

ABSTRAK

E-Government adalah penggunaan ICT oleh pemerintah kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa program terkait dengan *e-Government* yang dikembangkan di Kota Bandung adalah Program Bandung 1 Data, Program Bandung GovNet, Program Bandung e-Gov *System* dan Program Pendukung *Smart Government*. Program-program tersebut nantinya akan terintegrasi menjadi satu sebagai fasilitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, Walikota Bandung memaparkan bahwa Kota Bandung menjadi kota pertama yang menerapkan penggunaan layanan administrasi warga secara *online* di kelurahan (e-Kelurahan). Penggunaan layanan e-Kelurahan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses penerbitan surat dengan waktu tidak lebih dari 5 menit.

Setelah melakukan survey awal dengan pegawai di Kantor Kelurahan Sadang Serang yang merupakan kantor kelurahan pertama dalam penerapan layanan e-Kelurahan untuk mengetahui seberapa efektif layanan, 2 dari 5 orang pegawai menyatakan layanan e-Kelurahan tidak efektif karena alasan koneksi internet, korsleting listrik dan kemampuan menggunakan teknologi.

Fokus pada penelitian ini adalah mengukur efektivitas penerapan e-Kelurahan di Kantor Kelurahan Sadang Serang Kecamatan Coblong Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan teknik *non probability sampling* yaitu tipe *incidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif. Variabel yang digunakan adalah efektivitas dengan 3 dimensi yaitu produksi, efisiensi dan kepuasan.

Sebanyak 51,625% responden menyatakan efektif pada dimensi produksi, 54,687% responden menyatakan efektif pada dimensi efisiensi, dan 53,861% responden menyatakan efektif pada dimensi kepuasan penerapan e-Kelurahan.

Kata kunci : Efektivitas; E-Kelurahan; *Smart City*;