terkena *hack* maka menghubungi pihak Diskominfo Kota Bandung.
4. Adanya kerjasama antara pihak Kecamatan Cinambo dengan Diskominfo Kota Bandung untuk membuat program seminar dan pelatihan khusus aparatur Kecamatan mengenai perkembangan teknologi yang akan merujuk kepada pelayanan berbasis *online*.
5. Melakukan edukasi digital terhadap warga Kecamatan Cinambo melalui poster, pamflet dan seminar yang diselenggarakan secara berkelanjutan oleh aparatur Kecamatan Cinambo. Sehingga warga Kecamatan Cinambo lebih memahami pelayanan berbasis *online* yang diselenggarakan oleh Kecamatan Cinambo.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis penerapan *electronic government* di Kecamatan Cinambo Kota Bandung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Electronic Government* merupakan bentuk dari implementasi penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-government* sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo masih belum dapat berjalan secara maksimal. Hal tersebut diidentifikasi melalui sejauh mana terlaksananya elemen sukses pengembangan *e-government* yang terdiri dari *support, capacity* dan *value*.
2. Dalam penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo tentunya tidak luput dari hambatan dalam proses penerapannya, adapun hambatannya yaitu sosialisasi sistem pelayanan melalui konsep *e-government* yang masih belum merata kepada masyarakat Kecamatan Cinambo, sumber daya finansial dan infrastruktur teknologi informasi yang masih terbatas. Selain itu, masih terdapat beberapa aparatur Kecamatan Cinambo yang masih kesulitan untuk beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang masa kini menjadi *online* dan belum sepenuhnya masyarakat Kecamatan Cinambo mengetahui terhadap pelayanan melalui *website*.
3. Upaya yang dilakukan pemerintah Kecamatan Cinambo dalam mengatasi hambatan penerapan *e-government* yaitu dengan dilakukannya sosialisasi bersama ketua RW/RT dan juga tokoh masyarakat Kecamatan Cinambo. Mengadakan evaluasi kebutuhan dengan demikian meskipun sumber daya finansial Kecamatan Cinambo terbatas dapat dilakukan pemangkasan biaya untuk program Kecamatan berdasarkan prioritasnya.

Pemerintah kantor Kecamatan Cinambo harus memaksimalkan keperluan perlengkapan pendukung infrastruktur teknologi informasi. Selain itu, adanya kerjasama antara pihak Kecamatan Cinambo dengan Diskominfo Kota Bandung untuk membuat program seminar dan pelatihan khusus aparatur Kecamatan mengenai perkembangan teknologi yang akan merujuk kepada pelayanan berbasis *online* dan juga melakukan edukasi digital terhadap warga Kecamatan Cinambo melalui poster, pamflet dan seminar yang diselenggarakan oleh aparatur Kecamatan Cinambo.

#### **B. Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti memberikan saran terkait penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo dan untuk penelitian selanjutnya. Peneliti memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Perlu adanya pengawasan dan evaluasi secara terus menerus terkait penerapan *e-government* di Kecamatan Cinambo sehingga dapat diketahui bagian mana yang tidak berjalan secara optimal.
2. *Website* yang ada saat ini dapat lebih dioptimalkan kembali khususnya yang berkaitan dengan informasi-informasi dan pelayanan yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat.
3. Sosialisasi *e-government* perlu dilakukan secara konsisten, kontinyu dan intensif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana pengoperasian *e-government* serta manfaat yang dapat mereka ambil. Strategi pemasaran bagi web pemerintah sangat diperlukan untuk kelangsungan *e-government*.
4. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kebijakan penerapan *e-government* karena hal ini menyangkut kewajiban pemerintah untuk memberikan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried. (2019). Teori dan Konsep Administrasi. Malang: Rajawali Pers.
- Anggara, Sahya. (2017). Ilmu Administrasi Negara. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Amin Ibrahim. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung:
- Atmosudirdjo, Prajudi. (2015). Hukum Administrasi Negara. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dermanto, dkk. (2017). Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Dewi, Irra Chrisyanti. (2016). Pengantar Ilmu Administrasi. Jakarta: PT Prestasi Pustaka.
- Dwiyanto, Agus (2018). Ilmu Administrasi Publik Di Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Falih, Suaedidan Bintoro Wardiyanto. 2010. Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi Dan E-Governance. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2019). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT. Raja grafindo Persada.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: ANDI
- Lia Muliawaty. (2019). PELUANG DAN TANTANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA DISRUPSI. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 1-11.
- Moenir, A.S. (2018). Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta Pusat: CV Bumi Aksara, edisi revisi.
- Mulyadi, Dedy. (2015). Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, Dedy.(2018). Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rahmadi, Moch. Luthfi. 2013. Tips Membuat Website tanpa Coding & Langsung Online. Yogyakarta: Andi.

Rohana Thaiher dan Makmur. (2017). Ilmu Administrasi Negara. Yogyakarta: Rajawali Press.

Sedarmayanti dan Yaya Mulyana. (2020). Dinamika Governance di Era Revolusi Industri 4.0, Bandung: PT. Revika Aditama.

Siagian, Sondang P. (2018.) Filsafat Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara, Cet-08 edisi Revisi

Silalahi, Ulbert. (2016). Studi tentang Ilmu Administrasi. Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana & Welasari, (2017). Ilmu Administrasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Thoha, Miftah. (2017). Dinamika Administrasi Publik. Jakarta: Kencana Prenada.

Wibawa, Samodra. (2009). Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Winarsih, Ratmintho dan Athik septi. (2018). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

#### **Sumber Skripsi dan Jurnal:**

Mariano, Sabino. (2018). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Sidoarjo. Universitas Airlangga Surabaya.

Mazlan. (2019). Penerapan E-Government dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

Purwandani Sri, dkk. (2015). Analisis Penerapan Electronic Government di Kota Pati. Universitas Diponegoro.

Wijaya, Aditya. (2015). Penerapan E-Government di Sekretariat Daerah Kota Semarang (Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government). Universitas Negeri Semarang.

#### **Peraturan Pemerintah**

Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.



Peraturan Bupati Bandung Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung

Peraturan Gubernur Nomor 86 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Perpres 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

**Sumber lain:**

Buletin APBN. (2019). Desa Digital: Potensi dan Tantangannya. Vol. IV, Edisi 8, Mei 2019

Bonebolang. (2017). Desa Digital Pertama di Indonesia Ada di Bone Bolango. Diakses dari: [bonebolangokab.go.id/web/berita-desa-digital-pertama-di-indonesia-ada-di-bone-bolango.html](http://bonebolangokab.go.id/web/berita-desa-digital-pertama-di-indonesia-ada-di-bone-bolango.html) [4 Nov, 2020]

Pemprov Jawa Barat. (2018). Ridwan Kamil Launching Desa Digital. Diakses dari: <https://jabarprov.go.id/index.php/news/30990/2018/12/10/Ridwan-Kamil-Launching-Desa-Digital> [4 Nov, 2020]