



## Pembinaan Teknis (Bintek) E-Government Untuk Peningkatan Layanan Pemerintah di Kecamatan Rancasari Kota Bandung

Edi Suharto<sup>1✉</sup>, Muhammad Prakarsa Al Qadr Saleh<sup>2</sup>, Ardi Taryanto<sup>3</sup>, Ai Nunung<sup>4</sup>, Widwi Handari Adji<sup>5</sup>

<sup>1,3</sup>Manajemen Informatika, Politeknik Piksi Ganesha, Bandung, Indonesia, 40274

<sup>2</sup>Teknik Komputer, Politeknik Piksi Ganesha, Bandung, Indonesia, 40274

<sup>4,5</sup>Komputerisasi Akuntansi, Politeknik Piksi Ganesha, Bandung, Indonesia, 40274

E-mail : [edi\\_piksi@yahoo.com](mailto:edi_piksi@yahoo.com)✉

### Info Artikel:

Diterima : 7 Agustus 2023

Diperbaiki : 9 Agustus 2023

Disetujui : 14 Agustus 2023

**Keywords:** *Technical Development, E-Government, Government Services, Rancasari District*

**Abstract:** *The use of information technology in public service is becoming increasingly important in our modern age. E-government has become one of the approaches of many local governments to increase the efficiency and transparency of public services. As one of the districts of Bandung City, Rancasari District recognizes the great potential of e-government to increase the effectiveness of government services and respond to community needs. This Community Service Activity (PKM) is about the technical development of e-government (Bintek) carried out in Rancasari District, Bandung City. This PKM aims to understand the implementation, challenges and benefits encountered during the technical development process of e-government to improve subdistrict public services. This study uses a qualitative method by collecting data through interviews with government officials, technical personnel and subdistrict residents involved in the e-government implementation process. In addition, data from a literature study on the implementation of e-government in other regions was also collected. The results of the study show that the technical development of e-government in Rancasari district faces several challenges, including budget constraints, technical skills of the community and resistance to change from multiple parties. However, through intensive training and outreach, people are getting used to and enthusiastic about the introduction of technology-based government services. The advantages resulting from this technical e-government coaching are*



JURNAL PADMA  
Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat  
Politeknik Piksi Ganesha  
Vol. 03 No. 02 (2023)

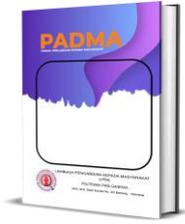
<https://journal.piksi.ac.id/index.php/Padma>  
p-ISSN : 2797-6394 e-ISSN : 2797-3905



*very large. The efficiency and transparency of public services has been improved, time-consuming bureaucracy has been eliminated and the public has easier access to information and to conduct transactions with the government. In addition, e-government has also opened up new opportunities for social participation in decision-making processes. The evaluation took the form of a questionnaire to PKM participants regarding their level of satisfaction with e-commerce training activities. Out of 40 participants, 6 participants stated that they were quite satisfied, 26 participants stated that they were satisfied, and 8 participants stated that they were very satisfied.*

**Kata Kunci** : Pembinaan Teknis, E-Government, Layanan Pemerintah, Kecamatan Rancasari

**Abstrak** : Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi hal yang semakin penting dalam era modern ini. E-Government telah menjadi salah satu pendekatan yang digunakan oleh banyak pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Kecamatan Rancasari, sebagai salah satu wilayah di Kota Bandung, menyadari potensi besar yang dimiliki oleh E-Government untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pemerintah dan merespon kebutuhan masyarakat. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini membahas tentang pembinaan teknis (Bintek) E-Government yang dilakukan di Kecamatan Rancasari, Kota Bandung. PKM ini bertujuan untuk memahami implementasi, tantangan, dan manfaat yang dihadapi selama proses pembinaan teknis E-Government untuk meningkatkan layanan publik di kecamatan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara dengan pejabat pemerintah, staf teknis, dan warga kecamatan yang terlibat dalam proses implementasi E-Government. Selain itu, data juga diperoleh dari studi literatur tentang penerapan E-Government di wilayah lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembinaan teknis E-Government di Kecamatan Rancasari menghadapi beberapa tantangan, termasuk keterbatasan anggaran, keterampilan teknis masyarakat, dan resistensi terhadap perubahan dari beberapa pihak. Namun, dengan adanya pelatihan dan

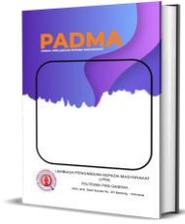


*sosialisasi yang intensif, masyarakat mulai terbiasa dan antusias mengadopsi layanan pemerintah yang berbasis teknologi. Manfaat yang dihasilkan dari pembinaan teknis E-Government ini sangat signifikan. Peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan publik telah terjadi, mengurangi birokrasi yang memakan waktu, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dan melakukan transaksi dengan pemerintah. Selain itu, E-Government juga telah membuka peluang baru dalam partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Evaluasi berupa kuesioner kepada peserta PKM mengenai tingkat kepuasan kegiatan pelatihan e-commerce, dari 40 peserta, 6 peserta menyatakan cukup puas, 26 peserta menyatakan puas, dan 8 peserta menyatakan sangat puas.*

## **Pendahuluan**

Dalam era digital yang semakin berkembang, teknologi informasi telah membawa dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam pemerintahan. Konsep E-Government atau pemerintahan elektronik muncul sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah. E-Government mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dengan warga, perusahaan, dan lembaga lainnya. Perkembangan E-Government menjadi fenomena global yang telah menarik perhatian banyak negara. Dari negara maju hingga berkembang, banyak pemerintah daerah dan nasional yang telah mengadopsi konsep E-Government dalam upaya untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan publik. Di era di mana kecepatan dan keterbukaan informasi menjadi kebutuhan utama masyarakat, E-Government menjadi sarana yang efektif untuk memenuhi tuntutan tersebut.

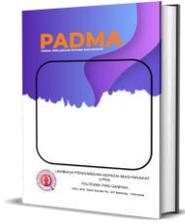
Penerapan E-Government membawa potensi transformasi dalam bentuk pelayanan publik yang lebih efisien dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Melalui platform elektronik, warga dapat mengakses informasi, mengajukan permohonan, membayar pajak, dan berinteraksi dengan pemerintah dengan lebih mudah dan cepat. Dengan demikian, E-Government dapat mengurangi birokrasi yang rumit, meningkatkan akuntabilitas, dan mengurangi kesenjangan antara



pemerintah dan masyarakat. Pada tingkat lokal, E-Government juga telah memainkan peran krusial dalam memperkuat pemerintahan daerah. Dalam konteks pelayanan di tingkat kecamatan, kabupaten, atau kota, penerapan E-Government mampu mempercepat proses administrasi, pengelolaan data, dan pemberian informasi kepada warga. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah, serta membangun kepercayaan publik terhadap transparansi dan akuntabilitas kebijakan pemerintah.

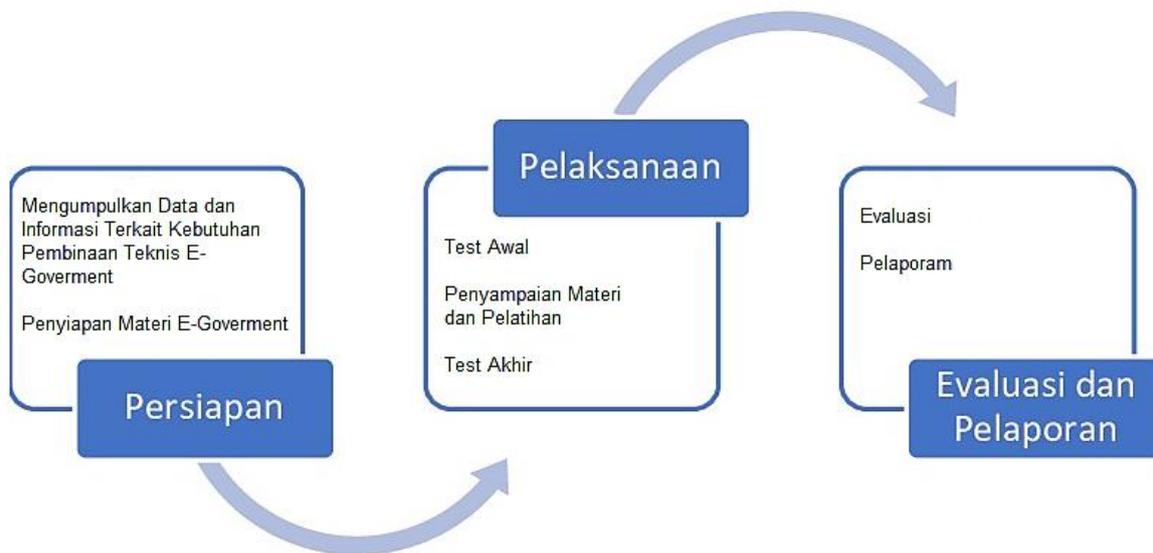
Namun, di balik potensi positifnya, implementasi E-Government juga menghadapi sejumlah tantangan. Perubahan paradigma budaya dan mindset dalam organisasi pemerintah, perlunya ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, keamanan dan privasi data, serta kesenjangan akses teknologi antara wilayah perkotaan dan pedesaan, adalah beberapa isu yang perlu diatasi secara cermat. Dalam konteks inovasi dan adaptasi teknologi, penerapan E-Government di suatu wilayah harus didukung oleh kesadaran dan komitmen penuh dari para pemangku kepentingan, termasuk pejabat pemerintah, staf teknis, dan masyarakat itu sendiri. Sinergi dan kolaborasi di antara berbagai pihak akan menjadi kunci sukses dalam mewujudkan manfaat optimal dari E-Government.

Terkait dengan manfaat yang lebih luas dengan adanya e-government dijelaskan oleh Richardus (2004:5) yaitu: a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakehodernya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara. b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep good corporate governance. c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari. d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan. e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada. f. Memperdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.



## Metode

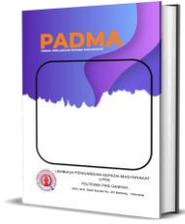
Metode pelaksanaan dalam kegiatan program pengabdian kepada masyarakat ini dapat dilihat pada gambar 1. Kegiatan dilaksanakan selama 1 semester yang terdiri atas 3 tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan, serta evaluasi dan pelaporan.



Gambar1. Metode pelaksanaan PKM E-Government

Tahapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan melalui beberapa tahapan berikut.

1. Tahap persiapan meliputi pengumpulan data dan informasi terkait kebutuhan pembinaan teknis e-government. Setelah itu menyiapkan materi dan peralatan lainya guna mendukung pelatihan.
2. Tahap pelaksanaan yaitu pada saat awal dilakukan terlebih dahulu test awal untuk melihat kemampuan peserta dalam memahami mengenai e-government. Setelah itu, dilakukan penyampaian materi serta studi kasus agar pemahaman peserta lebih dalam. Pada akhir pelatihan dilakukan test akhir untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta mengenai materi e-government.
3. Melakukan evaluasi kegiatan pengabdian untuk mengukur keberhasilan materi e-government. Setelah itu menyusun laporan akhir kegiatan sebagai bukti pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

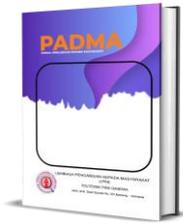


## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. Materi Pembahasan**

Materi E-Government mencakup berbagai topik terkait dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik dan proses administrasi pemerintahan. Berikut adalah beberapa contoh materi E-Government yang dapat dicakup dalam program pelatihan atau pendidikan:

1. Pengenalan E-Government:
  - a. Definisi dan konsep dasar E-Government.
  - b. Sejarah perkembangan E-Government.
  - c. Manfaat dan tujuan penerapan E-Government.
  - d. Model dan tingkatan implementasi E-Government.
2. Infrastruktur dan Teknologi E-Government:
  - a. Infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk E-Government.
  - b. Jaringan dan konektivitas.
  - c. Keamanan informasi dan data pribadi.
  - d. Perangkat lunak dan aplikasi E-Government.
3. E-Partisipasi:
  - a. Partisipasi publik dalam E-Government.
  - b. Jenis-jenis partisipasi masyarakat.
  - c. Inisiatif partisipatif dan keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan.
4. Layanan Publik Elektronik:
  - a. Jenis-jenis layanan publik yang dapat diakses melalui E-Government.
  - b. Pendaftaran online, pembayaran pajak, izin, dan layanan lainnya.
  - c. Penerapan e-government di berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lainnya.
5. E-Demokrasi:
  - a. Peran E-Government dalam memfasilitasi proses demokrasi.
  - b. Penggunaan teknologi dalam pemilihan umum dan partisipasi politik.
  - c. Penggunaan media sosial dan platform daring dalam politik.
6. Pengelolaan Data dan Keamanan Informasi:
  - a. Pengumpulan, penyimpanan, dan pengelolaan data dalam E-Government.



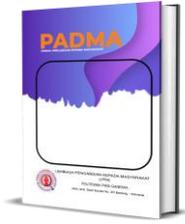
- b. Penggunaan big data untuk pengambilan keputusan.
- c. Aspek-aspek keamanan informasi dan perlindungan data pribadi.
7. Pengembangan Aplikasi dan Inovasi Teknologi:
  - a. Proses pengembangan aplikasi dan sistem E-Government.
  - b. Inovasi teknologi terkini dalam pelayanan publik.
  - c. Good practices dalam implementasi E-Government di berbagai negara.
8. Pengukuran dan Evaluasi E-Government:
  - a. Metode evaluasi kinerja E-Government.
  - b. Indikator kesuksesan dan pengukuran dampak E-Government.
  - c. Pembelajaran dari evaluasi dan perbaikan program E-Government.
9. Isu Etika dan Hukum dalam E-Government:
  - a. Aspek etika dalam penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah.
  - b. Kebijakan dan regulasi hukum yang berkaitan dengan E-Government.
  - c. Perlindungan hak dan privasi warga dalam E-Government.

## B. Dokumentasi Kegiatan

Gambar 2 memperlihatkan kegiatan pelatihan e-government di Kecamatan Rancasari Bandung. Peserta diikuti oleh 40 orang.



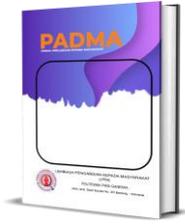
Gambar 2. Dokumentasi Pelatihan e-government di Kecamatan Rancasari Bandung



### **C. Hasil Pelatihan**

Hasil Pembinaan Teknis (Bintek) E-Government untuk peningkatan layanan pemerintah di Kecamatan Rancasari, Kota Bandung, memiliki dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam pelayanan pemerintah. Berikut adalah beberapa hasil dari pembinaan teknis E-Government tersebut:

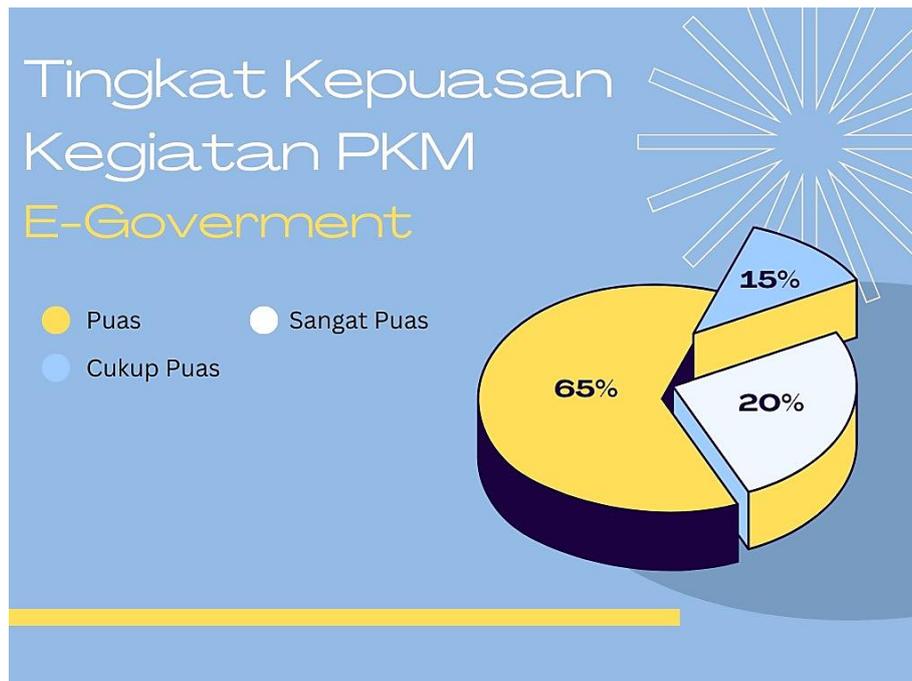
1. Peningkatan Efisiensi Layanan: Melalui penerapan E-Government, proses administrasi pemerintahan di Kecamatan Rancasari menjadi lebih efisien dan terotomatisasi. Penggunaan sistem elektronik dalam pengelolaan data dan dokumen mengurangi kebutuhan untuk proses manual, sehingga waktu dan biaya dapat dikurangi.
2. Akses Layanan yang Lebih Mudah: Masyarakat di Kecamatan Rancasari dapat mengakses layanan pemerintah dengan lebih mudah dan cepat melalui platform elektronik. Pengajuan permohonan, pembayaran pajak, dan akses informasi publik dapat dilakukan secara online, mengurangi kebutuhan untuk hadir secara fisik di kantor pemerintahan.
3. Transparansi Pelayanan Publik: Dengan penerapan E-Government, informasi mengenai kebijakan, program, dan anggaran pemerintah menjadi lebih transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini meningkatkan akuntabilitas pemerintah dan membangun kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.
4. Partisipasi Aktif Masyarakat: E-Government telah mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Warga di Kecamatan Rancasari dapat memberikan masukan, menyampaikan aspirasi, dan berkontribusi dalam perencanaan pembangunan melalui platform elektronik.
5. Pengurangan Birokrasi: Dengan penerapan E-Government, proses birokrasi yang rumit dan berbelit-belit dapat dikurangi. Proses pelayanan yang lebih efisien dan terotomatisasi membantu mengurangi hambatan administrasi dan mempercepat respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.
6. Peningkatan Pelayanan Kesehatan dan Pendidikan: E-Government juga telah digunakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan pendidikan di Kecamatan Rancasari. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran dan akses



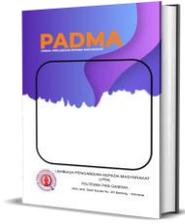
informasi mengenai layanan kesehatan dan pendidikan secara online, meningkatkan aksesibilitas layanan tersebut.

7. Pengelolaan Data yang Lebih Efektif: Implementasi E-Government telah membantu pemerintah Kecamatan Rancasari dalam pengelolaan data yang lebih efektif. Data penduduk, data keuangan, dan data lainnya dapat disimpan dan diakses dengan lebih baik, memudahkan proses pengambilan keputusan berbasis data.
8. Perbaiki Kualitas Pelayanan: Dengan efisiensi dan transparansi yang ditingkatkan, kualitas pelayanan pemerintah di Kecamatan Rancasari mengalami peningkatan. Masyarakat merasakan dampak positif dari pembinaan teknis E-Government melalui pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan mudah diakses.

Secara keseluruhan, pembinaan teknis E-Government di Kecamatan Rancasari Kota Bandung telah memberikan manfaat yang nyata bagi pelayanan pemerintah dan partisipasi masyarakat. Dengan dukungan dan komitmen berkelanjutan dari pemerintah dan masyarakat, penerapan E-Government di tingkat kecamatan akan terus berkontribusi pada pembangunan pemerintahan yang modern, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Bintel E-Government

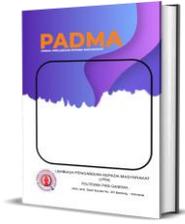


Secara keseluruhan, bimbingan teknis e-government di Kecamatan Rancasari telah membawa dampak positif bagi para peserta. Telah dilakukan output dan evaluasi berupa kuesioner kepada peserta mengenai tingkat kepuasan kegiatan pelatihan e-government. Berdasarkan gambar 3, dari 40 peserta, 6 peserta menyatakan cukup puas, 26 peserta menyatakan puas, dan 8 peserta menyatakan sangat puas.

### **Kesimpulan**

Pembinaan Teknis (Bintek) E-Government untuk peningkatan layanan pemerintah di Kecamatan Rancasari, Kota Bandung, merupakan langkah progresif dan inovatif dalam menghadapi tuntutan era digital. Dalam penelitian ini, kami telah mengidentifikasi beberapa aspek penting terkait implementasi E-Government di tingkat kecamatan dan mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Potensi Transformasi Pelayanan Publik: Implementasi E-Government di Kecamatan Rancasari telah menawarkan potensi transformasi dalam pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi mempercepat proses administrasi dan memungkinkan warga untuk mengakses layanan pemerintah dengan lebih mudah dan cepat.
2. Tantangan dan Hambatan: Pembinaan Teknis E-Government dihadapkan pada beberapa tantangan dan hambatan, termasuk keterbatasan anggaran, keterampilan teknis masyarakat, dan resistensi terhadap perubahan dari beberapa pihak. Upaya penanganan tantangan ini memerlukan kolaborasi dan konsistensi dari berbagai pihak terkait.
3. Manfaat yang Signifikan: Meskipun menghadapi tantangan, pembinaan teknis E-Government telah memberikan manfaat yang signifikan bagi Kecamatan Rancasari. Peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan publik telah terjadi, mengurangi birokrasi yang memakan waktu, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dan melakukan transaksi dengan pemerintah.
4. Partisipasi Masyarakat: E-Government telah membuka peluang baru dalam partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Warga dapat lebih aktif berkontribusi dalam perencanaan pembangunan dan menyampaikan aspirasi mereka melalui platform elektronik.
5. Dukungan Berkelanjutan: Keberlanjutan dari program E-Government memerlukan dukungan berkelanjutan dari pemerintah, ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, dan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari.



Secara keseluruhan, pembinaan teknis E-Government di Kecamatan Rancasari telah membuka pintu menuju pemerintahan yang lebih modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi untuk pemahaman lebih lanjut tentang penerapan E-Government di tingkat kecamatan dan memberikan gambaran tentang tantangan dan manfaat yang terkait. Diharapkan, langkah-langkah positif yang diambil oleh pemerintah dan partisipasi aktif masyarakat akan terus meningkatkan efektivitas dan kemanfaatan E-Government dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan di Kecamatan Rancasari Kota Bandung. Evaluasi berupa kuesioner kepada peserta PKM mengenai tingkat kepuasan kegiatan pelatihan e-government, dari 40 peserta, 6 peserta menyatakan cukup puas, 26 peserta menyatakan puas, dan 8 peserta menyatakan sangat puas.

## Referensi

- Hartono, dkk. (2010). E-Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*.(6:1). Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro. Semarang.
- Hartoyo, Nunik Maharani dan Ika Merdekawati. (2016). Upaya Membangun Sistem Informasi Desa, *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi*.
- Ibrahim, F., Broos, P., & Susyana, C. M. (2023). Perancangan Sistem Informasi E-Arsip Dokumen di Bappelitbang Kota Bandung Berbasis PHPRAD. *Jurnal JTIC (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 7(1), 8-16.
- Praditya, Didit. (2014). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Tingkat Pemerintahan Desa. *Jurnal Penelitian Komunikasi*. (17:2). Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI). Bandung
- Setria, Eddy. (2009). <https://www.bappenas.go.id/id/data-dan-informasi-utama/makalah/artikel-majalah-perencanaan/edisi-30-tahun-2003/electronic-government---oleh-eddy-satriya/>, diakses 01 Juni 2023 , jam 22.04. WIB.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.