

# OPTIMALISASI PEMANFAATAN APLIKASI BEDAS SMART SERVICE DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

Jihan Nabilah Hoeruman

NPP. 31.0363

Asdaf Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: [jihannabilahoeruman@gmail.com](mailto:jihannabilahoeruman@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Ardieansyah, S.STP, M.Soc, Sc

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** *The Bandung Regency Government is advancing digital-based public services, the Bandung Regency Communication and Information Service has made this happen with the Bedas Smart Service application program. The Bedas Smart Service application is a one-stop integrated service application. People can submit service requests, and this application also provides various public information. The problem experienced by users of the Bedas Smart Service application is uploading file documents specifically requested by the Population and Civil Registration Service. Users of the Bedas Smart Service application feel that the way they upload documents according to the requirements is still difficult and hard to understand, such as the requirement that documents uploaded must be in PDF form so that people have to know how to convert documents that were not previously PDF into PDF format. Meanwhile, there are still many people in Bandung Regency who don't understand how to convert files to PDF or people who don't understand how to upload documents to the Bedas Smart Service application.* **Purpose:** *The aim of this research is to determine the optimization of the use of the Bedas smart service application in supporting public services in Bandung Regency and also the inhibiting factors and efforts made to overcome these obstacles.* **Method:** *This research uses the Optimization method by Hotniar Siringoringo (2005), a qualitative descriptive research method. The data collection techniques that the author uses are observation, interviews, and documentation.* **Result:** *The results of this research show that the Bedas Smart Service application program is quite effective, the factors inhibiting this optimization are the lack of socialization regarding the Bedas Smart Service application in the community and the lack of public desire to know about the program launched by the Bandung Regency government, then the lack of public knowledge regarding technology information. The next effort to overcome obstacles is by conducting outreach to the public through social media and mass media, as well as providing a tutorial feature on how to upload data to the Bedas smart service application to provide understanding to the public.* **Conclusion:** *In the implementation of public services in Bandung Regency through the Bedas Smart Service application, the optimization process has been going well, but there are still several shortcomings that make this*

*optimization still not running optimally, namely the lack of socialization and also the lack of public knowledge regarding Information Technology. The efforts taken by the Bandung Regency Communication and Informatics Service to overcome this obstacle are by carrying out outreach activities by utilizing social media as an appropriate forum for the community and to provide insight related to the Bedas SmartService application.*

**Keywords:** *Optimization, Bedas Smart Service, Public Services*

## ABSTRAK

**Latar Belakang :** Pemerintah Kabupaten Bandung memajukan pelayanan publik yang sudah berbasis digital, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung sudah merealisasikannya dengan adanya program aplikasi Bedas Smart Service. Aplikasi Bedas Smart Service adalah sebuah aplikasi pelayanan terpadu satu pintu, Masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan, dan juga aplikasi ini menghadirkan berbagai informasi publik. Permasalahan yang dialami oleh pengguna aplikasi bedas smart service yaitu dalam mengupload dokumen-dokumen berkas yang diminta khususnya pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengguna aplikasi bedas smart service merasa cara mereka mengunggah dokumen sebagai persyaratan itu masih terbilang sulit dan susah dipahami, seperti syarat dokumen yang di upload harus berbentuk pdf sehingga masyarakat harus tau bagaimana cara mengubah dokumen yang sebelumnya bukan pdf menjadi bentuk pdf. Sedangkan masih banyak masyarakat Kabupaten Bandung yang belum memahami terkait cara mengubah file ke bentuk pdf maupun masyarakat yang belum memahami cara mengunggah dokumen-dokumen ke aplikasi bedas smart service. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui optimalisasi pemanfaatan aplikasi bedas smart service dalam mendukung pelayanan publik di Kabupaten Bandung dan juga faktor-faktor penghambat serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode Optimalisasi oleh Hotniar Siringoringo (2005) metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan program aplikasi bedas smart service ini sudah cukup efektif, faktor penghambat optimalisasi ini yaitu kurangnya sosialisasi terkait aplikasi bedas smart service di lingkungan masyarakat dan minimnya keinginan masyarakat untuk mau mengetahui program yang diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Bandung, lalu minimnya pengetahuan masyarakat terkait teknologi informasi. Selanjutnya upaya guna mengatasi hambatan yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial dan juga media massa, serta memberikan fitur tutorial cara mengunggah data pad aplikasi Bedas smart sevice untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat. **Kesimpulan:** Penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bandung melalui aplikasi bedas smart service, proses optimalisasi sudah berjalan dengan baik namun masih ditemukan beberapa kekurangan yang membuat optimalisasi ini dikatakan masih belum berjalan dengan maksimal yaitu kurangnya sosialisasi dan juga Minimnya pengetahuan Masyarakat terkait Teknologi Informasi. Upaya yang ditempuh oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung untuk menanggulangi sebuah hambatan yaitu dengan melaksanakan kegiatan sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial sebagai sebuah wadah yang pas untuk Masyarakat dan untuk memberikan wawasan terkait dengan aplikasi bedas smartservice.

Kata Kunci : Optimalisasi, Bedas Smart Service, Pelayanan Publik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemerintahan merupakan proses atau cara pemerintah dalam menjalankan wewenangnya di berbagai bidang ekonomi, politik, administrasi, dan lain-lain dalam rangka mengelola berbagai urusan negara untuk kesejahteraan masyarakat. Pemerintah terdiri dari pemerintah pusat dan juga pemerintah daerah. Pemerintah pusat adalah badan yang memiliki kendali atas pemerintahan suatu negara terdiri dari kekuasaan eksekutif yaitu presiden dan wakil presiden, menteri negara, dan pejabat setingkat menteri. Sedangkan pemerintah daerah adalah badan penyelenggara urusan pemerintahan daerah terdiri dari Gubernur, Bupati atau Walikota, dan Perangkat Daerah. Salah satu tugas pokok terpenting bagi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada Masyarakat. Reformasi birokrasi sebagai langkah untuk mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga tercipta pemerintahan berbasis elektronik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Seiring dengan perkembangan teknologi dan banyaknya tantangan yang harus dihadapi maka pelayanan publik harus diselaraskan dengan terobosan atau inovasi. Transformasi digital dalam tata Kelola mencakup integrasi seluruh area layanan guna menciptakan nilai tambah yang memuaskan Masyarakat sebagai pengguna layanan. Harus ada yang mendukung transformasi digital yaitu diantaranya kesediaan sumber daya manusia untuk mendukung teknologi transformasi digital. Indikator kepuasan Masyarakat yaitu efisiensi dan juga efektivitas pada pelayanan publik, maka dari itu perlu dilakukan pendekatan inovatif oleh pemerintah dalam implementasi *e-government*. Infrastruktur terdiri dari Internet atau jaringan, yang terakhir merupakan aplikasi yang diperlukan untuk *analisis-government*.

Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung merupakan salah satu instansi yang menerapkan *E-Government* untuk menunjang aktivitas pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik, adanya penerapan sistem informasi dan komunikasi sebagai sarana berinteraksi dengan Masyarakat banyak/publik, yang dapat berlangsung dengan cepat tanpa harus bertatap muka langsung. Penyelenggaraan *E-government* di Kabupaten Bandung tercantum di dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 16 Tahun 2016 tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung yang memiliki tujuan supaya penyelenggaraan *E-government* dilingkup pemerintahan Kabupaten Bandung yang terarah dan bisa berjalan secara efektif serta efisien. Manfaat *E-Government* yaitu pelayanan yang baik kepada Masyarakat, informasi tersedia dalam 24 jam. Namun dalam penyelenggaraan pemerintah berbasis digital atau secara online ternyata masih ditemui beberapa masalah. Seperti misalnya infrastruktur telekomunikasi yang belum memadai. Salah satu upaya Kabupaten Bandung dalam mewujudkan *smart city*, Pemerintah Kabupaten Bandung membuat sebuah aplikasi berupa Bedas *Smart Service* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung. Aplikasi Bedas *Smart Service* merupakan Sistem layanan satu pintu yang terintegrasi dengan seluruh Aplikasi yang ada di Kabupaten Bandung, dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Bandung mendapatkan akses layanan tanpa perlu banyak mengunduh aplikasi. Masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan, serta dapat mengetahui status pengajuan kapanpun dan dimanapun dalam memperoleh layanan informasi yang lengkap dan terpercaya bagi Masyarakat khususnya di Kabupaten Bandung. Aplikasi ini dapat di akses melalui Google Play store. Aplikasi Bedas *Smart Service* ini pertama kali di luncurkan pada bulan Agustus

tahun 2023 tetapi aplikasi ini belum di launching kan secara resmi dan Aplikasi ini belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada dinas dinas yang ada di Pemerintah Kabupaten /Bandung sehingga ada beberapa Dinas yang layanan nya belum berjalan tetapi ada juga beberapa layanan yang sudah berjalan. seperti layanan panggilan darurat dan layanan info pangan.

Aplikasi Bedas Smart Service hadir sebagai aplikasi pelayanan untuk melayani berbagai macam layanan, Layanan yang tersedia di dalam Bedas Smart Service antara lain layanan Administrasi Kependudukan, seperti layanan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Pindah Penduduk, Akta Lahir, Akta Kawin, Akta Cerai dan layanan lainnya. Berdasarkan data yang di dapat dari *Google Play Store*, jumlah pegunduh aplikasi Bedas yaitu 100+ orang saja, sedangkan jumlah penduduk Kabupaten Bandung keseluruhan yaitu 3.708.344 (2022). Berdasarkan deskripsi ulasan yang ada pada kolom komentar yang ada di *Google Play Store*, ada beberapa yang mengeluhkan tentang kurangnya layanan publik nya dan ada juga yang mengeluhkan layanan yang kurang tersedia di aplikasi tersebut. Namun banyak juga pengguna aplikasi ini yang memberikan komentar yang merasa sudah puas dengan aplikasi Bedas *Smart Service* ini. Dinas Komunikasi dan Informatika juga mengalami beberapa masalah seperti Sumber Daya Manusia yang kurang memadai diantaranya Sumber Daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Komuikasi dan Informatika Kabupaten Bandung sebanyak 53 orang pegawai dari berbagai bidang keahlian. Penerapan dan penggunaan Aplikasi Bedas *Smart service* dalam memberikan pelayanan satu pintu memberikan manfaat besar kepada warga Kabupaten Bandung untuk mendapatkan pelayanan dan menjadi terobosan yang bagus khususnya dalam menyelaraskan program *e-government* Pemerintahan Republik Indonesia (RI), berdasarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Pada salah satu keluhan yang dialami oleh pengguna aplikasi bedas smart service yaitu dalam mengupload dokumen-dokumen berkas yang diminta khusus nya pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengguna aplikasi bedas smart service merasa cara mereka mengunggah dokumen sebagai persyaratan itu masih terbilang sulit dan susah dipahami, seperti syarat dokumen yang di upload harus berbentuk pdf sehingga masyarakat harus tau bagaimana cara mengubah dokumen yang sebelumnya bukan pdf menjadi bentuk pdf. sedangkan masih banyak masyarakat Kabupaten Bandung yang belum memahami terkait cara mengubah file ke bentuk pdf maupun masyarakat yang belum memahami cara mengunggah dokumen-dokumen ke aplikasi bedas smart service. Pengguna aplikasi bedas smart service meyarankan untuk memberikan sebuah tutorial cara menggunakan aplikasi bedas smart service dengan lengkap dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, masalah yang masih ditemui yaitu terkait dengan perintegrasian data, karena ada beberapa Dinas yang sebelumnya sudah memiliki pelayanan tersendiri maka, membutuhkan waktu lagi untuk mensinkronkan data-data dari aplikasi sebelumnya ke aplikasi bedas smart service dan juga perlu di sesuaikan lagi data-datanya. Hal-hal ini menjadi sebuah evaluasi untuk dapat memperbaiki dan meng upgrade aplikasi bedas smart service agar memberikan pelayanan yang maksimal dan juga memberikan kenyamanan bagi pengguna aplikasi ini kedepannya.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian Muhammad Fadhil Ramli (2022), berjudul “Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah” Fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi SPBE di Kota Palu dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan. Adapun tujuan lainnya yakni, megetahui

apa saja faktor-faktor yang menghambat terkait dengan implementasi SPBE ini, dan bagaimana ataupun apasaja upaya pemerintah dalam mengatasi faktor penghambat tersebut dalam implementasi SPBE yang dilaksanakan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan metode deskriptif Lokus pada penelitian ini berada di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

Penelitian Aditya Marcello Sumartono, Stefanus Sampe, dan Neni Kumayas (2020), berjudul “Optimalisasi Informasi Aplikasi (SITASYA) Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kota Manado” fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi Informasi Aplikasi (SITASYA) sistem pemantauan masyarakat dalam pelayanan publik di Kota Manado. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif yang disebabkan oleh permasalahan pada penelitian yang bersifat relatif. Lokus pada penelitian ini berada di Kota Manado, Sulawesi Utara.

Penelitian Aryo Augutawa (2021), berjudul “Optimalisasi Aplikasi Jaki Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi DKI Jakarta”. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara mengoptimalkan sebuah aplikasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Masyarakat DKI Jakarta. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan wawancara, dokumentasi. Sedangkan, teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokus pada penelitian ini berada di Kota DKI Jakarta.

Penelitian Mochamad Riyanto (2023) berjudul “optimalisasi aplikasi administrasi kendaraan pajak online (SAKPOLE) dalam upaya meningkatkan Pelayanan pajak kendaraan”. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi administrasi kendaraan pajak online (SAKPOLE) pada Pelayanan pajak kendaraan. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif terdiri dari pendekatan perundang – undangan atau statute approach, pendekatan konseptual, pendekatan sejarah hukum atau pendekatan kasus atau, dan pendekatan perbandingan. Lokus penelitian ini berada di Kota Semarang.

Penelitian Putri Nayla (2024) berjudul “Optimalisasi Aplikasi Tangerang Live dalam Mewujudkan Smart City di Kota Tangerang”. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Optimalisasi Aplikasi Tangerang Live Dalam Mewujudkan Smart City Di Kota Tangerang. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, model penelitian yang bersifat deskriptif , tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokus pada penelitian ini berada di Kota Tangerang.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni konsep dari Aplikasi Bedas Smart Service dalam kegiatan mengoptimalkan Aplikasi Bedas Smart Service dalam memaksimalkan pelayanan bagi masyarakat. Sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan secara keseluruhan hanya dengan satu aplikasi saja yaitu aplikasi Bedas Smart Service. Berbeda dengan penelitian Fadhil Ramli, Aditya Marcello, dan Aryo Augutawa. Selain itu taerori yang digunakan juga berbeda dengan penelitian sebelumnya yakni pada penelitian pertama menggunakan teori implementasi muchlis hamdi (2013) dengan menjelaskan produktivitas, lineriras, dan efisiensi. Lalu penelitian kedua menggunakan teori Sinambela tentang pelayanan publik, dan penelitian ketiga yaitu menggunakan teori Agus Dwiyanto tentang kinerja birokrasi publik. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori optimalisasi oleh

(Hotniar Siringoringo,2005) dengan indikator Tujuan,Alternatif Keputusan, dan Sumber Daya yang Dibatasi.

### **1.5. Tujuan.**

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang, peneliti merumuskan permasalahan yaitu untuk mengetahui optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Bedas *Smart Service* Dalam Mendukung Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung, Untuk mengetahui faktor penghambat optimalisasi Aplikasi Bedas *Smart Service* Dalam Mendukung Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung, Untuk mengetahui Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengatasi faktor penghambat pada Aplikasi Bedas *smart service*.

## **II. METODE**

Penulisan ini menggunakan metode penulisan Kualitatif. Data dari penulisan ini berasal dari data primer dan data sekunder. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan model analisis interaktif.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 5 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung,, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung,Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika, dan 2 masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi bedas smart service dan Masyarakat yang belum menggunakan aplikasi bedas smart service.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Optimalisasi merupakan bentuk akan segala proses yang sedang dilakukan untuk mendapatkan tingkat terbaik pada sesuatu yang sedang diupayakan, dengan menyaring serta menyeleksi solusi terbaik yang hendak ditempuh guna memberikan nilai minimal maupun nilai maksimal sebagai wujud pencapaian target. Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung membuat program pembuatan aplikasi sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung nomor 69 tahun 2021 mengatur tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dimana dalam menetapkan SPBE, Dinas Komunikasi dan Informasi berperan dalam memberikan layanan berupa: layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik,layanan publik berbasis elektronik. Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi (2005) dikatakan bahwa optimalisasi dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu :

Pada suatu organisasi tujuan menjadi ujung tombak kearah mana dasar jalannya suatu organisasi. Visi dan misi pun melekat erat dengan tujuan yang mana visi dan misi ini menjabarkan proses yang akan ditempuh suatu organisasi agar mampu mewujudkan tujuan tersebut. Tujuan yang dimaksud adalah tujuan pada semua unsur pelaksana pelayanan aplikasi bedas smart service di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung, Dengan tujuan yang jelas maka akan menciptakan pelayanan yang baik. Berdasar pada visi Kabupaten Bandung yaitu "Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Bandung Yang Bangkit, Edukatif, Dinamis, Agamis dan Sejahtera" dan misi yang sesuai dengan Diskominfo Kabupaten Bandung yaitu pada misi ke 3 Mengoptimalkan tata kelola pemerintahan melalui birokrasi yang profesional, dan tata kehidupan masyarakat yang berlandaskan nilai-nilai keagamaan dan misi ke 4 Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan prinsip keadilan dan

keberpihakan pada kelompok masyarakat rendah. Tujuan menjadi salah satu elemen optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo dengan memaknai bahwa tujuan bisa berbentuk maksimalisasi atau minimalisasi.

### **3.1 Maksimalisasi**

Tujuan optimalisasi pemanfaatan aplikasi bedas smart service dalam mendukung pelayanan publik di Kabupaten Bandung yakni meraih dengan penuh keuntungan baik dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung maupun Masyarakat Kabupaten Bandung. Terciptanya maksimalisasi ditandai dengan adanya tujuan kearah peningkatan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung. Bentuk maksimalisasi dipergunakan apabila orientasi tujuan berhubungan dengan keuntungan, dan diciptakannya sebuah aplikasi bedas smart service ini memberikan keuntungan dan juga dampak yang baik seperti masyarakat yang semakin mudah dengan mengakses berbagai macam pelayanan yang ada di super app. keuntungan yang didapatkan saat mengakses aplikasi bedas smart service, bahwa dahulu sebelum diciptakannya aplikasi bedas *smart service* pelayanan tiap dinas di Kelola oleh dinas itu sendiri sehingga masyarakat perlu banyak mendownload aplikasi pelayanan dan juga perlu banyak menyimpan *username* dan juga password untuk setiap aplikasinya, tetapi dengan adanya aplikasi bedas *smart service* masyarakat hanya perlu mendownload satu aplikasi dan hanya perlu menyimpan satu username dan juga password sehingga terciptalah sebuah keuntungan bagi masyarakat hanya dengan satu aplikasi mereka bisa dengan mudah menerima informasi publik maupun pelayanan publik. aplikasi bedas smart service juga memiliki tiga bagian penting yaitu tentang informasi publik, lalu berisi tentang aplikasi pelayanan yang sifatnya layanan publik dari seluruh urusan pemerintahan yang ada di Kabupaten Bandung, dan aplikasi ini diperlakukan sebagai pusat layanan kedaruratan dengan call 112.

### **3.2 Minimalisasi**

Tujuan minimalisasi aplikasi bedas smart service dalam mendukung pelayanan publik di bidang aplikasi Informatika dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung dengan ditandai berkurangnya Masyarakat yang datang langsung ke kantor dinas untuk melakukan pelayanan. Untuk saat ini pelayanan yang disediakan terkhusus di Disdukcapil melalui aplikasi bedas smart service yaitu seperti Akta kelahiran, akta kematian, cetak ulang kartu keluarga, membuat kartu keluarga baru dikarenakan perceraian, kartu keluarga baru dikarenakan pernikahan, kartu keluarga baru dikarenakan pindah, kartu keluarga hilang atau rusak, surat keterangan pindah WNI, pengajuan surat keabsahan akta, dan juga mengupdate atau perubahan data. Tetapi masih ada layanan yang belum masuk kedalam aplikasi bedas smart service seperti perkawinan luar negeri dan juga perkawinan muslim. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil sudah berinisiatif untuk menutup layanan secara langsung agar tidak ada lagi antrian dan semuanya Kembali ke aplikasi bedas dan juga website bedas karena dengan begitu agar meminimalisasi masyarakat yang datang langsung ke kantor pelayanan agar tidak terjadi antrian yang membeludak dan juga tidak ada lagi calo-calo sehingga munculah integritas yang baik.

### **3.3 Alternatif Keputusan**

Keputusan menjadi suatu kegiatan yang harus ditempuh untuk mencapai sebuah tujuan. Alternatif Keputusan hadir Ketika dijumpai dua atau lebih cara pengambilan Keputusan yang selanjutnya dapat ditindaklanjuti dengan cara pengambilan alternatif lain di dalam pelaksanaannya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung memberikan perhatian penuh dalam pengambilan alternatif Keputusan dalam rangka pengoptimalan pelayanan publik di Kabupaten Bandung pada era digital dengan harapan Keputusan yang diambil mampu terus berjalan secara efektif dan juga secara efisien.

#### **3.3.1 Efektif**

Setiap program pemerintah yang sudah dibuat sudah seharusnya dibuat seefektif mungkin dengan tidak meninggalkan pertimbangan kondisi Masyarakat, yaitu Masyarakat Kabupaten Bandung. Pada penelitian ini Masyarakat Kabupaten Bandung menjadi sebuah target dengan tolak ukurnya adalah kondisi Masyarakat dalam menguasai sebuah teknologi dan ketersediaannya jaringan internet di Kabupaten Bandung. Pemerintah Kabupaten Bandung beranggapan bahwa aplikasi bedas smart service akan lebih efektif apabila masyarakat kabupaten bandung sudah mengerti menggunakan aplikasi tersebut, karena untuk menuju efektif tidak memerlukan biaya yang mahal dan juga tidak perlu bergerak menuju kantor pelayanan untuk mendapatkan sebuah pelayanan.

### **3.3.2 Efisien**

Efisiensi suatu program mampu menjadi tolak ukur optimalnya alternatif Keputusan yang akan diambil. Aplikasi Bedas smart service sebagai produk terlaksananya alternatif Keputusan yang diambil sudah sesuai dengan perencanaan dengan menekankan sedikitnya tenaga dan biaya bahkan waktu yang dikeluarkan. proses pengerjaan di aplikasi bedas smart service sudah mempunyai pegawai khusus di setiap dinas nya yang memproses layanan di aplikasi bedas smart service. Kualitas infrastruktur serta perangkat pendukung dalam pelaksanaan aplikasi bedas smart service sudah lebih baik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, untuk sekarang dikarenakan sudah serba menggunakan Komputer dan alat elektronik lainnya jadi pegawai lebih senang dengan melayani lewat aplikasi dikarenakan lebih efisien.

### **3.4 Sumber Daya Yang Dibatasi**

Keterbatasan sumber daya menyebabkan diperlukannya kegiatan optimasi dimana sumber daya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **3.4.1 Sumber Daya Penunjang**

Sumber daya yang dimaksud yaitu sarana dan prasarana yang menjadi inventaris dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Bandung. Sumber daya penunjang yang ada di Diskominfo Kabupaten Bandung dalam mengelola sistem pemerintahan berbasis elektronik sudah cukup baik. Namun, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung tetap berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan sistem pelayanan berbasis elektronik yang sudah berjalan ini.

#### **3.4.2 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia menjadi sebuah kunci untuk menentukan perkembangan geraknya suatu organisasi tetapi sifatnya terbatas. Dalam pengembangan *e-government* sumber daya manusia yang memahami bidang teknologi informasi ini sangatlah penting agar aplikasi bedas smart service bisa terus berkembang dan semakin berkembang dan tidak menghambat proses berkembangnya aplikasi bedas smart service. Komposisi pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung sejauh ini sudah aman dan mencukupi untuk mengembangkan e-government tetapi, untuk pegawai ASN masih kurang. Tetapi dapat terpenuhi oleh pegawai tenaga ahli, Diskominfo Kabupaten Bandung merekrut para pegawai tenaga ahli yang memahami teknologi informasi untuk menunjang seluruh program kegiatan di seluruh bidang Diskominfo Kabupaten Bandung. Jadi jumlah seluruh pegawai yang ada di Diskominfo ini berjumlah 150 orang dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda.

### **3.5 Hambatan yang mempengaruhi Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Bedas Smart Service Dalam Mendukung Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung**

Kurangnya sosialisasi aplikasi bedas smart service di lingkungan Masyarakat, Sosialisasi mempunyai peran yang sangat penting untuk memberikan pengetahuan dan juga memberikan wawasan kepada seluruh Masyarakat. Tetapi, sosialisasi kepada Masyarakat masih sangat kurang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung mengenai aplikasi bedas smart service sebagai sistem layanan Masyarakat secara elektronik. Hal ini juga berdampak kepada minimnya pengetahuan



dan wawasan Masyarakat tentang adanya kemudahan mendapatkan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Bandung melalui aplikasi bedas smart service. Minimnya pengetahuan Masyarakat terkait Teknologi Informasi, Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung telah meluncurkan sebuah inovasi pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam berbagai pelayanan yang ada di kabupaten Bandung dalam bentuk aplikasi bedas smart service. Namun, berdasarkan observasi peneliti masih terdapat Masyarakat yang belum mengerti tentang teknologi informasi terutama dalam menggunakan aplikasi bedas smart service contohnya seperti dalam mengunggah data berupa foto yang harus di ubah dulu menjadi folder pdf, yang menjadi kesulitan Masyarakat itu karena banyak dari mereka yang belum mengerti bagaimana cara mengubah folder jpg menjadi folder pdf.

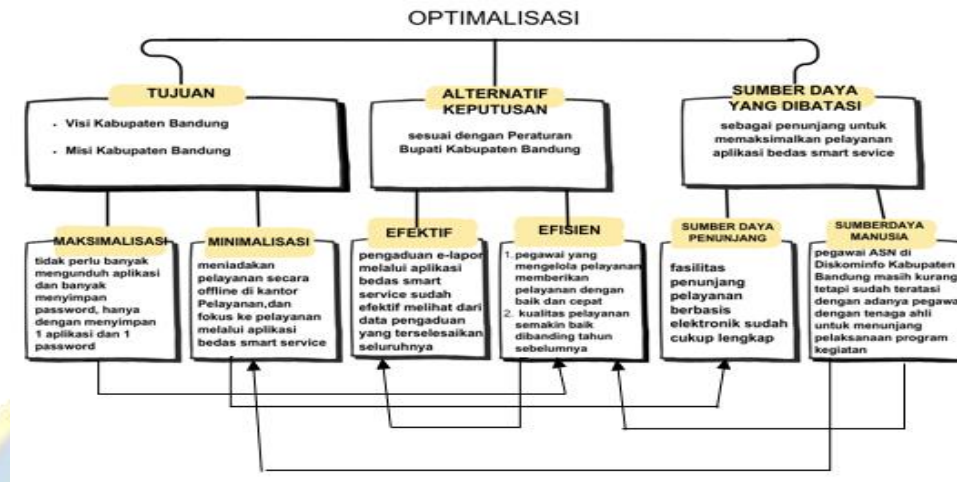
### **3.5.1 Upaya mengatasi hambatan yang mempengaruhi Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Bedas Smart Service Dalam Mendukung Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung**

Sosialisasi kepada Masyarakat melalui media sosial dan melalui media massa, pada era digitalisasi melakukan sosialisasi melalui media sosial mampu menjadi Solusi yang sangat efektif dan efisien. Melalui sebuah gawai, publik dapat mengakses informasi dan juga berita terbaru Dimana pun dan kapan pun. Selain itu juga pelaksanaan sosialisasi melalui brosur dan juga melalui media cetak lain yang ditempelkan di setiap kantor kecamatan, kantor Kelurahan, dan juga Kantor Desa bisa menjadi Solusi untuk meningkatkan pengetahuan para Masyarakat mengenai aplikasi bedas smart service secara langsung kepada Masyarakat yang mengunjungi kantor-kantor tersebut terutama Masyarakat yang kurang memahami terkait teknologi informasi. Memberikan fitur tutorial cara mengunggah data pada aplikasi bedas smart service untuk memberikan pemahaman kepada Masyarakat, dengan menambahkan sebuah fitur terbaru pada aplikasi bedas smart service dan fitur tersebut dimunculkan pada saat pertama kali membuka aplikasi tersebut yang menjadikan Masyarakat bisa melihat langsung dan mempelajari bagaimana caranya menggunakan dan cara mengunggah sebuah dokumen dokumen yang akan di upload di aplikasi bedas smart service, mulai dari cara mengubah foto dari folder jpg menjadi folder pdf, cara men scan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan dokumen-dokumen yang lainnya yang nantinya akan diubah menjadi sebuah folder pdf, sampai dengan tutorial cara mengupload dokumen-dokumen

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

*E-Government* adalah mekanisme interaksi antara pemerintah dengan masyarakat melalui sistem informasi berbasis internet dan teknologi digital lainnya dengan tujuan memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. Aplikasi bedas smart service merupakan program yang dibuat oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung untuk mewujudkan e-Government.

Pengembangan transformasi digital mendorong penyediaan layanan pemerintahan yang lebih efisien berbasis teknologi digital. Dengan komitmen bedas go digital Pemerintah Kabupaten Bandung telah mengimplementasikan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), sehingga layanan pemerintah lebih efisien dan mudah diakses. Transformasi digital Kabupaten Bandung mendapatkan apresiasi berupa penghargaan sebagai Instansi Terbaik Pemanfaatan Utilisasi Pusat Data Nasional dari Menteri Koinfo.



**Gambar 1.1**  
**Keterkaitan Antar Dimensi dari Teori Hotniar Siringoringo,2005**  
(diolah oleh penulis)

Keberhasilan penggunaan aplikasi bedas smart service dapat dilihat dari perbedaan jumlah pengunduh aplikasi bedas smart service di aplikasi play store yang sebelumnya pada tahun 2022 berjumlah 100+ yang mengunduh aplikasi tersebut, sekarang pada tahun 2024 sudah mencapai 1 juta + pengunduh aplikasi bedas smart service. Sosialisasi sudah dilakukan oleh Disjominfo Kabupaten Bandung melalui media sosial dan juga webiste namun respons dari masyarakat masih kurang. Dalam mengambil keputusan sudah optimal atau belumnya aplikasi bedas smart service ini diperlukan serangkaian proses mengenali masalah hingga peluang penyelesaiannya untuk digunakan dalam menyelesaikan masalah, Kabupaten Bandung pada era digital dengan harapan keputusan yang diambil mampu terus berjalan secara efektif dan juga efisien. Aplikasi bedas smart service dikatakan efektif karena pelayanan pengaduan masyarakat bisa diselesaikan secara keseluruhan, lalu dikatakan efisien karena mampu menyelesaikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Sumber daya yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika juga sudah cukup baik, sumber daya penunjang maupun sumberdaya manusia yang ada di Diskominfo Kabupaten Bandung sudah bisa dikatakan baik tetapi belum maksimal karena untuk pegawai ASN masih kurang tetapi masih bisa teratasi dengan pegawai teknik yang direktut oleh Diskominfo Kabupaten Bandung, begitupun barang inventaris yang disediakan untuk menunjang pelayanan publik sudah baik dan lengkap namun masih harus tetap dikembangkan agar bisa mengikuti alur perkembangan zaman. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yakni pada penelitian ini menggunakan teori Optimalisasi oleh Hotniar Siringoringo (2005). Pada beberapa penelitian oleh Muhammad Fadhil (2022) mengenai implementasi SPBE terhadap peningkatan pelayanan di Diskominfo Kota Palu ditemukan bahwa banyaknya pelayanan elektronik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Palu tetapi tidak terorganisir oleh Diskominfo sehingga ini menjadi penghambat karena masing-masing instansi pemerintah menggunakan cara sendiri dalam penggunaan sehingga berpengaruh terhadap pelaporan, namun dalam penelitian ini ditemukan bahwa semua dinas yang ada di Kabupaten Bandung sudah mulai berangsur-angsur untuk menyesuaikan dengan aplikasi bedas smart service sehingga, aplikasi yang sebelumnya di kelola oleh masing-masing dinas sekarang sudah mulai termuat dalam aplikasi bedas smart service. Pada penelitian oleh Aditya Marcello (2020) mengenai Optimalisasi Informasi aplikasi Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kota Manado ditemukan bahwa belum optimalnya aplikasi Sistem pemantauan masyarakat (SiTasya) yaitu dikarenakan kurangnya kapasitas internet, maka dari itu Diskominfo Kota Manado akan menambah Benwitch yang dimana nantinya Ketika

benwith ditambahkan maka pengguna aplikasi SiTasya sudah tidak akan mengalami overload atau kelebihan kapasitas internet, namun dalam penelitian ini ditemukan bahwa aplikasi bedas *smart service* ini sudah cukup optimal karena masyarakat sudah mulai memanfaatkan aplikasi ini, kecuali pada pelayanan Disdukcapil yang masih banyak orang datang langsung ke kantor untuk mendapatkan pelayanan. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu hambatan yang dirasakan oleh masyarakat yaitu masyarakat kesulitan dan kurang memahami dalam menggunggah dokumen terkhusus pada pelayanan Disdukcapil. Untuk hambatan pada aplikasi SiTasya yaitu masyarakat yang kadang kali mengeluh terkait gambar yang seringkali blurr, lambatnya Ketika akan masuk ke aplikasi SiTasya.

Pada penelitian oleh Aryo Augutama (2022) mengenai Optimalisasi aplikasi Jaki dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh Diskominfo Provinsi DKI Jakarta ditemukan bahwa aplikasi JAKI ini sudah cukup optimal karena pada saat itu masih masa pandemi *covid-19*. Hal itu dibuktikan dengan kondisi pandemi *Covid 19* dimana pengguna Aplikasi JAKI bertambah dari 1 juta pengguna menjadi 2,5 juta pengguna. Hal itu disebabkan karena masyarakat sangat merasakan kebutuhan dari adanya Aplikasi JAKI dimasa pandemi *Covid 19* ini. Perbedaannya dengan aplikasi bedas *smart service* yaitu Pemerintah kurang mensosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat sehingga masyarakat belum tahu dan kurang tertarik dengan adanya program pemerintah melalui aplikasi bedas *smart service*.

Pada penelitian oleh Mochamad Riyanto (2023) berjudul “optimalisasi aplikasi administrasi kendaraan pajak online (SAKPOLE) dalam upaya meningkatkan Pelayanan pajak kendaraan”. Ditemukan bahwa belum optimal memberikan kemudahan kepada Masyarakat dalam mendapatkan Pelayanan pembayaran pajak kendaraan, dikarenakan masih ditemukan hal-hal yang menghambat penggunaan aplikasi sakpole diantaranya kurangnya sumberdaya manusia yang menjalankan tugas verifikasi, infrastruktur teknologi internet, persamaan dengan aplikasi bedas *smart service* yaitu masih kurangnya sosialisasi dan juga edukasi pengetahuan kepada Masyarakat tentang teknologi.

Penelitian Putri Nayla (2024) berjudul “Optimalisasi Aplikasi Tangerang Live dalam Mewujudkan Smart City di Kota Tangerang”. Ditemukan bahwa Optimalisasi Aplikasi Tangerang live Sebagai Konsep Smart City di Kota Tangerang telah optimal sebagai konsep smart city di Kota Tangerang. Penambahan jumlah pengguna dan pemenuhan kebutuhan masyarakat dari aplikasi Tangerang Live secara mobile memberikan bentuk keberhasilan dari aplikasi Tangerang Live. Sama halnya dengan aplikasi bedas *smart service*, pada tahun 2022 pengunduh aplikasi ini hanya 100+ saja tetapi pada tahun 2024 pengunduh aplikasi bedas *smart service* sudah mencapai 10 ribu+ yang menunjukkan bahwa Masyarakat sudah mulai memanfaatkan Pelayanan yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung

#### **IV. KESIMPULAN**

Melalui penelitian yang penulis lakukan, kesimpulan yang bisa diambil yaitu pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bandung melalui aplikasi bedas *smart service*, proses optimalisasi sudah berjalan dengan baik namun masih ditemukan beberapa kekurangan yang membuat optimalisasi ini dikatakan masih belum berjalan dengan maksimal yaitu kurangnya sosialisasi dan juga Minimnya pengetahuan Masyarakat terkait Teknologi Informasi, Upaya yang ditempuh oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung untuk menanggulangi sebuah hambatan yaitu dengan melaksanakan kegiatan sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial sebagai sebuah wadah yang pas untuk Masyarakat dan untuk memberikan wawasan terkait dengan aplikasi bedas *smart service*. Meningkatkan infrastruktur dan perangkat pendukung aplikasi bedas *smart service* sebagai wujud pemerintah yang terus berinovasi dalam memberikan layanan yang memudahkan masyarakat Kabupaten Bandung.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada dua organisasi perangkat daerah saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Hotniar Siringoringo.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan aplikasi bedas smart service untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Marcello, Stefanus, Neni Kumayas (2020) Optimalisasi Informasi Aplikasi (SITASYA) Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kota Manado
- ARYO AUGUTAWA (2022) Optimalisasi Aplikasi JAKI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Dinas Komunikasi, Informasi Dan Statistik Provinsi DKI JAKARTA
- Cecep Hendrawan. (2020, February 18). *30% Wilayah Kabupaten Bandung Belum Terjangkau Sinyal 4G*. Ayobandung.Com.
- Diki Suherman. (2020). *Penyelenggaraan E-government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Dwi Mulyono, Mochammad Riyanto (2023) Optimalisasi Aplikasi Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan
- Hotniar Siringoringo, (2005). Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi.
- Muhammad Fahdil Ramli *IMPLEMENTASI SPBE TEHAHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI KOMINFO KOTA PALU SULTENG*. (n.d.).
- Muhammad Fitri, A. T. M. A. Moch. Y. V. S. S. M. S. A. M. N. S. (2020). *PELAYANAN PUBLIK*.
- Agung Nurrahman, Sabaruddin Sabaruddin, Rofingatun Nur Laila Salma (2022) OPTIMALISASI APLIKASI PPID DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEBUMEN
- Peraturan Bupati Bandung Nomor 69 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*
- Pratama, K. W., Ngawi, A. K., & Timur, J. (n.d.). *OPTIMALISASI APLIKASI PORTAL INFORMASI NGAWI (PING) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NGAWI*.
- Putri Nayla Sakina, Seno santoso, Machrunnisa (2024) Optimalisasi Aplikasi Tangerang Live Dalam Mewujudkan Smart City di Kota Tangerang
- Syafie Inu kencana. (n.d.). *Pengertian dan Bentuk Pemerintahan*.
- Trenda Aktiva Oktariyanda (2021) INOVASI APLIKASI SAMSAT RAME (SAMSAT RAMAH MERAKYAT) DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT GRESIK
- Wikipedia Kabupaten Bandung [https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Bandung](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Bandung)

Wardiana, W., Disampaikan Pada Seminar, ), Pameran, D., Informasi, T., Pusat, P., Informatika - Lembaga, P., Pengetahuan, I., Komplek, I., Cisitu, L. J., & Bandung, S. (n.d.). *Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia \** ).

