

Abstrak

Peran teknologi pada era ini menjadi salah satu cara untuk mengatasi masalah, meningkatkan efisiensi dan juga efektivitas dalam pelayanan, sehingga kualitas pelayanan publik juga dapat meningkat. Kecamatan adalah bagian dari pemerintahan di tingkat daerah yang bertugas menyediakan pelayanan publik yang sifatnya operasional kepada Masyarakat. Sehingga penting memanfaatkan teknologi Informasi dengan membuat inovasi dalam memberikan pelayanan publik. Permasalahan dalam penelitian ini ialah minimnya inovasi dalam pelayanan publik kantor Kecamatan Cileunyi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan teknologi informasi di kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung dengan menggunakan teori pemanfaatan teknologi informasi Thompson yaitu: *intensity of use*, *frekuensi of use*, dan *diversity of software package used*.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik Analisa data yang digunakan adalah teori dari Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyaji data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kantor Kecamatan Cileunyi memiliki minat dalam memanfaatkan teknologi informasi, ini ditunjukkan dengan terus meningkatkan kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan teknologi dengan selalu memberikan sosialisasi serta prakteknya walaupun tidak secara maksimal serta menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai. Pegawai sering menggunakan peralatan teknologi dalam pelayanan publik hingga menghabiskan waktu kurang lebih delapan jam sesuai jam kerja. Adapun aplikasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik yaitu media whatsapp, e-mail, website, Instagram. walaupun demikian, pemanfaatan teknologi informasi belum dilaksanakan secara maksimal karena pelayanan administrasi dilakukan secara online tapi tidak keseluruhan berbasis teknologi. Kemudian dalam pelayanan informasi, informasi-informasi masih kurang memadai. Adapun faktor pendukung yaitu ketersediaan sarana dan prasarana, kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan publik, dan faktor penghambat yaitu dari sumber daya manusia itu sendiri seperti tingkat Pendidikan dan usia, kurangnya pemahaman masyarakat serta ketidakstabilan jaringan internet.

Kata Kunci: Teknologi Digital, Pelayanan Publik, Pemanfaatan Teknologi Informasi

Abstract

The role of technology in this era is one way to overcome problems, increase efficiency and effectiveness in services, so that the quality of public services can also increase. A sub-district is a part of government at the regional level which is tasked with providing operational public services to the community. So it is important to utilize information technology by making innovations in providing public services. The problem in this research is the lack of innovation in the public services of the Cileunyi District office.

This research aims to describe the use of information technology in the Cileunyi District office, Bandung Regency using thompson theory of information technology use, namely: intensity of use, frekuensi of use, dan diversity of software package used.

The method used is a qualitative approach with descriptive research using observation, interview and documentation data collection techniques. The data analysis technique used is the theory of Miles and Huberman, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this research show that the Cileunyi District Office has an interest in utilizing information technology, this is shown by continuing to improve the ability of employees to use technological equipment by always providing socialization and practice, although not optimally, as well as providing adequate facilities and infrastructure. Employees often use technological equipment in public services, spending approximately eight hours during working hours. The applications used to provide public services are WhatsApp, e-mail, website, Instagram. However, the use of information technology has not been implemented optimally because administrative services are carried out online but are not entirely technology-based. Then in information services, the information is still inadequate. The supporting factors are the availability of facilities and infrastructure, speed and convenience in public services, and the inhibiting factors are human resources themselves such as education level and age, lack of public understanding and internet network instability.

Keyword: *Digital Technology, Public Services, Utilization of Informasi Technology*