BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

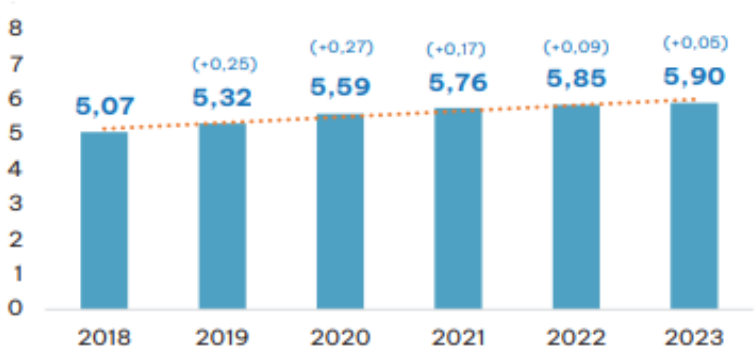
Di era revolusi industri 4.0 yang terus berkembang menuju *society* 5.0, peran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah menjadi tulang punggung dalam mempercepat berbagai proses kehidupan manusia. TIK tidak lagi hanya menjadi alat bantu, tetapi telah menjadi bagian integral dalam tata kelola kehidupan sosial, ekonomi, pendidikan, hingga pemerintahan. Di seluruh dunia, transformasi digital menjadi arus utama yang mendorong negara-negara untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang didorong oleh kemajuan teknologi. Tidak hanya negara maju, negara berkembang pun kini berlomba-lomba membangun infrastruktur digital untuk menunjang pertumbuhan yang inklusif dan berkelanjutan.

Kondisi ini menuntut pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, untuk tidak hanya menjadi penonton dalam perkembangan teknologi, tetapi menjadi pelaku aktif yang mampu memanfaatkan kemajuan TIK guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, digitalisasi pemerintahan menjadi kebutuhan yang mendesak, terutama dalam menjawab kompleksitas persoalan birokrasi yang selama ini dikenal lamban, tidak efisien, dan cenderung tidak transparan.

Salah satu indikator penting dalam menilai kemajuan digitalisasi di suatu negara adalah Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK). Indeks ini mengukur sejauh mana suatu negara telah mengembangkan dan memanfaatkan TIK dalam kehidupan masyarakatnya. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (2024), IP-TIK Indonesia menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat pada **Gambar 1.1** di bawah ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Gambar 1. 1 Gambar Perkembangan Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia



Sumber : Badan Pusat Statistik, 2024.

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada gambar grafik, perkembagan Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga 2023. Data tersebut mengilustrasikan bahwa IP-TIK Indonesia mengalami peningkatan dari angka 5,07 pada tahun 2018 menjadi 5,90 pada tahun 2023. Fenomena ini mencerminkan tantangan dalam mempertahankan kecepatan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang konsisten di Indonesia, yang mungkin dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk infrastruktur, aksesibilitas, dan adopsi teknologi di berbagai daerah. Pemanfaatan TIK di berbagai daerah dengan spesifikasi di sektor publiknya tentu memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempermudah akses informasi, dan memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah modern tidak lagi hanya bergantung pada pendekatan manual, melainkan mengadopsi teknologi untuk menciptakan proses yang lebih transparan, cepat, dan terintegrasi. Salah satu konsep yang muncul dari transformasi ini adalah *e-government*, yang menjadi pilar utama dalam reformasi birokrasi global. *Electronic government* merupakan salah satu strategi pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat utama untuk menyediakan berbagai informasi dan layanan secara lebih efektif dan efisien kepada masyarakat (Indrajit, 2006). Ini tidak hanya mengurangi tumpang tindih

data, tetapi juga mempercepat waktu proses, meningkatkan kualitas layanan publik yang memang harus Menjadi perhatian utama dari sistem pemerintahan karena sejatinya pelayanan publikyang optimal merupakan hak yang fundamental bagi masyarakat (Ismail, 2022).

Untuk memastikan bahwa *e-government* dapat memberikan *benefit* atau manfaat kepada masyarakat maka ada beberapa hal memang sangat harus diperhatikan yakni Pertama, informasi yang disampaikan melalui sistem harus akurat, yakni bebas dari kesalahan dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Keakuratan data merupakan faktor esensial yang memastikan kepercayaan dan efisiensi dalam sistem *e-government*. (Pratama, 2018). Kedua, ketepatan waktu penyampaian informasi sangat penting; keterlambatan dalam penyampaian dapat mengurangi nilai informasi tersebut dan menjadi masalah serius yang dihadapi sebelum penerapan *e-government*. Hal ini ditegaskan oleh (Setiawan, 2019) yang menekankan bahwa dimensi waktu memainkan peran utama dalam menentukan kebijakan publik. Ketiga, relevansi informasi juga harus dipertimbangkan, karena data yang tidak bermanfaat hanya akan membuat masyarakat mengalami kesulitan dan dapat mengakibatkan *e-government* tidak dimanfaatkan secara optimal. Kesesuaian informasi turut mendukung penggunaan sistem informasi yang efisien. (Sari, 2020). Keempat, sistem *e-government* harus dirancang agar ekonomis, sehingga tidak membebani masyarakat dari segi finansial. Sebagaimana dijelaskan oleh (Nugroho, 2017) Keekonomisan *e-government* menjadi elemen penting dalam upaya meningkatkan minat publik terhadap layanan. Terakhir, kemudahan akses menjadi kriteria penting; penggunaan *e-government* harus sederhana dan tidak membingungkan agar masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengurus berbagai hal dalam proses administrasi. Hal ini dijelaskan oleh (Rahardjo, 2020), yang mencatat bahwa Kenyamanan dan kemudahan penggunaan sistem *e-government* berdampak langsung pada tingginya tingkat adopsi dan kepuasan pengguna. Maka dalam hal ini, pelayanan berbasis *e-government* merupakan bagian integral yang sangat krusial.

Electronic government dalam pelayanan publik telah menjadi salah satu prioritas utama pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia. *E-*

government didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung proses pemerintahan, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Berdasarkan laporan *United Nations E-government Survey 2022*, peringkat *e-government* Indonesia meningkat dari posisi 88 pada tahun 2020 menjadi posisi 77 di tahun 2022 dari total 193 negara (Wulan et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia telah melakukan berbagai upaya signifikan dalam mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, meskipun masih menghadapi sejumlah tantangan dalam implementasinya.

Di tingkat nasional, penerapan *e-government* diatur melalui Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yang mana didalamnya mengatur berbagai kebijakan terkait penerapan *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan serta dibahas juga mengenai strategi untuk mengintegrasikan sistem informasi antar instansi pemerintah, serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif melalui pemanfaatan teknologi (Presiden Republik Indonesia, 2003) . Selain itu juga ada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang terintegrasi dan berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi pelayanan publik (Presiden Republik Indonesia, 2018). Salah satu indikator keberhasilan penerapan SPBE adalah meningkatnya akses masyarakat terhadap layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan.

Kabupaten Bandung sebagai salah satu wilayah dengan populasi besar dengan jumlah 37,2 juta jiwa pada tahun 2023 kemudian pada tahun 2024 menjadi 3,77 juta jiwa (Agus, n.d.) . Kabupaten Bandung merupakan salah satu wilayah yang luas di Jawa Barat juga mengadopsi *e-government* dalam berbagai aspek pelayanan publik. Kabupaten Bandung menghadapi tantangan besar dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakatnya. Sebagai wilayah yang terus berkembang dengan tingkat urbanisasi yang cukup tinggi, kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat dan efisien semakin

meningkat. Untuk menjawab tantangan tersebut, Kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung telah mulai menerapkan beberapa inisiatif berbasis *e-government* seperti penggunaan aplikasi serta layanan administrasi berbasis online lainnya seperti pembuatan KTP elektronik dan kartu keluarga.

Kecamatan merupakan unit pemerintahan di bawah kabupaten atau kota yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik, Sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah daerah, kecamatan bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan yang mencakup administrasi, pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat. Selain itu, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik juga memiliki potensi besar dalam mengurangi potensi penyalahgunaan kewenangan atau praktik korupsi. Dalam sistem yang berbasis digital, setiap proses administratif tercatat dengan jelas, terdokumentasi dengan baik, dan dapat diawasi oleh pihak-pihak yang berwenang. Hal ini meminimalkan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, yang pada beberapa kasus dapat menciptakan peluang bagi terjadinya praktik korupsi.

Salah satu kecamatan yang memiliki potensi besar dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah Kecamatan Cicalengka. Penerapan *e-government* di Kecamatan Cicalengka memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kecamatan Cicalengka merupakan salah satu wilayah dengan populasi yang terus bertambah di Kabupaten Bandung. Berdasarkan data terbaru dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung, jumlah penduduk Kecamatan Cicalengka pada tahun 2023 mencapai 123.000 jiwa (BPS, 2023). Kecamatan ini terdiri dari 12 desa dengan karakteristik sosial dan ekonomi yang beragam. Wilayah ini memiliki tingkat mobilitas penduduk yang tinggi karena lokasinya yang strategis sebagai penghubung antara Kabupaten Bandung dengan wilayah-wilayah di Jawa Barat bagian timur. Dengan populasi yang besar dan aktivitas ekonomi yang dinamis, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan efisien menjadi semakin mendesak. Kecamatan Cicalengka terletak di Kabupaten Bandung, Jawa Barat, dan merupakan wilayah yang strategis karena berada di jalur utama yang menghubungkan Kota Bandung dengan wilayah timur Jawa Barat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Sebagai bagian dari Kabupaten Bandung, Kecamatan Cicalengka juga tunduk pada aturan lokal yang mendukung tata kelola pelayanan berbasis elektronik. Salah satu aturan yang menjadi pijakan adalah Peraturan Bupati Bandung Nomor 69 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) . Perbup ini merupakan tindak lanjut dari kebijakan nasional yang mendorong transformasi digital di setiap jenjang pemerintahan, termasuk kecamatan . Peraturan ini mengamanatkan setiap perangkat daerah, termasuk Kantor Kecamatan Cicalengka, untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Dengan adanya beberapa peraturan dalam penerapan *e-government* di Kecamatan Cicalengka yang mengharuskan kantor kecamatan melaksanakan pemerintahan berbasis digital atau elektronik seharusnya seharusnya dapat menjadi hal yang sangat mendukung untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dalam menghindari terjadinya praktik korupsi atau penyalahgunaan wewenang dapat diminimalkan karena semua data tercatat secara elektronik dan dapat diaudit kapan saja. Hal ini sejalan dengan visi pemerintah pusat untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan transparan melalui pemanfaatan teknologi dengan adanya transparansi.

Namun demikian, penerapan *e-government* di Kantor Kecamatan Cicalengka tidak terlepas dari sejumlah isu masalah yang sangat serius dan membutuhkan perhatian mendalam. Beberapa isu masalahnya adalah **pertama,** adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat dan transparan dengan realitas di lapangan yang sering kali masih bergantung pada metode konvensional. Kemudian **kedua,** keterbatasan infrastruktur teknologi seperti akses internet yang belum merata serta fasilitas perangkat lunak yang kurang memadai menjadi penghambat signifikan dalam implementasi sistem elektronik ini. Infrastruktur yang tidak memadai dapat menghambat efektivitas pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja birokrasi. Untuk memahami lebih jauh mengenai kondisi ini, berikut disajikan data mengenai fasilitas dan kondisi infrastruktur yang tersedia di Kantor Kecamatan Cicalengka sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan publik di tingkat kecamatan.

SUNAN GUNUNG DJATI

Tabel 1. 1 Fasilitas dan Kondisi Infrastruktur Digital di Kantor Kecamatam Cicalengka 2018-2025

NO	Komponen Infrastruktur *E-government*	Keterangan	Jumlah	Kondisi Baik	Kondisi Rusak
1.	Jaringan Internet	Akses internet untuk mendukung layanan digital	1	1	0
2.	Website resmi Kecamatan	Portal informasi online untuk masyarakat	1	1	0
3.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Aplikasi untuk pengurusan administrasi digital	7	7	0
4.	Layanan Kepuasan Masyarakat	Platform aduan dan masukan dari masyarakat	1	1	0
5.	Perangkat Komputer	Komputer tetap untuk pelayanan administrasi dan sebagainya	9	8	1
6.	Laptop	Perangkat komputer portabel untuk operasional.	8	6	2
7.	Printer	Perangkat cetak untuk dokumen	14	7	6

Sumber: Pemerintahan Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung – Buku Inventaris Gabungan (Pemerintah Kabupaten Bandung, 2018) (Diolah Peneliti,2025)

Berdasarkan data yang terdapat pada **Tabel 1.1**, infrastruktur tersebut terdiri dari beberapa komponen utama, yaitu jaringan internet, website resmi kecamatan, sistem informasi pelayanan publik, layanan kepuasan masyarakat, serta perangkat komputer, laptop, dan printer. Setiap komponen ini memiliki kondisi dan jumlah unit yang bervariasi, serta kelebihan dan kekurangan masing-masing yang berpengaruh terhadap efektivitas penyelenggaraan *e-government*. Jaringan internet sebagai salah satu tulang punggung layanan digital penting tercatat hanya memiliki 1 unit dengan kondisi baik, namun, jumlah unit yang

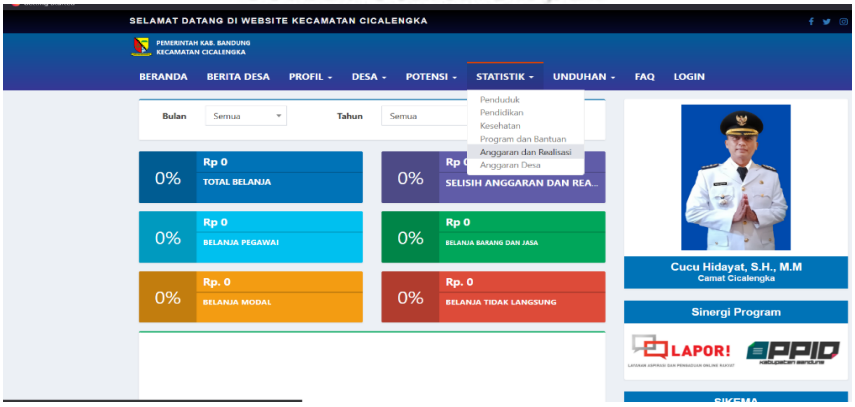
terbatas menimbulkan risiko jika terjadi gangguan, karena tidak adanya cadangan koneksi alternatif.

Kantor Kecamatan memiliki 1 website resmi kecamatan. Website resmi kecamatan telah berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi daring kepada masyarakat. Namun, masih terdapat kekurangan dari segi kelengkapan konten, seperti pada menu sejarah, potensi daerah, dan data statistik yang belum sepenuhnya diisi atau dapat diakses publik. sehingga ketika diklik masih kosong seperti pada **Gambar 1.2** dan **Gambar 1.3** berikut ini :

Gambar 1. 2 Menu 'Potensi' yang Belum Terisi pada Website Resmi Kecamatan Cicalengka

Sumber: Website Resmi Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung (Diolah Peneliti,2025)

Gambar 1. 3 Menu 'Statistik' yang Belum Terisi pada Website Resmi Kecamatan Cicalengka



Sumber: Website Resmi Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung (Diolah Peneliti,2025)

Hal tersebut mengindikasikan bahwa transparansi informasi belum sepenuhnya optimal, padahal salah satu esensi utama *e-government* adalah keterbukaan data dan kemudahan akses informasi publik.

Kemudian adapun dengan infrastruktur lain seperti sistem informasi pelayanan publik yang dimiliki kecamatan terdiri dari 7 unit aplikasi digital dengan kondisi baik. Aplikasi ini meliputi berbagai bidang seperti keuangan, sosial budaya, pelayanan publik (pemerintahan), pemberdayaan masyarakat, pembangunan, dan ketertiban umum. Namun, aplikasi aplikasi ini tetap sangat tergantung daripada ketersediaan dan performa perangkat keras yang mendukungnya.

Pada sisi perangkat terdapat 9 unit komputer (dengan 8 dalam kondisi baik dan 1 rusak), sementara laptop tersedia 8 unit (dengan 6 dalam kondisi baik dan 2 rusak). Adapun printer tercatat sebanyak 14 unit, namun 6 di antaranya mengalami kerusakan.

Kondisi infrastruktur di Kantor Kecamatan Cicalengka menunjukkan adanya upaya dalam mendukung pelaksanaan *e-government*. Namun demikian, berbagai keterbatasan yang masih dijumpai, seperti minimnya cadangan koneksi internet, kerusakan pada perangkat, serta kekurangan pada penyajian informasi di website resmi, menjadi tantangan nyata yang perlu segera diatasi.

Tidak kalah penting, isu masalah **ketiga** kurangnya kompetensi sumber daya manusia, baik dari sisi penguasaan teknologi maupun pemahaman terhadap sistem *e-government* itu sendiri, menambah kompleksitas tantangan yang ada. Situasi ini diperkuat melalui penjelasan Kepala Sub Bagian Program Kerja dan Keuangan, Bapak Asef Saefullah, yang menyatakan bahwa berbagai kendala tersebut pada observasi awal yang dilakukan dalam penelitian.

Penerapan *e-government* di Kantor Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung, pada dasarnya telah menunjukkan adanya upaya menuju digitalisasi pelayanan publik. Namun, kenyataannya penerapan ini masih belum terlaksana secara optimal dan menyeluruh. Dalam konteks penelitian ini, terdapat ***gap research*** yang cukup signifikan, yaitu kurangnya kajian yang secara spesifik mengintegrasikan aspek dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan manfaat (*value*) dalam menilai penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam bagaimana sistem pemerintahan berbasis elektronik atau digital ini diterapkan sehingga apakah dapat memberikan dampak nyata bagi masyarakat. Oleh karena itu, judul dari penelitian ini adalah **"Penerapan *Electronic government* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung"** dirasa tepat untuk menjawab berbagai tantangan dan kebutuhan tersebut, dengan harapan mampu memberikan rekomendasi yang konkret untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah ini.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana dukungan (*Support*) penerapan *e-government* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana kemampuan (*Capacity*) penerapan *e-government* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana Manfaat (*Value*) penerapan *e-government* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan, Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian ini dirumuskan untuk mencapai beberapa hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan dukungan (*support*) penerapan *electronic government* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kemampuan (*capacity*) penerapan *electronic government* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan manfaat (*value*) penerapan *electronic government* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

D. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang administrasi publik, khususnya mengenai penerapan *e-government* sebagai inovasi dalam pelayanan publik. Hal ini dilakukan dengan mengintegrasikan teori-teori yang telah dipelajari selama proses pendidikan dan mengaitkannya dengan permasalahan yang ada di Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung.

2. Kegunaan Praktis

Bagi pemerintah daerah terutama pemerintah Kantor Kecamatan Cicalengka, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan refleksi dan meningkatkan kualitas kinerja ataupun penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cicalengka. Penelitian ini menawarkan gambaran komprehensif mengenai langkah-langkah ataupun adanya perbaikan yang dapat diambil oleh pemerintah setempat guna meningkatkan pelayanan publik secara efisien, cepat, dan transparan kedepannya.

3. Kegunaan bagi Masyarakat

Bagi masyarakat sebagai pengguna utama pelayanan publik. Dengan memahami persepsi dan pengalaman masyarakat dalam penggunaan layanan *e-government*, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong pengembangan sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga, masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan administratif secara lebih efektif.

4. Kegunaan bagi Peneliti lain

Penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi peneliti lain yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai penerapan teknologi dalam pelayanan publik. Dengan data dan temuan yang dihasilkan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan inspirasi bagi studi lanjutan, khususnya dalam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

konteks pelayanan publik dan penerapan *e-government* di wilayah lain, serta pengembangan teori-teori yang relevan.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dibangun berdasarkan tinjauan pustaka dan pengamatan empiris yang dilakukan tinjauan pustaka memberikan landasan teoritis yang kuat, sementara pengamatan empiris mengarahkan peneliti pada situasi nyata di lapangan (Widayat, A., & Amirullah, 2019). Kerangka berpikir dalam penelitian ini dirancang untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana konsep-konsep yang mendasari penerapan *e-government* di Kantor Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung, bekerja dalam kerangka teoritis yang terstruktur dari tahap *input*, *proses*, hingga *output*. Kerangka ini juga berfungsi sebagai alat untuk memahami hubungan antara teori, kebijakan, dan variabel penting dalam implementasi *e-government*, sehingga mampu memberikan penjelasan yang komprehensif mengenai dampak digitalisasi pelayanan publik. Kerangka berpikir merupakan suatu model konseptual yang yang menjadi korelasi berbagai teori dengan faktor-faktor yang telah diidentifikasi atau dijabarkan sebagai isu penting dalam suatu penelitian hal ini merupakan pernyataan dari (Sugiyono, 2021).

Menurut (Pasolong, 2020) administrasi publik merupakan suatu proses kolaborasi yang melibatkan sejumlah individu atau organisasi untuk menjalankan fungsi pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif. Administrasi publik merupakan proses kolaborasi yang melibatkan sejumlah individu atau organisasi untuk menjalankan fungsi pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif. Adapun teori Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh (Badu, 2018) secara fundamental, aparatur pemerintah sebagai pelayan negara dan masyarakat memiliki tugas utama yang tercermin dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan, pembangunan, serta penyediaan layanan bagi masyarakat. Penerapan pelayanan publik di Indonesia termasuk Kantor Kecamatan Cicalengka masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat optimalisasi fungsinya. Salah satu masalah utama adalah ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan

kenyataan yang ada di lapangan, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi standar yang diinginkan. Selain itu, infrastruktur teknologi dan sarana prasarana yang kurang memadai turut memperburuk kondisi ini. Keterbatasan infrastruktur menjadi hambatan besar dalam upaya penerapan pelayanan publik yang efisien dan efektif, mengingat bahwa teknologi memiliki peran kunci dalam mendukung modernisasi pelayanan. Tidak kalah pentingnya, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di Kecamatan Cicalengka juga menjadi penghambat utama dalam memberikan pelayanan yang efektif. Tanpa SDM yang terlatih dan memiliki keterampilan digital yang memadai, pelayanan berbasis teknologi tidak dapat berjalan dengan optimal. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang terintegrasi untuk mengatasi masalah ini, terutama melalui penerapan *e-government* yang dapat memperbaiki kualitas dan efisiensi pelayanan publik seperti halnya diuji menggunakan teori *electronic government* yang dipaparkan oleh (Indrajit, 2006) yang dimana teori ini merupakan teori keberhasilan dari penerapan *electronic government* dalam pelayanan publik

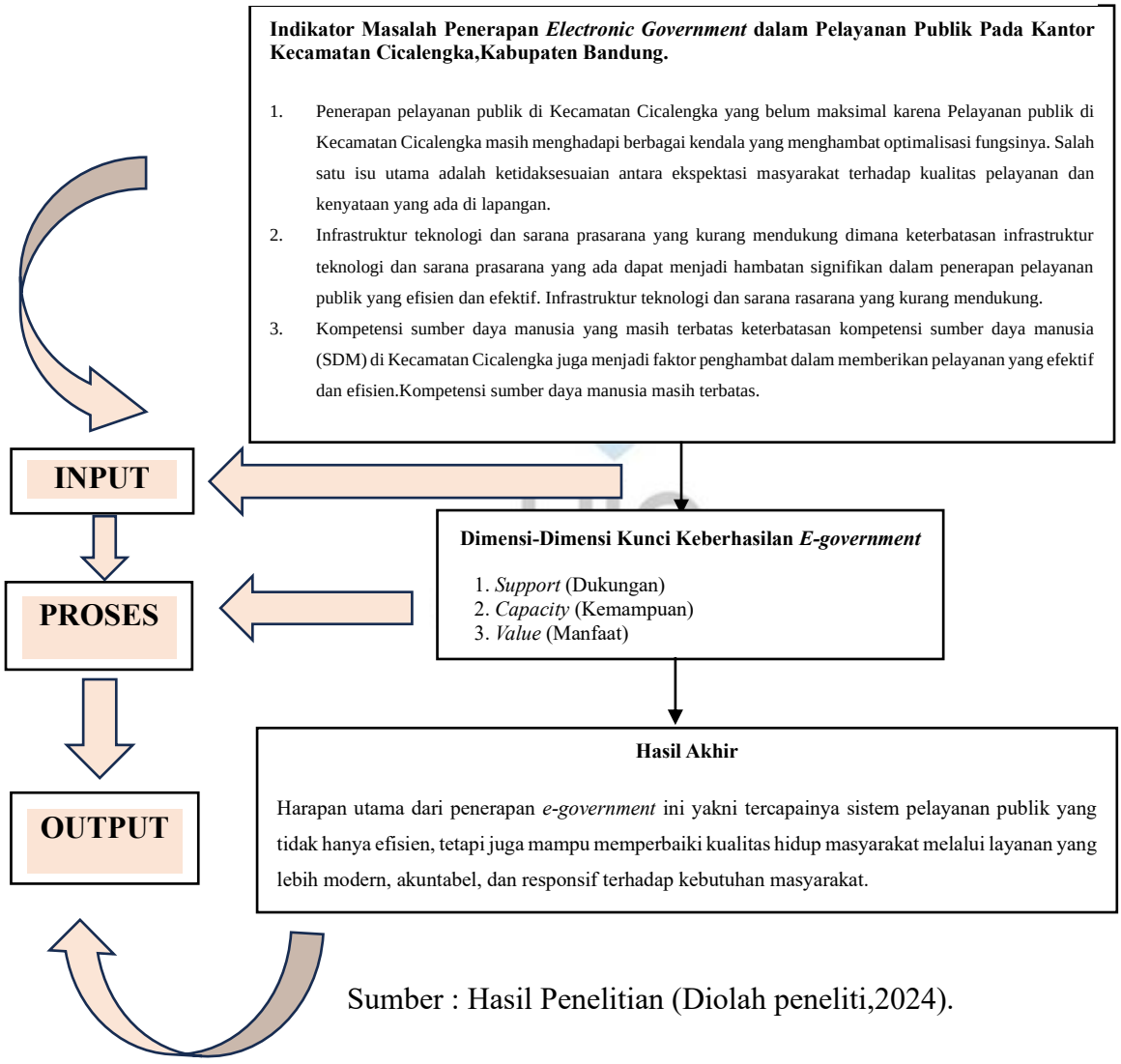
Support berhubungan dengan pukungan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan penerapan *e-government*, pemerintah dapat meningkatkan pasokan layanan publik yang lebih cepat, transparan, dan efisien. *Capacity* mencakup dua aspek utama, yaitu infrastruktur teknologi dan kompetensi SDM. Tanpa kapasitas yang memadai, baik dari segi infrastruktur maupun SDM, penerapan *e-government* tidak akan berjalan optimal. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas ini sangat penting untuk mendukung implementasi yang sukses. Terakhir, *Value* merujuk pada manfaat yang dirasakan oleh masyarakat.

Output yang diharapkan dari penerapan *e-government* di Kecamatan Cicalengka adalah terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya *e-government*, pelayanan publik diharapkan dapat dilakukan dengan lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Masyarakat akan merasakan manfaat langsung berupa kemudahan dalam mengakses layanan, pengurangan waktu antrean, dan transparansi dalam setiap tahap pelayanan. Pemerintah juga akan lebih mudah dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Harapan utama dari

penerapan *e-government* ini adalah tercapainya sistem pelayanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga mampu memperbaiki kualitas hidup masyarakat melalui layanan yang lebih modern, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berikut ini adalah kerangka berpikir penelitian yang disusun dalam bentuk diagram alur berbentuk panah, yang mengilustrasikan hubungan antara elemen-elemen.

Gambar 1. 4 Kerangka Berpikir



Sumber : Hasil Penelitian (Diolah peneliti,2024).