

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin  
Volume 1, Nomor 11, December 2023  
Licenced by CC BY-SA 4.0  
E-ISSN: 2986-6340  
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10370929>

## Penerapan *e-Government* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung

Merdeka Safa Chaitra<sup>1\*</sup>, Iztihad Anisa Maulidyfil'ard Robin<sup>2</sup>, Yosari Febrian Martha<sup>3</sup>, Ivan Darmawan<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Padjadjaran

Email korespondensi: [merdeka20001@mail.unpad.ac.id](mailto:merdeka20001@mail.unpad.ac.id)

### Abstrak

Penggunaan *e-government* adalah bagian kecil dari instrumen teknologi untuk membantu pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yang membutuhkan regulasi yang memadai. Kota Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah mengimplementasikan *e-government* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teori yang digunakan menurut (Indrajit, 2004) ada tiga unsur untuk mengimplementasikan konsep *e-government*, yaitu: *support*, *capability* dan *value*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan *e-government* di Kota Bandung sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka. Hasil penelitian dengan analisis elemen *support*, *capacity*, dan *value* menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Kota Bandung telah berjalan dengan optimal guna mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan publik dari pemerintah. Meskipun demikian, Pemerintah Kota Bandung harus terus mengembangkan dan mensosialisasikan konsep *e-government* kepada masyarakat sehingga dapat membawa kebermanfaatannya bagi semua pihak.

**Kata kunci:** *implementasi, e-government, pelayanan publik*

---

#### Article Info

Received date: 28 November 2023

Revised date: 3 December 2023

Accepted date: 10 December 2023

### PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang saat ini terus berkembang pesat, mendorong munculnya pola pikir manusia untuk ikut serta menerapkan digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satunya adalah pemanfaatan teknologi digital di lingkup pemerintahan yang kemudian muncul istilah *electronic government* atau pemerintahan elektronik. Pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya memfasilitasi berbagai kebutuhan warga negaranya melalui pelayanan publik maupun pelayanan sipil. Oleh karena itu, penerapan *e-government* merupakan solusi yang efektif untuk dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Hal ini sesuai dengan kebijakan strategis yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang menyatakan bahwa diperlukan adanya tata kelola sistem manajemen serta proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan cara melakukan optimalisasi teknologi informasi dalam menunjang pelayanan publik yang berbasis digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang juga turut serta menerapkan inovasi *e-government* dalam menunjang berbagai aktivitas pemerintahan

untuk melaksanakan pelayanan publik. Penyelenggaraan *e-government* di Kota Bandung semakin mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi maupun layanan lainnya, sebab berbagai layanan pemerintah tersebut dapat diakses dengan cepat dan praktis tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Menurut Kurnia et al., (2023), berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung, jumlah aplikasi *e-government* yang telah dikembangkan dan diterapkan di Kota Bandung mencapai 280 aplikasi dengan total aplikasi yang dapat diakses publik hanya sekitar 100 aplikasi saja<sup>1</sup>. Bandung Sadayana merupakan salah satu dari banyaknya aplikasi layanan publik di Kota Bandung. Aplikasi ini diluncurkan oleh Pemerintah Kota Bandung sebagai upaya menyatukan berbagai layanan informasi publik dalam satu aplikasi yang terintegrasi.

Disamping untuk meningkatkan pelayanan publik, penyelenggaraan *e-government* di Kota Bandung juga dapat bermanfaat pada peningkatan reputasi Kota Bandung sebagai kota yang modern dan inovatif, serta mampu untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya. Namun, proses penyelenggaraan *e-government* di Kota Bandung tentu bukan hal yang mudah. Sebab dalam praktiknya pasti akan ditemukan beberapa kendala, tantangan maupun dampak yang ditimbulkan. Biasanya, kendala yang seringkali ditemui dalam penyelenggaraan *e-government* adalah kurangnya SDM, infrastruktur yang kurang memadai, serta regulasi yang tidak jelas (Sosiawan, 2008). Selain itu, ketidaksiapan dari masyarakat juga dapat menjadi salah satu faktor penghambat terkait pemanfaatan teknologi dalam kegiatan pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan adanya pembahasan lebih lanjut mengenai “Penerapan *e-Government* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bandung.” dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana kebijakan itu dilaksanakan untuk mencapai tujuan dan kebermanfaatannya bersama.

### **Penelitian Terdahulu**

1. Hasil Penelitian Andana Adytia Kusuma, Sadu Wasistiono, dan Andi Pitono (2021)

Penelitian dengan judul "*Penerapan e-government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*" ini membahas penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Penelitian ini juga mencari faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* dan strategi-strategi yang dapat digunakan untuk keberhasilannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di DPM-PTSP Kota Bandung sudah cukup baik, tetapi masih perlu peningkatan dalam sosialisasi dan integrasi dengan aplikasi pelayanan perizinan dari pemerintah pusat. Langkah-langkah yang dapat dilakukan termasuk koordinasi dengan pemerintah pusat, integrasi aplikasi, sosialisasi langsung kepada masyarakat, audit keamanan aplikasi, peningkatan kapasitas aparatur, dan lain-lain.

2. Hasil Penelitian M. Andri Julianto, Dr. Slamet Usman Ismanto, dan Dr. Dedi Sukarno (2022)

Penelitian dengan judul "*E-Readiness Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi BIMMA (Bandung Integrated Manpower Management Applications)*" ini membahas tentang *e-readiness* Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan bursa kerja online melalui aplikasi BIMMA. Penelitian tersebut membahas kesiapan infrastruktur telekomunikasi, perangkat keras, sumber daya manusia, dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program *e-government*. Selain itu, artikel juga menyoroti pentingnya

<sup>1</sup> Rahdeana A Kurnia, Kushandajani, L. K. A. (2016). Implementasi Smart City Di Kota Bandung Dalam Mewujudkan Konsep Smart Governance. *Departemen Politik Dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 1–23.

peningkatan kemampuan sumber daya manusia dalam pengembangan pelayanan berbasis TIK dan ketersediaan dana dan anggaran untuk program *e-government*.

## KAJIAN TEORITIS

### *Electronic Government*

*Electronic Government* atau biasa disingkat *e-government* merupakan salah satu model pemerintahan yang dilandasi oleh adanya kekuatan teknologi digital. Seluruh kegiatan pemerintahan mulai dari administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, retribusi, pengawasan dan pengendalian sumber daya, dan lainnya dikendalikan oleh satu sistem. Menurut Indrajit (2002), *e-government* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

Terdapat empat tipe relasi *e-government* yang masing-masing memiliki fungsinya tersendiri. Pertama, *Government to Citizens* (G2C) dimana pemerintah berusaha untuk meningkatkan dan memperbaiki hubungan dengan masyarakatnya melalui berbagai aplikasi pelayanan publik. Kedua, *Government to Business* (G2B) dimana pemerintah dituntut agar mampu menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif dengan menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan sehingga roda perekonomian pada suatu negara dapat berjalan semestinya. Ketiga, *Government to Government* (G2G) dimana pemerintah diharapkan mampu berkomunikasi secara intens dengan pemerintah lainnya dalam proses penyelenggaraan administrasi dan lainnya. Terakhir, *Government to Employee* (G2E) dimana pemerintah harus mampu menciptakan aplikasi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan suatu strategi dalam penggunaan teknologi informasi yang mampu untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain seperti masyarakat, pengusaha, maupun instansi lainnya.

### Elemen Penerapan *Electronic Government*

Untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dengan hati-hati, menurut penelitian dan penelitian dari Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2006:13). Ketiga elemen tersebut adalah *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

#### 1. *Support* (Dukungan)

*Support* atau dukungan menjadi elemen pertama dan juga elemen paling krusial yang harus pemerintah miliki. Elemen ini adalah keinginan untuk menerapkan *e-government*—bukan hanya mengikuti tren atau menentang inisiatif *e-government*—dari para pejabat publik dan politik. Tidak mungkin berbagai upaya untuk membangun dan mengembangkan *e-government* dapat berhasil tanpa adanya elemen "*political will*" ini. Karena budaya birokrasi biasanya bergantung pada model manajemen dari atas ke bawah, jelas bahwa upaya untuk menerapkan program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan di level tertinggi sebelum dipindahkan ke tingkat bawah. Jenis dukungan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka/kebijakan *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlukan;
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;

- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya kantor *e-Envoy* - sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan
- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

## 2. *Capacity* (Kapasitas)

Element kedua ini menunjukkan bahwa pemerintah lokal memiliki kemampuan atau keinginan untuk mewujudkan impian *e-government* terkait. Pemerintah harus memenuhi tiga persyaratan minimum dalam hal ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*; dan
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Di sini, perlu diperhatikan bahwa ketidakmampuan untuk memenuhi salah satu syarat tersebut tidak boleh dijadikan alasan tertundanya penerapan *e-government* oleh pemerintah tertentu, terutama karena banyak sumber daya dan fasilitas penting yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Pemerintah harus mencari cara yang efisien untuk memenuhi ketiga syarat tersebut dalam waktu dekat. Mereka dapat melakukannya dengan bekerja sama dengan perusahaan swasta, bekerja sama dengan pemerintah daerah dan negara tetangga lainnya, mempekerjakan karyawan terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan teknologi yang tidak dimiliki, dan sebagainya.

## 3. *Value* (Nilai)

Elemen pertama dan kedua adalah dua elemen yang dilihat oleh pemerintah sebagai pihak pemberi jasa. Tidak akan ada gunanya untuk berbagai inisiatif *e-government* jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dari pelaksanaannya. Dalam hal ini, yang menentukan seberapa besar manfaat yang diperoleh dari *e-government* bukanlah pemerintah sendiri, tetapi masyarakat dan pihak yang berkepentingan (*demand side*). Untuk alasan ini, pemerintah harus sangat berhati-hati saat memilih jenis aplikasi *e-government* mana yang harus diprioritaskan agar manfaatnya benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Pemerintah akan menghadapi bumerang karena salah memahami kebutuhan masyarakat. Ini akan semakin sulit untuk mengembangkan gagasan *e-government*.

Ketiga elemen utama di atas akan bersatu untuk membentuk *nexus* atau pusat syaraf jaringan *e-government*, yang akan berfungsi sebagai kunci keberhasilan utama penjamin keberhasilan. Dengan kata lain, pengalaman menunjukkan bahwa kemungkinan proyek pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-government* akan gagal tinggi jika elemen yang menjadi fokusnya berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk *nexus*).

## METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Pustaka dengan pengumpulan dan analisis data dari berbagai sumber literatur, baik berupa buku, jurnal, makalah, dokumen, atau sumber informasi lain yang relevan dengan topik penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hadirnya konsep *smart city* yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Bandung sejak tahun 2014 menyebabkan semakin berkembangnya berbagai layanan pemerintah yang berbasis teknologi dalam rangka mempermudah urusan pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keberhasilan penerapan *e-government* di Kota Bandung dapat diukur dengan elemen sukses penerapan *e-government* menurut Indrajit (2004), yaitu elemen *support*, *capacity*, dan *value*.

### **Elemen Support**

Elemen *support* (dukungan) merupakan elemen penting yang harus dimiliki oleh Pemerintah Kota Bandung dalam upaya menerapkan konsep *e-government* di Kota Bandung. Para pejabat publik dan politik harus memiliki keinginan yang kuat dalam proses penerapan *e-government* tersebut. Sebab tanpa adanya unsur “*political will*” tentu penerapan dan pengembangan *e-government* tidak dapat berjalan dengan maksimal. Penerapan *e-government* di Kota Bandung didorong dengan adanya kebijakan yang tercantum dalam PERWALI Kota Bandung No. 20 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pemerintah Kota Bandung juga memberi kewenangan khusus terhadap Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung yang merupakan salah satu lembaga yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengontrol *e-government* di Kota Bandung. Meskipun tidak semua aplikasi layanan digital dibuat oleh Diskominfo Kota Bandung, tetapi lembaga tersebut secara aktif terus memberi pelayanan digital dalam menggerakkan *smart city* melalui pelaksanaan *smart governance* di Kota Bandung (Kurnia et al., 2023). Selanjutnya, untuk memperkenalkan program pelayanan digital kepada masyarakat terlihat bahwa Diskominfo Kota Bandung memanfaatkan platform media sosial dalam mensosialisasikan aplikasi pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan pembahasan di atas, terlihat bahwa penerapan *e-government* di Kota Bandung yang ditinjau berdasarkan elemen *support* dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa tidak sedikit masyarakat di Kota Bandung khususnya orangtua/lanjut usia yang hingga saat ini belum menggunakan teknologi menyebabkan informasi terkait aplikasi pelayanan tersebut belum tersebar secara merata. Oleh karena itu, diperlukan adanya strategi yang lebih matang dalam mensosialisasikan konsep *e-government* kepada masyarakat sehingga penerapan *e-government* di Kota Bandung dapat terselenggara dengan baik, sesuai dengan rencana, dan membawa kebermanfaatan bagi berbagai pihak.

### **Elemen Capacity**

Elemen *Capacity* menjadi salah satu pendorong penerapan *e-government* di Kota Bandung. Dalam pembangunan dan pengembangan *e-government*, elemen *capacity* adalah sumber daya yang diperlukan agar gagasan yang telah dibuat dapat menjadi kenyataan. Salah satu yang mendukung penerapan dari aspek ini adalah infrastruktur yang digunakan dalam pelaksanaan *e-government* di Kota Bandung. Salah satu yang dibutuhkan adalah infrastruktur telekomunikasi. Infrastruktur telekomunikasi adalah sarana dan prasarana yang diperlukan khusus untuk dapat menyediakan layanan seperti komunikasi, internet, dan/atau penyiaran. Infrastruktur telekomunikasi juga merupakan struktur sarana dan prasarana fisik yang mendasari jaringan komunikasi yang saling terbentuk dan berfungsi sebagai pendukung untuk layanan komunikasi jarak jauh. Karena perkembangan teknologi yang terus berkembang dan tingginya kebutuhan akan informasi yang akurat dalam sektor pemerintahan, infrastruktur telekomunikasi sangat penting untuk mendukung keberhasilan program *e-government*. Oleh karena itu, dalam mengelola program *e-government*, penting untuk mempertimbangkan ketersediaan (Julianto P et al., 2022). Sebagai sampel untuk mengetahui bagaimana pemenuhan infrastruktur telekomunikasi pada penerapan *e-*

*government* dapat dilihat pada pelaksanaan program BIMMA (Bandung Integrated Manpower Management Applications) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Dikutip dari (Julianto P et al., 2022) Kehadiran perangkat elektronik di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, terutama di Bidang Penempatan dan Transmigrasi, dapat dianggap memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan *e-government*. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pegawai tetap Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung yang mengelola aplikasi BIMMA serta pegawai kontrak dari Tim Pengembang Aplikasi BIMMA yang menyampaikan bahwa jumlah kuantitas perangkat elektronik yang telah tersedia sudah dapat mencukupi dari seluruh kebutuhan yang telah direncanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung khususnya di Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk dapat melaksanakan pelayanan bursa kerja *online* melalui aplikasi BIMMA.

Pemenuhan kebutuhan jumlah perangkat elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan bursa kerja *online* dinilai sangat penting karena hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan jumlah perangkat elektronik yang dinilai sudah memadai dari segi kuantitasnya, maka hal ini pun akan berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung kepada masyarakat Kota Bandung sebagai pengguna aplikasi BIMMA dalam penyelenggaraan pelayanan bursa kerja *online* tersebut. Selain itu, Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung memiliki akses internet yang cukup baik untuk mengelola layanan bursa kerja *online* dalam melaksanakan program *e-government*. Hasil dari wawancara yang dilakukan dalam (Julianto P et al., 2022) dengan pegawai tetap di Bidang Penempatan dan Transmigrasi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung menunjukkan bahwa infrastruktur telekomunikasi yang tersedia untuk mengelola bursa kerja *online* melalui aplikasi BIMMA cukup memadai dari segi kualitasnya. Dengan demikian, semua kebutuhan yang diperlukan untuk mengelola bursa kerja *online* telah dipenuhi dengan baik.

Pemerintah dapat melihat seberapa dekat mereka dengan teknologi informasi dan seberapa banyak mereka menggunakannya. Ini menunjukkan seberapa banyak pemerintah dapat memanfaatkan dan merawat teknologi tersebut untuk membantu pekerjaan sehari-hari dan program *e-government*. Untuk mencapai *e-government* yang efektif dan efisien, pemerintah harus memanfaatkan dan merawat sarana dan prasarana teknologi. Karena sarana dan prasarana ini menjadi alat utama dalam pelaksanaan *e-government*, semakin baik pemanfaatan dan perawatan sarana dan prasarana tersebut, semakin baik layanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam (Julianto P et al., 2022) dijelaskan bahwa menurut pegawai tetap dari Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi, yang mengelola pelayanan bursa kerja *online* melalui aplikasi BIMMA dan pegawai kontrak dari Tim Pengembang, sarana dan prasarana elektronik dan perangkat keras yang tersedia untuk melakukan bursa kerja *online* sudah dapat dimanfaatkan dengan baik oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

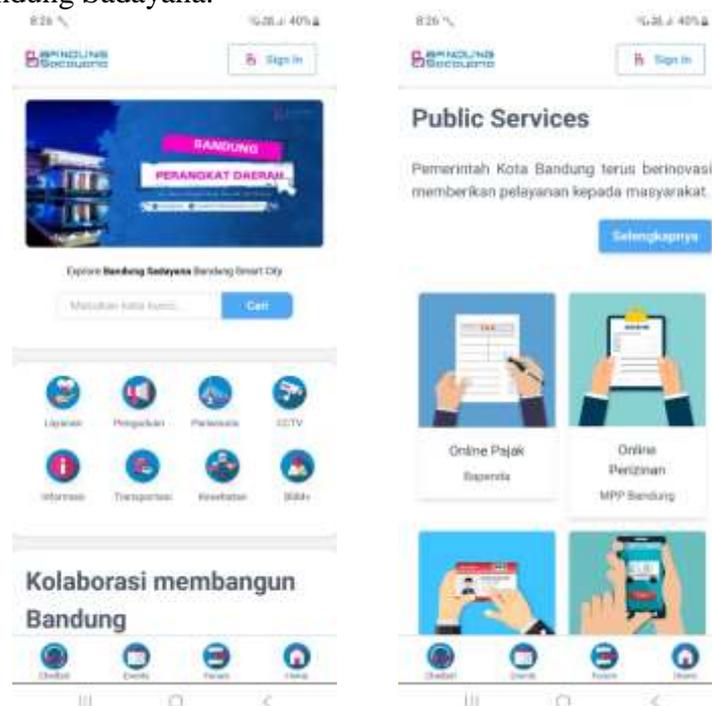
Selain itu, Salah satu elemen terpenting dalam pengimplementasian program *e-government* adalah ketersediaan dana dan anggaran, hal ini karena keberhasilan atau kegagalan program tersebut dalam pelaksanaannya bergantung pada ketersediaan dana dan anggaran. Pendanaan pasti diperlukan untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur telekomunikasi untuk sarana dan prasarana, membangun server dan jaringan telekomunikasi yang luas, dan mempersiapkan tenaga pelaksanaannya. Dengan mempertimbangkan ketersediaan dana dan anggaran, jelas bahwa Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung siap untuk menerapkan program *e-government*. Ini ditunjukkan oleh anggaran yang tersedia dari tahun 2017 hingga 2020, yang telah disesuaikan untuk menyediakan layanan bursa kerja *online* melalui aplikasi BIMMA (Julianto P et al., 2022).

Dari penjabaran diatas aspek *capacity* yang dilihat dari implementasi pelaksanaan aplikasi BIMMA di Kota Bandung sudah tercukupi dengan baik. Hal tersebut dapat menjadi representasi pemenuhan elemen *capacity* pada penerapan *e-government* di Kota Bandung.

### Elemen *Value*

Pelaksanaan suatu kebijakan tidak terlepas dari nilai atau besaran manfaat yang didapatkan. Dengan penerapan *e-government* tentu akan memberikan manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pelaksana. Hakikat keberadaan pemerintah yaitu untuk memberikan pelayanan kepada warga negaranya. Dalam hal ini pelayanan tidak bicara mengenai kuantitas saja melainkan kualitas yang diberikan.

Manfaat dari penerapan *e-government* oleh Pemerintah Kota Bandung bagi masyarakat sekitar, dapat dirasakan dari berbagai aplikasi layanan yang disediakan, seperti layanan kesehatan, kependudukan, perizinan, hingga urusan perpajakan. Pemerintah Kota Bandung menyatukan semua layanan informasi publik dalam satu aplikasi terintegrasi yang dinamakan Bandung Sadayana. 'Sadayana' sendiri merupakan sebuah singkatan dari Semua Digital Layanan Kota. Dengan adanya aplikasi ini pemerintah semakin berkembang dalam pelayanan terhadap masyarakat. Pelaksanaan sistem *online* ini mempermudah masyarakat dalam pelayanan digital, masyarakat tinggal mengakses <https://smartcity.bandung.go.id/> dan aplikasi ini pun dapat di unduh di Google Play Store dengan nama Bandung Sadayana.



Gambar 1 Aplikasi Bandung Sadayana

Sumber: <https://smartcity.bandung.go.id/>

Dengan menyatunya semua layanan informasi publik dalam satu aplikasi dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses, menghemat waktu serta efisien dari segi biaya (gratis). Terdapat lima fitur utama dalam aplikasi ini yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, yakni *Citizen Journalism (Bandung Smart City Forum)*, *whatsapp chatbot* di nomor 08112591810, *Smart Event*, *Smart Food*, dan *Smart Form*. Selain itu, ada pula fitur pendukung yang terintegrasi dengan berbagai layanan digital pemerintah, *startup* di Kota Bandung dan instansi lainnya seperti layanan kependudukan, perizinan, perpajakan, CCTV,

stok darah PMI, harga pangan PD Pasar, *open data*, informasi Covid-19, JDIH, BPOM, *tourism*, LAPOR!, dan Call Center 112.

Hasil penelitian oleh (Sari & Kartini, 2022) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Bandung Sadayana, khususnya pada fitur *whatsapp chatbot* memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan dan berkomunikasi dengan pemerintah tanpa mengalami kesulitan. Dengan fitur ini, masyarakat tidak perlu menunggu respon pemerintah terhadap kinerja pelayanan publik yang telah diperhatikan bertele-tele, sering diabaikan, tumpang tindih, mahal, dan sebagainya. Melalui aplikasi Sadayana, kekurangan pelayanan publik yang dirasakan masyarakat selama ini diharapkan setidaknya dapat teratasi, karena pada fitur *chatbot* pengguna atau masyarakat mendapatkan jawaban dengan cepat. Akan tetapi, disisi lain, hasil observasi awal dari penelitian oleh (Tori, 2022) ditemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam penggunaan aplikasi ini, yaitu kurang efektif dan efisiennya pelayanan secara *online*. Dalam hal pembuatan surat izin khusus, dengan menggunakan aplikasi ini masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun yang terjadi dalam pembuatan surat izin tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat, dimana dalam pembuatan surat dinyatakan bahwa memerlukan waktu tujuh hari proses kerja namun sampai satu bulan masyarakat tidak mendapat balasan dari dinas tentang surat perizinan tersebut.

Kebermanfaatan aplikasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Bandung melalui Bandung Sadayana dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Dengan hadirnya aplikasi ini, memudahkan akses layanan informasi publik bagi masyarakat sehingga dapat menghemat waktu dan efisien serta hemat biaya. Dalam pelaksanaannya, Pemerintah Kota Bandung harus terus berinovasi dan melakukan perbaikan serta pengembangan sehingga digitalisasi pemerintahan dapat bermanfaat bagi masyarakat.

## SIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik dengan *e-government* di Kota Bandung adalah salah satu inovasi yang telah ada dan terus dikembangkan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil analisis terhadap masing-masing elemen *support*, *capacity*, dan *value* dalam penerapan *e-government* di Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa pada elemen *support*, mempunyai dukungan dari aparatur pemerintah di Kota Bandung untuk melaksanakan penerapan *e-government* dengan *political will* dan pemberian kewenangan khusus bagi Diskominfo Kota Bandung sebagai lembaga yang bertanggungjawab dalam mengelola dan mengontrol penerapan *e-government*. Pada elemen *capacity*, infrastruktur Kota Bandung dapat dianggap telah memenuhi kebutuhan dalam penerapan *e-government*. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan ketersediaan dana dan anggaran di Kota Bandung telah berjalan optimal guna mendukung penerapan *e-government*. Pada elemen *value*, pemanfaatan aplikasi, Pemerintah Kota Bandung telah menyediakan berbagai aplikasi layanan informasi publik, baik dalam bidang kesehatan, kependudukan, perizinan, hingga perpajakan dalam satu aplikasi yang terintegrasi yang bernama Bandung Sadayana yang memudahkan masyarakat dalam mengakses setiap layanan publik sehingga dapat menghemat waktu dan efisien serta bebas biaya.

## REFERENSI

- Adibowo, R., & Putri, S. O. (2016). Penerapan e-government dalam Paradiplomasi Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(2), 10 pages. <https://repository.unikom.ac.id/51332/1/9.rino-adibowo-sylvia.pdf>

- Dewi, B. P. (2019). Penerapan Electronic Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Pemerintah Integratif*, 7(4), 482–492.
- Indrajit, R. E. (2004). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. *Electronic Government*, 84, 1–166. [https://www.academia.edu/30100450/Electronic\\_Government](https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government)
- Julianto P, M. A., Ismanto, S. U., & Sukarno, D. (2022). E-Readiness Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi BIMMA (Bandung Integrated Manpower Management Applications). *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 266. <https://doi.org/10.24198/jane.v14i1.41313>
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). 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*, 13(2 SE-Articles). <https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422>
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan e-government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat “Implementation Of Egovernment In Improving The Quality Of Public Service In Department Of Investment Service And Integrated Service In Bandung City, West Java Province.” *Visioner*, 13(2), 145–157.
- Mulyadi, A. M., Suwaryo, U., & Sagita, N. I. (2021). THE QUALITY OF e-government IN POPULATION SERVICE IN BANDUNG 2021. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(5), 3116–3129.
- Rahdeana A Kurnia, Kushandajani, L. K. A. (2016). Implementasi Smart City Di Kota Bandung Dalam Mewujudkan Konsep Smart Governance. *Departemen Politik Dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 1–23.
- Sari, A. P., & Kartini, D. S. (2022). Optimizing Bandung City Government Public Services during the Covid-19 Pandemic. *PERSPEKTIF*, 11(4), 1309–1317. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i4.7505>
- Sosiawan, E. A. (2005). Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi e-government Di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika, 2008*, 99–108.
- Suherman, D. (2020). Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 101–111. <https://doi.org/10.15575/jpan.v12i2.10300>
- Tori, Digito Fianaran (2022) Kualitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung Sadayana. Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.
- Yusuf, R. M. S., & Jumhur, H. M. (2018). Penerapan e-government Dalam Membangun Smart City Pada Kota Bandung Tahun 2018. *EProceedings of Management*, 5(3), 3126–3130. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/7794>