

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama dalam upaya meningkatkan layanan kepada masyarakat (Yunaningsih, Indah, & Septiawan, 2021). Pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat guna mencapai tujuan umum pelayanan publik, yaitu kepuasan masyarakat (Supardi, Tazkia, & Mulyati, 2022).

Pada era digital ini, sektor pelayanan publik membantu masyarakat memenuhi kebutuhan ataupun kepentingannya dengan lebih cepat (Mursalin, dkk., 2024). Sesuai dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan dalam pemenuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas pemenuhan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Wahid, dkk., (2017) fokus utama dari pelayanan publik di Indonesia ialah pemenuhan kebutuhan warga negara. Digitalisasi menjadi salah satu upaya pemerintah dalam memenuhi keinginan masyarakat akan layanan yang lebih mudah diakses dan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat yang memungkinkan lebih cepat.

Bentuk penerapan digitalisasi dalam bidang pemerintahan yang dapat membantu meningkatkan pemberian layanan publik kepada masyarakat ialah *e-government* (Rachmatullah & Purwani, 2022). *E-Government* ialah upaya pemerintah dalam menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan, serta memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan melalui berbagai platform digital dengan upaya memberikan pelayanan yang lebih responsif dan efektif (Muliawaty & Hendriyawan, 2020).

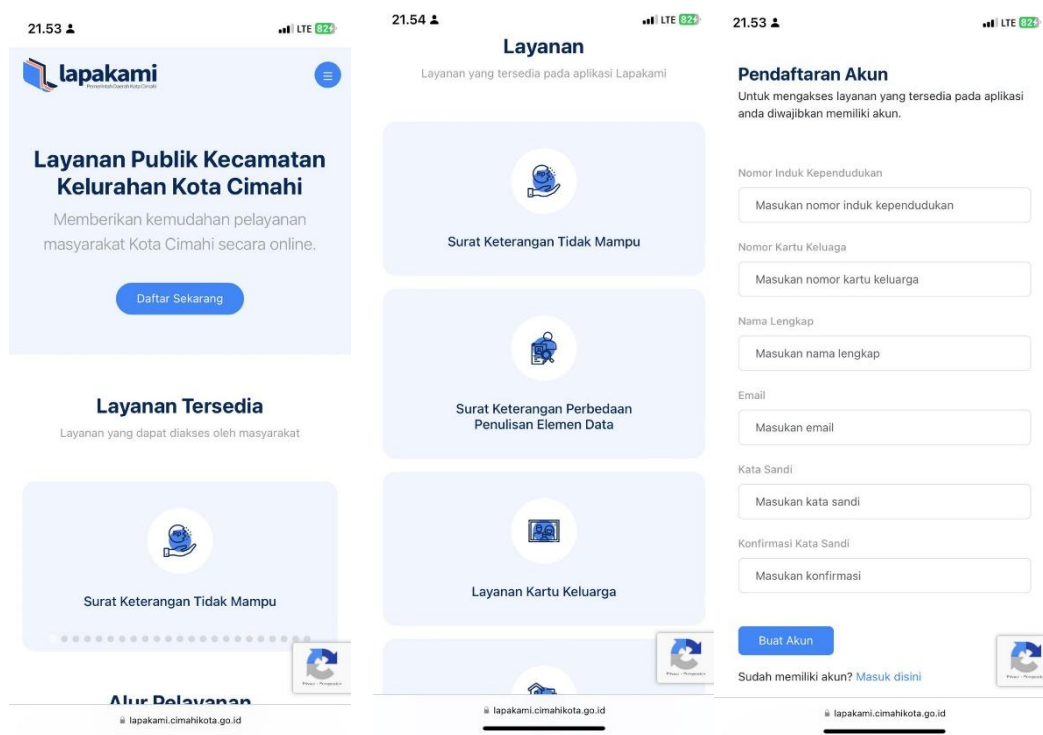
Digitalisasi pelayanan publik (*E-Government*) semakin penting peranannya untuk mendukung transformasi terhadap masyarakat dan pemerintahan yang lebih modern. Dalam konteks global, *e-government* telah menjadi solusi utama bagi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan transparansi layanan publik, sebagaimana telah lama diterapkan oleh negara-negara maju untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan mudah diakses masyarakat (Indrajit, 2016).

Di Indonesia, implementasi *e-government* telah dicanangkan melalui berbagai kebijakan nasional, seperti Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Kebijakan ini menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan layanan berbasis teknologi sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masing-masing wilayah. Pemanfaatan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan (Andry & Sawir, 2024). Proses administrasi yang sebelumnya rumit dan memakan waktu lama, kini dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah berkat adanya sistem informasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas birokrasi, tetapi juga memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan demikian, pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil di bawah kecamatan. Kelurahan dibentuk dengan Peraturan Daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kelurahan juga merupakan bagian dari wilayah kecamatan sebagai perangkat kecamatan yang dipimpin langsung oleh kepala kelurahan atau lurah (Peraturan pemerintah No.17 Tahun 2018). Seperti di Kelurahan Melong, Kecamatan Cimahi Selatan tepatnya di Kota Cimahi, Kelurahan Melong memiliki tugas untuk melaksanakan dan menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Selain itu juga, Kelurahan Melong menyediakan berbagai layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kota Cimahi, khususnya Kelurahan Melong di Kecamatan Cimahi Selatan, telah memasuki era digitalisasi layanan publik. Pemerintah Kota Cimahi, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, telah mengembangkan sebuah platform inovatif bernama LAPAKAMI yang sudah diterapkan sejak tahun 2023. Web ini

dirancang khusus untuk memudahkan masyarakat Kota Cimahi dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan dengan menawarkan berbagai fitur canggih untuk mengurus segala keperluan administrasi kependudukan secara *online*. Mulai dari pembuatan surat keterangan, permohonan kartu keluarga, hingga perubahan data kependudukan. Fitur-fitur seperti pengisian formulir online, unggah dokumen digital, dan verifikasi data secara otomatis membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat. LAPAKAMI juga dilengkapi dengan fitur notifikasi yang akan menginformasikan pengguna mengenai status permohonan mereka, sehingga warga dapat memantau prosesnya dengan mudah. Pada gambar 1.1 menunjukkan tampilan awal LAPAKAMI dengan berbagai layanan yang tersedia hingga tampilan pendaftaran akun. Berikut merupakan tampilan LAPAKAMI.



Gambar 1. 1 Tampilan Awal Layanan LAPAKAMI

Sumber: Website LAPAKAMI, (2024)

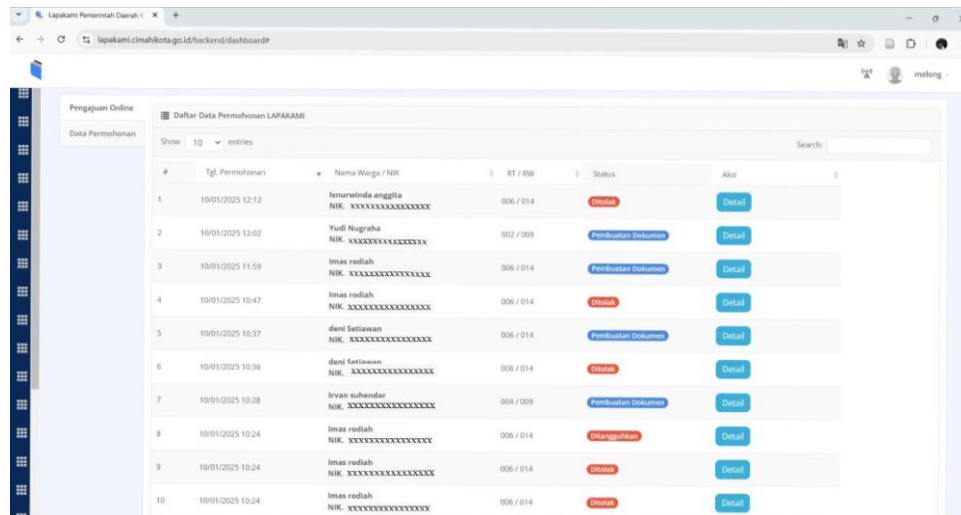
Implementasi digitalisasi pelayanan publik dihadapkan pada berbagai tantangan kompleks. Selain kendala teknis seperti keterbatasan infrastruktur dan biaya yang tinggi, sumber daya manusia juga menjadi faktor kritis dalam digitalisasi pelayanan

Nur Aisyah, 2025

ANALISIS PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK (E-GOVERNMENT) BERBASIS WEB (STUDI KASUS DI KANTOR KELURAHAN MELONG KECAMATAN CIMAHI SELATAN KOTA CIMAHI)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

publik, di mana kurangnya kompetensi digital di kalangan petugas, resistensi terhadap perubahan, serta kesenjangan digital antar masyarakat menjadi hambatan-hambatan yang harus diatasi (Satria & Putrianti, 2024) .



#	Tgl. Permohonan	Nama Warga / NIK	RT / RW	Status	Aksi
1	10/01/2025 12:12	Isnawinda anggita NIK. XXXXXXXXXXXXXXX	006 / 014	Ditolak	Detail
2	10/01/2025 12:02	Yudi Nugraha NIK. XXXXXXXXXXXXXXX	002 / 009	Pembuatan Dokumen	Detail
3	10/01/2025 11:59	Imas rediah NIK. XXXXXXXXXXXXXXX	006 / 014	Pembuatan Dokumen	Detail
4	10/01/2025 10:47	Imas rediah NIK. XXXXXXXXXXXXXXX	006 / 014	Ditolak	Detail
5	10/01/2025 10:37	dani Setiawan NIK. XXXXXXXXXXXXXXX	006 / 014	Pembuatan Dokumen	Detail
6	10/01/2025 10:36	dani Setiawan NIK. XXXXXXXXXXXXXXX	006 / 014	Ditolak	Detail
7	10/01/2025 10:28	Irvan suhandar NIK. XXXXXXXXXXXXXXX	004 / 009	Pembuatan Dokumen	Detail
8	10/01/2025 10:24	Imas rediah NIK. XXXXXXXXXXXXXXX	006 / 014	Ditangguhkan	Detail
9	10/01/2025 10:24	Imas rediah NIK. XXXXXXXXXXXXXXX	006 / 014	Ditolak	Detail
10	10/01/2025 10:24	Imas rediah NIK. XXXXXXXXXXXXXXX	006 / 014	Ditolak	Detail

Gambar 1. 2 Tampilan Permohonan Layanan

Sumber: Website LAPAKAMI (2024)

Gambar 1.2 di atas menunjukkan tampilan sistem yang digunakan oleh petugas untuk menangani permohonan layanan dari masyarakat setelah berkas permohonan dikirimkan. Tampilan ini memuat informasi penting mengenai identitas pemohon, jenis layanan yang diminta, status pengajuan serta detail berkas yang telah di unggah. Namun, terlihat beberapa dokumen ditolak karena pemohon mengirimkan berkas berulang kali, yang terkadang menyebabkan sistem error. Selain itu, beberapa permohonan ditangguhkan karena berkas yang diunggah tidak lengkap. Kurangnya pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap layanan online, dimana mereka cenderung hanya ingin hasil tanpa memahami alur proses, dapat menghambat kelancaran penerapan digitalisasi pelayanan publik yang disediakan pemerintah. Untuk mewujudkan sistem pelayanan publik berbasis digital yang efektif, diperlukan sinergi antara dukungan pemerintah dan partisipasi aktif masyarakat (Basyo, 2024).

Meskipun digitalisasi layanan publik telah diupayakan, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas implementasi di

lapangan. Kendala-kendala tersebut mencakup aspek teknis, kesiapan sumber daya manusia, serta tingkat aksesibilitas masyarakat terhadap teknologi. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, berikut disajikan data mengenai kondisi aktual layanan publik digital di Kelurahan Melong, Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi.

Tabel 1. 1 Kondisi Layanan Publik Digital

No	Fokus Observasi	Aspek yang Diamati	Indikator	Kesesuaian		Keterangan
				Ya	Tidak	
1	<i>Support</i> (Dukungan)	Dukungan Pimpinan	Dukungan aktif dari Lurah dan perangkat kelurahan terhadap digitalisasi	√		Lurah mendukung penuh dan mendorong penggunaan sistem LAPAKAMI
		Regulasi Pendukung	Adanya kebijakan internal dan penerapan SPBE	√		Sudah tersedia kebijakan SPBE secara formal
		Dukungan Masyarakat	Masyarakat bersedia beradaptasi dengan layanan digital		√	Sebagian besar masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan
2	<i>Capacity</i> (Kapasitas)	Kesiapan SDM	Petugas mampu menjalankan aplikasi dan memberi bantuan teknis	√		Operator memahami sistem dan aktif membantu warga
		Beban Tugas Petugas	Petugas fokus mengelola sistem digital tanpa		√	Petugas pelayanan juga merangkap

			terganggu pekerjaan lain			pekerjaan administrasi lainnya
		Ketersediaan Sarpras	Kualitas dan jumlah perangkat pendukung memadai		√	Komputer hanya satu dan spesifikasi rendah, serta jaringan internet kurang stabil
3	Value (Manfaat)	Efektivitas Pelayanan	Pelayanan menjadi lebih cepat	√		Proses administrasi lebih singkat mempercepat waktu
		Aksesibilitas Masyarakat	Masyarakat dapat mengakses layanan secara mandiri		√	Banyak warga yang kurang paham akan literasi digital dan belum terbiasa menggunakan LAPAKAMI
		Peningkatan Kepuasan Layanan	Warga merasa puas dan lebih mudah saat mengurus layanan	√		Setelah di pandu oleh petugas terkait layanan digital, warga merasa pengurusan layanan menjadi lebih cepat

Sumber: Data Hasil Observasi di olah Penulis (2025)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat disimpulkan beberapa poin utama masalah yang terjadi, yaitu:

1. Kurangnya dukungan perangkat keras komputer, seperti spesifikasi yang rendah, seringkali mengakibatkan waktu loading yang lama dan responsivitas sistem yang lambat. Selain itu, proses pengunggahan berkas juga menjadi tidak efektif, bahkan harus menunggu karena ketidakmampuan sistem dalam memproses file dengan ukuran besar atau format yang tidak kompatibel.

2. Masih ada beberapa jenis layanan yang belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam sistem berbasis online dan tetap dilakukan secara manual. Akibatnya, masyarakat harus datang langsung ke kantor Kelurahan untuk mengurus kebutuhan administrasi. Proses ini seringkali memakan waktu, karena mereka harus menunggu dokumen atau data yang sedang diproses oleh petugas. Ketergantungan pada metode manual ini tidak hanya memperpanjang waktu pelayanan, tetapi juga mengurangi efektivitas serta kenyamanan masyarakat.
3. Keterbatasan petugas pelayanan seringkali menjadi kendala yang signifikan. Akibatnya, ketika terdapat banyak masyarakat yang memerlukan bantuan atau panduan terkait layanan tertentu, mereka harus menunggu dalam antrian yang cukup lama. Hal ini dapat mengurangi efektivitas pelayanan, memperpanjang waktu tunggu, dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengguna layanan.
4. Petugas pelayanan terlibat aktif dalam pelaksanaan digitalisasi dan mendapat dukungan dari pimpinan melalui kebijakan SPBE. Namun demikian, keterbatasan jumlah petugas menjadi kendala dalam memberikan layanan secara cepat, terutama saat jumlah pengunjung meningkat atau ketika petugas memiliki beban kerja lain di luar pelayanan digital.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya sekedar persoalan teknologi, tetapi juga menyangkut aspek lain seperti dukungan pemerintah dan partisipasi masyarakat. Kurangnya partisipasi masyarakat dikarenakan ketidakmampuan masyarakat dalam mengakses layanan online secara optimal sehingga menghambat dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik. Selain itu, lambatnya proses pelayanan dan kurangnya kenyamanan fasilitas publik dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sejalan dengan pendapat Kurniawan dan Najih dalam Salbiyah (2024) yang menyebutkan bahwa terdapat beberapa masalah mengenai pelayanan publik di Indonesia, yaitu:

1. Kualitas pelayanan yang tergolong rendah
2. Kualitas penyelenggara pelayanan publik yang rendah
3. Kurangnya ketersediaan akses bagi penyandang disabilitas

4. Mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa yang tidak ada
5. Tidak adanya ruang partisipasi publik dalam pelayanan

Penelitian terkait penerapan digitalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Salbiyah (2024) menunjukkan kendala dalam penerapan *e-government* ialah kurangnya fitur layanan online yang komprehensif, ditambah dengan rendahnya partisipasi masyarakat akibat perbedaan kemampuan teknologi dan keterbatasan akses internet yang kurang merata sehingga mengurangi efektivitas pada sistem. Efektivitas, dalam hal ini, dapat dipahami sebagai suatu keadaan di mana terdapat kesesuaian antara tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang dicapai (Sobandi, Febrianto, & Herdiant, 2023).

Dengan demikian, apabila sistem digital yang diterapkan belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata dan fungsinya belum optimal, maka efektivitas dari pelayanan publik digital tersebut patut untuk dievaluasi secara menyeluruh. Berdasarkan uraian dan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik (*E-Government*) Berbasis Web (Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi)”**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada uraian latar belakang, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan publik berbasis web “Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi” (LPAKAMI) di Kantor Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik berbasis web “Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi” (LPAKAMI) di Kantor Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi?
3. Bagaimana efektivitas penerapan digitalisasi pelayanan publik berbasis web “Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi” (LPAKAMI) di Kantor Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan publik (*e-government* berbasis web “Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi” (LPAKAMI) di Kantor Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam diterapkannya digitalisasi pelayanan publik (*e-government*) berbasis web “Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi” (LPAKAMI) di Kantor Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui efektivitas penerapan digitalisasi pelayanan publik berbasis web “Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi” (LPAKAMI) di Kantor Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik bagi peneliti maupun bagi seluruh pihak pemangku kepentingan. Adapun manfaat penelitian ini yang dapat penulis berikan, adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dalam kajian keilmuan pada pengembangan ilmu Pendidikan Manajemen Perkantoran mengenai Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik (*E-Government*) Berbasis Web di Kantor Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Dari segi praktis penelitian ini dapat memberikan manfaat langsung bagi Kantor Kelurahan Melong dalam mengidentifikasi tingkat efektivitas penerapan sistem digital berbasis web untuk pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki, mengembangkan, atau mengoptimalkan layanan agar lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu pemerintah

setempat dalam mengidentifikasi hambatan teknis dan non-teknis yang dihadapi dalam implementasi *e-government* serta memberikan rekomendasi untuk mengatasinya.

b. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi masyarakat dalam memahami kualitas dan efektivitas pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan di Kelurahan Melong. Melalui hasil analisis ini, masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai cara pemanfaatan layanan web "LAPAKAMI", serta turut mendorong terciptanya pelayanan yang lebih mudah diakses, efektif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara luas. Selain itu, penelitian ini juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya adaptasi teknologi dalam pelayanan publik.