



## **IMPLEMENTASI PROGRAM LAPAKAMI (LAYANAN PUBLIK KECAMATAN KELURAHAN KOTA CIMAH) DI KELURAHAN KARANGMEKAR KECAMATAN CIMAH TENGAH KOTA CIMAH**

**Wulan Rizkya Oktaviani<sup>1)</sup>**

1) Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jenderal Achmad Yani Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program LAPAKAMI (Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi) di Kelurahan Karangmekar, Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Program LAPAKAMI merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang mengintegrasikan berbagai layanan administrasi guna mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan teori implementasi kebijakan Edward III yang meliputi empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Data penelitian diperoleh melalui studi kepustakaan meliputi: literature buku, jurnal dan studi lapangan yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi komunikasi yang terdiri dari dua aspek, yaitu sosialisasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat sudah berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Pada dimensi sumber daya, tiga aspek yaitu, sumber daya manusia ditemukan bahwa belum sepenuhnya berjalan dengan baik, serta sumber daya finansial dan sarana prasarana sudah berjalan dengan baik, dengan demikian dimensi sumber daya belum sepenuhnya efektif dan optimal. Pada dimensi disposisi yaitu peran, telah berjalan dengan baik dan efektif. Dan pada dimensi struktur birokrasi, terdiri dari satu aspek yaitu partisipasi masyarakat, masih belum sepenuhnya efektif. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Program LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar belum sepenuhnya efektif dan tepat sasaran.

**Kata Kunci: Implementasi, Program, e-Government**

### **Abstract**

*This study aims to determine the implementation of the LAPAKAMI (Sub-district Public Service of Cimahi City) program in Karangmekar Village, Central Cimahi District, Cimahi City. The LAPAKAMI program is a digital-based public service innovation that integrates various administrative*

*services to facilitate the public in accessing various administrative services such as making certificates and other administrative services online. This study uses a descriptive qualitative method with the Edward III policy implementation theory approach which includes four dimensions, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Data collection techniques are carried out through library studies including: book literature, journals and field studies including observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the communication dimension consisting of two aspects, namely socialization and communication between the government and the community has been running well and on target. In the resource dimension, which includes three aspects, namely human resources, it is shown that human resources have not run well, while financial resources and infrastructure have run well. Thus, the resource dimension is not fully effective and optimal. The disposition dimension, which encompasses one aspect, namely roles, has been running well and effectively. Finally, the bureaucratic structure dimension, which also encompasses one aspect, namely community participation, is still not fully effective. Overall, the results of this study conclude that the implementation of the LAPAKAMI Program in Karangmekar Village has not been fully effective and on-target.*

**Keywords:** *Implementation, Program, e-Government*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia, terutama dalam hal pelayanan publik. Kota Cimahi yang menjadi salah satu smart city di Provinsi Jawa Barat turut mengimplementasikan sistem pemerintahan berbasis digital, melalui peluncuran program LAPAKAMI (Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi) sebagai pelayanan digital.

LAPAKAMI merupakan program inovasi penting yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi di tingkat kecamatan dan kelurahan. LAPAKAMI dihadirkan dengan tujuan untuk menyederhanakan proses layanan publik, sebagaimana ditetapkan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Potensi besar yang ditawarkan LAPAKAMI untuk memudahkan masyarakat dalam proses administrasi, tidak luput

dari berbagai masalah teknis dan operasional di lapangan. Implementasi program LAPAKAMI di daerah Kelurahan Karangmekar masih terjadi kendala teknis dan operasional seperti :

1. Masyarakat tidak mengerti dalam pembuatan terdapat kendala akun di aplikasi LAPAKAMI
2. Dalam meng upload gambar pada aplikasi LAPAKAMI ukuran gambar dibatasi sehingga menyulitkan masyarakat
3. Dalam mengajukan surat yang dibutuhkan pemohon tidak bisa mendapatkan tinjauan suratnya, pemohon atau masyarakat tidak bisa melihat surat permohonan yang sudah diajukan apakah sudah sesuai atau belum.

Berbagai permasalahan yang terjadi pada penggunaan LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar Kecamatan Cimahi Tengah sehingga membuat Penulis merumuskan masalah, bagaimana Implementasi Program LAPAKAMI (Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi) di Kelurahan Karangmekar Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi?

Tujuan dari Peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Program LAPAKAMI(Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi) di Kelurahan Karangmekar Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, kemudian untuk memberikan solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala teknis dan operasional dalam penggunaan Program LAPAKAMI (Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi), agar efektivitas dan efisiensi pelayanan publik meningkat sesuai Perpres RI nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Melalui metode kualitatif data yang diperoleh berbentuk lisan ataupun tertulis yang didapat dari beberapa narasumber dan tingkah laku yang dapat peneliti amati. Metode penelitian dengan tipe kualitatif membuat peneliti melakukan penelitian pada keadaan obyek yang dialami, dengan peneliti yang berperan sebagai instrumen penelitian.

Dalam penelitian ini instrumen penelitiannya meliputi paham dengan metode penelitian tipe kualitatif dan kecakapan pada objek yang diteliti yaitu Implementasi Program LAPAKAMI (Layanan Publik Kecamatan Kota Cimahi) Di Kelurahan Karangmekar Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi yang nantinya didukung dengan alat penunjang seperti dokumen – dokumen hasil penelitian, dan temuan data akan menjadi penunjang di tahap keabsahan data. Partisipasi peneliti dengan informan sangat dibutuhkan, untuk menjadi tolak ukur keberhasilan dalam memahami masalah yang sedang diteliti.

## **PEMBAHASAN**

Kelurahan Karangmekar adalah kelurahan yang terletak di Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat. Kelurahan ini memiliki luas wilayah sekitar 131,1 hektar dan dihuni oleh 14.864 jiwa. Kelurahan Karangmekar memiliki 17 RW dengan total 75 RT dan penduduk berjumlah 14.864 jiwa. Karangmekar potensi sumber daya alam, sumber daya manusia, dan prasarana yang mendukung pembangunan. Kelurahan Karangmekar merupakan salah satu Kelurahan yang berada di Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi yang terletak di tengah kota membuat Kelurahan Karangmekar menjadi sentra strategis dan

praktis untuk menjalankan aktivitas perbankan, perdagangan, perkantoran, pendidikan, pemerintahan serta Pendidikan militer. (Website Kelurahan Karangmekar, 2025).

Implementasi program merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh organisasi pelaksana untuk mewujudkan rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan menjadi kegiatan nyata guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi program juga berfungsi untuk merealisasikan perencanaan ke dalam bentuk kegiatan yang dapat memberikan dampak langsung bagi kelompok sasaran. Namun, dalam Implementasinya program LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi masih menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara sasaran yang ditetapkan dengan hasil yang dicapai di lapangan.

Berdasarkan Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Program LAPAKAMI merupakan wujud asli pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam menciptakan Kota Pintar atau *Smart City* dan seharusnya program ini dampak memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan standar pelayanan minimum (SPM). Program ini dibuat oleh Pemerintah Daerah Kota Cimahi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Cimahi dan dilaksanakan oleh setiap pemerintah kelurahan yang ada di Kota Cimahi

Untuk memberikan analisis mendalam terhadap fenomena Implementasi Program LAPAKAMI (Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi) di Kelurahan Karangmekar Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Peneliti menggunakan Teori menurut Edward III (sumber) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi program ditentukan oleh 4 dimensi yaitu

Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Peneliti melakukan observasi dan wawancara sebagai berikut :

#### 1. Dimensi Komunikasi

Dimensi ini digunakan untuk melihat sejauh mana program yang dirancang oleh pemerintah sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat dan pelaksanaannya di lapangan dari sasaran atau penerima manfaat.

Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu informan dari DISKOMINFO Kota Cimahi Bidang Penyelenggaraan e-Government dan Persandian terkait sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam pelaksanaan program LAPAKAMI di Kota Cimahi khususnya Kelurahan Karangmekar. Hasil dari wawancara menjelaskan bahwa dari pemerintah Kota Cimahi khususnya dinas terkait sudah melakukan sosialisasi mengenai program LAPAKAMI yang sudah dibuat. Tahapan sosialisasi yang dilakukan oleh DISKOMINFO dilakukan terlebih dahulu kepada masing-masing pemerintah kelurahan, DISKOMINFO melakukan sosialisasi mengenai program LAPAKAMI serta bagaimana cara penggunaannya. Program LAPAKAMI sendiripun dalam pelaksanaannya sudah diperbaharui dari versi 1 ke versi 2 ada pembaharuan aplikasinya dan DISKOMINFO melakukan sosialisasi awal mengenai program LAPAKAMI versi 1 saja untuk versi 2 DISKOMINFO hanya melakukan sounding kepada masing-masing pemerintah kelurahan. Untuk sosialisasi kepada masyarakat, DISKOMINFO biasanya hanya berperan sebagai narasumber karena sosialisasi langsung kepada masyarakat tersebut dilakukan oleh masing-masing pemerintah kelurahannya.

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, terlihat bahwa sosialisasi yang sudah dilakukan oleh DISKOMINFO sudah

dilakukan dengan baik secara sistematis kepada masing-masing pemerintah Kelurahan di Kota Cimahi. Peneliti mengamati bahwa DISKOMINFO sudah melakukan sosialisasi mengenai program LAPAKAMI secara sistematis dan rinci. Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Lurah Kelurahan Karangmekar mengenai bagaimana sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karangmekar kepada masyarakat terkait Program LAPAKAMI. Menurut pendapat yang disampaikan Lurah Kelurahan Karangmekar mengenai sosialisasi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat tidak ada agenda khusus untuk mensosialisasikan mengenai program LAPAKAMI ini. Program LAPAKAMI di sosialisasikan kepada masyarakat dengan cara sosialisasi ketika ada kegiatan pembinaan lembaga. pembinaan lembaga tersebut dilakukan setiap bulan dan triwulan. Jadi, masyarakat tetap mengetahui mengenai Program LAPAKAMI yang sudah dibuat oleh pemerintah serta sudah dilakukan pelaksananya.

Selain itu juga, peneliti melakukan wawancara dengan petugas Bidang Pelayanan Kelurahan Karangmekar mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Karangmekar kepada masyarakat, hasilnya bahwa sosialisasi yang dilakukan memang tidak ada agenda terjadwal namun, sosialisasi Program LAPAKAMI ini dilakukan langsung kepada masyarakat yang datang ke kelurahan.

Peneliti melakukan observasi dilapangan, terlihat bahwa memang tidak ada sosialisasi yang di agendakan. Penyampaian informasi mengenai Program Lapakami dilakukan bersamaan dengan kegiatan pembinaan lembaga seperti Ketua Rw, Ketua RT, pembinaan PKK, Karangtaruna, pembinaan LPM dan sebagainya. Selain itu juga, informasi disampaikan kepada masyarakat

langsung ketika masyarakat mengunjungi kantor Kelurahan Karangmekar untuk mendapatkan pelayanan. Selain melakukan wawancara kepada pemerintah, peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat yang ada di Kelurahan Karangmekar.

Tujuan peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat agar mengetahui apakah sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah tersampaikan kepada masyarakat atau tidak. Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat mengenai sosialisasi, hasilnya ia menyampaikan bahwa tidak mengetahui mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Namun, dia mengetahui mengenai Program LAPAKAMI yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat dalam memenuhi pelayanan walaupun belum pernah mencoba.

Berbeda dengan pendapat salah satu narasumber yang peneliti wawancara menyampaikan bahwa, sosialisasi hanya dilakukan pada saat ia mendatangi kelurahan, sosialisasi tersebut menjelaskan mengenai program LAPAKAMI dan cara penggunaannya. Namun, ia tidak mengetahui agenda sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah setempat.

## 2. Dimensi Sumber Daya

Dalam wawancara dengan Bagian Bidang Penyelenggaraan e-Government dan Persandian DISKOMINFO Kota Cimahi dalam mempersiapkan Sumber Daya Manusia di Tingkat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi dan Sumber Daya Manusia di Tingkat Pemerintahan Kelurahan dengan cara selalu melakukan diskusi, sosialisasi dan sounding untuk pembahasan Program LAPAKAMI yang dilaksanakan di setiap Kelurahan hal itu guna mempersiapkan sumber daya manusia di tingkat daerah dan sumber daya manusia di tingkat

pemerintahan kecamatan agar dapat bekerja dengan kompeten dan prima dalam menjalankan pelayanan public melalui program LAPAKAMI yang diadakan oleh Pemerintah Daerah Kota Cimahi.

Berdasarkan wawancara diatas, persiapan sumber daya manusia dalam rangka pelaksanaan program LAPAKAMI di tingkat pemerintah kelurahan Karangmekar dilaksanakan dengan cara membekali para staf atau petugas kelurahan Karangmekar mengenai Program LAPAKAMI yang biasanya dilakukan bersamaan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi dengan tujuan untuk melancarkan pelaksanaan Program LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar. Selain, membekali para staff Pemerintah Kelurahan Karangmekar juga selalu melakukan evaluasi dalam pelaksanaan Program LAPAKAMI. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar dapat mengetahui kurang lebihnya pelaksanaan program LAPAKAMI dan untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam pelaksanaan program LAPAKAMI serta mencari solusi agar program LAPAKAMI dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran di Kelurahan Karangmekar.

Dari hasil wawancara di atas dengan 3 narasumber menyimpulkan bahwa aspek sumber daya finansial dalam pelaksanaan program LAPAKAMI kepada masyarakat sudah di anggarkan sesuai dengan peraturan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi. Selain itu, pelaksanaan Program LAPAKAMI untuk masyarakat tidak menggunakan biaya atau gratis.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, Program LAPAKAMI dilaksanakan kepada masyarakat secara gratis tidak ada pungutan biaya. Selain itu, anggaran untuk melaksanakan Program LAPAKAMI sudah tercantum di dalam

peraturan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi karena Program Ini merupakan program wajib Kota Cimahi dalam menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dalam observasi ini masyarakat juga sangat terbantu dengan adanya program LAPAKAMI karena dalam penggunaannya tidak memungut biaya atau gratis.

### 3. Dimensi Disposisi

Dimensi Disposisi dalam pelaksanaan program pemerintah berkaitan dengan bagaimana peran birokrat hingga petugas lapangan yang berkaitan dengan sikap, komitmen, dan integritas para pelaksana program LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar pentingnya dimensi ini dapat dijelaskan melalui beberapa poin yaitu, menentukan keseriusan pelaksanaan program karena program pemerintah tidak cukup hanya dengan perencanaan yang baik, tetapi juga memerlukan pelaksana yang memiliki kemauan dan tekad kuat agar tujuan tercapai. Meningkatkan kualitas pelayanan publik, aparatur dengan disposisi yang positif (jujur, disiplin, ramah, dan bertanggung jawab) akan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, peran pemerintah sudah dilaksanakan dengan baik yaitu sebagai fasilitator penyedia Website LAPAKAMI dalam pelaksanaan Program LAPAKAMI Di Kelurahan Karangmekar. Selain itu juga, berperan mengkomunikasikan Program LAPAKAMI kepada masyarakat serta selalu siap sedia ketika ada kendala dalam pelaksanaan Program LAPAKAMI ini. Masyarakat pun mengakui bahwa memang peran pemerintah sudah baik dilakukan dan bisa diterima oleh masyarakat dengan penyediaan fasilitas yang ada serta komunikasi yang baik yang dilakukan oleh Pemerintah kepada Masyarakat.

Teori Dimensi Disposisi menurut Edward III menekankan bahwa sikap dan kecenderungan perilaku pemerintah mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan program yang sudah ditetapkan dan dilaksanakan. Hasil penelitian diatas mengungkapkan bahwa peran pemerintah sangat penting dalam pelaksanaan Program LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar, dan pemerintah Kota Cimahi serta Pemerintah Kelurahan Karang Mekar Sudah melaksanakan peran nya dengan baik dalam Pelaksanaan program ini. Dimensi Disposisi dalam Pelaksanaan Program LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar ini sudah selaras dengan teori Dimensi menurut Edward III.

Menurut hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai dimensi disposisi pada aspek peran pemerintah dalam melaksanakan Program LAPAKAMI kepada masyarakat sudah baik dilakukan dengan oleh Pemerintah Daerah Kota Cimahi maupun Pemerintah Kelurahan Karangmekar dan juga mendapatkan output atau tanggapan yang baik dari masyarakat dalam menerima peran pemerintah tersebut.

#### 4. Dimensi Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam pelaksanaan program LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar Kota Cimahi merupakan kerangka organisasi yang mengatur bagaimana kebijakan dan program di terjemahkan dari keputusan politik menjadi tindakan nyata di lapangan. Dalam pelaksanaannya membutuhkan aspek pasrisipasi untuk menjadi faktor eksternal atau pendukung yang sangat mempengaruhi keberhasilan birokrasi dalam melaksanakan program yan telah dibuat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan dapat dilihat bahwa partisipasi masyarakat itu tinggi pada pelaksanaan Program LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar.

Namun, terdapat kendala belum semua masyarakat mengerti teknologi yang canggih dan tidak semua masyarakat memiliki Gadget untuk ikut berpartisipasi dalam penggunaan Program LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar ini. Tetapi, pemerintah daerah dan pemerintah Kelurahan Karangmekar pun masih siap sedia dalam menangani berbagai kendala penggunaan Program LAPAKAMI ini dengan tujuan agar bisa memudahkan dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Menurut Teori Dimensi Struktur Birokrasi Edward III, Birokrasi yang efektif tidak hanya bergantung pada pembagian tugas dan hierarki pemerintah tetapi juga ada aspek partisipasi yang memungkinkan keterlibatan masyarakat dalam keberhasilan pelaksanaan program yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Namun, dalam pelaksanaan program LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar ini belum berjalan secara optimal pada aspek partisipasi masyarakat karena masih banyak masyarakat yang tidak ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan program LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar karena keterbatasan pengetahuan mengenai teknologi masyarakat. Dalam pelaksanaan program LAPAKAMI di Kelurahan Karangmekar ini belum selaras dengan Dimensi Struktur Birokrasi menurut Edward III.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa dimensi Struktur Birokrasi dengan aspek Partisipasi belum tepat dan berjalan sesuai harapan dikarenakan masih terdapat kendala yang terjadi di Masyarakat Kelurahan Karangmekar yaitu tidak semua masyarakat Kelurahan Karangmekar mengerti Teknologi juga tidak semua masyarakat memiliki Gadget atau Komputer untuk mengakses Web LAPAKAMI dalam mendapatkan pelayanan digital yang disediakan oleh

Pemerintah. Hal tersebut yang membuat partisipasi masyarakat belum sesuai harapan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Implementasi Program LAPAKAMI (Layanan Publik Kecamatan Kelurahan Kota Cimahi) Di Kelurahan Karangmekar Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi”, dapat ditarik kesimpulan bahwa, implementasi dari segi Dimensi Komunikasi sudah dilakukan dengan baik dan tepat sasaran. Dalam segi Dimensi Sumber Daya menunjukkan 3 aspek yang belum sepenuhnya terpenuhi dikarenakan sumber daya manusia yang menerima Program LAPAKAMI tidak semuanya mengerti tentang teknologi. Kemudian dari segi Dimensi Disposisi menyatakan bahwa 1 aspek yaitu peran pemerintah kepada masyarakat sudah dilakukan dengan baik dan tepat sasaran karena mendapatkan tanggapan dan output yang baik dari masyarakat. Dimensi terakhir yaitu Dimensi Struktur Birokrasi menghasilkan kesimpulan bahwa Implementasi Program LAPAKAMI belum sepenuhnya berhasil karena belum semua dimensi berjalan dengan baik dan tepat sasaran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- I Nyoman Trisantosa, d. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: CV. Budi Utama .
- Kapitan, Y. (2024). TANTANGAN DAN PROSPEK IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL. *Nusantara Hasana Journal (E-ISSN: 2798-1428)*.
- Kurniati, N. &. (2020). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Jurnal Administrasi Publik*.

Mariam, M. &. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government (E-Gov) Di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung. . *Neo Politea*.

Nurmandi, A. d. (2020). *Teknologi Informasi Pemerintahan*.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Wahab, S. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

#### **WEB SITE**

<https://lapakami.cimahikota.go.id/>. Diakses pada 24 April 2024 Pukul 15.00 WIB

<https://cimteng.cimahikota.go.id/kelurahan/karang-mekar>.

Diakses pada 25 September 2025 Pukul 20.00 WIB

<https://diskominfo.cimahikota.go.id/>. Diakses pada 25 September 2025 Pukul 13.00 WIB