

ABSTRAK

Diah Wahdiani.ME, 1218010041 : “ Penerapan *Electronic government* Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung ”

Penerapan *e-government* di Kantor Kecamatan Cicalengka memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan publik. Namun, terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat dan transparan dengan kenyataan yang masih bergantung pada metode konvensional. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi dan minimnya kompetensi sumber daya manusia memperburuk implementasi *e-government*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan dukungan (*support*) dalam pelayanan publik Kecamatan pada Kantor Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung, serta menggali kemampuan (*capacity*) yang ada dalam memberikan pelayanan publik tersebut. Selain itu, penelitian ini juga akan mendeskripsikan manfaat (*value*) yang dapat diperoleh dari penerapan *e-government* dalam konteks pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cicalengka.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini mencakup tiga elemen kunci, yaitu dukungan (*support*), kapasitas atau kemampuan pemerintah (*capacity*), dan manfaat (*value*). Dukungan dari pemimpin serta komitmen pemerintah menjadi dasar penting untuk menggerakkan penerapan *e-government* secara optimal.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan yakni pendekatan kualitatif untuk menganalisis fenomena *e-government*. Data dikumpulkan melalui kajian literatur dari jurnal, artikel, dan buku, dengan tujuan mendeskripsikan fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* belum bisa berjalan optimal karena masih terdapat berbagai kendala atau masalah pada aspek dukungan kebijakan, kapasitas infrastruktur dan sumber daya manusia, serta manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Meskipun digitalisasi telah memberikan manfaat berupa percepatan proses administrasi seperti pembuatan KTP dan KK, kenyataannya belum semua masyarakat merasakan kemudahan tersebut secara merata. Keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital pada aparatur dan masyarakat, serta adanya jalur cepat berbayar (*fast track*) yang dinilai tidak adil menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan publik berbasis teknologi. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan dukungan kebijakan yang lebih konsisten, optimalisasi infrastruktur, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta edukasi literasi digital agar manfaat *e-government* dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat secara adil dan merata.

Kata Kunci: *E-government*, Pelayanan Publik, Infrastruktur Teknologi.

ABSTRACT

Diah Wahdiani.ME, 1218010041 : “The Implementation of Electronic government in Public Services at the Cicalengka District Office, Bandung Regency”

The implementation of e-government at the Cicalengka District Office has great potential to improve public services. However, there is a gap between the public's expectations for fast and transparent services and the reality that still relies on conventional methods. In addition, the limitations of technological infrastructure and the lack of human resource competence exacerbate the implementation of e-government.

This study aims to identify and describe the support (support) in public services at the Cicalengka District Office, Bandung Regency, as well as to explore the existing capacity (capacity) in providing these public services. In addition, this study will also describe the value (value) that can be obtained from the implementation of e-government in the context of public services at the Cicalengka District Office.

The conceptual framework of this study includes three key elements, namely support, government capacity (capacity), and benefits (value). Support from leaders and government commitment serves as an important foundation to optimally drive the implementation of e-gvernment.

This research uses a descriptive method with a qualitative approach to analyze the phenomenon of e-government. Data were collected through literature reviews from journals, articles, and books to describe the phenomena occurring in the field comprehensively.

Based on the research results, it can be concluded that the implementation of e-government has not been optimal due to various obstacles or problems related to policy support, infrastructure capacity, human resources, and the benefits felt by the community. Although digitalization has provided benefits in accelerating administrative processes such as issuing ID cards (KTP) and family cards (KK), not all citizens experience these conveniences equally. The limitations of technological infrastructure, low digital literacy among civil servants and the community, as well as the existence of paid fast-track services that are considered unfair, have hindered the optimization of technology-based public services. Therefore, efforts are needed to increase more consistent policy support, optimize infrastructure, improve human resource competence, and provide digital literacy education so that the benefits of e-government can be felt fairly and equitably by all citizens.

Key Words: *E-government, Public Service, Technological Infrastructure.*