

ABSTRAK

Gita Mawarni, 1218010072, 2025, Penerapan E-Government Pada Aplikasi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh urgensi akan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam konteks sistem demokrasi di Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi, khususnya melalui penerapan *e-government*, menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu wujud implementasi tersebut terlihat pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi melalui penggunaan Aplikasi MPP Kabupaten Bekasi, yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi. Meskipun terdapat sejumlah kemajuan, pelaksanaan aplikasi ini masih menghadapi berbagai hambatan, seperti kurangnya upaya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, sehingga penerapan *e-government* di daerah ini belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji transformasi digital government melalui penggunaan Aplikasi Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi dengan menitikberatkan pada tiga aspek utama. Pertama, dukungan (*support*) yang diberikan dalam proses pelaksanaan *e-government* melalui aplikasi tersebut. Kedua, kapasitas (*capacity*) yang dimiliki dalam menunjang efektivitas penerapan layanan digital tersebut. Ketiga, nilai (*value*) yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi MPP Kabupaten Bekasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif yang dikombinasikan dengan metode deskriptif dalam menganalisis transformasi digital government pada penggunaan Aplikasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap dinamika interaksi dan komunikasi antara peneliti dengan objek penelitian. Adapun metode deskriptif dimanfaatkan untuk menyajikan gambaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital government melalui penerapan Aplikasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi berdampak positif dengan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Penilaian terhadap aspek *support*, *capacity*, dan *value* mengindikasikan potensi besar dalam meningkatkan efektivitas layanan. Keberhasilan ini mencerminkan komitmen Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi dalam memberikan pelayanan terbaik dan berkontribusi pada lingkungan yang lebih sejahtera, meskipun pada penerapannya masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki agar dapat memenuhi harapan masyarakat dengan optimal.

Kata Kunci : *E-government*, Mall Pelayanan Publik, Kabupaten Bekasi