

## ABSTRAK

### **Irfan Azharuddin Naufal: “Kualitas Pelayanan E-Government melalui Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Pelatihan di Balai Diklat Keagamaan Kota Bandung Tahun 2019”**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya kebijakan baru Kementerian Agama Pusat No 43 Tahun 2016 dalam Pasal 1 ayat (8) yang menjelaskan bahwa “Admin pusat adalah petugas yang ditetapkan oleh Kepala Badan Litbang dan Diklat untuk membantu dalam pengelolaan simdiklat pada kementerian Agama” yang pada saat pengaplikasiannya sekarang ini setelah dikelola oleh pusat maka yang semula palikasi simdiklat ini sudah berada di versi 5 saat dikelola oleh Balai Diklat Keagamaan Kota Bandung, namun saat ini turun kembali ke versi 1 yang menyebabkan aplikasi simdiklat ini sering terjadi keterlambatan dalam mengakses aplikasi tersebut untuk menginput data peserta diklat maupun pemateri diklat, mencetak surat tugas , melakukan pelaporan keuangan yang menyebabkan kegiatan pelayanan pada aplikasi ini masih belum optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan sejauh mana Kualitas Pelayanan *E-Government* melalui aplikasi Simdiklat di Balai Diklat Keagamaan Kota Bandung Tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Gesperz yang 6 dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu: Kecepatan dalam melakukan pelayanan, Akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, Atribut Pelengkap.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumen. Pihak-pihak yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Kepegawaian, Kepala Bidang Keuangan, Bidang Teknis, Bidang Administrasi, Widyaiswara Pendidikan dan Keagamaan, Widyaiswara Adminitrasi dan Bidang Pranata Komputer.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan *E-Government* melalui aplikasi Simdiklat itu sendiri belum berjalan dengan optimal. Hal ini disebabkan dengan masih lambannya dalam mengakses aplikasi simdiklat tersebut yang disebabkan oleh turunnya versi simdiklat kembali ke versi 1 saat dikelola oleh pusat. Selain itu, masih rendahnya kesadaran para pegawai untuk lebih memahami pengaplikasian simdiklat tersebut untuk memudahkan pegawai dalam mengelola kediklatan. Diharapkan agar aplikasi simdiklat ini lebih ditingkatkan lagi dalam peremajaannya dan para pegawai lebih ditingkatkan lagi dalam memanfaatkan aplikasi simdiklat tersebut dengan mengadakan seminar maupun pelatihan.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, *E-Government*, Simdiklat.