

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengelolaan negara melibatkan hubungan yang rumit antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Salah satu isu yang sering muncul dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat adalah pelayanan publik. Di era modern seperti sekarang, pemerintah menghadapi berbagai tantangan dalam menyelenggarakan layanan publik. Dengan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan tersebut, masyarakat menuntut agar pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Sebagai penyelenggara layanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang memadai dan memuaskan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Di era saat ini, masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari pesatnya perkembangan teknologi. Salah satu perubahan yang terjadi adalah pola pikir masyarakat yang menjadi semakin kritis. Hal ini didorong oleh meningkatnya kecerdasan dan pemahaman masyarakat terhadap hak-hak mereka serta tuntutan akan pelayanan berkualitas dari pemerintah. Dengan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik, peran pemerintah menjadi lebih dominan dalam sektor publik dibandingkan sektor swasta. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan reformasi birokrasi untuk memastikan layanan yang optimal bagi masyarakat, hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya sistem pelayanan publik yang memenuhi standar tata kelola yang efektif dan prinsip pemerintahan yang baik. Dengan demikian, pemerintah harus berkomitmen untuk menyediakan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Untuk mendukung optimalisasi pelayanan, pemerintah merancang pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal sebagai *e-Government*. Melalui *e-Government*, seluruh lembaga pemerintah,

perusahaan, masyarakat, dan pihak-pihak terkait dapat memanfaatkan informasi serta layanan dari pemerintah kapan saja. Penerapan teknologi dalam *e-Government* merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, *e-Government* bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien dalam hal waktu, biaya, serta kemudahan akses dan pemahaman. Penerapan inovasi *e-government* semakin populer di Indonesia, meskipun tingkat keberhasilannya beragam. Hal ini menunjukkan adanya kemajuan yang signifikan dalam implementasi dan perkembangan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), yang lebih dikenal sebagai *e-government*. Berdasarkan berita dari nasional.kompas.com, Abdullah Azwar Anas, yang menjabat sebagai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) mengatakan bahwa :

“Pada 2020 peringkat Indonesia menjadi 88, pada 2022 terus meningkat menjadi 77, hingga kini pada 2024 menjadi peringkat 64”

Prestasi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja para pemangku kepentingan dalam pemerintahan digital dalam menyediakan layanan berbasis online, sesuai dengan arahan Presiden pada Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, INPRES tersebut memerintahkan semua lembaga pemerintahan untuk menjalankan transformasi melalui pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Situs web di tingkat pusat serta daerah harus secara bertahap diperkuat untuk mencapai integrasi antara G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*) dan G2C (*Government to Citizen*) yang saling terintegrasi (Laili & Kriswibowo, 2022).

Pemerintah memiliki peran utama dalam melaksanakan pembangunan, memberikan pelayanan, dan memberdayakan masyarakat. Oleh sebab itu, tugas utama para aparat pemerintah adalah menyediakan

layanan kepada masyarakat dengan tujuan memastikan setiap individu merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Sebagai langkah untuk mewujudkan hal ini, pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang ini mengatur tugas, wewenang, serta tanggung jawab pemerintah daerah sebagai bagian integral dari pemerintahan nasional. Selain itu juga Reformasi dan inovasi dalam pelayanan publik adalah kebutuhan yang sangat vital dan memiliki urgensi tinggi bagi seluruh masyarakat. Pemerintah harus mencari solusi untuk menyelesaikan masalah alur pelayanan yang dinilai rumit dan tidak efisien. Untuk itu, pemerintah harus melakukan reformasi dan inovasi melalui peningkatan kualitas layanan agar terciptanya kemakmuran rakyat.

Transformasi yang dilakukan pada layanan publik dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan harapan masyarakat dikenal sebagai inovasi pelayanan publik. Sejalan dengan perkembangan tersebut, Kementerian PAN-RB membuat peraturan dimana tiap lembaga, departemen maupun pemerintah wilayah harus menghasilkan minimum satu buah inovasi setiap tahunnya yang termuat dalam putusan Kemenpan Nomor 19 Tahun 2016 mengatur tentang kompetisi inovasi pelayanan publik dilingkungan kementerian/lembaga.

Kualitas pelayanan publik yang rendah masih menjadi permasalahan yang dirasakan masyarakat Kabupaten Bekasi, Masalah ini disebabkan oleh birokrasi yang rumit, yang mengakibatkan lambannya proses layanan publik. Untuk mengatasi hal tersebut, didirikannya Mall Pelayanan Publik (MPP) guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan MPP Kabupaten Bekasi dikoordinasikan oleh DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bekasi adalah inovasi terbaru di bidang pelayanan yang bertujuan untuk mencegah mal administrasi serta menciptakan layanan yang lebih efektif. MPP mulai beroperasi secara resmi pada 17 November 2021. MPP merupakan tempat yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dan swasta, baik dari pemerintah pusat maupun daerah, dalam bentuk barang, jasa, atau layanan

administrasi. Kehadiran MPP Kabupaten Bekasi dirancang sebagai jembatan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dengan tujuan mempercepat, mempermudah, dan mempersingkat proses layanan, serta memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi pengguna layanan publik. MPP sendiri adalah generasi ketiga dalam sistem pelayanan terpadu, setelah PTSA (Pelayanan Terpadu Satu Atap) sebagai generasi pertama dan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) sebagai generasi kedua.

Jumlah layanan yang tersedia di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bekasi Berdasarkan informasi dari situs resmi Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bekasi, saat ini tersedia 186 layanan yang disediakan oleh 20 tenant. Layanan tersebut mencakup berbagai jenis pelayanan administrasi, perizinan, dan non-perizinan dari berbagai instansi, termasuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Badan Pertanahan Nasional, Kepolisian Resor Kabupaten Bekasi, serta layanan perbankan seperti Bank BJB. Dengan demikian, masyarakat Kabupaten Bekasi dapat mengakses berbagai layanan publik secara terpadu di MPP tersebut.

Tabel 1. 1 Jenis-Jenis Layanan di Mall Pelayanan Publik

No.	Nama SKPD/Instansi
1.	DPMPTSP Provinsi Jawa Barat
2.	Bank BJB Cabang Cikarang
3.	Samsat serta Ditjen Bea Cukai Jawa Barat
4.	Ditjen Pajak Wilayah Jabar II
5.	Dinas Koperasi
6.	UMKM Kabupaten Bekasi
7.	DPMPTSP Kabupaten Bekasi
8.	BPJS Kesehatan Cikarang
9.	BPJS Ketenagakerjaan Cikarang
10.	Dinas Perdagangan Kabupaten Bekasi
11.	Kementerian Agama Kabupaten Bekasi
12.	Kantor Pos Cikarang
13.	Disdukcapil Kabupaten Bekasi
14.	Pengadilan Negeri Cikarang
15.	Kejaksaan Negeri Cikarang
16.	BPN/ATR Kabupaten Bekasi
17.	Taspen Bekasi
18.	Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi
19.	Polres Metro Bekasi
20.	Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Bekasi

Sumber : Diolah Peneliti 2024

Pelayanan publik adalah elemen penting dalam memastikan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Bekasi, sebagai bagian dari pemerintahan daerah di Indonesia, telah merumuskan kebijakan pembangunan Mall Pelayanan Publik sebagai langkah strategis untuk meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat. Kebijakan ini melibatkan

berbagai inisiatif, termasuk pendirian Mall Pelayanan Publik sebagai pusat layanan yang efisien dan efektif.

Rekapitulasi Jumlah Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik Kab. Bekasi Periode Januari s.d Desember 2024														
No	Instansi	Jumlah Pengguna Layanan												
		JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JUMLAH
1	DPMPTSP Kab Bekasi	76	57	43	43	100	42	61	51	48	52	72	49	604
2	Bank BJB	87	47	195	205	201	229	270	261	193	192	793		2918
3	Samsat Corner	1469	776	1310	942	1331	1165	1508	1049	999	612	839	1237	13237
4	DPMPTSP Provinsi	0	0	1	0	3	1	2	1	0	0	1	1	10
5	BPJS Ketenagakerjaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Dinas Sosial	0	0	0	0	0	0	8	51	70	92	25	21	
7	Kanwil BPP	28	27	52	11	46	62	50	44	39	39	27	18	443
8	ATR BPN	9	8	11	5	3	0	0	0	1	0	0	1	38
9	Dinas Kesehatan	968	788	680	687	928	850	1097	1055	963	1115	944	975	11050
10	Dinas Pendidikan	0	0	0	0	0	0	0	11	16	4	3	8	
11	Pengadilan Negeri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Dinas Ketenagakerjaan	131	63	29	74	291	241	274	217	180	133	109	114	1856
13	PT TASPEN (PERSERO) KC Bekasi	7	5	6	6	8	8	4	2	2	4	9	10	71
14	Disdukcapil	1080	897	813	665	955	591	707	647	582	641	584	625	8787
15	BPJS Kesehatan	752	598	538	504	588	618	742	703	621	785	641	618	7708
16	Pengadilan Agama	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Kantor Pos	67	31	33	35	36	40	54	36	60	71	67	89	619
18	Kementrian Agama	0	0	0	0	0	0	27	11	9	13	0	0	60
19	UMKM	371	243	76	116	188	207	445	546	497	706	579	504	4478
20	Badan Pendapatan Daerah	0	0	0	0	0	0	0	22	44	37	20	39	
JUMLAH KESELURUHAN		5045	3540	3787	3293	4722	4026	5208	4716	4392	4497	4112	5102	52440

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Layanan MPP Kab. Bekasi tahun 2024

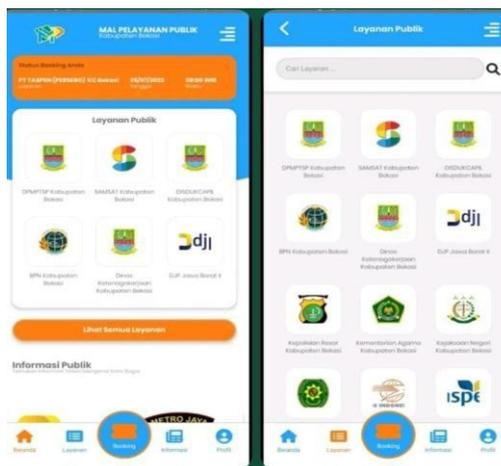
Sumber : Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi

Berdasarkan data jumlah pengguna layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bekasi pada tahun 2024, tercatat sebanyak 52,440 orang. Hal ini menunjukkan tingginya antusiasme masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh MPP Kabupaten Bekasi. Namun, dari hasil observasi awal peneliti terhadap MPP Kabupaten Bekasi, ditemukan bahwa pelaksanaan layanan masih belum optimal. Permasalahan utama dari kurangnya optimalisasi pelayanan ini adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), hal ini dapat memengaruhi efektivitas kinerja serta kenyamanan bagi pengguna layanan.

Mall Pelayanan Publik (MPP) setiap hari dihadapkan pada tantangan berupa keterbatasan kuota layanan untuk setiap jenis layanan yang tersedia. Meskipun kuota tersebut tetap, jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan tidak dapat dipastikan karena sifatnya yang fluktuatif. Situasi ini menjadi bahan diskusi di tengah masyarakat, yang mengkhawatirkan ketersediaan dan kemudahan akses terhadap layanan yang dibutuhkan. Guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bekasi telah mengembangkan sebuah sistem berbasis

online. Hal ini merupakan salah satu langkah strategis yang ditempuh oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam sistem pemerintahan. Inisiatif ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan transparan. Di tengah perkembangan era digital yang semakin pesat, pemanfaatan TIK tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi pemerintahan, tetapi juga berperan penting dalam menyederhanakan prosedur administrasi serta mengurangi tumpang tindih birokrasi yang selama ini menjadi kendala dalam pelayanan publik.

Sebagai wujud nyata dari implementasi e-government, Pemerintah Kabupaten Bekasi menghadirkan aplikasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bekasi. Aplikasi ini dikembangkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik, khususnya dalam proses pengambilan nomor antrian. Dengan memanfaatkan aplikasi MPP Kabupaten Bekasi ini yang didalamnya terdapat fitur booking nomor antrian secara online, maka masyarakat tidak lagi harus mengantri secara manual saat datang ke lokasi MPP. Sebaliknya, mereka dapat langsung menuju loket atau tenant yang dituju sesuai jadwal antrian yang telah dipesan sebelumnya. Inovasi ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam proses pelayanan, serta mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan layanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.



Gambar 1. 2 Aplikasi MPP Kabupaten Bekasi
Sumber : Aplikasi MPP Kabupaten Bekasi

Namun, demikian berdasarkan observasi awal peneliti penerapan aplikasi ini belum berjalan secara optimal, karena masih terdapat masyarakat yang kurang mengerti mengenai alur penggunaan aplikasi ini, hal ini terjadi karena masih kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi ini. Selain itu juga aplikasi ini kerap menghadapi kendala teknis, berdasarkan penilaian dari ulasan masyarakat menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara harapan masyarakat terkait pelayanan yang cepat, nyaman, serta berbasis teknologi, dengan realita yang masih menghadapi berbagai keterbatasan. Mengacu pada fenomena yang telah dijelaskan, penelitian ini akan mengaplikasikan teori Electronic Government untuk menilai sejauh mana penerapan E-government pada aplikasi MPP Kabupaten Bekasi berjalan dengan baik, (Indrajit, 2016)

Mengingat pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta

mendeskripsikan penerapan *E-government* pada aplikasi MPP Kabupaten Bekasi berdasarkan tiga dimensi yaitu, *support*, *capacity*, *value*. Dimensi ini digunakan untuk mengukur keberhasilan dalam penerapan *e-government*.

Berdasarkan latar belakang yang sebelumnya telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai *Electronic Government*. Dengan dasar uraian tersebut, peneliti tertarik untuk menyusun penelitian ilmiah berjudul: “Penerapan *E-Government* Pada Aplikasi Mall Pelayanan Publik Kab. Bekasi”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama observasi awal, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah, diantaranya yaitu :

1. Masih lambatnya respon dari petugas terhadap keluhan masyarakat terkait fitur aplikasi yang m
2. Keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten serta infrastruktur
3. Sosialisasi terkait penggunaan aplikasi yang belum maksimal

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *support* yang diberikan oleh pemerintah dalam penerapan *e-government* pada aplikasi MPP Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana *capacity* dalam penerapan *e-government* pada aplikasi MPP Kabupaten Bekasi?
3. Bagaimana *value* dalam penerapan *e-government* pada aplikasi MPP Kabupaten Bekasi?

D. Kegunaan Hasil Penelitian

a. Kegunaan Ilmiah

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung dunia akademik dan dapat menjadi sumber acuan

bagi penelitian di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi menjadi referensi akademik yang bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan terkait teori *e-government*

b. Kegunaan Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi ataupun solusi yang bermanfaat untuk Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi terkait tantangan dalam penerapan *e-government* pada aplikasi mall pelayanan publik.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan sebuah representasi visual dan sistematis dari konsep atau teori utama yang digunakan untuk memahami suatu isu atau fenomena tertentu. Penyusunan kerangka berpikir ini sejalan dengan tujuan penelitian dan memberikan jawaban atas permasalahan yang dihadapi. Administrasi publik merupakan kegiatan yang dilakukan sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi publik juga sangat relevan dengan proses pengembangan, pelaksanaan, dan penilaian kebijakan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat secara luas. Dalam penerapannya, administrasi publik tidak hanya fokus pada aspek teknis birokrasi, tetapi juga pada penerapan nilai-nilai seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan dalam setiap layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan demikian, administrasi publik menjadi elemen penting dalam menciptakan pemerintahan yang baik dan layanan publik yang berkualitas. Administrasi publik adalah kegiatan kolaborasi antara individu atau institusi dalam menjalankan fungsi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif. (Harbani, 2014)

Middle theory yang digunakan yaitu reformasi birokrasi, Reformasi birokrasi adalah upaya penataan mendasar yang bertujuan menghasilkan

perubahan pada sistem dan struktur pemerintahan. Sistem ini mencakup hubungan antara berbagai unsur dan elemen yang saling memengaruhi dan berinteraksi untuk membentuk suatu kesatuan. Menurut pendapat (Sedarmayanti, 2013) bahwa reformasi birokrasi dimaknai sebagai suatu penataan ulang terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan aparatur pemerintah, baik pada level pemerintahan lokal maupun nasional. Pelaksanaan reformasi birokrasi salah satunya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, secara ontologis perubahan paradigma government menuju governance berwujud pada pergeseran pola pikir dan orientasi birokrasi yang semula melayani kepentingan kekuasaan menjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, sehingga negara memiliki peran penting dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Hal ini tercermin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang pelayanan publik, yang sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang mewajibkan negara untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negara dan penduduk guna memenuhi kebutuhan serta hak-hak dasar mereka. Selain itu juga penerapan inovasi e-government menunjukkan adanya kemajuan yang signifikan dalam implementasi dan perkembangan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), yang lebih dikenal sebagai e-government.

E-government merujuk pada layanan publik berbasis elektronik yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat. Konsep ini tercantum dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional dalam Pengembangan E-government. Pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan (*e-government*) berkontribusi pada peningkatan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas administrasi publik. Perkembangan teknologi yang pesat dan penerapannya secara luas menjadi faktor utama pendukung keberhasilan ini. Meningkatkan kinerja para pemangku kepentingan dalam pemerintahan digital dalam menyediakan

layanan berbasis online, sesuai dengan arahan Presiden pada Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, INPRES tersebut memerintahkan semua lembaga pemerintahan untuk menjalankan transformasi melalui pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dengan diperkenalkannya pelayanan berbasis aplikasi dengan menggunakan aplikasi MPP Kab. Bekasi, mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan tanpa harus datang langsung ke instansi, hal ini membuktikan adanya inovasi ataupun kemajuan di sektor publik khususnya pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi dalam transformasi digital government.

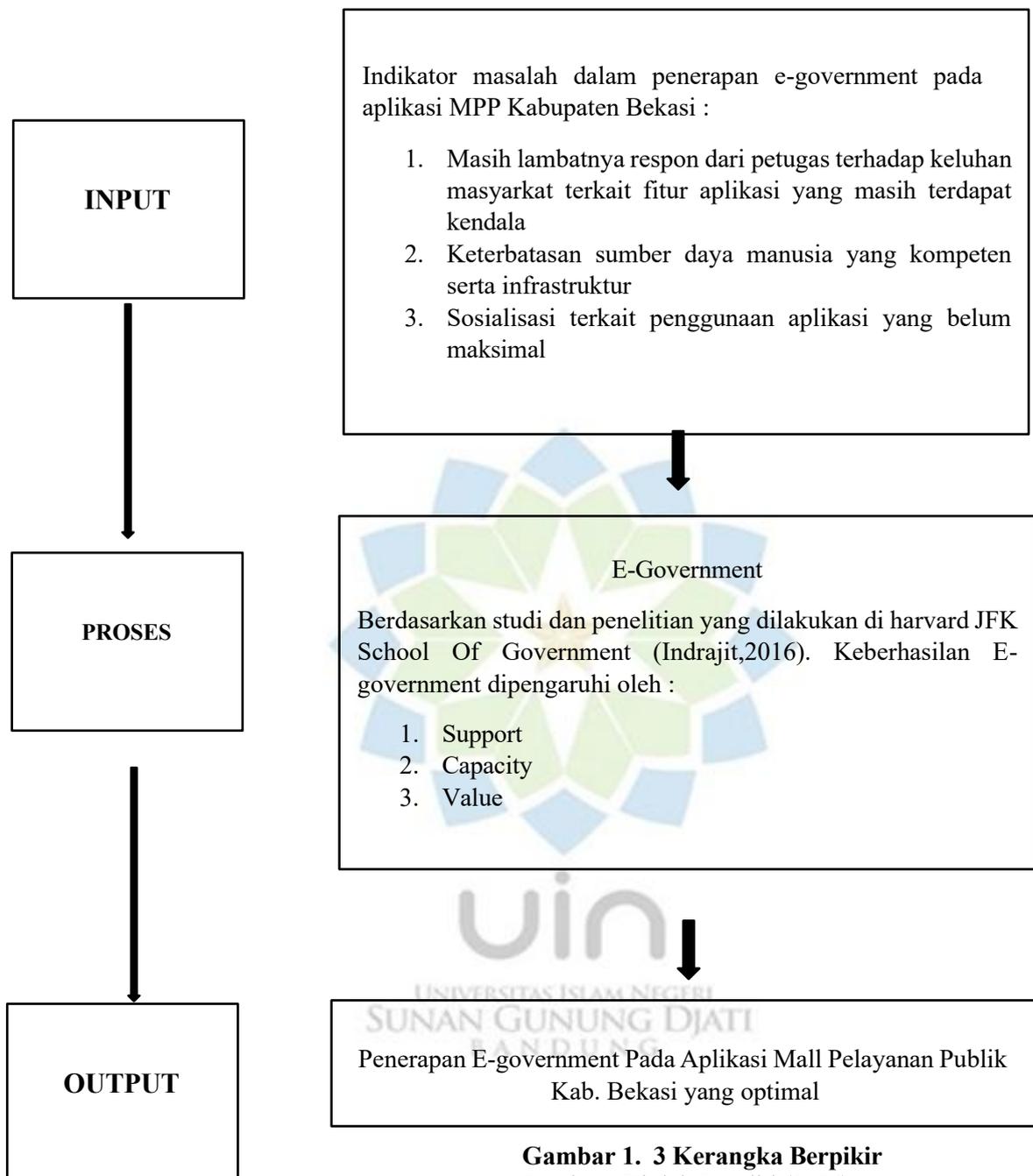
Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai masalah seperti keterbatasan sumber daya manusia yang berkompeten, fasilitas ruangan yang masih kurang, serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi yang kurang maksimal sehingga faktanya masih banyaknya pelanggan yang belum seluruhnya mengetahui ataupun memakai Aplikasi MPP Kab. Bekasi ini, maka dari itu diperlukannya sebuah peningkatan dalam penerapane-government pada Aplikasi MPP Kab.Bekasi. Ada beberapa dimensi untuk mengukur keberhasilan implementasi e-government yaitu dengan menerapkan tiga faktor keberhasilan yang harus dipahami dan ditanggapi dengan serius ketika menerapkan konsep digitalisasi di sektor publik dengan menggunakan teori yang berasal dari kajian dan penelitian dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2016), yaitu keberhasilannya dipengaruhi oleh:

1. *Support* adalah komponen yang paling penting dalam pengembangan *e- government*, karena support bertindak sebagai landasan utama yang memastikan penerapan *e-government* pada aplikasi MPP Kabupaten Bekasi berjalan kontinyu, konsisten, dan optimal. Tanpa adanya dukungan yang solid dari pejabat, SDM,

teknologi, dan regulasi, proses digitalisasi pemerintahan tidak akan berjalan mulus dan menyeluruh

2. *Capacity* juga merupakan faktor penentu keberhasilan penerapan *e-government* karena mencakup kesiapan dana, teknologi, dan SDM yang dapat mengelola serta mengoperasikan sistem *e-government* secara optimal dan berkelanjutan. Tanpa dimensi *capacity* yang kuat, implementasi *e-government* akan sulit berjalan dengan lancar walaupun sudah ada infrastruktur dan regulasi yang mendukung.
3. *Value* adalah faktor yang menentukan cakupan manfaat *e-government*. dimensi *value* menegaskan bahwa suksesnya *e-government* tidak hanya diukur dari teknologi yang digunakan atau kemudahan akses, tetapi dari sejauh mana *e-government* memberikan nilai nyata berupa peningkatan kualitas layanan, transparansi, partisipasi masyarakat, dan efisiensi pemerintahan.





Gambar 1. 3 Kerangka Berpikir
 Sumber : Diolah Peneliti (2024)