



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No.3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

Hambatan dan Tantangan Penyelenggaraan Layanan Publik
Berbasis Elektronik Kabupaten Karawang

Skripsi

Oleh

Tasya Elsia Miranda Pakpahan

6071901127

Bandung

2023



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No.3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

Hambatan dan Tantangan Penyelenggaraan Layanan Publik
Berbasis Elektronik Kabupaten Karawang

Skripsi

Oleh

Tasya Elsia Miranda Pakpahan

6071901127

Pembimbing

Tutik Rachmawati, S.IP., M.A., Ph.D

Bandung

2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Tasya Elsia Miranda Pakpahan
Nomor Pokok : 6071901127
Judul : Hambatan dan Tantangan Penyelenggaraan Layanan Publik Berbasis Elektronik Kabupaten Karawang

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 13 Juli 2023
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

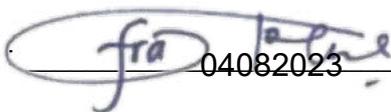
Ketua sidang merangkap anggota

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

:  04082023

Sekretaris

Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D

:  04082023

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

:  04082023

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

DAFTAR PERBAIKAN NASKAH SKRIPSI

Nama : Tasya Elsia Miranda Pakpahan
Nomor Pokok Mahasiswa : 6071901127
Program Studi : Administrasi Publik
Pembimbing : Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D (20020212) Pembimbing Tunggal
Hari dan tanggal ujian skripsi : Kamis tanggal 13 July 2023
Judul (Bahasa Indonesia) : Hambatan dan Tantangan Penyelenggaraan Layanan Publik Berbasis Elektronik Kabupaten Karawang
Judul (Bahasa Inggris) :

1. Perbaikan Judul Skripsi menjadi (Judul harus ditulis lengkap menggunakan huruf besar kecil/Title Case)

Judul (Bahasa Indonesia) Tetap

Judul (Bahasa Inggris) -

2. Perbaikan Umum (meliputi : cara merujuk, daftar pustaka, teknis editing) : konsistensi istilah yang digunakan (elemen atau faktor) redaksional dan penjelasan tabel

3. Perbaikan di Bab 1 Penjelasan terkait kebijakan SPBE di tingkat kabupaten ybs. Rumusan tujuan penelitian & rumusan masalah penelitian harus sama : empat faktor hambatan dan tantangan di.....(sebutkan variabelnya).
Konsistensi pertanyaan penelitian, indikasi masalah, dan tujuan

4. Perbaikan di Bab 2 Tuliskan argumentasi novelty/kebaruan penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu? adalah di metode. Riset terdahulu pakai kualitatif, riset ini kuantitatif.

5. Perbaikan di Bab 3 teknik pengambilan sampel: penjelasan operasional distratifikasi disproporsional

6. Perbaikan di Bab 4 menyesuaikan

7. Perbaikan di Bab 5 menyesuaikan

DOKUMEN INI TIDAK PERLU DITANDATANGANI LAGI

Bandung, 13 July 2023

Ketua Program Studi,

kaprodi_iap.fisip@unpar.ac.id
7/13/2023 16:08:38

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Penguji,

trisosakti@unpar.ac.id
7/13/2023 16:53:19

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Penguji (Pembimbing),

tutikr@unpar.ac.id
7/13/2023 15:55:40

Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D

Penguji,

hasta@unpar.ac.id
7/13/2023 16:52:47

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tasya Elsia Miranda Pakpahan
NPM : 6071901127
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Hambatan dan Tantangan Penyelenggaraan Layanan Publik Berbasis Elektronik Kabupaten Karawang

Dengan ini menyatakan, hasil karya saya yang berjudul “Hambatan dan Tantangan Penyelenggaraan Layanan Publik Berbasis Elektronik Kabupaten Karawang” merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 22 Juni 2023



Tasya Elsia Miranda Pakpahan

ABSTRAK

Nama : Tasya Elsia Miranda Pakpahan
NPM : 6071901127
Judul : Hambatan dan Tantangan Penyelenggaraan Layanan Publik Berbasis Elektronik Kabupaten Karawang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui elemen-elemen apa saja yang menjadi tantangan dan hambatan dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan teori tantangan dan teori keberhasilan e-government yang merupakan hasil sintesis peneliti yang berfokus pada empat elemen : (1) Kesenjangan digital (2) Edukasi dan Pemasaran (3) Kepercayaan (4) Teknologi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 orang penduduk karawang yang merupakan penerima manfaat dan pengguna layanan publik berbasis online. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan mengukur distribusi frekuensi, central tendency (median) dengan bantuan Program *Statistical Package for The Social Science* (SPSS). dalam penelitian ini subjek penelitian ditentukan menggunakan metode sampling distratifikasi disproporsionasi dan menggunakan skala likert.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari empat elemen ditemukan bahwa edukasi dan pemasaran adalah elemen yang menjadi hambatan dan tantangan dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Karawang. Berdasarkan temuan pada penelitian, upaya pemerintah kabupaten Karawang dalam melakukan edukasi dan promosi untuk mengenalkan layanan e-government masih kurang.

kata kunci : E-government, Layanan Publik Berbasis Elektronik

ABSTRACT

Name : Tasya Elsia Miranda Pakpahan
NPM : 6071901127
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Title : Obstacles and Challenges in the Implementation of Electronic-
Based Public Services in Karawang Regency

This research aims to find out what elements are challenges and obstacles in the implementation of electronic-based public services in Karawang Regency. This research uses the theory of challenges and the theory of e-government success which is the result of a synthesis of researchers focusing on four elements: (1) Digital divide (2) Education and Marketing (3) Trust (4) Technology.

The research method used in this study is a quantitative research method. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 120 Karawang residents who are beneficiaries and users of online-based public services. Data analysis in this study used descriptive analysis by measuring frequency distribution, central tendency (median) with the help of the Statistical Package for the Social Science (SPSS) program. In this study the research subjects were determined using the disproportionation stratified sampling method and using a Likert scale.

The results of this study show that of the four elements it was found that education and marketing are elements that are obstacles and challenges in the implementation of electronic-based public services in Karawang Regency. Based on the findings of the research, the Karawang district government's efforts in conducting education and promotion to introduce e-government services are still lacking.

Keywords : e-government, electronic-based public services

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas penyertaan dan kasih karunia Tuhan peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hambatan dan Tantangan Penyelenggaraan Layanan Publik Berbasis Elektronik Kabupaten Karawang” dengan tepat waktu.

Pertama-tama, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada orang tua penulis. Mama dan papa terima kasih atas dukungan doa, motivasi, semangat yang tidak henti-hentinya diberikan kepada peneliti, terima kasih sudah memberikan yang terbaik untuk peneliti dan mendukung peneliti hingga berada di titik ini. Selain itu peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada ibu Tutik Rachmawati selaku dosen pembimbing yang berperan besar dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, terima kasih atas bimbingan, arahan, kesabaran dan apresiasi yang ibu berikan kepada peneliti sehingga peneliti bisa termotivasi untuk menyelesaikan penelitian ini. Pada kesempatan ini peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dosen dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung, yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan selama peneliti menempuh pendidikan di perguruan tinggi.
2. Keluarga tercinta yaitu abang dan adik adik. Terima kasih abang dan adik-adik sudah saling mendoakan, menguatkan, dan mendukung satu sama lain serta menjadi motivasi dan tekad bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
3. Terima kasih sahabat peneliti sejak dibangku SMA, Anastasia Gravyna, Bernadeta Arista, Margareta Arsyntia, Yulistra Kartika, trims (3x) sudah menjadi bagian dalam perjalanan pendidikan peneliti. Terima kasih sudah setia menemani peneliti sejak menyusun karya tulis ilmiah di SMA hingga menyusun skripsi di kuliah, terima kasih atas semangat, motivasi dan *surprise* yang selalu diupayakan meski sering gagal dan kurang koordinasi.
4. Sahabat penulis sejak SMA sampai kuliah, Maria Stefanie Rachella Gunu Tukan. Terima kasih sudah menemani perjalanan peneliti dalam menempuh pendidikan sejak di Sekolah DESa sampai di bangku perkuliahan.
5. Sahabat penulis di kuliah, Athaya Saffanah Elqishshafara, Bernadeth Getrudis Roflebabin, Karen Christina Jessica, Maria Stefanie Rachella Gunu Tukan, Megantari Putri Fauziah, Muhammad Azriel Hasbi, Richarda Canda Novenaten, Siti Giskashafa Khaerunnisa,

Stefani Cyntia Dwi Ningrum, Theresia Erinata Hutasoit, yang telah menjadi penyemangat dan penenang kepanikan selama menempuh pendidikan di kampus kita tercinta.

6. Teman teman bimbingan peneliti terima kasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan kepada peneliti sehingga peneliti boleh menyelesaikan penelitian ini.
7. Seluruh pihak yang sudah membantu peneliti selama proses penelitian berlangsung yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu.

Bandung, 22 Juni 2023

Tasya Elsia Miranda Pakpahan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
LANDASAN TEORI	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Konsep Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik	13
2.2.1 Definisi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.....	13
2.2.2 Prinsip SPBE.....	15
2.2.3 Manfaat E-Government.....	16
2.3 Layanan Publik Berbasis Elektronik	17
2.4 Hambatan dan Tantangan E-Government	19
2.5 Elemen Hambatan dan Tantangan Penyelenggaraan Layanan Publik Berbasis Online	23
a. Kesenjangan Digital.....	24
b. Kepercayaan.....	26
c. Edukasi dan Pemasaran.....	28
d. Teknologi dan Informasi.....	29
2.6 Model Penelitian	31
BAB III	32

METODE PENELITIAN	32
3.1 Tipe Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.4 Instrumen penelitian dan pengukuran	39
3.4.1 Instrumen Penelitian	39
3.4.2 Skala Pengukuran	55
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
3.5.1 Uji Validitas.....	56
3.5.1 Uji Reliabilitas	58
3.6 Pengumpulan Data	60
3.7 Teknik Analisis Data	60
BAB IV	62
HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Deskripsi responden	62
4.1.1 Kecamatan domisili responden.....	62
4.1.2 Usia responden.....	66
4.1.3 Pekerjaan responden	66
4.2 Hambatan dan Tantangan Penyelenggaraan Layanan Publik Berbasis Online di Kabupaten Karawang.	67
4.2.1 Distribusi Frekuensi Elemen Kesenjangan Digital.....	67
4.2.2 Distribusi Frekuensi Elemen Edukasi dan Pemasaran.....	72
4.2.3 Distribusi Frekuensi Elemen Kepercayaan.....	75
4.2.4 Distribusi Frekuensi Elemen Teknologi	79
4.3 Analisis dan Pembahasan	83
1. Kesenjangan digital	83
2. Edukasi dan pemasaran.....	85
3. Kepercayaan	87
4. Teknologi.....	89
BAB V	91
KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	93

REFERENSI.....	94
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Jumlah Penduduk yang tersebar ke dalam 30 Kecamatan di Kabupaten Karawang ...	33
Tabel 3. 2 Sampel yang didapatkan	36
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Layanan Publik Berbasis Elektronik	40
Tabel 3. 4 Skala Likert dan Nilai	55
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 3. 6 Tingkat reliabilitas instrumen ukuran dari formula cronbach's alpha	59
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4. 1 Kecamatan Domisili Responden.....	62
Tabel 4. 2 Distribusi frekuensi elemen kesenjangan digital	67
Tabel 4. 3 Hasil kategorisasi elemen kesenjangan digital	71
Tabel 4. 4 Distribusi frekuensi elemen edukasi dan pemasaran	72
Tabel 4. 5 Hasil kategorisasi elemen edukasi dan pemasaran	75
Tabel 4. 6 Hasil distribusi frekuensi elemen kepercayaan.....	75
Tabel 4. 7 Hasil kategorisasi elemen kepercayaan	78
Tabel 4. 8 Distribusi frekuensi elemen teknologi	79
Tabel 4. 9 Hasil kategorisasi elemen teknologi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	31
Gambar 4. 1 Grafik Lingkaran Usia Responden.....	66
Gambar 4. 2 Grafik Lingkaran Pekerjaan Responden	66
Gambar 4. 3 Grafik statistik pernyataan domisili responden terhadap pernyataan Pemerintah menyediakan wifi gratis di ruang publik yang dapat saya gunakan untuk mengakses internet termasuk aplikasi dan website layanan publik online.....	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dimanfaatkan oleh semua sektor termasuk sektor pemerintah. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah diarahkan dalam penyelenggaraan pemerintahan yaitu dengan meningkatkan pelayanan kepada publik, memberikan informasi secara digital, melakukan interaksi dengan masyarakat secara digital serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkungan pemerintahan memungkinkan terjadinya transformasi yang sebelumnya hanya mendukung kegiatan administrasi dalam lingkup internal birokrasi sampai pada tahap peningkatan kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat.

Pemanfaatan penggunaan Teknologi Informasi dan komunikasi dalam pemerintahan disebut *Electronic Government* atau *E-Government*. Menurut World Bank

“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient

government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.”¹

Inisiatif pemerintah mengimplementasikan *e-government* telah dimulai sejak dua dekade lalu setelah pemerintah menerbitkan Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Hal ini juga menandakan *e-government* di Indonesia telah diimplementasikan selama kurang lebih 20 tahun, banyak perubahan terjadi seiring teknologi informasi bertransformasi semakin pesat, banyak juga peluang bagi pemerintah untuk melakukan perubahan dan kemajuan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang semakin matang dalam memanfaatkan teknologi.

Pada tahun 2018 Pemerintah pusat menerbitkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mengatur tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam urusan pemerintahan dan penyediaan layanan antar lembaga pemerintah, masyarakat, swasta dan pihak lainnya yang menggunakan SPBE.² Pelaksanaan SPBE memberikan kesempatan untuk memajukan dan menegakkan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif dan akuntabel, serta kolaboratif. Kebijakan tersebut mengamanatkan agar pemerintah di tingkat pusat hingga pemerintah tingkat daerah dapat mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Sebagaimana amanat dalam Peraturan Presiden No 95 tahun 2018, masing-masing pemerintah daerah pun berusaha mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government* di daerahnya. Kabupaten Karawang merupakan salah satu wilayah di Jawa Barat yang telah mengimplementasikan SPBE. Pengembangan SPBE di kabupaten

¹ e-Government - World Bank. 19 May. 2015 <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>.

² Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

karawang di dukung dengan Peraturan Bupati Karawang Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Karawang Tahun 2019-2021. Rencana induk SPBE kabupaten Karawang dimaksudkan untuk menjadi pedoman dan acuan dalam kegiatan perencanaan dan pengembangan SPBE di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang.

Bagi pemerintah kabupaten Karawang e-government bukan hal baru yang diimplementasikan dalam tata kelola pemerintahannya, salah satu wujud inisiatif pemerintah kabupaten karawang menggunakan memanfaatkan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan dengan menciptakan aplikasi dan *website* layanan publik yang memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing organisasi perangkat daerah. Meskipun inisiatif pemanfaatan TIK pemerintah telah berhasil diimplementasikan, namun penyelenggaranya belum cukup optimal. Secara keseluruhan aplikasi dan website yang diciptakan pemerintah kabupaten Karawang sudah mendukung sejumlah fungsi dan layanan utama dengan cukup baik.³ Beberapa aplikasi dan website yang telah dimanfaatkan dengan baik diantaranya e-dukcapil, TANGKAR (Tanggap Karawang), dan website infoloker.karawangkab.go.id. Sementara itu ada juga beberapa aplikasi dan website yang penggunaannya belum maksimal karena keterbatasan teknis maupun non teknis.

Pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik belum optimal, salah satu faktor yang menghambat keberhasilan penerapan layanan publik berbasis online yaitu pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah kabupaten Karawang belum searah dengan tujuan holistik penerapan teknologi

³ Peraturan Bupati Karawang Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Karawang Tahun 2019-2021.

informasi oleh pemerintah.⁴ Berdasarkan peninjauan yang dilakukan peneliti dari hasil wawancara dan studi dokumen, ditemukan beberapa indikasi masalah yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik kabupaten Karawang, diantaranya : *digital divide*, kepercayaan, edukasi dan pemasaran serta teknologi.

Pertama, *digital divide* atau kesenjangan digital. Kemampuan masyarakat kabupaten karawang dalam menggunakan dan memanfaatkan perangkat TIK belum merata.⁵ Kesenjangan digital juga mencakup keterbatasan akses infrastruktur teknologi informasi komunikasi, tidak semua masyarakat mempunyai akses terhadap teknologi. Hal ini dipertegas dalam berita dari media elektronik seperti radarkarawang dan ayobandung.com yang menginformasikan bahwa beberapa kecamatan mengalami kendala jaringan⁶ dan sinyal yang buruk⁷. Di kabupaten masih ditemukan gap antara individu maupun kelompok masyarakat yang mampu dan mempunyai akses TIK dengan individu yang tidak mampu dan terbatas akses TIK.

Kedua, minimnya pengetahuan masyarakat tentang layanan publik berbasis elektronik termasuk aplikasi dan website layanan publik online. Selain perbedaan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan TIK juga masih ada masyarakat yang tidak tahu bahwa saat ini pelayanan publik juga dapat diakses secara online. Berdasarkan wawancara peneliti dengan tiga warga setempat, peneliti menemukan 2 dari 3 warga tidak

⁴ Review Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karawang Tahun 2016-2021.

⁵ Dokumen Rencana Kerja Dinas komunikasi dan Informasi Kab. Karawang tahun 2023

⁶ Ananda Muhammad Firdaus, “Bandung-AYO BANDUNG.COM| Jaringan Internet Buruk, KBM di Karawang Manfaatkan Radio”, accessed 26 April, 2023, <https://www.ayobandung.com/regional/pr-79697011/jaringan-internet-buruk-kbm-di-karawang-manfaatkan-radio>

⁷ Mang Raka, “ Karawang-Radar Karawang| Sulit Sinyal, tak Ada Kuota”, accessed 26 April, 2023, <https://radarkarawang.id/metropolis/sulit-sinyal-tak-ada-kuota/>

tahu tentang aplikasi/website layanan publik online dan 1 orang mengatakan tahu dan pernah menggunakan salah satu layanan publik berbasis online (e-dukcapil)⁸.

Ketiga, aplikasi dan website layanan publik berbasis elektronik masih dikeluhkan kualitasnya. Aplikasi dan website yang digunakan maupun pemeliharaan aplikasi dan website sebagai sarana pelayanan maupun komunikasi dan informasi publik yang disediakan oleh pemerintah menjadi tantangan dalam layanan publik berbasis online. Pemanfaatan aplikasi dan website seharusnya menjadi solusi bagi pemerintah dalam memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan publik kepada masyarakat, sebaliknya beberapa layanan elektronik pemerintah kabupaten karawang mendapat keluhan dari masyarakat karena diakses, beberapa fitur atau menu tidak berfungsi dengan baik. Gangguan teknis pada aplikasi dan website mengganggu kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan publik berbasis elektronik.

Keempat berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan layanan e-government. Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah dalam bentuk aplikasi dan website merupakan sarana pemerintah untuk memberikan layanan kepada publik, sarana komunikasi dan pemberian informasi kepada publik. Berdasarkan temuan penulis pada sosial media twitter, penulis menemukan komentar negatif yang menunjukkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap aplikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten karawang. Beberapa masyarakat beranggapan bahwa aplikasi hanyalah formalitas. Sementara lain berdasarkan pengalaman salah satu warganet, laporan yang telah ia sampaikan melalui aplikasi pemerintah (Tanggap Karawang/ TANGKAR) berujung sia sia dan tidak ditindaklanjuti. Kepercayaan publik terhadap pemerintah dan layanan e-

⁸ Hasil wawancara masyarakat kecamatan karawang barat. ON, N, KA. 2023. Kabupaten Karawang

government menjadi tantangan dalam penyelenggaraan SPBE di pemerintah kabupaten karawang, kepercayaan publik sangat dibutuhkan untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik berbasis elektronik serta terwujudnya tujuan dari SPBE.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan diatas diketahui layanan publik berbasis elektronik Kabupaten Karawang belum optimal. Terdapat 4 elemen hambatan dan tantangan yang menyebabkan layanan publik berbasis elektronik Kabupaten Karawang belum optimal, oleh karena itu penelitian ini ingin membuktikan apakah empat elemen tersebut yang menyebabkan layanan publik berbasis elektronik kabupaten Karawang belum optimal, maka pertanyaan penelitian “**Apakah elemen *digital divide*, elemen edukasi dan pemasaran, elemen kepercayaan dan elemen teknologi menjadi tantangan dan hambatan penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik kabupaten Karawang ?**”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi empat elemen hambatan dan tantangan penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik di kabupaten Karawang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat yang diperoleh melalui penelitian ini yaitu memperluas ilmu pengetahuan terkait teori terkait elemen-elemen penghambat dan tantangan e-government yang didapatkan dalam perkuliahan governansi digital.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil dari penelitian ini kiranya dapat menjadi bahan referensi bagi pemerintah kabupaten Karawang maupun pemerintah di daerah lain di Indonesia dalam mendukung kesiapan pemerintah menyelenggarakan layanan publik berbasis elektronik.
- b. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan untuk pemerintah kabupaten karawang dalam mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan birokrasi secara efisien dan efektif.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian, peneliti membagi beberapa bagian ke dalam susunan bab guna mempermudah peneliti menyusun penelitian, mempermudah pembaca agar lebih mudah untuk memahami isi dan susunan dari penelitian mengenai "Identifikasi Tantangan Dan Hambatan Penyelenggaraan Layanan Publik Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Karawang". Adapun gambaran sistematika rancangan penelitian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah penelitian dan pertanyaan penelitian berdasarkan masalah, Bab Pendahuluan meliputi latar

belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bagian ini meliputi teori yang digunakan oleh peneliti dalam menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan pada Bab Pendahuluan. Dalam Bab ini peneliti menulis teori yang berkaitan dengan “Hambatan dan tantangan Penyelenggaraan Layanan Publik Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Karawang”.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini meliputi metode penelitian yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah penelitian, bab ini berisikan waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, sumber data teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV Temuan dan Hasil Pembahasan

Bab ini meliputi pemaparan hasil temuan penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner dan analisis mengenai elemen elemen yang menjadi hambatan dan tantangan dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis online.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan atas penelitian yang dilakukan serta saran berdasarkan temuan yang didapatkan.