

## ABSTRAK

**Siti Indah Nurfadhilah, 1208010199, 2024, “Implementasi *E-Government* Melalui *Hotline* Layanan *WaterBlue* Di Kecamatan Cibiru Kota Bandung”**

Latar belakang masalah ini berfokus pada pentingnya pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam sistem demokrasi Indonesia, di mana teknologi informasi, khususnya melalui implementasi *e-government*, menjadi kunci peningkatan kualitas layanan. Salah satu contoh implementasinya adalah di Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, melalui layanan *hotline WaterBlue*, yang dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi. Namun, meskipun sudah ada peningkatan, masih terdapat sejumlah kendala, seperti kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan layanan ini, sehingga *efektivitas e-government* di wilayah tersebut belum optimal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi *e-government* melalui *hotline* layanan *WaterBlue* di Kecamatan Cibiru Kota Bandung dengan fokus pada tiga aspek utama: pertama, *support* yang diberikan dalam pelaksanaan *e-government* melalui layanan ini; kedua, kapasitas atau *capacity* dalam mendukung efektivitas implementasinya; dan ketiga, nilai atau *value* yang dihasilkan dari penerapan *e-government* melalui *hotline WaterBlue* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cibiru.

Penelitian ini menggunakan teori digitalisasi di sektor publik yang dikembangkan oleh *Harvard JFK School of Government*, sebagaimana dijelaskan oleh Indrajit (2011:24). Teori ini menyoroti tiga faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-government*: pertama, *support*, yang mencakup pentingnya dukungan politik; kedua, *capacity*, yang merujuk pada sumber daya yang diperlukan; dan ketiga, *value*, yang menentukan sejauh mana manfaat dari *e-government*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dipadukan dengan metode deskriptif untuk mengkaji implementasi *e-government* melalui *hotline* layanan *WaterBlue* di Kecamatan Cibiru, Kota Bandung. Metode kualitatif ini digunakan untuk menggali secara mendalam hubungan komunikatif antara peneliti dengan objek penelitian. Sementara itu, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi objek penelitian sesuai dengan situasi lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* melalui *Hotline* Layanan *WaterBlue* di Kecamatan Cibiru Kota Bandung 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 Kecamatan Cibiru dalam memberikan pelayanan terbaik dan berkontribusi pada lingkungan yang lebih sejahtera, serta dapat menjadi model bagi daerah lain dalam pengembangan layanan publik berbasis teknologi.

*Kata Kunci: Implementasi, Egovernment, Hotline Layanan*