

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

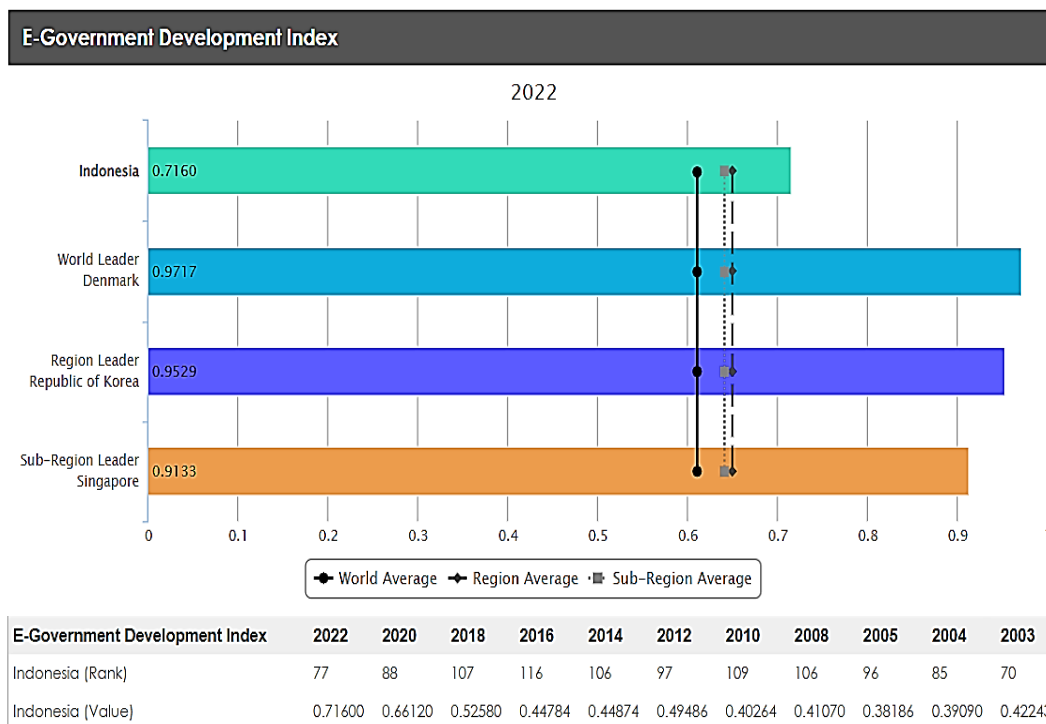
Perkembangan digitalisasi di Indonesia dalam sektor pemerintahan telah mengalami peningkatan dalam beberapa Tahun terakhir. Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat mampu mempermudah banyak hal termasuk dalam bidang pemerintahan. Seperti dalam tata kelola pemerintahan, digitalisasi dapat membantu mempercepat, mempermudah dan meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi. Teknologi kini memiliki peran yang semakin krusial dalam kegiatan administratif. Keberadaan teknologi semakin signifikan ketika teknologi informasi dan telekomunikasi seperti internet berhasil digabungkan. Penggabungan tersebut membawa dampak dalam bidang kehidupan manusia seperti pada sektor bisnis, pemerintahan maupun kehidupan sehari-hari. Perubahan tersebut terwujud dalam bentuk *e-commerce*, *e-business*, *e-government*, *e-procurement*, *e-development*, *e-learning*. Penggunaan teknologi komunikasi ini memainkan peran yang penting dalam proses digitalisasi. (Akadun, 2009, hal. 1)

Digitalisasi dalam kegiatan perkantoran dinilai penting karena mampu membantu efektivitas suatu pekerjaan. Oleh karena itu, pemerintah telah mengambil beberapa tindakan untuk mendorong pemanfaatan teknologi digital dalam layanan publik maupun layanan administrasi pemerintahan. Layanan administrasi berperan untuk dapat memfasilitasi kegiatan pemerintahan dan memastikan bahwa kebijakan dan regulasi yang diterapkan dapat berjalan dengan baik. Layanan administrasi juga berperan dalam menyediakan informasi, menjawab pertanyaan, dan membantu warga negara dan bisnis dalam hal yang berhubungan dengan pemerintah. Secara keseluruhan, layanan administrasi membantu membangun citra baik pemerintah dan memastikan bahwa tata kelola pemerintah berjalan dengan baik. Upaya yang dapat dilakukan untuk dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam aktivitas pelayanan publik serta administrasi pemerintahan adalah dengan mengembangkan *E-Government*. Pemerintahan Digital atau *E-government* didukung dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan

Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan dikeluarkannya peraturan tersebut diharapkan sistem pemerintahan ini dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada pengguna SPBE agar dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat diandalkan.

E-government memiliki hubungan yang erat dengan layanan administrasi. Dalam hal ini, layanan administrasi dapat dioptimalkan melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang memudahkan pelaksanaan tugas administrasi. Dengan adanya pemerintahan digital, proses administrasi dapat dilakukan secara cepat, efisien, dan transparan sehingga dapat memperbaiki kualitas layanan administrasi. Selain itu, pemerintahan digital juga dapat membantu mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi dan meminimalisir kesalahan dalam proses administrasi.

Berkaitan dengan implementasi pemerintahan digital, United Nations (UN) melakukan survei *E-government* yang bertujuan untuk mengetahui tingkat implementasi dan efektivitas penerapan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan. Berdasarkan hasil survei tersebut, peringkat Indonesia terus mengalami kenaikan sejak 2016. Hal tersebut menjadi titik awal perkembangan *E-government* Indonesia yang awalnya terus mengalami penurunan sejak Tahun 2003. Pada Tahun 2016 Indonesia menempati posisi 116 dari 193 negara. Pada Tahun 2018 ranking implementasi *E-government* Indonesia naik menjadi peringkat 107. Pada Tahun 2020 Indonesia menempati peringkat 88 dan pada Tahun 2022 peringkat Indonesia naik kembali menjadi peringkat 77 dari 193 negara.



Sumber: United Nations E-Government Knowledgebase

Gambar 1 1
E-Government Development Index Indonesia Tahun 2022

Setiap dua tahun, survei yang diterbitkan memberikan peringkat untuk 193 negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) berdasarkan tiga dimensi kinerja yang diukur dalam *E-Government Development Index*. Dimensi tersebut adalah indeks *online service index* (OSI), *telecommunication infrastructure index* (TII), dan *human capital index* (HCI). PBB mempredikatkan negara-negara berdasarkan poin dengan kategori *E-government development index* sebagai berikut.

Tabel 1. 1
Predikat Poin Hasil Survey E-Government

Poin	EGDI LEVEL
0.75-1.00	<i>Very High EGDI</i>
0.50-0.75	<i>High EGDI</i>
0.25-0.50	<i>Middle EGDI</i>
< 0.25	<i>Low EGDI</i>

Sumber: United Nations E-Government Survey 2022

Secara keseluruhan, dalam *United Nations E-government Survey* Tahun 2022 Indonesia berhasil memperoleh skor 0.71600 dalam kategori High EGDI. Indonesia berhasil mencatatkan skor yang cukup baik di ketiga dimensi yang diukur, yaitu 0.7644 untuk *online service index* , 0.6397 untuk *telecommunication infrastructure index* , dan skor 0.7438 *human capital index*. Berdasarkan hasil survei tersebut, perkembangan digitalisasi dalam aktivitas pemerintahan di Indonesia secara kuantitas mulai meningkat. Peringkat 77 dari 193 menunjukkan bahwa digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan masih perlu untuk lebih ditingkatkan kembali. Seluruh negara di dunia saat ini telah memperhatikan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun, Indonesia masih tertinggal jika dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya seperti yang dapat terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1. 2
Index E-Government ASEAN

Negara	Rank	Index Dimensi Ukur			Index	EGDI Group
		OSI	TII	HCI		
Singapura	12	0.96200	0.87580	0.90210	0.9133	Very High EGDI
Malaysia	53	0.76300	0.79450	0.76450	0.7740	Very High EGDI
Thailand	55	0.77630	0.73380	0.78790	0.7660	Very High EGDI
Brunei Darussalam	68	0.58710	0.83720	0.75670	0.7270	High EGDI
Indonesia	77	0.76440	0.63970	0.74380	0.7160	High EGDI

Sumber: United Nations E-Government Survey 2022

Jika dilihat dari segi kualitas, digitalisasi dalam aktivitas pemerintahan di Indonesia masih belum memadai. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Prahono dan Elidjen (2015, hal. 29) dalam jurnalnya yang berjudul “*Evaluating the role of E-government on public administration reform: Case of Official City Government website in Indonesia*” yang mengungkapkan bahwa dari 32 kota di Indonesia hanya lima kota termasuk Surabaya, Malang, Jakarta, Yogyakarta dan Ambon yang memiliki pelayanan *E-government* yang baik. Akan tetapi, jika nilai total secara keseluruhan tidak ada satupun pemerintah kota di Indonesia yang menyediakan pelayanan yang baik. Begitu pula dengan hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2021 yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

Evaluasi SPBE dilakukan terhadap 92 kementerian/lembaga dan 425 provinsi, kabupaten, dan kota dengan total 517 instansi pemerintah. Dari pelaksanaan evaluasi tahunan tersebut terdapat hanya sembilan instansi pemerintah meraih predikat sangat baik. Sembilan Instansi pemerintah tersebut diantaranya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.3
Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2021

No	Nama Instansi	Indeks SPBE	Predikat
1.	Kementerian Komunikasi dan Informatika	3,82	Sangat Baik
2.	Badan Pusat Statistik	3,81	Sangat Baik
3.	Kementerian Keuangan	3,72	Sangat Baik
4.	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	3,68	Sangat Baik
5.	Pemerintah Provinsi Bali	3,68	Sangat Baik
6.	Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional	3,66	Sangat Baik
7.	Pemerintah Kab. Bantul	3,62	Sangat Baik
8.	Pemerintah Kab. Banyuwangi	3,53	Sangat Baik
9.	Pemerintah Kab. Sumedang	3,52	Sangat Baik

Sumber: Keputusan Menteri PANRB Republik Indonesia Nomor 1503 Tahun 2021

Setiap tahun, Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dilakukan di Indonesia untuk memastikan pertumbuhan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dapat dilaksanakan secara berkelanjutan. Setelah melewati proses verifikasi, validasi, dan penilaian oleh asesor eksternal, serta review dan pengolahan oleh Tim Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dituangkan dalam Keputusan Menteri PANRB No. 1503/2021 tentang Hasil Evaluasi SPBE pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2021. Berikut rekapitulasi hasil evaluasi SPBE pada Tahun 2021.

Tabel 1.4
Rekapitulasi Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2021

No	Predikat	Indeks	Jumlah Instansi	Persentase
1	Sangat Baik	3,5-4,00	9	2%
2	Baik	2,60-3,49	150	29%
3	Cukup	1,80-2,59	228	44%
4	Kurang	0,00-1,79	130	25%

Sumber: Keputusan Menteri PANRB Republik Indonesia Nomor 1503 Tahun 2021

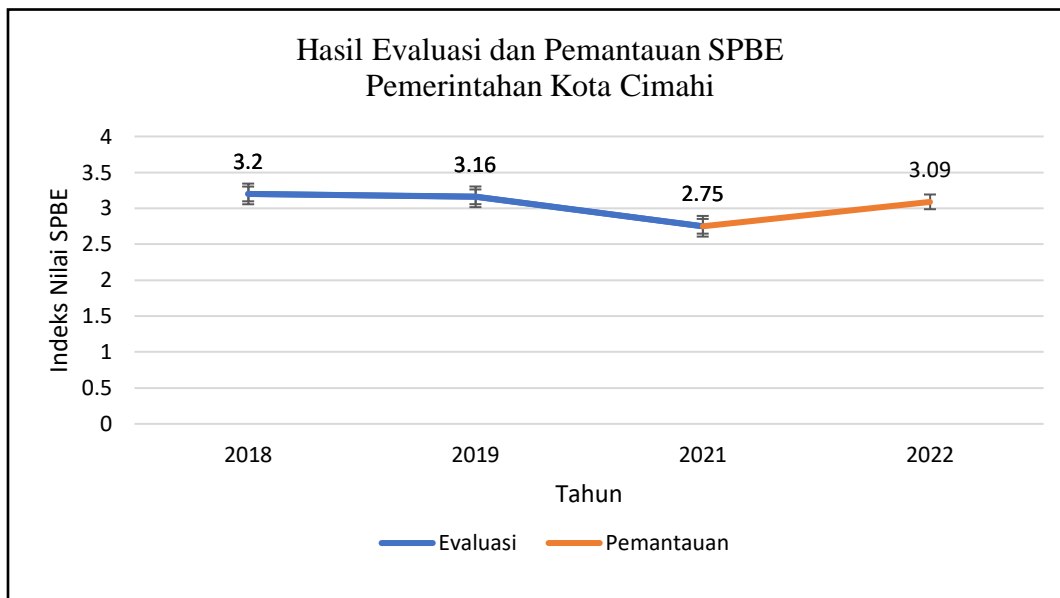
Berdasarkan data hasil evaluasi tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 69% lembaga/instansi pemerintah yang belum dapat memenuhi target predikat baik, yaitu 44% dalam kategori cukup, dan 25% dalam kategori kurang. Sementara itu, 29% instansi pemerintah yang sudah mendapat predikat baik masih perlu untuk dapat meningkatkan kualitasnya agar dapat memperoleh predikat yang sangat baik. Masih banyaknya instansi pemerintah yang belum mampu mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan baik disebabkan oleh berbagai faktor yang berbeda di setiap wilayah atau instansinya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintahan kota memiliki peran yang penting dalam menerapkan dan mengelola sistem *E-government*. Sebab pemerintahan kota juga merupakan bagian dari sektor pemerintahan yang dapat mengimplementasikan dan memanfaatkan sistem *E-government*. Oleh karena itu, Pemerintahan Digital sudah banyak diterapkan di berbagai Instansi pemerintah Indonesia, salah satunya di Pemerintahan Kota Cimahi.

Pemerintahan Kota Cimahi merupakan salah satu instansi pemerintah setempat yang bertugas untuk melakukan pelayanan administrasi bagi masyarakat dan membantu dalam mengatasi berbagai persoalan sosial yang ada di Kota Cimahi. Dalam melakukan tugasnya, pemerintahan Kota Cimahi dibantu oleh Dinas-dinas yang kini telah memanfaatkan digitalisasi sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam melakukan pelayanan administrasi. Dinas-dinas tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, namun semuanya bertujuan untuk membantu pengelolaan pemerintah agar dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat di kota tersebut.

Berdasarkan hasil evaluasi dan pemantauan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dilakukan oleh PANRB, indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Cimahi mengalami **penurunan** dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Tahapan dilaksanakannya evaluasi dimulai dari koordinasi kemudian penilaian mandiri, kemudian para asesor eksternal akan melakukan penilaian dokumen. Selanjutnya akan dilaksanakan penilaian interviu yaitu klarifikasi hasil isian penilaian dokumen LPPD dan penilaian visitasi klarifikasi

serta validasi kondisi lapangan. Sementara itu, tahapan pemantauan dilaksanakan hanya dengan penilaian secara mandiri oleh asesor internal dari instansi tersebut kemudian dilakukan penilaian dokumen oleh asesor eksternal. Evaluasi ini menilai empat domain yang meliputi kebijakan SPBE, Tata Kelola SPBE, Manajemen SPBE, serta Layanan SPBE dalam menentukan indeks SPBE. berikut hasil evaluasi dan pemantauan SPBE Pemerintahan Kota Cimahi.



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Pemkot Cimahi

Gambar 1.2
Hasil Evaluasi dan Pemantauan SPBE Pemkot Cimahi

Pemerintahan Kota Cimahi melakukan evaluasi SPBE pada Tahun 2018 dan mendapat nilai indeks sebesar 3,20. Akan tetapi, pada Tahun 2019 indeks SPBE mengalami penurunan menjadi 3,16. Pada Tahun 2020 pemerintahan Kota Cimahi melakukan evaluasi mandiri oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemkot Cimahi dan tidak dilakukan evaluasi oleh PANRB karena *refocusing* anggaran. Kemudian pada Tahun 2021 indeks SPBE kembali mengalami penurunan menjadi 2,75. Pada Tahun 2022 dilakukan pemantauan pertama kali oleh PANRB dan Pemerintahan Kota Cimahi memperoleh indeks SPBE sebesar 3,09. Pemantauan ini dilakukan pertama kali Tahun 2022 karena Tahun-Tahun sebelumnya hanya dilaksanakan evaluasi saja.

Menurut Spirakis, Spiraki, & Nikolopoulos (2010, hal. 77) dikatakan bahwa Implementasi *E-government* dapat memberikan banyak peluang untuk peningkatan kualitas layanan. Akan tetapi, berdasarkan Gambar 1.2 diketahui bahwa indeks nilai SPBE pemerintahan Kota Cimahi terus mengalami **penurunan** dibandingkan dengan tahun 2018 yang menandakan adanya penurunan kualitas dalam pengimplementasian digitalisasi dalam aktivitas pemerintahan Kota Cimahi. Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa yang menjadi permasalahan belum optimalnya penerapan digitalisasi dalam aktivitas pemerintahan dapat dilihat dari tingkat kematangan indikator penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik pada tabel berikut.

Tabel 1. 5
Perolehan Nilai Tingkat Kematangan Indikator

No	Indikator	Tingkat Kematangan	
		2021	2022
1	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Layanan Jaringan Intra Instansi	4	1
2	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Penggunaan Sistem	3	1
3	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Manajemen Keamanan	3	1
4	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Audit TIK	2	1
5	Tingkat Kematangan Kolaborasi Penerapan SPBE	3	2
6	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Pengetahuan	2	1
7	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Layanan SPBE	1	1
8	Tingkat Kematangan Pelaksanaan Audit Infrastruktur SPBE	2	1
9	Tingkat Kematangan Pelaksanaan Audit Aplikasi SPBE	2	1
10	Tingkat Kematangan Pelaksanaan Audit Keamanan SPBE	2	1
11	Tingkat Kematangan Layanan Kearsipan Dinamis	3	1
12	Tingkat Kematangan Layanan Data Terbuka	2	2

Sumber: Pengolahan Data dari Laporan Hasil Pemantauan Pemkot Cimahi 2022

Penjelasan Tingkat Kematangan Indikator adalah sebagai berikut:

- Tingkat 1 : Proses tata kelola dilaksanakan sewaktu-waktu, tidak terorganisasi dengan baik, tanpa pemantauan, dan hasil tidak terprediksi. Kebijakan internal belum tersedia atau masih berbentuk konsep.
- Tingkat 2 : Proses tata kelola dilaksanakan dengan dasar-dasar manajemen yang telah didefinisikan dan didokumentasikan, dilaksanakan berdasarkan

standar masing-masing unit organisasi. Kebijakan internal telah dilegalisasi, namun pengaturannya bersifat parsial atau sektoral.

- Tingkat 3 : Proses tata kelola dilaksanakan sepenuhnya dengan standardisasi oleh semua unit organisasi terkait. Kebijakan internal telah mengatur standar proses tata kelola bagi semua unit organisasi terkait, tetapi belum mengatur keselarasan antar proses tata kelola.
- Tingkat 4 : Proses tata kelola dilaksanakan terintegrasi dengan proses tata kelola lain dan terukur kinerjanya secara kuantitatif. Kebijakan internal telah mengatur integrasi antar proses tata kelola dan mekanisme pengukuran kinerja.
- Tingkat 5 : Proses tata kelola dilaksanakan dengan peningkatan kualitas secara berkesinambungan. Kebijakan internal telah mengatur mekanisme evaluasi berkelanjutan dan manajemen perubahan.

Pemerintah Kota Cimahi melakukan pengembangan *E-government* dalam bidang pelayanan yang mencakup dua aktivitas yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi seperti pengolahan data dan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik. Juga mencakup aktivitas pelayanan publik yaitu memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan dan memperluas akses pelayanan publik bagi masyarakat di seluruh wilayah negara.

Dalam aktivitas pelayanan administrasi pemerintahan, Dinas-dinas Di Pemerintahan Kota Cimahi sudah menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik, proses administrasi pemerintahan dapat dilakukan secara *online*, termasuk dalam hal permohonan pelayanan publik, pengajuan dokumen, pembayaran, dan pelaporan. Dalam jangka panjang, sistem ini dapat membantu mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan publik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang terkait dengan Layanan Administrasi Pemerintahan yang digunakan oleh Dinas-dinas di pemerintahan Kota Cimahi berjumlah 19 buah aplikasi antara lain SILANTIK (Sistem Informasi Layanan TIK), MANTRA (Manajemen Integrasi dan Pertukaran Data), Sistem Pengelolaan Email, Sistem Informasi Monitoring Jaringan, Sistem Informasi Monitoring Bandwidth, Cimahi Drive, SIJAKI (Sistem Informasi Jadwal Kegiatan), SID (Sistem Informasi Manajemen Inovasi Daerah), SIIDOLA (Sistem Informasi Dokumen Laporan Online), Sistem Informasi Pendataan Keluarga, Sistem Informasi PMKS, Data Pokok Pendidikan Dasar dan Menengah, Data Pokok Pendidikan PAUD dan DIKMAS, SIASIH (Sistem Informasi Air Bersih),

Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Limbah Domestik, Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Bank Sampah, SIMANTAN (Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Taman), Aplikasi Pelayanan HAKI (Hak Kekayaan Intelektual), dan SIMANTRI (Sistem Informasi Manajemen Database Industri).

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada publik, pemerintah harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Hal ini dikarenakan pelayanan administrasi merupakan pondasi utama untuk dapat menyediakan layanan kepada publik secara efektif dan efisien. Pelayanan administrasi yang baik dapat membantu mengatasi berbagai persoalan yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Seperti misalnya, dalam hal pengelolaan data dan dokumen yang cepat dan akurat, serta proses mengambil keputusan yang tepat dalam waktu yang cepat. Ini akan sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, dengan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, pemerintah dapat lebih mudah dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat serta mampu memberi solusi yang tepat untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Hal tersebut dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dengan demikian, pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan berbagai cara seperti melalui digitalisasi atau pelaksanaan pemerintahan digital, peningkatan kompetensi pegawai, serta peningkatan sistem dan prosedur yang ada.

Berdasarkan fenomena dan data tersebut, dapat diketahui bahwa pemerintah Indonesia masih perlu terus berinovasi dan terus meningkatkan kualitas penerapan digitalisasi dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukannya penelitian terkait pengaruh digitalisasi perkantoran terhadap kualitas layanan administrasi di sektor pemerintahan. Penelitian ini penting untuk dilakukan agar dapat mengetahui seberapa besar pengaruh digitalisasi terhadap kualitas layanan administrasi, untuk dapat memberikan data yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi di tiap instansi pemerintah, dan untuk dapat mengetahui hambatan-hambatan yang dialami dalam pengimplementasian tersebut

serta mengetahui apa yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah khususnya dalam pelayanan administrasi di setiap instansi.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, permasalahan yang menjadi fokus penelitian adalah belum optimalnya kualitas layanan administrasi pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi. Hal tersebut dapat dilihat dari indeks implementasi SPBE yang mengalami penurunan serta penemuan masalah dari hasil pra penelitian yang telah dilakukan.

Menurut Nangoi (2004, hal. 132-133) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya adalah teknologi atau digitalisasi. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Penggunaan sistem informasi manajemen yang baik dan terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi baik dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan publik.

Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi dapat dipengaruhi oleh oleh berbagai faktor salah satunya adalah digitalisasi. Berdasarkan fenomena serta hasil pengamatan yang sudah diuraikan ada latar belakang masalah, terindikasi bahwa kualitas layanan administrasi dipengaruhi oleh faktor penggunaan teknologi (digitalisasi) yang belum optimal.

Berdasarkan pernyataan tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dijabarkan secara rinci dalam pertanyaan sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran efektifitas penerapan digitalisasi perkantoran pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi?
2. Bagaimana gambaran tingkat kualitas layanan administrasi pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi?
3. Adakah pengaruh penerapan digitalisasi perkantoran terhadap kualitas layanan administrasi pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menghasilkan sebuah kajian yang berdasarkan metode ilmiah mengenai bagaimana digitalisasi perkantoran

mempengaruhi kualitas layanan administrasi pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi. Terdapat beberapa tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas digitalisasi perkantoran yang dilakukan pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan administrasi pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penerapan digitalisasi perkantoran terhadap kualitas layanan administrasi pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi

1.4. Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat, baik dalam konteks teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian penerapan digitalisasi dalam aktivitas perkantoran khususnya di instansi pemerintahan, Menyediakan konsep dan teori yang berguna bagi peneliti lain dalam penelitian sejenis, serta dapat Memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana digitalisasi perkantoran dapat mempengaruhi kualitas layanan administrasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan juga masukan bagi instansi pemerintah khususnya pemerintah daerah Kota Cimahi agar dapat membantu pemerintah untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki sistem digitalisasi perkantoran mereka untuk memastikan bahwa mereka memberikan layanan administrasi yang berkualitas.