

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG

**Poni Sukaesih Kurniati¹, Ranti Tri Gislawati², Faiza Nur Safitri³,
Arijal Julhaijan Lutpi⁴**

*Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Komputer Indonesia,
Kota Bandung, Indonesia ^{1,2,3,4}*

E-mail: rantitrigislawati23@gmail.com ¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis implementasi kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kota Bandung. Metode yang diambil menggunakan data sekunder diambil dari jurnal-jurnal terdahulu, buku-buku, artikel, skripsi, tesis, disertasi dan berita di internet yang pernah diteliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode nya studi pustaka atau literature review. Hasil dari penelitian ini adalah E-Government di Kota Bandung layanan sistem informasi nya sudah cukup baik akan tetapi ditinjau dari indikator sumber daya dan disposisi masih kurang. Dampaknya pelayanan di Kota Bandung sekurang-kurang nya menjadi efektif dengan adanya kebijakan e-Government. Kesimpulannya bahwa perkembangan E-Government di Kota Bandung dalam layanan sistem informasi nya sudah cukup baik akan tetapi perlu di perhatikan kembali bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara menggunakannya.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, E-Government, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the implementation of e-Government policies in improving the quality of public services in Bandung City. Methods taken using secondary data taken from previous journals, books, articles, theses, theses, dissertations and news on the internet that have been researched using a qualitative approach with the method of literature study or literature review. The results of this study are E-Government in Bandung City, its information system services are quite good but in terms of resource indicators and disposition are still lacking. The impact is that services in the city of Bandung have become at least effective with the e-Government policy. The conclusion is that the development of E-Government in Bandung City in its information system services is quite good but it needs to be noted again that there are still many people who do not know how to use it.

Keywords: policy implementation, E-Government, Public Service

PENDAHULUAN

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan oleh Ota, 2019. Di Disdukcapil di Kota Bandung, ditemukan bahwasanya implementasi *E-Government* masih kurang digemari separuh masyarakat Kota Bandung pada saat pengurusan data kependudukan. Permasalahan itu menurut pendapat ditimbulkan karena ketidak tahuan masyarakat juga kurangnya keterlibatan dalam penggunaan sistem baru atau e-administrasi. Dalam hal ini, sehingga dari masyarakat tidak begitu aktif saat mengimplementasikan layanan *e-governance* tersebut. Sedangkan prinsip e-Government sendiri mendukung pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien tetapi karena kurang nya keterlibatan masyarakat di dalamnya e-Government ini tidak berjalan dengan semestinya (Ota, N. J. 2019)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setyaningrum dan Sumaryadi, 2020. Memperlihatkan bahwasanya implementasi *e-Government* untuk menambah mutu pelayanan publik di Kota Bandung yang belum maksimal. adanya fasilitas alat yang menyatu, namun penerapan pemasyarakatan tidak menyeluruh dikalangan masyarakat. Terdapat laporan dari masyarakat tentang permohonan Laporan, terutama tentang minimnya mutu pelayanan akibat dari lambannya prosedur review data asal

terkait izin usaha diunggah ke sistem, tidak diproses lima hari pengajuan permohonan (LAPOR) (Setianingrum, Sumaryadi, Wargadinata, 2020)

Berdasarkan penelitian *E-Government* yang dilakukan oleh Latif, Saadahd dan Arsalan, 2019. Pada hal ini *e-budgeting*, Kota Bandung telah memberikan informasi yang terbuka mengenai usulan anggaran, dan pelaksanaan anggaran. Semua informasi ini tersedia lengkap dan mudah diakses di halaman <https://bandung.go.id/> dibagian transparansi ekonomi. Bagian penting yang tidak terdapat pada halaman ini adalah informasi tentang hasil pemeriksaan yaitu hasil audit. (Latif, D. V., Saadahd, S., & Arsalan, S. 2019).

Mendasar pada hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh Anisah, Halimah & Bonti, 2023. bisa diambil kesimpulan bahwasanya program e-RK yang diimplementasikan oleh Pemkot Bandung, masih belum berhasil dengan semestinya. dikarenakan beberapa unsur yang membantu berhasil jalannya *E-Government* belum diketahui. Dikarenakan aspek information and maintenance, supervisor tidak secara langsung menerima karyawan sebagai pengguna masukan (feedback) untuk memberikan kontribusi guna peningkatan kualitas pengelolaan aplikasi e-RK secara elektronik. Terkait teknologi informasi, perangkat lunak yang digunakan belum matang dalam hal ketersediaan perangkat, dan unsur pelindung yang dipakai semuanya belm bisa semuanya melindungi keamanan

informasi data di aplikasi e-RK. (Anisah, N. N., Halimah, M., & Bonti, B. 2023).

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan oleh Andrian, 2019. Di Kelurahan Kecamatan Coblong Kota Bandung dijumpai sebetulnya efektivitas pengimplementasian *e-Government* dari unsur SDM masih tergolong kurang. Bisa dilihat dari indikatornya: Belum jelasnya implementasi *e-government* tidak sesuai harapan, masih ada kendala. Para peneliti menyimpulkan bahwa ini disebabkan oleh hal-hal berikut: Kurangnya pengawasan oleh

pengurus desa Sadang Serang, akibatnya aparatur tak diperhartikan. Hambatannya ditimbulkan oleh keterbatasan sumber daya manusia. (Andrian, D. 2019).

Maka dengan ini penelitian dibuat tujuannya untuk menganalisis bahwa adanya implementasi kebijakan *e-government* memberikan pengaruh pada peningkatan mutu pelayanan publik di Kota Bandung karena pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien dengan menggunakan data sekunder, yang diambil dari jurnal terdahulu, buku-buku, artikel, skripsi, tesis, dan disertasi yang berhubungan dengan implementasi kebijakan *e-Government*.

KAJIAN PUSTAKA

Implementasi Kebijakan

Menurut Riant Nugroho (2011:618) implementasi kebijakan pada dasarnya ialah bagaimana upaya sebuah kebijakan bisa mencapai keinginan bersama, upaya mengimplementasikan suatu kebijakan publik adanya 2 cara yang dapat diambil diantaranya yaitu dapat mengimplementasikan sebuah kebijakan yang berbentuk program atau bisa juga melalui formulasi kebijakan yang berasal dari kebijakan publik itu. (Ponto, A., & Tasik, F. 2016)

Menurut Grindle (1980), bahwa sebuah implementasi kebijakan, pada dasarnya bukan lah semata-mata hanya menyangkut dengan prosedur pemaparan semua

keputusan politik kedalam sebuah prosedur biasa melalui birokrasi, selain itu, berkaitan pada masalah, siapa yang berhak mendapat keputusan dari kebijakan. (Jumroh, Pratama, J.,Y 2021)

Terdapat indikator yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari sebuah implementasi kebijakan dikemukakan oleh Edward III (1980) yaitu : komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Komunikasi adalah suatu proses di mana komunikator (pembuat kebijakan) menyampaikan informasi kepada komunikan (pelaksana kebijakan). Dalam konteks komunikasi kebijakan, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, yaitu dimensi transformasi (transmisi), kejelasan (clarity), dan konsistensi (consistency). selanjutnya yaitu adalah Sumber daya merupakan elemen pendukung yang esensial dalam

pelaksanaan suatu program atau kegiatan. Diantara sumber daya tersebut termasuklah sumber daya manusia, anggaran, peralatan, informasi, dan kewenangan. Unsur selanjutnya adalah Disposisi mencakup kemauan, keinginan, dan kecenderungan dari para pelaku kebijakan untuk sungguh-sungguh melaksanakan kebijakan, sehingga tujuan dari kebijakan tersebut dapat dihasilkan dan terwujud. Lalu indikator keempat yaitu Struktur birokrasi mencakup berbagai aspek, termasuk struktur organisasi, pembagian kewenangan, relasi antara unit-unit dalam organisasi, serta interaksi organisasi dengan entitas luar. (Andrian D, 2019)

E-Government

E-Government, atau pemerintahan elektronik, merupakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang terdapat pada administrasi pemerintahan yang bertujuan memperbaiki efisiensi, transparansi, partisipasi publik, dan pelayanan kepada masyarakat. Ini

melibatkan penggunaan teknologi seperti internet, komputer, dan sistem informasi dalam berbagai aspek pemerintahan, termasuk penyediaan layanan publik, pertukaran data, komunikasi, dan pengambilan keputusan.

E-government bertujuan untuk mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warganya. (Diskominfo Kabupaten Badung 2017)

Mutu Pelayanan Publik

Mutu menurut Philip B. Crosby adalah kesesuaian sesuatu pada persyaratan. Pentingnya melibatkan orang dalam sebuah proses di organisasi. Mutu berasal dari Bahasa Inggris yaitu Quality yang berarti kualitas, artinya berhubungan dengan baik buruk nya sesuatu. (Rudi Suardi, 2004)

Mutu memiliki arti yang sama dengan kualitas yaitu untuk menghitung taraf atau derajat sesuatu dengan mengukur pencapaian sesuai yang sudah ditentukan. Apakah sudah sesuai antara ketentuan dengan apa yang terjadi.

METODE

Data penelitian ini dianalisis memakai data sekunder diambil dari jurnal-jurnal terdahulu, buku-buku, artikel, skripsi, tesis, disertasi dan berita di internet yang pernah diteliti tentang implementasi kebijakan *e-Government*. Memakai pendekatan kualitatif dengan metode penelitian *literature review* dimana proses yang

di anggap penting dalam mengumpulkan, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai sumber literatur tentang topik penelitian. Penelitian memakai metode purposive dalam penelitian untuk memilih subjek penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Teknik ini juga dikenal dengan sebutan purposive sampling atau selective sampling. Jurnal

ini menggunakan teknik analisis SWOT dan pendekatan kualitatif yang terdiri dari Strengths, Weakness, Opportunities dan Threats.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini meneliti mengenai beberapa konsep yakni tentang implementasi kebijakan e-Government dan mutu pelayanan publik yang ada di kota Bandung.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setyaningrum dan Sumaryadi pada tanggal 1 April 2018 bahwasanya fungsi implementasi kebijakan e-Government di Kota Bandung belum maksimal dikarenakan belum menyeluruh ke semua masyarakat juga kurang nya mutu pelayanan dalam hal pelaporan dari masyarakat yang cenderung masih lama¹⁾ Sehingga pelayanan publik yang dibantu dengan adanya e-Government tersebut belum efektif.

Sedangkan dibuatnya implementasi kebijakan tentang adanya e-Government adalah untuk mendukung keefektifan pelayanan publik agar pelayanan lebih cepat dan akurat sehingga keluhan masyarakat dapat tertangani dengan mudah.

Implementasi Kebijakan

Edward III (1980) menyebutkan bahwa ada 4 unsur utama pada pengimplementasian kebijakan, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur

birokrasi. Menurutnya maksud dari perilaku adalah ketersediaan, keinginan, dan kecenderungan bagi implementator kebijakan untuk melaksanakannya dengan benar dan sesuai agar tujuan kebijakan bisa terwujud. Apabila terdapat suatu kebijakan akan diimplementasikan secara efisien dan juga efektif, maka pemangku kebijakan bukan hanya memahami apa yang akan dilakukan, akan tetapi juga harus mempunyai tekad untuk melakukan kebijakan tersebut.

Model Implementasi kebijakan

Edward III mengemukakan didalam buku nya yang berjudul *implementing public policy* (1980). implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang ringkas dan didukung berbagai macam faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan implementasi kebijakan. (Jumroh, Pratama., J., Y. 2021)

Komunikasi

Edward III (1980:17) Mengemukakan bahwa komunikasi tidak akan beda dengan yang di katakan oleh Van Meter & Van Horn yaitu komunikasi memiliki fungsi yang penting tidak hanya bagi pembuat kebijakan (implementator) tetapi bagi masyarakat sebagai faktor pendukung jalannya sebuah kebijakan. Komunikasi harus konsisten dari mulai kebijakan tersebut dikeluarkan sampai dilaksanakan. (Hardiyansyah, 2018).

2) Sumber daya

Van Meter & Van Horn (1974:465) menjelaskan bahwa sumber daya yang terdapat dalam kebijakan memiliki peran yang penting karena fungsi nya untuk

memperlancar pelaksanaan implementasi suatu kebijakan.

3) Disposisi

Disposisi dalam konteks implementasi kebijakan memiliki arti sebagai kesepakatan¹. kecenderungan dan keinginan dari para pelaksana (implementator) harus memiliki kemampuan atau keinginan untuk menjalankan serta melaksanakan kebijakan tersebut.

4) Struktur birokrasi

Dalam pelaksanaan kebijakan, struktur birokrasi melibatkan beberapa aspek penting, termasuk². struktur organisasi, pembagian kewenangan, interaksi antar unit organisasi yang ada di dalamnya, serta hubungan dengan organisasi eksternal.

E-Government

Pemerintahan elektronik atau³. yang disebut *E-government*, merujuk pada bagaimana penerapan TIK dalam pengadministrasian pemerintahan untuk memperbaiki efisiensi, transparansi, partisipasi publik, dan pelayanan kepada masyarakat. Ini melibatkan penggunaan teknologi seperti⁴. internet, komputer, dan sistem informasi dalam berbagai aspek pemerintahan, termasuk penyediaan layanan publik, pertukaran data, komunikasi, dan pengambilan⁵. keputusan. (Arwati, D., & Latif, D. V. 2019).

E-government bertujuan untuk mengubah cara pemerintah

berinteraksi dengan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warganya. Beberapa aspek penting dari e-government meliputi:

Layanan Publik Elektronik (E-Services) E-government menyediakan layanan publik yang dapat diakses secara elektronik. Misalnya, pembayaran pajak online, pendaftaran perizinan, pemesanan layanan, pengajuan laporan, atau akses informasi publik. Ini membantu meningkatkan kenyamanan, aksesibilitas, dan efisiensi dalam memperoleh layanan pemerintah.

Komunikasi dan Keterlibatan Publik *E-government* memfasilitasi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Ini dapat mencakup portal web pemerintah yang menyediakan informasi publik, forum diskusi online, survei elektronik, atau mekanisme partisipasi publik lainnya.

Sistem Administrasi Pemerintahan E-government melibatkan penerapan sistem informasi dan teknologi dalam administrasi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi dalam administrasi pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, meminimalkan birokrasi, dan memperkuat tindakan pengambilan keputusan.

Transparansi dan Akuntabilitas E-government berusaha meningkatkan transparansi pemerintah dengan menyediakan akses terbuka terhadap informasi publik.

Kolaborasi Antar Pemerintah dan Pemangku Kepentingan E-government juga memfasilitasi kolaborasi antara pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya, seperti lembaga pemerintah lain,

sektor swasta, dan organisasi masyarakat sipil.

Indikator perkembangan e-Government

Mengacu kepada penelitian yang dilakukan di Harvard JFK School (Indrajit, 2004), bahwasanya sebenarnya konsepsi digitalisasi di ranah umum, terdapat 2 faktor kesuksesan yang perlu diketahui. Setiap faktor kesuksesan tersebut antara lain:

1) Support (dukungan)

Dukungan Kebijakan dan Regulasi: Dukungan dari kebijakan dan regulasi yang jelas dan kuat sangat penting untuk kesuksesan implementasi e-government. Kebijakan yang mendukung secara tegas penggunaan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan akan memberikan arah dan mandat yang diperlukan bagi pemerintah dalam menerapkan inisiatif e-government.

2) Capacity (kemampuan)

Keberhasilan implementasi kebijakan e-government juga tergantung pada ketersediaan SDM yang kompeten juga memadai. Organisasi pemerintah harus memiliki SDM yang memiliki pemahaman dan keterampilan dalam pengelolaan teknologi informasi, pengembangan aplikasi, manajemen proyek, keamanan siber, dan inovasi teknologi. Pelatihan, pendidikan, dan pengembangan kapasitas SDM.

3) Value (nilai)

Value pada keberhasilan sebuah implementasi memiliki arti manfaat dimana sebuah implementasi kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus memiliki manfaat bagi yang memakai, seperti e-Government yang bagaimana yang harus di dulukan pembangunan nya yang memiliki nilai manfaat yang lebih besar. (Achmad, N., Dewi, K., Supardal., & Aulia, N. K. 2019)

Dasar Hukum Implementasi Kebijakan E-Government

Pelaksanaan *E-Government* memiliki dasar hukum yang merujuk pada Inpres No 3 tahun 2003 instruksi presiden ini agar menjamin keterpaduan suatu bentuk penggarapan dalam pengembangan pelayanan publik yang terbuka terhadap masyarakat pengembangan e-gov pada masing-masing lembaga mengacu pada susunan arsitektur . (Nugraha, J. T. 2018).

Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (sinambela:2006) pelayanan publik adalah penyedia layanan, melayani kebutuhan individual mereka. Pengertian pelayan publik menurut MenPAN No 81 Tahun 1993 semua macam aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pusat/daerah dan dilingkungan BUMN / BUMD. Badan yang dimiliki dapat berupa entitas yang menyediakan barang atau jasa, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Asas-Asas Pelayanan Publik

Hakikatnya pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan baik berupa barang atau jasa dari pemerintah untuk

pengguna, maka dari itu implementasinya memerlukan asas-asas pelayanan. Oleh karena itu ketika memberikan pelayanan publik, Lembaga yang menyediakan pelayanan publik haruslah memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut KeMenpan Nomor 63 Tahun 2003 yaitu:

- a. Transparansi dalam konteks pemerintahan, bisnis, organisasi non-pemerintah, dan sektor lainnya, transparansi mengacu pada keberadaan dan keterbukaan informasi yang relevan bagi publik atau pemangku kepentingan.
- b. Akuntabilitas dalam konteks pemerintahan adalah mengacu pada kewajiban pemerintah agar berkedudukan atas tindakan, keputusan, dalam mengelola sumber daya yang dilakukan dalam menjalankan fungsi pemerintah. Ini melibatkan keterbukaan, transparansi, pertanggungjawaban, dan kemampuan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah
- c. Kondisional adalah tergantung pada suatu situasi atau kondisi juga kemampuan pemberi layanan kepada penerima layanan dengan pada dengan situasi dan kondisi.
- d. Partisipatif dari masyarakat yang ikut andil didalam beberapa kegiatan atau kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah
- e. Kesamaan Hak dengan tidak diskriminatif membeda-bedakan

masyarakat dari suku, agama, jenis kelamin, dan status ekonom.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban dari pemerintah sebagai yang memberi layanan harus mengisi kewajiban terhadap masyarakat sebagai penerima layanan.

Implementasi Kebijakan *E-Government* dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kota Bandung

Didalam proses perkembangan *e government* terdapat banyak unsur yang krusial dan membuat hal yang paling utama dalam pembentukan E-Government yaitu keinginan untuk melakukan pembangunan jadi pembuatan *e-Government* itu kebijakan yang telah disepakati oleh para pemerintah khususnya di tingkat pusat yang tujuannya dilaksanakan dengan mudah dimengerti oleh masyarakat, sederhana dilaksanakannya tentu sesuai dengan SOP nya, didalam kebijakan sudah diatur bahwasanya yang tercantum di Inpres No tiga Tahun 2003 mencetuskan untuk melaksanakan pemerintahan yang baik (*good governance*) maka pemerintah juga harus meningkatkan mutu pelayanan publik yang berkualitas. Perlunya kebijakan dan upaya pengembangan *e-Gov* di Kota Bandung ini secara garis besar layanan sistem informasi nya masih banyak yang kurang diminati oleh masyarakat dengan alasan sulit untuk memahami cara kerja teknologi, atau kurangnya sosialisasi dari pemerintah terkait melalui peluncuran sistem baru selain itu (Aprianty, D. R. 2016).

Dikota Bandung implementasi kebijakan *e-Government* memiliki banyak hasil implementasi yang beragam,

berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yolanda Melta bahwasanya di dinas tenaga kerja di Kota Bandung sudah berjalan akan tetapi masih banyak yang perlu di evaluasi, termasuk pada sumber daya nya karena masih terdapat kekurangan dalam hal informasi dikarenakan beberapa staff belum mengerti cara kerja sistem. (Yolanda Melta, Y. 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abidin Z bahwasanya implementasi kebijakan e Government sudah baik dalam artian signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena terciptanya efektivitas retribusi dalam hal perizinan mendirikan bangunan, yang secara keseluruhan implementasi kebijakan ini berada pada kondisi yang cukup baik (Abidin, Z. 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Rinanto dikatakan bahwa implementasi kebijakan e-government di kota bandung terkait dengan penggunaan sistem informasi musrenbang di Bappeda Kota Bandung sudah berjalan dengan baik dan lancar. Terlihat dari aparatur yang menjalankan tugas beserta kewajiban nya termasuk dengan pelayanan publik nya yang masuk kedalam kriteria sangat baik. (Rinanto 2011).

Indrajit mengatakan bahwa visi *E-Government* pada dasarnya berpacu pada 4 prinsip diantaranya

fokus pada penyempurnaan pelayanan publik dalam hal ini Kota Bandung sudah memiliki layanan informasi berupa web internet atau *E-Government* yaitu <https://www.bandung.go.id> yang menyediakan berbagai layanan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Bandung contohnya terkait dengan Pendidikan dan kebudayaan, layanan Kesehatan, transportasi, pelayanan informasi publik, pelayanan publik, Kota Bandung memiliki banyak *E-Government* yang saling terikat satu sama lain juga dengan web ini sebagai contoh Simdik (Sistem Informasi Manajemen Pendidikan) sistem ini berisi passing grade, daya tampung murid, juga jumlah kelas dan sebagainya. Ada juga sistem informasi tentang Kesehatan baik itu informasi data layanan puskesmas di Kota Bandung, informasi data rumah sakit di Kota Bandung seperti ketersediaan ruangan di rumah sakit, rumah sakit yang menyediakan BPJS dan lain-lain. Ada juga pelayanan infrastruktur DPU meliputi jalan dan jembatan, penerangan jalan umum (PJU), dan sumber daya air.

Di Kota Bandung transparansi *E-Government* dinilai sudah cukup transparan karena Kota Bandung pernah mendapatkan penghargaan Laporan Hasil Pemeriksaan dengan predikat berupa Wajar Tanpa Pengecualian dengan hasil 80,30 persen dari BPK RI Provinsi Jawa Barat. WTP ini merupakan kali keempat beruntun yang di raih oleh kota bandung sejak tahun 2018 sampai 2022, walau demikian demikian bukan berarti tidak ada masalah temuan, ada beberapa temuan

yang sifatnya berulang sama dengan tahun lalu yaitu tidak tersedia nya laporan hasil audit. (Portal Bandung 2022)

Selain itu tujuan lain nya adalah menumbuhkan rasa tanggung-jawab dari pemerintah yang sudah membuat pelayanan dalam bentuk TIK yang baik juga membuat sebuah akses baru bagi masyarakat. Karena pada dasarnya hal ini memberikan dampak berupa efektif nya waktu, uang dan sumbu daya lainnya baik dalam lingkup pemerintahan maupun *stakeholder* yang dapat memberikan efek dalam menghambat proses layanan.

KESIMPULAN

Hasil analisis penelitian ini menunjukan bahwa secara umum perkembangan *E-Government* di Kota Bandung layanan sistem informasi nya sudah cukup baik untuk mendukung kinerja pemerintah dalam melakukan pelayanan akan tetapi perlu di perhatikan Kembali bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui, masyarakat seolah tidak minat untuk mencoba sistem informasi yang sudah dibuat oleh pemerintah Kota Bandung, dengan alasan sulit untuk memahami cara kerja teknologi, atau kurang nya sosialisasi dari pemerintah dengan peluncuran sistem baru juga masih ada evaluasi terkait dengan transparansi keuangan yang belum tersedianya laporan hasil audit.

DAFTAR PUSTAKA

a. Dari buku teks

Achmad, N., Dewi, K., Supardal., & Aulia, N. K. (2019) *Teknologi Informasi Pemerintahan*. UMY PRESS.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Jumroh, Pratama., J., Y. (2021) *Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Insan Cendikia Mandiri

b. Dari skripsi/tesis/desertasi

OTA, N. J. (2019). *Pengaruh E-Government Terhadap*

Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).

Andrian, D. (2019). *Implementasi Kebijakan E-Government Di Dinas Pendidikan Kota Bandung* (Doctoral Dissertation, Fisip Unpas).

c. Dari jurnal:

Abidin, Z. (2016). *Pengaruh Implementasi Kebijakan E-Government Terhadap Efektivitas Retribusi Izin Medirikan Bangunan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu*

- Kota Bandung (Doctoral Dissertation, Perpustakaan).
- Anisah, N. N., Halimah, M., & Bonti, B. (2023). Efektivitas E-Government Pada Aplikasi Elektronik Remunerasi Kinerja (E-Rk) Di Pemerintahan Kota Bandung. *Jane-Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 716-720.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602.
- Arwati, D., & Latif, D. V. (2019). Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Transparansi Keuangan dalam E Government Kota Bandung. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*, 5(2), 66-74.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Ponto, A., & Tasik, F. (2016). Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Berbasis Lingkungan-Membangun Prasarana Fisik, Sosial dan Ekonomi Di Kelurahan Karombasan Selatan Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Society*, 3(20), 36-52.
- Rinanto, A. (2011). *Pengaruh Implementasi Kebijakan E-Government Tentang Penggunaan Sistem Informasi Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Bappeda Kota Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Rudi Suardi, 2004, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, Jakarta: PPM, hlm. 3
- Setianingrum, K., Sumaryadi, H. N., & Wargadinata, E. (2020). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 843-854.
- Yolanda Melta, Y. (2018). *Implementasi Kebijakan E-Government Tentang Bursa Kerja Online (Bkol) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung* (Doctoral

dissertation, Universitas
Komputer Indonesia).

d. Dari Internet:

<https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/17777-pengertian-keuntungan-kerugian-e-government>

**e. Undang-Undang/Peraturan/Int
ruks:**

Instruksi Presiden Nomor 3
Tahun 2003

Kemenpan Nomor 63 Tahun
2003

Kemenpan Nomor 81 Tahun
1993