

Pengaruh Penerapan E-Government (SPBE) Melalui Penggunaan Aplikasi “Sakedap” Terhadap Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Smart City (Studi Kasus di Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung)

Amjad Aushap¹, Muhammad Lutfi Naufal², Muhammad Nurjaman³, Ivan Darmawan⁴

¹²³⁴Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

ARTICLE INFO

Article history:

Received November 21, 2023

Revised November 28, 2023

Accepted December 03 2023

Available online December 07, 2023

Keywords

Public Service, E-Government, E-Service, Open Government, Industrial Revolution 4.0, Information Technology, Open Government, ICT



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Berlangsungnya pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi dan teknologi informasi adalah usaha Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung dalam melaksanakan E-government untuk meningkatkan kelancaran dalam menyediakan pelayanan bagi masyarakat dengan menggunakan aplikasi Sakedap (Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu) dalam Pembuatan KTP yang berpengaruh terhadap Efektivitas Birokrasi dan untuk memaksimalkan pelayanan publik dan birokrasi dengan penerapan E-Government dengan sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, keterbukaan informasi (*Open Government*), dan pengambilan keputusan. Tujuan artikel ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi ini pada pelayanan publik pada efektivitas pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Cileunyi dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan mengumpulkan data hasil observasi, data statistik, dan data-data literatur yang dieksplorasi dalam media cetak maupun media elektronik kemudian data melalui proses analisis, triangulasi, penyajian, dan verifikasi data. Tahapan analisis data terdiri dari eksplorasi data dan mengklasifikasikan data, mengartikan dan mendeskripsikan data, mengembangkan data dan menyajikan data dalam bentuk teks dan gambar tentang pokok bahasan. Teori yang digunakan berdasarkan Pada

Stage Of E-Government (Hiller & Bélanger, 2001) yakni *Information, Two-Way Communication, Transaction, Integration, dan Participation*. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penggunaan aplikasi “sakedap” berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik Di Kecamatan Cileunyi dengan beberapa upaya pendorong yakni sosialisasi, manajemen pengelolaan organisasi birokrasi, penyediaan sarana, prasarana, dan tenaga manusia terutama dalam menyediakan sarana teknologi untuk penyimpanan data secara aman dan penyelenggaraan dan transaksi yang bebas gangguan.

ABSTRACT

Continuing public services using applications and information technology is the bandung regency regional government's effort to implement E-government to increase the smoothness of providing services to the community by using the sakedap application (integrated population service system) in making KTPs which influences the effectiveness of the bureaucracy and to maximize services public and bureaucracy by implementing E-Government with adequate facilities and infrastructure. This aims to increase community participation, information transparency (*Open Government*), and decision making. The purpose of this article is to find out the influence of using this application for public services on the effectiveness of service implementation in Cileunyi District and the factors that influence public services. The method used is a qualitative method by collecting observational data, statistical data and literary data explored in printed and electronic media, then the data goes through a process of analysis, triangulation, presentation and data verification. The data analysis stages consist of data exploration and classifying data, interpreting and describing data, developing data and presenting data in the form of text and images about the subject matter. The theory used is based on the Stages of E-Government (Hiller & Bélanger, 2001), namely *Information, Two-Way Communication, Transaction, Integration, and Participation*. The research results show that the use of the "Sakedap" application has an influence on the effectiveness and efficiency of public services in Cileunyi District with several driving efforts, namely socialization, bureaucratic organizational management, provision of facilities, infrastructure and human power, especially in providing technological facilities for safe data storage and Hassle-free administration and transactions.

PENDAHULUAN

E-Government dapat dikatakan pula Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara ringkas adalah penggunaan teknologi dalam menunjang dalam pelaksanaan sistem pemerintahan yang lebih efektif dengan memanfaatkan internet sebagai perlengkapan yang digunakan dengan tujuan

*Corresponding author

E-mail addresses: amjad20001@mail.unpad.ac.id

pemerintahan dapat berlangsung lebih efisien. Ikatan antara pemerintah dan masyarakat menjadi tujuan terpenting dengan penggunaan aplikasi, digunakan oleh pemerintah dalam interaksi dengan bisnis yang memerlukan informasi yang dibutuhkan yang merupakan ikatan pemerintah terhadap kalangan bisnis tersebut, dan juga merupakan perwujudan dari reformasi birokrasi. Teknologi ini pula memudahkan kerjasama antar lembaga atau instansi yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik, hubungan sosial budaya, dan tidak mengabaikan pula ikatan dengan pegawai pemerintah.

Adanya e-government didasarkan oleh sebab-sebab seperti adanya globalisasi, adanya persoalan demokratisasi, HAM, perdagangan yang dilakukan secara online yang memfokuskan kepada kebutuhan (*demand side*) yakni memenuhi segala kebutuhan warga negaranya dengan perbaikan terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang merupakan tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien sehingga peran pemerintahan dalam perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk memecahkan masalah pemerintahan di masa modern yang diikuti oleh data dan pengetahuan yang terhambur ke segala penjuru wilayah. Perkembangan teknologi tidak hanya mempengaruhi pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik dan birokrasi yang semakin efektif, namun juga sektor industri yang ikut berubah dalam hal melangsungkan kegiatan ekonominya. Teknologi ini pula semakin membuat interaksi yang mendalam dengan pihak lainnya dan pelayanan publik lebih merata. Selain itu, teknologi mengubah gaya hidup warga negaranya dengan serba menggunakan teknologi digital yang menyebar kepada berbagai bidang yakni pendidikan, kesehatan, pertanian, keamanan, dan pemerintahan. Dengan adanya peralihan pelaksanaan pemerintahan yang berbasis elektronik yang dapat dilaksanakan di seluruh penjuru wilayah. Meskipun begitu penyediaan layanan internet dan teknologi informasi khususnya yang berada dalam wilayah pedesaan dan daerah-daerah terpencil lainnya tidak dapat merasakan yang dimana diperkuat lagi dengan tingkat melek huruf atau buta huruf yang tinggi dan pendapatan yang rendah serta pasokan listrik yang tidak memadai.

Namun, hal ini mempermudah dalam bekerja secara sistematis dan meringankan dalam memperoleh informasi pelayanan publik serta interaksi dengan warga negara berkontribusi dalam pembuatan kebijakan negara maupun interaksi yang dilakukan kepada instansi lainnya dalam mempermudah transaksi dan layanan. Maka sistem pemerintahan berbasis elektronik ini merupakan perbaikan yang dilakukan menyelaraskan dengan fungsi negara dengan tujuan-tujuan sebagai berikut:

- 1) Pemerintahan yang baik (Good Governance)
- 2) Menerapkan transformasi birokrasi dan dalam upaya transformasi birokrasi daerah,
- 3) Memiliki perangkat sistem informasi dan komunikasi, keahlian yang dipastikan baik, dan
- 4) Penerimaan aspirasi warga negaranya

Penerapan e-government dengan ICT merupakan sebuah tantangan dan sekaligus peluang dalam pelayanan publik. Tantangan dalam penerapan ICT ini adalah infrastruktur telekomunikasi yang belum memadai maupun infrastruktur yang belum ada sehingga pemakaian internet tidak dapat digunakan dalam wilayah-wilayah tertentu. Pelaksanaannya lebih rinci dalam peraturan daerah No.6 Tahun 2015 Berkenaan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan keterbukaan yang menentukan dan mengatur tujuan dari pengembangan e-government dan pelaksanaan e-government di masa kini dan untuk masa mendatang. Penerapan e-government adalah satunya dengan adanya pembuatan E-KTP dan penyimpanan data KTP dengan menggunakan fasilitas internet yang dapat menjamin keamanan data hingga pada pelayanan publik yang tergabung atau menyatu dalam satu sistem.

Teknologi Informasi dan yang semakin maju telah mengubah cara bekerja suatu organisasi termasuk pada lembaga pemerintahan. Dimana, penggunaan teknologi informasi dipakai dalam mempersingkat penetapan kebijakan disebabkan oleh analisis data yang juga lebih cepat. Yakni dimulai dari absen dengan memakai teknologi informasi oleh pegawai pemerintahan dan mendorong efisiensi dari penggunaan teknologi tersebut yang berpengaruh pada manajemen organisasi sehingga pelayanan publik saat ini lebih banyak menggunakan teknologi informasi, termasuk dalam pelayanan publik yang dilakukan di kecamatan cileunyi dan merupakan bentuk penerapan dari E-government seperti E-budgeting, E-Project, E-monev, E-Society dan lain seterusnya. Maka hal ini merupakan bentuk dari penerapan *Open Government* dan penerapan e-government di era revolusi industri 4.0 dan dalam mewujudkan *Society 5.0* untuk tujuan meningkatkan tata pelayanan, *E-Governance*, dan kualitas hidup yang modern dengan kehidupan yang serba menggunakan teknologi. Pelayanan publik pun dinilai tergantikan dengan AI sehingga lebih efektif, efisien, lebih sedikit kesalahan, tata kelola yang semakin baik, dan terbuka sehingga penggunaan sumber daya yang efisien untuk tujuan sebesar-besarnya bagi pelayanan publik. Pada era teknologi informasi ini, dimana pegawai pemerintah dapat bekerja yang berdampingan dengan penggunaan teknologi informasi, khususnya di daerah Kabupaten Bandung yang menggunakan aplikasi "Sakedap" (Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu).

TINJAUAN PUSTAKA

E-Government, Smart Governance, dan Good governance

Dalam mengembangkan proses birokrasi, maka diterapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) untuk mempersingkat dan meningkatkan Proses Pelayanan Publik Birokrasi yang berikatan dengan berkembangnya Teknologi Informatika dan Komunikasi (TIK) yang dapat dimanfaatkan dalam mewujudkan *e-government* dengan berjalannya *smart city* dengan maksud agar adanya ikatan antara masyarakat/penerima pelayanan yang efektif dan efisien yakni digunakan dalam menyalurkan aspirasi dan permintaan/permohonan sehingga dapat menyediakan pelayanan yang tepat, singkat, dan efektif.

Smart City Memecahkan persoalan mengenai mengelola kota dan sebagai alat dalam mendorong kota menjadi menyatu dengan pemakaian TIK yang merupakan tahap pengembangan smart city dengan manusia, teknologi dan institusi sebagai penyangga yang merupakan perubahan yang direncanakan. Komponen Smart City yakni Smart Governance yang merupakan konsep tata kelola sederhana, pengorganisasian, dan tahapan perencanaan dengan melibatkan publik. Transparansi/Keterbukaan data pemerintah mendatangkan dan meningkatkan kerjasama antara pemerintah, pelaku bisnis, masyarakat sipil, otoritas lokal dan seterusnya berlandaskan pada pemakaian informasi yang memperoleh nilai sosial dan ekonomi wilayah dengan lebih nyata. Smart Governance merupakan konsep penyelenggaraan pemerintahan dalam efisiensi biaya dan waktu dengan pengelolaan/manajemen dan menggunakan dan mengadopsi teknologi yang terpadu, ringkas dan responsif. Adanya E-Government dan smart government mendukung dalam merealisasikan prinsip-prinsip good governance yakni partisipasi, akuntabilitas, transparansi, daya tanggap, berdasarkan etika, kapasitas/kompetensi, inovasi, tujuan jangka panjang/keberlanjutan, pengelolaan keuangan, akuntabilitas, dan kesesuaian dengan hak asasi manusia.

Efektivitas Pelayanan Publik dan Birokrasi

Asal-usul kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris *effective* yang bermakna faktor-faktor utama dalam keberhasilan atau akurasi pemakaian atau berdaya guna yang berkontribusi dalam tujuan. Efektivitas adalah hal utama yang diperlukan dan ditetapkan oleh organisasi diciptakan dengan adanya program. Efektivitas tercipta apabila tujuan-tujuan organisasi sampai pada sasaran. Untuk mengaktualisasikan efektivitas ini perlu menentukan sebab-sebab yang mengubah manajemen organisasi dengan penghematan penggunaan sumber daya yang efisien yang meliputi ketersediaan tenaga manusia, alat, akomodasi, dan tata cara yang digunakan.

Pelayanan Publik dapat disebut dengan efisien apabila dilihat melalui sisi input, proses, dan output menimbulkan hasil yang berdaya guna dan berharga. penyebab-penyebab yang berpengaruh pada efektivitas organisasi yakni sumber daya yang tersedia yang menopang program yang selaras dengan keperluan, tahapan-tahapan beserta dengan cara-cara digunakan untuk merealisasikan program untuk memperoleh sasaran organisasi ditentukan dengan keberhasilan organisasi melaksanakan program tersebut.

Efektivitas bertujuan untuk mencapai tujuan yang ditentukan melalui proses berkenaan dengan waktu yang tepat karena pentingnya efektivitas dalam organisasi bagi keberhasilan organisasi dan cara-cara yang digunakan oleh tiap-tiap komponen organisasi untuk menciptakan tujuan-tujuan tersebut dengan sarana dan prasarana yang tersedia. efektivitas birokrasi pemerintah dan pelayanan publik ditentukan dari setiap anggota organisasi tersebut untuk melaksanakan kewajiban menyelenggarakan pembangunan negara yang bergantung pada kemahiran, kepribadian, dan tindakan sehingga dapat melaksanakan fungsi pelayanan dalam meningkatkan kemakmuran dan tingkat perekonomian. peran penting pegawai negeri dalam melaksanakan pembangunan ekonomi bergantung pada efektivitas organisasi dan daya tanggap terhadap aspirasi, semangat dalam melaksanakan tugas yang ditunjang dengan etika dan budi pekerti.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan Artikel ini dengan menggunakan data-data sekunder atau bahan-bahan bacaan dan sumber sebagai berikut :

1. Diperoleh melalui berbagai sumber teks atau literatur yakni buku, peraturan-perundang-undangan, artikel, laporan hasil penelitian, pendapat para ahli, dan lain sebagainya.
2. Data diperoleh dari pengalaman sumber penelitian ilmiah, akal sehat, dan diperoleh melalui tahapan-tahapan dalam penelitian ilmiah sebagai penjelasan dan keterangan dari masalah dan fenomena.
3. Data-data yang diperoleh yakni hasil dari wawancara, dokumen, dan lain sebagainya.
 - a. Tahapan-tahapan yang dilakukan diantaranya pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data, dan analisis data. makna dan kegunaan penelitian ilmiah dilakukan untuk tujuan berikut ini
4. Dalam rangka menambah dan memajukan pengetahuan. Persoalan dan informasi digali dari pengumpulan data yang objektif dan mempelajari lebih jauh

5. Analisis data untuk menemukan, memeriksa, dan menyelidiki kebenaran ilmu pengetahuan.
6. Penelitian sebagai aktivitas yang penting dalam menumbuhkan ilmu pengetahuan untuk lebih terbaru dan akan terus menerus bertumbuh seiring dengan semakin majunya peradaban manusia.

Eksplanasi dari fenomena yang timbul sehingga memerlukan metodologi yang akurat yaitu metode penelitian kualitatif dalam menginterpretasikan mengenai situasi dan kondisi yang terjadi yakni terlibat dalam pengalaman khususnya dalam fungsionalisasi organisasi yang dinyatakan atau diekspresikan dengan bentuk tulisan yang mendeskripsikan ucapan dan tulisan dari yang telah diamati. Data-data yang relevan dan berkenaan dengan artikel ini dipelajari lebih jauh dan lebih meluas yang selanjutnya dihimpun dan dianalisis dan diinterpretasikan. Metode ini menggunakan metode kualitatif.

Metode ini menekankan pada pendekatan positivisme yakni lebih dikenal dengan nama post-positivisme dengan model naturalistic, dimana penelitian dilakukan dengan berdasarkan pada *fenomenologis* dan *humanistis* yakni observasi terhadap lingkungan sekitar atau lingkungan yang berikatan dengan penelitian sehingga dapat menjawab keingintahuan dengan mengamati sehingga dapat menjelaskan sebab-akibat dari beragam gejala dan fenomena melalui proses berpikir induktif. Dapat menyampaikan teori dan konsep, korelasi antara konsep, kumpulan konsep, dan definisi yang menjelaskan peristiwa secara lebih terorganisasi. Oleh karena dasar tersebut, Peneliti mengumpulkan data yang kompleks beserta kegunaan atau substansinya dan berdasarkan pada besarnya pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki dalam sebuah bidang serta pengalamannya yakni pengalaman diri dalam melangsungkan tugasnya dan fungsinya, pendapat dan pandangan mengenai apa yang tampak.

Data-data yang telah diterima kemudian diulas dan ditelaah kembali dengan lebih seksama untuk menjelaskan makna dari penjelasan yang belum secara rinci dijelaskan, maka analisis dari literatur yang tersedia seperti jurnal biografi, koran, majalah, makalah, buku, dan lain-lain informasi dapat menjadi petunjuk dan keterangan dari suatu fenomena yang menggantungkan pada kemampuan dan kepekaan terhadap fenomena yang dipelajari lebih jauh, maupun data yang ditelusuri di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan adalah hal yang perlu dilakukan oleh instansi pemerintahan sebagaimana yang tercantum dalam UU No.25 Tahun 2009 yang ditujukan kepada warga negara tidak sama dengan pelanggan. Penerapan kebijakan oleh pemerintah mempertimbangkan pada efek positif dan negatif dari kebijakan tersebut yang mengutamakan kepentingan warga negaranya yang dilihat dari segi kependudukan. Dari segi perumusan kebijakan, dan perwujudan program-program pembangunan. Dengan menggunakan data penduduk yang ada dan lengkap merupakan hal terpenting. Hal ini merupakan cara dalam memperoleh data kependudukan untuk membuat kebijakan di Indonesia. Pembangunan kependudukan adalah hal yang terikat dengan administrasi pemerintahan yang menjamin hak-hak penduduk yang meliputi pembuatan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Pelaksanaan ini didukung dengan penggunaan teknologi informasi dalam menjalankan berbagai kegiatan yakni administrasi kependudukan dengan adanya aplikasi dan sistem pelayanan kependudukan yang terhubung dan terhubung sehingga dapat mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan dan pengaruh baik bagi warga negara. Pelaksanaan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi di Kecamatan Cileunyi telah diterapkan sejak tahun 2020.

Objek yang diselidiki dan dibahas adalah mengenai penggunaan teknologi informasi dan pengaruhnya terhadap efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik dan birokrasi dengan menunjukan data-data yang relevan mengenai hal tersebut. Dengan bantuan teknologi informasi melangsungkan layanan yang aman, singkat, melalui tahapan perekaman, percetakan, pengiriman, penyimpanan, dan pemakaiannya sebagaimana yang digunakan dalam pembuatan KTP sebagai Kartu Identitas digunakan dalam bukti identitas diri, dengan digunakannya aplikasi "Sakedap" tersebut dengan penggunaan sistem database dan jejaring komunikasi yang dinilai efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus melangsungkan administrasi kependudukan dalam menyatukan data penduduk dengan penggunaan dan penerapan teknologi informasi yang dihadapi dengan beragam masalah yakni mengenai ketimpangan informasi karena adanya ketidakseimbangan digital dan keikutsertaan dalam hal administrasi kependudukan. Sehingga penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam membantu pemerintah mengelola data kependudukan, dan Camat yang berperan sebagai pelaksana dan penerbit KTP sebagai data diri resmi sebagai bukti tanda otentisitas diri.

Penggunaan teknologi untuk membantu pemerintah sehingga tidak hanya dengan langsung mengunjungi. Namun, dapat pula berinteraksi melalui teknologi dan dengan cara lainnya sehingga dengan penggunaan teknologi dalam membantu pemerintah dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, pusat layanan dilakukan dengan jarak jauh melalui komputer, laptop, smartphone serta untuk mempererat hubungan pemerintah dengan pihak lain terdiri dari ikatan antara pemerintah dengan warga negaranya (*Government to Citizen*), interaksi dengan pelaku bisnis atau perusahaan (*Government to*

Business), interaksi antara lembaga pemerintah (*Government to Government*), interaksi dengan pegawai dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai (*Government To Employee*), dan interaksi antar antar kantor-kantor atau instansi pemerintah (*Government To Governments*).

Dikarenakan pemakaian teknologi informasi dan komunikasi, menjalarnya/tersebarinya informasi serta dipengaruhi pula oleh adanya globalisasi yang tidak dapat dibendung, dimana dalam segala segi kehidupan pada masa ini dengan berkembang pesatnya teknologi komunikasi dan informasi sehingga pelayanan pemerintahan dapat terbantu dengan adanya penerapan E-government dengan adanya cara pelayanan yang baru, pelayanan dalam waktu yang lebih singkat, meningkatkan keikutsertaan masyarakat, tepat, dan berdaya guna.

Penerapan e-government dengan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan merealisasikan smart city dan smart governance dengan tujuan sebagai berikut:

- 1) Mengelola dan meningkatkan keterbukaan informasi kepada publik,
- 2) Meningkatkan partisipasi publik, birokrasi, interaksi dengan warga negara,
- 3) Membantu dalam pengambilan keputusan, dan pembangunan smart city atau mengubah kualitas hidup masyarakat.
- 4) Penggunaan teknologi pula mengubah gaya hidup, budaya, penghematan biaya, E-Commerce atau penjualan barang yang lebih mudah.

Adanya penerapan e-gov dikarenakan pemerintahan yang demokratis sehingga mendorong adanya pemerintahan yang transparan.

Fungsi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi (ICT) dalam Pelayanan publik dan birokrasi

Pemanfaatan teknologi dalam berbagai kegiatan manusia yang diikuti oleh revolusi industri 4.0 dengan fungsi dan manfaat yang dapat dirasakan. Penerapan inipun didasari dengan kebutuhan-kebutuhan berikut ini:

- 1) Membantu dalam memutuskan pembuatan perencanaan, dan pengawasan.
- 2) Sistem informasi dan teknologi informasi yang lebih canggih membantu dalam pekerjaan dan memberikan pelayanan terbaik.
- 3) Apabila dibandingkan dengan cara tradisional, maka teknologi informasi dapat dinilai lebih cepat
- 4) Memudahkan dalam penyimpanan data, kemudahan dalam mengakses informasi dan tenaga manusia yang lebih sedikit.

Dengan berkembangnya teknologi informasi ini pula, adanya perubahan yang terjadi dalam sektor perdagangan dan industri, serta hanya memakan waktu yang relatif lebih singkat. Pemakaian teknologi informasi ini pula menyertakan manajemen dan politik agar dapat implementasi e-government dapat berjalan dengan tanpa halangan. Namun, penerapan e-government tentunya menghadapi beberapa hambatan seperti keraguan dalam menggunakan teknologi yang dapat dimanfaatkan, kurang mahir dalam menggunakan teknologi, teknologi dan internet yang hanya bisa didapatkan oleh kalangan tertentu saja. Pelayanan publik yang baik mendorong efektivitas, pengurangan biaya oleh pemerintah dan oleh warga negara dari aktivitas sehari-hari yakni interaksi dan administrasi, pelayanan yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, ikatan yang semakin erat dengan berbagai pihak dan Interaksi yang lebih mudah dilakukan. Hal ini merupakan yang menunjukkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dikarenakan segala kegiatan pemerintah dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi khususnya dalam komunikasi dan interaksi yang dilakukan dalam lokasi yang berbeda dengan waktu yang singkat. Dengan hadirnya e-government tersebut mendukung adanya good government dan clean government yakni penyelenggaraan pemerintahan tanpa korupsi, kolusi, dan nepotisme serta berdasarkan pada keterbukaan, dapat dipertanggungjawabkan, dan mendorong partisipasi warga negaranya, memudahkan dalam memperoleh informasi publik. dasar hukum berkenaan dengan e-government berdasarkan pada instruksi presiden no. 3 tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government di semua jajaran pemerintahan.

Dengan adanya kolaborasi antar instansi pemerintahan, partisipasi warga negara, kepemimpinan, dan E-Literacy yang berperan dalam partisipasi masyarakat dan dalam mengembangkan sumber daya manusia dengan pelatihan. Makna inovasi dalam e-government dilakukan oleh pemerintah yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah berkenaan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang berpengaruh terhadap aktivitas administrasi, penentuan kebijakan. Apabila penyelenggaraan pemerintahan tanpa adanya inovasi, maka pemerintahan akan mengalami kegagalan, maka kebijakan menopang dan memajukan inovasi berkenaan dengan penyelenggaraan pemerintah. Kerjasama antara pemerintah dipengaruhi dari penataan kelembagaan, aktor kebijakan, jaringan informasi, manajemen informasi, dan lingkungan bisnis. E-literacy bertalian dengan penggunaan teknologi, karyawan pemerintahan dan pemimpin (SDM), lingkungan dan masyarakat (Tomaszewicz, 2015:51; dan Njenga, 2018: 3-7).

Keamanan Data dan Penyimpanan Informasi KTP Elektronik

Penyimpanan data yang telah dan belum diolah dalam bentuk teks seperti surat, audio, tangkapan dan potret kamera yang bisa dapat mencerna maksud dari yang mendapatkan kemudahan akses data tersebut. Data yang didistribusikan dan dikirimkan melalui kabel, sinyal elektromagnetik serta disimpan dalam perangkat digital dengan sistem elektronik bagi pihak pelaksana dan penyedia, Instansi atau badan, warga negara yang terhubung dengan sistem elektronik dimana perangkat digital yang terhubung dengan penyimpanan untuk mengakses data-data yang individu dan personal disimpan dan hanya dapat diakses oleh individu dengan menyatakan data diri yang lebih rinci melalui internet.

Kebutuhan tersebut terpenuhi dengan adanya mengeluarkan sertifikasi setelah melalui tahapan kegiatan pengecekan dan tes bagi sistem elektronik yang bisa beroperasi dengan sewajarnya. Tidak hanya dari sertifikasi ini, namun sertifikasi keandalan yang muncul setelah melalui tahapan pemeriksaan transaksi elektronik dan uji kelayakan dari lembaga sertifikasi, dan sertifikat elektronik yang dikeluarkan. Hal Ini Dijelaskan dengan lebih detail Dalam Peraturan Pemerintah No.82 Tahun 2012 Tentang pengadaan sistem dan transaksi elektronik condong pada penyediaan dan penyimpanan data pribadi dan akses secara privat dan hanya terbatas pada individual. Seperti halnya dalam menyelenggarakan Sistem pemerintahan berbasis elektronik tercantum dalam Peraturan Pemerintah No.82 Tahun 2012 Pasal 4 yang melalui pengelolaan berikut ini:

- a. Pendaftaran
- b. Perangkat keras
- c. Perangkat Lunak
- d. Tenaga Ahli
- e. Tata Kelola
- f. Pengamanan
- g. Sertifikasi kelaikan Sistem Elektronik, dan
- h. Pengawasan

Dalam Penyimpanan dan penggunaan elektronik digunakan perangkat keras yang memenuhi kriteria yang tercantum dalam Pasal 6 UU No.82 Tahun 2012 yang diuraikan dalam poin berikut ini:

1. Selaras dan sesuai dengan perangkat serta dapat beroperasi, terhubung dengan sistem yang dipakai
2. Telah mendapatkan izin dan sertifikat kelayakan oleh menteri
3. Adanya pemeliharaan dan dukungan teknis.
4. Pengguna Mempunyai perangkat yang dapat terkoneksi dengan perangkat keras sehingga beroperasi sesuai dengan karakteristiknya. Dengan kata lain, memiliki Smartphone, Laptop, dan perangkat lainnya.
5. Tersedia suku cadang untuk lebih dari 3 Tahun
6. Terbebas dari kerusakan dan dalam kondisi yang normal
7. Keamanan yang terjamin dan kelancaran dalam beroperasi sebagaimana sewajarnya
8. Berdasarkan pada undang-undang yang berlaku dan terdaftar dan oleh kementerian dalam melaksanakan pemerintahan dalam bidang komunikasi dan informatika

Dalam pasal 8 UU No.82 Tahun 2012 menerangkan bahwa pembuatan, pengembangann pengadaan perangkat lunak yang mengutamakan dan mengkhususkan instansi yang dengan tujuan mengamankan data dijelaskan berikut ini:

1. Kode sumber dan dokumentasi dari perangkat lunak diberikan kepada badan dan instansi terkait.
2. Mengharuskan Pengakomodasi penyediaan akses dengan kode sumber dan dokumentasi ke pihak yang dapat dipercaya
3. Pelaksana sistem elektronik Menjamin kode yang hanya dapat diketahui oleh beberapa individu saja
4. Keamanan data dengan tenaga ahli dalam menyelenggarakan sistem elektronik yang kemampuan dalam sistem elektronik dan teknologi informasi dan diwajibkan bersertifikat yang lebih lanjut dijelaskan dalam peraturan menteri
5. Dapat mendatangkan tenaga ahli tentang teknologi informasi dari luar negeri apabila tidak terdapat di Indonesia.

Dalam menghadapi kerusakan dalam perangkat elektronik atau kegagalan perangkat lunak yang diantisipasi dengan manajemen resiko. Maka, kewajiban dalam memperoleh keamanan sistem elektronik dalam menjaga kerahasiaan data, tertera dalam pasal 15 yang dikutip sebagai berikut:

(1) Penyelenggara Sistem Elektronik Wajib:

- a. Menjaga rahasia, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi yang dikelolanya
- b. Menjamin bahwa perolehan, penggunaan, dan pemanfaatan data pribadi berdasarkan persetujuan pemilik data pribadi, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, dan

- c. Menjamin penggunaan atau pengungkapan data dilakukan berdasarkan persetujuan dari pemilik data pribadi tersebut dan sesuai dengan tujuan yang disampaikan kepada pemilik data pribadi pada saat perolehan data

Maka, penyimpanan data personal dengan rahasia yang hanya dapat diakses oleh individu dan berlandaskan pada persetujuan individu yang hanya dapat memperoleh data tersebut sehingga dapat mengajukan ataupun mengabarkan kepada instansi terkait mengenai kegagalan data secara tertulis dan secara lisan kepada pengguna yang merupakan fungsi akuntabilitas dalam penyelenggaraan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang lebih rinci dituangkan dalam peraturan menteri. Prosedur penyimpanan dan keamanan data tercantum dalam Pasal 16 hingga pasal 20 UU No.82 Tahun 2012 yang memuat diantaranya sebagai berikut:

1. Petunjuk penyelenggaraan mudah dipahami
2. Kejelasan prosedur
3. Jumlah tenaga manusia dalam mengoperasikan sistem elektronik
4. Manajemen kinerja
5. Rencana penyelenggaraan/kegiatan
6. Pedoman tata kelola
7. Antisipasi gangguan
8. Rekam jejak audit
9. Pengawasan dan pemeriksaan
10. Sertifikasi kelaikan sistem elektronik, dan lain seterusnya

Tujuan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Tujuan e-government yang mengikuti pada negara lain bersandarkan pada sebab-sebab berkenaan dengan pelayanan online, kemudahan dalam proses bagi pegawai pemerintahan, layanan informasi dalam hal birokrasi, penggunaan dalam membantu pelayanan dari satu divisi dengan divisi lain, berpartisipasi dalam institusi dan demokrasi. Pemanfaatan ICT yakni sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan layanan sekaligus pengurangan biaya sebagai keharusan pemerintah dalam melayani masyarakatnya.
2. Menyederhanakan peran dan kewajiban pemerintah suatu negara yang sedemikian banyak sehingga berfungsi dalam mengatur warga negaranya dalam berkomunikasi maupun transaksi.
3. Meningkatkan kenyamanan warga negara dengan tersedianya proses transaksi yang berlangsung 24 jam dimanapun.
4. Mendukung pelaksanaan pemerintahan tertuju pada efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang lebih modern.
5. Jawaban atas persoalan dan perubahan yang ada yakni memberdayakan masyarakat dan partisipasi dalam pengambilan keputusan kebijakan publik

Teknologi yang digunakan dalam SPBE diantaranya telepon, faksimili, PDA, SMS, MMS, jaringan dan layanan nirkabel (wireless networks and services), Bluetooth, CCTV, sistem penjejak (tracking systems), RFID, identifikasi biometrik, manajemen dan penegakan peraturan lalu lintas jalan, kartu identitas (KTP), kartu pintar (smart card) serta aplikasi NFC lainnya. teknologi polling station, penyampaian penyampaian layanan pemerintahan berbasis TV dan radio, E-Mail, fasilitas komunitas online, newsgroup dan electronic mailing list, chat online, teknologi pesan instan (instant messenger)

Selain itu, dalam pemenuhan keperluan warga negara dalam memperoleh informasi maka e-service yang merupakan situs web beroperasi sebagai fasilitas dalam berinteraksi dengan warga negara. E-service yang terhubung dengan internet untuk menjalankan kegiatan pelayanan dengan efektif dan efisien melalui website yang disediakan sehingga membantu dalam mempersingkat pelayanan publik. Indikator pelayanan publik seperti halnya indikator E-service yang mempertimbangkan pada 5 hal berikut ini:

1. Reliability, keakuratan atau ketepatan. fungsi dari sistem tersebut berjalan tanpa adanya hambatan dan kendala sehingga dapat menyediakan data.
2. Assurance, Yang bermakna kepastian atau meyakinkan pengguna dalam kebenaran data sehingga kepercayaan dengan adanya perlindungan. Assurance mengacu pada auditing atau mengecek perolehan data yakni dengan mengkonfirmasi data dan informasi.
3. Tangible, dapat dirasakan atau nampak kemudahan yang berdasarkan pengalaman langsung yang mudah dijangkau dilihat dari akses yang mudah.
4. Responsiveness, daya tanggap yang cepat karena penggunaan teknologi sehingga pelayanan publik lebih mudah dilakukan.
5. Empathy, perhatian dalam memberikan pelayanan publik, khususnya membangun interaksi dan ikatan dengan orang lain yang ditunjukkan dengan keramah-tamahan.

Selain E-Service, Adapun E-Management yang berarti sistem teknologi informasi yang membantu dalam mengelola administrasi publik dan organisasi. Selain itu dijelaskan berikut ini:

1. Mengatur tentang informasi dan data serta pengiriman data melalui teknologi informasi antar instansi, badan, atau departemen. Maka, hal ini membantu dalam meningkatkan manajemen pemerintahan.
2. Membagikan atau mengirimkan informasi yang banyak dalam waktu yang singkat.
3. Apabila berkenaan dengan demokrasi penggunaan ICT ini dapat dipakai dalam mengikutsertakan warga negaranya dalam kampanye dalam berbagai media di internet contohnya yakni mengikuti kampanye, jajak pendapat, survei publik, dan lain sebagainya.
4. E-Commerce dan kaitannya dengan pemerintahan yakni kemudahan transaksi warga negara dalam membayar tagihan listrik, memperbaharui registrasi kendaraan ataupun transaksi oleh pemerintah dalam membeli barang maupun melelang dengan media online.
5. Fungsi atau kegunaan penerapan E-Service dan E-Government adalah menuju pada efisiensi, transparansi, akuntabilitas, inovasi khususnya efektivitas, keamanan, dan komunikasi yang dapat dirasakan oleh pemerintah dengan warga negaranya, sehingga penerapan E-Service diikuti oleh lembaga-lembaga pemerintah pada setiap tingkat dengan membedakan pendekatan TIK

Adapun E-Procurement yang berfungsi dalam mengadakan barang dan jasa dengan berlandaskan pada aplikasi terhubung dengan internet yang diatur dan diubah bentuknya dengan sedemikian rupa untuk tujuan memfasilitasi atau sebagai sarana/ media dalam menyalurkan barang dan jasa dari organisasi pemerintah dan komersial. Adapun E-Employment, E-Recruitment, E-Job, dan lain sebagainya.

E-Government ini memerlukan *literacy* dengan menggunakan teknologi digital yang kebanyakan penduduk berada dalam golongan ekonomi menengah ke bawah, yang menjadi tantangan penggunaan ICT dan juga *literacy* untuk golongan pegawai pemerintah untuk mengatur dan mengelola dengan teknologi. Dimana *literacy* bertalian erat dengan *e-government* yakni menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang umumnya diterapkan di daerah yang sudah maju.

Penerapan-penerapan tersebut juga untuk mewujudkan *Open Government* atau pemerintahan yang terbuka telah diterapkan sejak tahun 2011 dengan tujuan memperbaiki kehidupan warga negaranya sekaligus mendekatkan hubungan warga negara dengan pemerintah dalam mewujudkan negara yang lebih baik, keterbukaan pemerintah ini diwujudkan dengan keterlibatan secara sukarela oleh warga negara dalam pembangunan dan program, pemantau pembangunan dan program yang merupakan tujuan dari *Open Government*. Sehingga ulasan yang bersumber dari warga negara dan penyediaan informasi layanan warga negara yakni pembuatan KTP, paspor, surat pindah, dan surat-surat lainnya serta penyebaran informasi pemerintah.

Tabel 1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik Di Kecamatan Cileunyi

No	Jenis	2020	2021	2022
1	KTP	1560	1609	5601
2	KK	5020	6914	6481
3	Waris	184	303	229
4	Pindah	156	96	3182
5	Akta Jual Beli	200	94	105
6	SKCK	52	35	787
7	SKTM	622	705	1342
8	Akta Kematian	-	-	156
9	Akta Lahir	812	786	963
10	Kartu Identitas Anak	621	920	1074
11	Umum(Legalisir, Surat Keterangan Bank, Surat Keterangan Nikah, Dsb.	1520	1754	1056

Sumber: Kecamatan Cileunyi

Bersumber pada data-data diatas menunjukkan peningkatan pembuatan KTP di Kecamatan Cileunyi Pada 2021 sebanyak 1.609 dan pada 2022 sebanyak 5.601. Peningkatan tersebut disebabkan Perubahan tempat pencetakan KTP dari Soreang Ke Kecamatan Cileunyi, dimana dengan berkurangnya

jarak yang harus ditempuh oleh penerima layanan sehingga terjadi peningkatan pembuatan dan pencetakan KTP di Kecamatan Cileunyi dengan lebih banyak antrean pembuatan KTP.

Penerapan *e-government* ini merupakan strategi yang efektif dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sehingga merupakan keutamaan dalam menyediakan pelayanan *online* sehingga menuju pada pemerintahan yang efektif, *accountable*, dan transparan yang selaras dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sehingga dalam pelaksanaannya dilakukan inovasi dan menjawab persoalan-persoalan yang dihadapi pemerintahan. serta berperan dalam koordinasi antar instansi pemerintah sub-nasional. selain transparansi yang dirasakan oleh warga negara, namun juga oleh pihak swasta, organisasi masyarakat dari pelayanan publik berbasis teknologi informasi sehingga diharapkan mengatasi persoalan mengenai manajemen, prosedur, proses kerja, keterbatasan dalam mengakses internet dan teknologi yang di daerah terpencil dan pedesaan, keamanan informasi, anggaran yang belum mencukupi, inisiatif dari lembaga pemerintah dan persoalan lainnya. adapun hambatan antara lain kompetisi, kolaborasi, integrasi, dan lain sebagainya. penerapan *e-government* telah banyak dilaksanakan oleh pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, dan pemerintah kota melalui situs dan aplikasi.

Pelayanan Publik dan Birokrasi yang dipandang berdaya guna apabila meninjau dari sisi hasil, waktu yang dibutuhkan, dan terlepas dari penambahan biaya yang tidak diperlukan seperti mempersingkat waktu pelayanan dengan biaya tambahan, sumbangan, pemungutan dengan cara yang tidak ramah, suap dan lain sebagainya. Peran dan kedudukan pemerintah daerah yang mendorong warganya untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik sehingga tidak terkena imbas dari pelayanan publik itu sendiri. Maka, tumbuhnya teknologi adalah merupakan manifestasi *good governance*, harapan dapat terpenuhi. Keamanan, dan kepastian menerima pelayanan dalam mengusahakan berbagai macam Izin, pekerjaan selaras dengan kewenangan, integritas dan keterbukaan memperoleh data dalam mewujudkan *good governance*. Ketersediaan dari tenaga manusia dan sumber dana, undang-undang, sarana dan prasarana yang tersedia sehingga pelayanan lebih baik dengan adanya *e-government* terutama dalam memperoleh informasi pada khalayak umum, diantaranya peraturan pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik menguraikan dengan lebih jelas tentang tahapan-tahapan dalam pembuatan beragam layanan seperti pembuatan sertifikat, pemberitahuan informasi, penggunaan teknologi elektronik yang menggunakan, mengendalikan, dan mengelola informasi elektronik dengan memakai perangkat elektronik, baik untuk individu maupun untuk kelompok lainnya dan UU no. 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.

Diterbitkannya Peraturan perundang-undangan tentang *e-government* dalam wilayah Kabupaten Bandung yakni Peraturan Bupati No.16 Tahun 2016 berkenaan dengan penyelenggaraan *E-Government* dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang terarah dan solusi reformasi birokrasi sehingga warga negara mendapatkan pelayanan yang diharapkan dan tidak terikat dengan praktik politik, persoalan proses hukum yang tidak memihak, bekerja dengan kewenangan yang diberikan, dan keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan *e-government* dengan adanya aplikasi "Sakedap" sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Penerapan Pelaksanaan Pelayanan E-Government

E-government memajukan pelaksanaan pelayanan publik yang lebih modern dengan beragam jenis produk dan inovasi dengan strategi dan kebijakan pelayanan publik dengan langkah-langkah modern dan terbaru. Pendekatan yang digunakan yang condong pada mengulas tentang kemajuan yang terjadi dari perolehan informasi. Dalam bidang birokrasi, terdapat inovasi pada pelayanan yakni inovasi dasar hukum dan peraturan, inovasi tata cara pelayanan publik, dan inovasi kaidah dan kiat-kiat pelayanan publik, termasuk aplikasi pelayanan publik dalam memberikan layanan, pengelolaan dan penyediaan yang berubah. Surat pelayanan publik terdiri dari berbagai macam surat keterangan, E-KTP, Karti Keluarga, SKTM, SKCK, dan seterusnya dengan tanda tangan elektronik. Penerapan yang digunakan dalam meluncurkan *E-Government*, yakni dalam poin-poin yang diuraikan berikut ini:

1. Sosialisasi

Interaksi dengan petugas administrasi pengguna teknologi dengan staf pengurusan pengajuan surat-surat dengan media *online* dan teknologi. Interaksi dengan warga negara yang akan membuat surat dengan sosialisasi yang diwakilkan oleh RT dan RW yang terkumpul untuk diinformasikan kepada RT dan RW ke asalnya maupun dengan metode dan cara lain berkenaan dengan informasi penyampaian aplikasi dan tata cara penggunaannya yang diharapkan dapat membantu mengurus surat-surat berharga. Tujuan dari sosialisasi antara lain agar masyarakat lebih memahami bagaimana menjalankan pelayanan secara *online* dengan mengetahui Tata Cara/Prosedur dengan manfaat Kemudahan dalam pelayanan.

2. Penyediaan Tenaga Manusia, Keuangan, Sarana, dan Prasarana.

Kebutuhan penyelenggaraan *e-government* dengan Tenaga manusia sebagai administrator pemakai teknologi informasi, Teknologi informasi yang memadai, tanpa kekurangan dan kerusakan. Pendanaan yang tidak sedikit sehingga memerlukan kesiapsediaan keuangan, sumber daya manusia, dan internet. Perilaku dan karakteristik dari pegawai atau penyelenggara yakni ditinjau dari kejujuran, keramahan, arahan atau perintah yang telah dilaksanakan dengan baik dengan adanya respons yang baik dari pegawai maupun dari penerima layanan. partisipasi warga negara turut andil dalam menyelenggarakan *E-Government* sehingga penyelenggaraan *e-government* dapat dikatakan optimal.

Apabila mengacu pada Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012 Tahapan dalam Pelayanan Publik dengan menggunakan Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik dengan Mendaftar Terlebih dahulu sehingga dapat dipakai oleh khalayak umum. Serta dalam Pasal 5 Ayat (4) dan (5) yang menjelaskan bahwa pendaftaran lebih lanjut diterangkan dalam peraturan menteri.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diungkapkan sebelumnya Berkenaan dengan Pengaruh Penerapan *E-Government* dengan Penggunaan Aplikasi "Sakedap" Pada Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Cileunyi dapat dikatakan bahwa Penerapan *E-government* Telah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya dengan Sarana Teknologi Informasi yang memadai. Berdasarkan Pada Grafik yang ditampilkan menunjukkan bahwa Terjadi Peningkatan Pembuatan KTP Pada Tahun 2021 dan 2022 Secara signifikan yang mengungkapkan bahwa pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi. Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Cileunyi selaras dengan Prinsip-prinsip dan Indikator Pelayanan Publik berbasis *E-Government* yakni Efisiensi, Kepercayaan, Reliabilitas dan dukungan kepada masyarakat. Pelayanan Publik yang memenuhi pelayanan publik yang prima dan memenuhi indikator *Tangible* (Sarana yang memadai), *Reliability* (Terpercaya), *Responsive* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Keramah-tamahan), *Empathy* (Sikap Tegas dan Penuh Perhatian). Pelayanan yang berjalan Dikatakan sederhana, Proses/Pengurusan pelayanan mudah dan singkat dengan *Output* Layak dan benar, Perolehan informasi yang dapat diketahui dengan Biaya yang terjangkau, Pengelolaan Administrasi yang tergolong baik disertai dengan motivasi dan semangat kerja yang baik, dan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Pelayanan Publik Mendukung adanya *good government* dan *clean government* yakni penyelenggaraan pemerintahan tanpa korupsi, kolusi, dan nepotisme serta berdasarkan pada Keterbukaan, dapat dipertanggungjawabkan, dan mendorong partisipasi warga negaranya, memudahkan dalam memperoleh informasi publik. Infrastruktur yang tersedia Terbebas dari kerusakan dan dalam kondisi yang normal serta Keamanan yang terjamin dan kelancaran dalam beroperasi sebagaimana sewajarnya. Dalam hal Penyimpanan Data, Terjaganya kerahasiaan data dengan adanya keamanan sistem elektronik. penyimpanan data personal dengan rahasia yang hanya dapat diakses oleh individu. Pengelolaan administrasi publik dan organisasi dikatakan sangat baik yang memenuhi Prinsip Efisiensi, Transparansi, Akuntabilitas. Dapat disimpulkan penerapan *E-government* di Kecamatan Cileunyi Dikatakan telah berlangsung dengan maksimal.

REFERENSI

- Thabroni, G. (2022, September 29). *Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis, Prinsip, Dimensi, Indikator, dsb. Serupa.id*. <https://serupa.id/pelayanan-publik-pengertian-jenis-prinsip-dimensi-indikator-dsb/>
- Suryandari, S. Y. (2019). *Metode penelitian kualitatif:(untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif)*.Sosiawan, E. A. (2015, June).
- Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No. 5).*
- Sugiono, Shiddiq. "The Role of E-Government in Building Society 5.0: A Conceptual Review of Economics, Social, and Environmental Sustainability Aspect." *Matra Pembaruan*, vol. 5, no. 2, 2021, pp. 115-125, doi:10.21787/mp.5.2.2021.115-125.
- Nasrullah, N. (2017). *Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)*. *E-JURNAL JUSITI: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 6(2), 23-31.
- Musaddad, Aditama A., et al. "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Inovasi Pelayanan Publik." *Jurnal Syntax Transformation*, vol. 1, no. 6, 2020, pp. 206-213, doi:10.46799/jurnal-syntax-transformation.v1i6.76.
- Muzaki, Lubiz. "Pengertian E-Procurement: Jenis, Manfaat, Dan Prosedur Pelaksanaannya." *Ekonomi Bergerak*, www.pengadaanbarang.co.id/2020/01/e-procurement-adalah.html. Accessed 18 Nov. 2023.
- Subadi, T. (2006). *Metode penelitian kualitatif*.

- Hariyati, A. M. S., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini, K. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4(3), 203-208.
- Yunus, E. Y., Hasanah, U., & La Seda, F. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 17(01), 66-75.
- KINANDUNG, R. (2012). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS BIROKRASI PEMERINTAH. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 35-51.
- Lusta, A. A. B., & Aktas, Y. (2017). *The Five Models for E-Government*. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 3(2), 87-93.
- Dwi Susanto, T. (2020, July 31). Peraturan terkait e-Government (SPBE) di Indonesia – Tony D. Susanto, Ph.D. (ITIL, COBIT, TOGAF). <https://Notes.its.ac.id/Tonydwisusanto/2020/07/31/Peraturan-Terkait-e-Government-Spbe-Di-Indonesia/>. <https://notes.its.ac.id/tonydwisusanto/2020/07/31/peraturan-terkait-e-government-spbe-di-indonesia/> /
- Bakri Silalahi, H., Nova, I. S., & Ashwad, H. (2022, January 6). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP DIMASA PANDEMI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH TENGAH. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 01-09. <https://doi.org/https://doi.org/10.55542/saraqopat.v4i1.116>
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39-47.
- Saleh, Sirajuddin (2017) *Analisis Data Kualitatif. Pertama*. Pustaka Ramadhan, Bandung, Bandung, Indonesia.
- Rahmadanita, A., Santoso, E., & Wasistiono, S. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SMART GOVERNMENT DALAM RANGKA MEWUJUDKAN SMART CITY DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81 - 106. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v44i2.279>