

PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI BEDAS DI KABUPATEN BANDUNG: KAJIAN TEORITIS

Widdy Yuspita Widiyaningrum¹, Isnandi Abdul Rozak Riaji²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNIBBA
¹widdyuspita80@gmail.com, ²isnandiar1908@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan *electronic government (e-government)* melalui aplikasi BEDAS di Kabupaten Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-government* pada aplikasi BEDAS serta mengidentifikasi manfaat dan tantangan dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Data diperoleh dari berbagai sumber berupa jurnal ilmiah, buku, dokumen pemerintah, dan publikasi terkait *e-government*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BEDAS telah mendukung peningkatan efektivitas pelayanan publik melalui integrasi berbagai layanan pemerintah daerah dalam satu platform digital. Implementasi aplikasi ini memberikan kemudahan akses layanan, meningkatkan transparansi informasi, dan memperkuat interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Namun, penerapan aplikasi BEDAS masih menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan tantangan keamanan data. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan kualitas infrastruktur digital, dan pengembangan sistem secara berkelanjutan agar tujuan *e-government* dapat tercapai secara optimal.

Kata Kunci: *E-Government*, Pelayanan Publik, Aplikasi BEDAS, Transformasi Digital, Kabupaten Bandung.

Abstract

Advancements in information technology are driving local governments to undergo digital transformation in the delivery of public services. One such transformation is the implementation of electronic government (e-government) via the BEDAS application in Bandung Regency. This study aims to analyze the implementation of e-government through the BEDAS application and to identify the associated benefits and challenges. A qualitative research method utilizing a literature review approach was employed. Data were gathered from various sources, including scientific journals, books, government documents, and publications related to e-government. The findings indicate that the BEDAS application has enhanced public service effectiveness by integrating various local government services into a single digital platform. Implementation of the application has facilitated easier access to services, increased information transparency, and strengthened interaction between the government and the public. However, the application still faces several obstacles, such as low digital literacy among segments of the population, limited technological infrastructure, and data security challenges. Therefore, strengthening human resource capacity, improving digital infrastructure quality, and ensuring continuous system development are essential to achieving e-government objectives optimally.

Keywords: *E-Government, Public Service, BEDAS Application, Digital Transformation, Bandung Regency.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penerapan e-government sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan.

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi birokrasi. Di Indonesia, penerapan e-government diperkuat melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang terintegrasi dan berorientasi pada pelayanan publik.

Kabupaten Bandung merupakan salah satu daerah yang aktif mengembangkan inovasi digital dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi BEDAS (*Bedas Digital Services*). Aplikasi ini dikembangkan sebagai sistem layanan satu pintu yang mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah daerah sehingga masyarakat tidak perlu mengunduh banyak aplikasi untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Melalui aplikasi BEDAS, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan, informasi pembangunan daerah, informasi investasi, layanan pengaduan masyarakat, informasi harga pangan, portal organisasi perangkat daerah (OPD), informasi wisata, hingga layanan darurat. Kehadiran aplikasi ini menjadi salah satu bentuk implementasi e-government yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bandung.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis penerapan *e-government* pada aplikasi BEDAS di Kabupaten Bandung serta mengidentifikasi manfaat dan tantangan yang muncul dalam implementasinya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep E-Government

E-Government (*electronic government*) merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas administrasi pemerintahan, transparansi, serta partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Konsep ini berkembang sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan akuntabel di era digital.

Menurut Indrajit (2016), *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Sementara itu, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat, dunia usaha, serta instansi pemerintah lainnya.

Penerapan *e-government* bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi publik. Dengan adanya sistem digital, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintahan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Secara umum, *e-government* memiliki empat model hubungan utama, yaitu:

1. *Government to Citizen (G2C)*.

Hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam penyediaan layanan publik, seperti layanan administrasi kependudukan, perizinan, pembayaran pajak, dan pengaduan masyarakat.

2. *Government to Business (G2B)*.
Hubungan antara pemerintah dan dunia usaha yang bertujuan mempermudah kegiatan bisnis melalui layanan perizinan, investasi, pengadaan barang dan jasa, serta informasi regulasi.
3. *Government to Government (G2G)*.
Hubungan antarinstansi pemerintah untuk meningkatkan koordinasi, pertukaran data, dan integrasi sistem pemerintahan.
4. *Government to Employee (G2E)*.
Hubungan antara pemerintah dan pegawai dalam pengelolaan administrasi kepegawaian, pengembangan kompetensi, serta pelayanan internal organisasi.

Dalam implementasinya, keberhasilan *e-government* dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia, dukungan regulasi, keamanan informasi, serta tingkat literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, penerapan *e-government* tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada perubahan budaya kerja dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL

Pelayanan publik berbasis digital merupakan penyelenggaraan layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas, kecepatan, dan efisiensi pelayanan. Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu strategi pemerintah untuk menjawab tuntutan masyarakat yang menginginkan layanan yang mudah diakses, transparan, dan responsif.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam perkembangannya, pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pelayanan publik dilakukan secara elektronik melalui aplikasi, website, maupun platform digital lainnya.

Pelayanan publik berbasis digital memiliki beberapa karakteristik utama, yaitu kemudahan akses, kecepatan layanan, transparansi informasi, integrasi data, serta efisiensi proses administrasi. Masyarakat dapat memperoleh layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan karena berbagai proses dapat dilakukan secara daring. Selain itu, sistem digital juga memungkinkan pemerintah untuk mengelola data secara lebih akurat dan terintegrasi.

Menurut Indrajit (2016), penerapan pelayanan publik berbasis digital memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Meningkatkan Efisiensi Pelayanan
Penggunaan sistem digital dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses pelayanan.
2. Memperluas Akses Layanan
Masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja selama terhubung dengan jaringan internet.
3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas
Informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan status layanan dapat diakses secara terbuka sehingga meminimalkan praktik maladministrasi.
4. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat
Pelayanan yang cepat, mudah, dan responsif dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.
5. Mendukung Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)
Digitalisasi pelayanan publik membantu mewujudkan pemerintahan yang transparan, efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi pelayanan publik berbasis digital juga menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kesenjangan akses internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kebutuhan akan keamanan dan perlindungan data. Oleh karena itu, diperlukan dukungan kebijakan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pengembangan teknologi yang berkelanjutan agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan secara optimal.

APLIKASI BEDAS

Aplikasi BEDAS merupakan platform layanan digital terintegrasi yang dikembangkan Pemerintah Kabupaten Bandung. Aplikasi ini berfungsi sebagai layanan satu pintu yang mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan daerah, termasuk layanan administrasi kependudukan, informasi publik, layanan pengaduan, informasi investasi, akses portal OPD, informasi wisata, serta layanan lainnya yang dapat diakses secara daring.

Aplikasi BEDAS (*Bedas Digital Services*) merupakan inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung sebagai bentuk implementasi *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang sebagai sistem layanan satu pintu (*one-stop service*) yang mengintegrasikan berbagai layanan dan informasi pemerintah daerah ke dalam satu platform digital sehingga masyarakat tidak perlu mengunduh banyak aplikasi untuk mengakses layanan yang tersedia.

Melalui aplikasi BEDAS, masyarakat dapat mengajukan berbagai layanan administrasi secara daring serta memantau status pengajuan layanan kapan saja dan di mana saja. Layanan yang tersedia mencakup administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, perpindahan penduduk, dan berbagai

layanan administrasi lainnya. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan informasi penanaman modal, berita daerah, layanan panggilan darurat 112, informasi harga bahan pokok, portal Organisasi Perangkat Daerah (OPD), portal desa dan kelurahan, informasi destinasi wisata, akses CCTV lalu lintas, serta layanan pengaduan masyarakat melalui e-Lapor.

Pengembangan aplikasi BEDAS bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bandung. Dengan sistem yang terintegrasi, pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Di sisi lain, masyarakat memperoleh kemudahan dalam mendapatkan informasi serta mengakses berbagai layanan pemerintahan secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Dalam perspektif *e-government*, aplikasi BEDAS mencerminkan implementasi model Government to Citizen (G2C), yaitu hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Kehadiran aplikasi ini menjadi salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Bandung dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui transformasi digital pelayanan publik.

TRANSFORMASI DIGITAL

Transformasi digital adalah proses perubahan menyeluruh dalam suatu organisasi, baik sektor publik maupun swasta, dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, dan kualitas layanan. Dalam konteks pemerintahan, transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan budaya kerja, proses bisnis, serta pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Menurut berbagai literatur administrasi publik modern, transformasi

digital mendorong pemerintah untuk beralih dari sistem manual dan konvensional menuju sistem berbasis elektronik yang terintegrasi. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam sektor pemerintahan, transformasi digital erat kaitannya dengan penerapan *e-government* dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui transformasi ini, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi, serta meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Transformasi digital dalam pelayanan publik mencakup beberapa aspek utama, yaitu digitalisasi layanan administrasi, integrasi data antarinstansi, pemanfaatan aplikasi layanan publik, serta pengembangan sistem pengaduan masyarakat berbasis digital. Selain itu, transformasi digital juga mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan melalui akses informasi yang lebih terbuka.

Meskipun memberikan banyak manfaat, transformasi digital juga menghadapi berbagai tantangan, seperti kesenjangan digital (*digital divide*), keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta isu keamanan dan perlindungan data. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan dukungan kebijakan pemerintah.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam penerapan *e-government* pada aplikasi BEDAS di Kabupaten Bandung, khususnya

dalam aspek pelayanan publik, manfaat, serta tantangan implementasinya.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi secara sistematis mengenai implementasi aplikasi BEDAS sebagai bentuk penerapan *e-government* di Kabupaten Bandung.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*). Data sekunder tersebut meliputi:

1. Jurnal ilmiah yang berkaitan dengan *e-government* dan pelayanan publik digital
2. Buku referensi mengenai administrasi publik dan teknologi pemerintahan
3. Dokumen pemerintah, seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
4. Informasi resmi mengenai aplikasi BEDAS Kabupaten Bandung
5. Publikasi daring yang relevan dengan topik penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan, membaca, dan menganalisis berbagai dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Data yang dikumpulkan kemudian diklasifikasikan berdasarkan kebutuhan analisis untuk menjawab tujuan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Langkah-langkah analisis meliputi:

1. Pengumpulan data dari berbagai sumber literatur

2. Reduksi data dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian
3. Penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif
4. Penarikan kesimpulan berdasarkan hasil interpretasi data

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pada penerapan *e-government* melalui aplikasi BEDAS di Kabupaten Bandung yang mencakup:

1. Implementasi layanan digital dalam aplikasi BEDAS
2. Manfaat penggunaan aplikasi BEDAS dalam pelayanan publik
3. Tantangan yang dihadapi dalam implementasi *e-government*

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan *e-government* di Kabupaten Bandung melalui inovasi aplikasi BEDAS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil studi literatur dan analisis aplikasi BEDAS di Kabupaten Bandung, ditemukan bahwa penerapan *e-government* melalui aplikasi BEDAS telah memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Aplikasi ini berfungsi sebagai platform layanan terintegrasi yang menggabungkan berbagai layanan pemerintah daerah dalam satu sistem digital.

Aplikasi BEDAS menyediakan berbagai fitur layanan seperti administrasi kependudukan, informasi publik, layanan pengaduan masyarakat, informasi harga kebutuhan pokok, layanan darurat, informasi investasi, portal Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta informasi lainnya yang dapat diakses oleh masyarakat secara daring. Dengan adanya integrasi tersebut, masyarakat tidak perlu lagi mengakses layanan secara terpisah melalui banyak kanal, sehingga proses pelayanan menjadi lebih sederhana dan efisien.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aplikasi BEDAS mendukung konsep *Government to Citizen (G2C)* yaitu hubungan langsung antara pemerintah dan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, aplikasi ini juga berperan dalam meningkatkan transparansi informasi publik serta mempercepat proses pelayanan administrasi pemerintahan.

Pembahasan

Implementasi *E-Government* melalui Aplikasi BEDAS

Implementasi *e-government* pada aplikasi BEDAS menunjukkan adanya transformasi digital dalam sistem pelayanan publik di Kabupaten Bandung. Pemerintah daerah memanfaatkan teknologi informasi untuk mengintegrasikan layanan publik dalam satu platform digital. Hal ini sejalan dengan konsep *e-government* yang menekankan pada efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Melalui aplikasi BEDAS, masyarakat dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Proses ini menunjukkan adanya perubahan pola pelayanan dari konvensional menjadi berbasis digital (*digital service delivery*).

Salah satu bentuk implementasi *e-government* di Kabupaten Bandung adalah melalui aplikasi Bedas Digital Services yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung sebagai sistem layanan digital terpadu bagi masyarakat. Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah daerah dalam satu platform sehingga masyarakat tidak perlu mengunduh banyak aplikasi untuk mengakses layanan publik.

Melalui aplikasi BEDAS, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, dan layanan administrasi lainnya secara online. Selain itu, pengguna dapat memantau status permohonan layanan kapan saja dan di mana saja

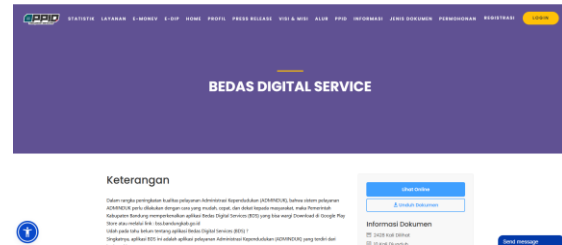
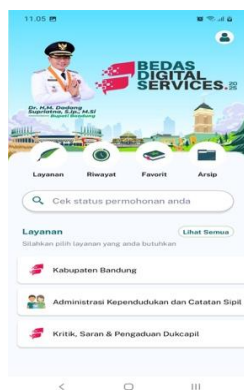
sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan.

Implementasi aplikasi BEDAS menunjukkan penerapan prinsip-prinsip e-government, yaitu:

1. Efektivitas Pelayanan
Pelayanan menjadi lebih mudah diakses tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.
2. Efisiensi Waktu dan Biaya.
Masyarakat dapat mengajukan layanan secara daring sehingga mengurangi biaya transportasi dan waktu antrean.
3. Transparansi
Status pengajuan layanan dapat dipantau secara real-time oleh masyarakat.
4. Akuntabilitas
Proses pelayanan terdokumentasi secara digital sehingga memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan publik.
5. Partisipasi Masyarakat
Masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah melalui sistem digital yang tersedia dalam aplikasi.

Namun, implementasi aplikasi BEDAS juga menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, kualitas jaringan internet yang belum merata, serta kebutuhan peningkatan keamanan data dan pemeliharaan sistem secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan sosialisasi yang lebih luas, meningkatkan infrastruktur teknologi informasi, serta memastikan keamanan data pengguna agar pelayanan digital dapat berjalan optimal.

Berikut di bawah ini aplikasi Bedas



Gambar 1 Tampilan Aplikasi Bedas

Manfaat Penerapan Aplikasi BEDAS

Penerapan aplikasi BEDAS memberikan berbagai manfaat bagi pemerintah maupun masyarakat, antara lain:

1. Peningkatan Efisiensi Pelayanan
Proses pelayanan menjadi lebih cepat karena masyarakat dapat mengakses layanan secara daring tanpa batasan waktu dan tempat.
2. Kemudahan Akses Informasi
Informasi mengenai layanan publik, program pemerintah, dan data daerah dapat diakses dengan mudah melalui satu aplikasi.
3. Peningkatan Transparansi
Penyediaan informasi secara terbuka membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.
4. Peningkatan Partisipasi Masyarakat
Fitur pengaduan masyarakat memungkinkan warga untuk memberikan masukan, kritik, dan laporan secara langsung kepada pemerintah.
5. Dukungan terhadap *Good Governance*
Aplikasi BEDAS mendukung prinsip tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan publik.

Tantangan Implementasi E-Government pada Aplikasi BEDAS

Meskipun memberikan banyak manfaat, implementasi aplikasi BEDAS masih menghadapi beberapa tantangan, yaitu:

1. Kesenjangan Literasi Digital

- Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi digital, sehingga diperlukan edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan.
2. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi
Akses internet yang belum merata di beberapa wilayah menjadi kendala dalam optimalisasi layanan digital.
 3. Keamanan dan Perlindungan Data
Pengelolaan data pengguna membutuhkan sistem keamanan yang kuat untuk mencegah kebocoran atau penyalahgunaan data.
 4. Integrasi Sistem Layanan
Pengembangan aplikasi masih perlu dilakukan agar seluruh layanan pemerintah daerah dapat terintegrasi secara optimal dalam satu platform.

Analisis Aplikasi BEDAS dalam E-Government

Aplikasi BEDAS dapat dikategorikan sebagai implementasi *e-government* pada level Government to Citizen (G2C). Hal ini karena aplikasi tersebut secara langsung memberikan layanan kepada masyarakat sebagai pengguna akhir. Selain itu, aplikasi ini juga mendukung keterhubungan antarinstansi pemerintah melalui integrasi data dan informasi yang disediakan dalam satu sistem.

Secara keseluruhan, aplikasi BEDAS menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Bandung telah berjalan ke arah yang positif, meskipun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut agar dapat memberikan layanan yang lebih optimal dan merata kepada seluruh masyarakat.

Hubungan Transformasi Digital pada Penerapan E-Government pada Aplikasi BEDAS

Transformasi digital dan *e-government* memiliki hubungan yang sangat erat dalam konteks modernisasi penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi digital merupakan proses

perubahan menyeluruh yang mencakup pemanfaatan teknologi digital, perubahan proses bisnis, serta perubahan budaya kerja dalam organisasi pemerintahan. Sementara itu, *e-government* merupakan bentuk implementasi konkret dari transformasi digital dalam sektor publik yang berfokus pada penyediaan layanan pemerintahan berbasis elektronik.

Dalam konteks Kabupaten Bandung, penerapan aplikasi BEDAS dapat dipandang sebagai wujud nyata dari transformasi digital yang diimplementasikan melalui konsep *e-government*. Aplikasi BEDAS mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform digital, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Hal ini menunjukkan adanya perubahan dari sistem pelayanan konvensional menuju sistem pelayanan berbasis digital yang terintegrasi.

Transformasi digital menjadi landasan utama dalam pengembangan *e-government* pada aplikasi BEDAS. Melalui transformasi ini, pemerintah daerah tidak hanya melakukan digitalisasi layanan, tetapi juga melakukan integrasi data, penyederhanaan proses birokrasi, serta peningkatan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, aplikasi BEDAS tidak hanya berfungsi sebagai alat pelayanan digital, tetapi juga sebagai instrumen perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Hubungan antara transformasi digital dan *e-government* pada aplikasi BEDAS juga terlihat dari meningkatnya transparansi dan partisipasi masyarakat. Transformasi digital memungkinkan penyediaan informasi publik secara real-time, sementara *e-government* menyediakan saluran interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti layanan pengaduan dan informasi publik. Kombinasi keduanya menciptakan sistem pemerintahan yang lebih terbuka, responsif, dan akuntabel.

Namun, keberhasilan implementasi ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, serta literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, transformasi digital tidak hanya dipahami sebagai penerapan teknologi, tetapi juga sebagai proses perubahan menyeluruh yang mendukung keberhasilan e-government melalui aplikasi seperti BEDAS.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan *e-government* pada aplikasi BEDAS di Kabupaten Bandung, dapat disimpulkan bahwa aplikasi BEDAS merupakan salah satu inovasi digital pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Penerapan aplikasi BEDAS telah menunjukkan kontribusi positif dalam mendukung transformasi digital pemerintahan, khususnya dalam aspek efisiensi pelayanan, kemudahan akses informasi, transparansi, serta peningkatan partisipasi masyarakat. Melalui integrasi berbagai layanan dalam satu platform, masyarakat dapat mengakses layanan publik secara lebih cepat, mudah, dan efektif tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Selain itu, aplikasi BEDAS juga mencerminkan implementasi konsep *e-government*, khususnya pada model *Government to Citizen (G2C)*, yang berfokus pada hubungan langsung antara pemerintah dan masyarakat melalui layanan digital. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan, seperti rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di beberapa wilayah, serta kebutuhan peningkatan keamanan dan

perlindungan data. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari pemerintah daerah dalam meningkatkan sosialisasi, penguatan infrastruktur, serta pengembangan sistem aplikasi agar manfaat e-government dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, aplikasi BEDAS dapat dikatakan sebagai langkah strategis Pemerintah Kabupaten Bandung dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik, meskipun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut agar implementasinya semakin efektif dan merata.

Penerapan *e-government* pada aplikasi BEDAS di Kabupaten Bandung merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi aplikasi BEDAS telah mendukung efisiensi pelayanan, transparansi informasi, kemudahan akses layanan, serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan kebutuhan penguatan keamanan data. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus melakukan pengembangan sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta perluasan akses teknologi agar manfaat e-government dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.

REFERENSI

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. (2024). *Aplikasi Bedas Digital Services (BDS)* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung. (2024). *Transformasi digital pelayanan publik melalui aplikasi BEDAS*. Pemerintah Kabupaten Bandung.

- Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayanan Publik Edisi Kedua: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- KemenPAN-RB.
- Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Kementerian PANRB. (2023). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Pemerintah Kabupaten Bandung. (2025). *Bedas Digital Services*. Google Play Store.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=id.citigov.bandungkab>
- Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Santosa Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama
- Silalahi, Ulber. 2015. *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik: Menuju Pelayanan Pemerintahan Daerah lebih Transparan, Partisipatif, Responsif, dan Akuntabel*. Jatinangor: IPDN Press.
- Sosiawan, E. A. (2015). Implementasi E-Government pada Organisasi Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(2), 123–135.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- United Nations. (2024). *United Nations e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations.
- West, D. M. (2018). *Digital Government: Technology and Public Sector Performance*. Princeton University Press.
- World Bank. (2015). *E-government*. World Bank.
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646–665.