

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI BANDUNG SADAYANA PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG

Theofilus Imanuel Tamasura Ginting¹, Dedhy Guntoro²

NPP.32.0402

Asal Pendaftaran: Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi
Pemerintahan

Email: 32.0402@praja.ipdn.ac.id¹,
dedguns2013@gmail.com²

Pembimbing Skripsi: Dedhy Guntoro, SE, MM

ABSTRACT

Problem Statement: The absence of the name of the Bandung City Government in the List of Top Commendable Public Service Innovations released by the Ministry of State Apparatus Empowerment (Kemenpan RB). This indicates that the majority of the public feels dissatisfied with the aspects of adequacy, transparency, reliability, comfort, and speed of public services in the city.. **Purpose:** The purpose of this research is to find out the strategy for improving public services through the Bandung Sadayana application at the Bandung City Communication and Information Service. **Method:** This research is a qualitative research. Data collection techniques used are interviews, observation, documentation, and triangulation. The research was conducted at the Bandung City Communication and Informatics Office. **Result:** The findings obtained by the author in this study, namely the strategy for improving public services through the Bandung Sadayana application by the Bandung City Communication and Information Service, show progress in the accessibility and efficiency of digital services such as administration, health, and transportation. **Conclusion:** Despite facing technical constraints such as data integration and access speed, this application is considered useful, informative, and responsive. Search engines, links, and browser compatibility are continuously optimized. The strategy of Bandung City to achieve Top Public Service Innovation is carried out through routine updates, system optimization, and the use of public feedback for continuous improvement of digital services.

Keywords: Applications; Accessibility; Strategy

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Ketidakhadiran nama Pemerintah Kota Bandung dalam Daftar TopInovasi Pelayanan Publik Terpuji yang dirilis oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan RB). Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat sebagian besar merasa kurang puas dengan aspek kecukupan, transparansi, keandalan, kenyamanan, dan kecepatan pelayanan publik

di kota tersebut. **Tujuan:** Tujuan pada penelitian untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi Bandung Sadayana pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung. **Metode:** Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu strategi peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi *Bandung Sadayana* oleh Dinas Kominfo Kota Bandung menunjukkan kemajuan dalam aksesibilitas dan efisiensi layanan digital seperti administrasi, kesehatan, dan transportasi. **Kesimpulan:** Meski menghadapi kendala teknis seperti integrasi data dan kecepatan akses, aplikasi ini dinilai berguna, informatif, dan responsif. Mesin telusur, tautan, dan kompatibilitas browser terus dioptimalkan. Strategi Kota Bandung meraih *Top Inovasi Pelayanan Publik* dilakukan lewat pembaruan rutin, optimalisasi sistem, serta penggunaan umpan balik masyarakat untuk perbaikan layanan digital secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Aplikasi; Aksesibilitas; Strategi



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada masa kini teknologi dan komunikasi mengalami perkembangan dengan sangat pesat. Dampak dari perkembangan teknologi dan komunikasi juga sangat mempengaruhi ruang lingkup pemerintahan. Indonesia ada di urutan ke empat negara dengan total pengguna internet yang paling banyak. Sesuai dengan kedudukan Indonesia maka dapat diketahui jika masyarakat sangat antusias terhadap teknologi yang sedang berkembang saat ini. Salah satu bentuk perkembangan teknologi yang dapat ditemukan di lingkungan sekitar yaitu adalah teknologi internet yang dapat digunakan pada kehidupan sehari-hari (Marpaung, 2018).

Revolusi dalam peningkatan layanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah saat ini merupakan hal yang wajar. Tidak mudah bagi organisasi pemerintah, khususnya pemerintah daerah, untuk langsung menerapkan layanan *e-government* secara penuh. (Younus et. al, 2025). Pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah adalah penerapan fungsi aparatur sipil negara sebagai abdi negara yang tujuannya untuk memberikan bimbingan serta memberikan dukungan aktivitas masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tidak hanya itu saja pemerintah yang baik memberikan kolaborasi pemerintah dengan masyarakat sehingga mempunyai peluang untuk masyarakat dalam berkontribusi pada pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dalam bentuk pengaduan yang disampaikan masyarakat bisa digunakan menjadi pedoman pemerintah untuk memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat itu harus sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2019 pasal 18 yang menegaskan jika masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh tanggapan terhadap pengaduan yang diberikan, memberikan pemimpin atau pelaksana saran agar dapat meningkatkan pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan aturan. Indikator dari pemerintahan partisipatif yaitu partisipasi atau keterlibatan masyarakat pada pelaksanaan pemerintah dan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat yaitu bisa dicontohkan dengan memberikan pengaduan atau saran. Pengaduan yang diberikan oleh masyarakat harus direspon dengan baik sebab mekanisme pengaduan ini menunjukkan apabila pemerintah serius untuk mengatasi masalah yang ada dan juga dapat menjadi acuan untuk memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan (Lostarnau et al, 2011).

Almukhtar dan Alzahrani (2016) menekankan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* sangat bergantung pada kemampuan pemerintah untuk menjaga keamanan data dan melindungi privasi individu. Kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan juga penting dalam implementasi *e-government*. Pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat harus bekerja sama untuk menciptakan sistem yang inklusif dan responsif. *e-government* di Indonesia merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik

Bandung Sadayana yang dibangun pada awal 2022 merupakan platform digital yang berada di bawah pengelolaan Diskominfo Kota Bandung. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat Bandung dalam mengakses berbagai layanan publik dan informasi yang relevan. Melalui Bandung Sadayana, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi, seperti layanan administrasi, pengaduan masyarakat, berita, serta informasi penting lainnya terkait kegiatan pemerintahan di Kota Bandung. Melalui pengembangan aplikasi Bandung

Sadayana, Pemerintah Kota Bandung juga berupaya menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan (Pham et al, 2023). Aplikasi ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari mereka. Selain itu, aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama di sektor administrasi dan pengelolaan aduan masyarakat. Dengan begitu, Bandung Sadayana menjadi sebuah platform yang strategis dalam meningkatkan hubungan antara pemerintah dan warga Kota Bandung, serta mendorong pembangunan kota yang inklusif dan berbasis teknologi.

Dengan adanya kemajuan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang efisien, Pemerintah Kota Bandung dan Pemerintah Provinsi Jawa Barat telah menunjukkan langkah konkret dalam implementasi teknologi digital. Namun, masih terdapat tantangan utama yang perlu diatasi, yaitu bagaimana cara memastikan keberlanjutan dari inisiatif ini dan menjamin bahwa teknologi ini dapat diakses serta digunakan oleh semua lapisan masyarakat. Selain itu, upaya untuk menjembatani kesenjangan digital masih menjadi isu yang signifikan, karena tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap perangkat digital atau internet.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pemerintah Kota Bandung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah peluncuran aplikasi Bandung Sadayana yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Aplikasi ini diharapkan menjadi sarana digital yang mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat tanpa harus datang langsung ke instansi pemerintah. Namun demikian, fakta di lapangan menunjukkan bahwa kehadiran aplikasi Bandung Sadayana belum sepenuhnya mampu menjawab ekspektasi masyarakat dalam hal kecepatan, kejelasan, dan efektivitas pelayanan publik.

Kesenjangan antara tujuan pemerintah dengan realisasi pelayanan publik digital menjadi permasalahan utama yang perlu diperhatikan. Meskipun aplikasi ini telah disediakan sebagai upaya digitalisasi layanan, masih banyak pengguna yang mengeluhkan lambatnya proses layanan, ketidaksesuaian waktu penyelesaian, dan kurangnya respons dari pihak terkait. Hasil observasi awal oleh Tori (2022) menunjukkan bahwa dalam pengurusan surat izin khusus melalui aplikasi Bandung Sadayana, waktu penyelesaian yang seharusnya tujuh hari kerja justru bisa molor hingga satu bulan tanpa adanya informasi lanjutan. Kondisi ini menunjukkan adanya masalah dalam efektivitas operasional aplikasi, serta lemahnya koordinasi antar perangkat daerah dalam menindaklanjuti permohonan layanan masyarakat secara daring.

Selain itu, berdasarkan ulasan masyarakat, terdapat kecenderungan untuk membandingkan Bandung Sadayana dengan aplikasi sejenis dari daerah lain, seperti aplikasi JAKI milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi JAKI dinilai lebih informatif, interaktif, dan mudah digunakan, sedangkan Bandung Sadayana dianggap belum ramah pengguna dan masih perlu pengembangan dari sisi fitur maupun responsifitas layanan. Masih rendahnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan publik melalui platform digital di Kota Bandung belum optimal. Hal ini diperkuat oleh kurangnya evaluasi berkelanjutan, minimnya integrasi antar layanan,

serta belum maksimalnya peran Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pengelolaan, pengawasan, dan pengembangan aplikasi secara strategis.

Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian mendalam mengenai strategi peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi Bandung Sadayana. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, mengevaluasi faktor-faktor penyebab kurang optimalnya layanan digital tersebut, serta merumuskan strategi yang tepat agar aplikasi Bandung Sadayana benar-benar dapat berfungsi sebagai media pelayanan publik yang efektif, efisien, dan terpercaya di Kota Bandung.

1.3. Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian mengenai kualitas dan strategi peningkatan pelayanan publik melalui media digital seperti website dan aplikasi telah dilakukan untuk menilai efektivitas pelayanan informasi publik yang disediakan oleh instansi pemerintah. Athala (2022) dalam penelitiannya mengenai kualitas website Jendela Pontianak Integrasi (Jepin) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak menunjukkan bahwa meskipun kualitas website secara umum sudah baik, terdapat beberapa aspek yang masih perlu dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Sementara itu, Rahmadina (2022) menganalisis website milik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bengkulu dan menemukan bahwa dari segi teknis tidak terdapat permasalahan berarti, dan layanan yang diberikan mampu membantu masyarakat dalam mengakses informasi. Kualitas isi juga dinilai baik karena tampilan website mendukung keterbukaan informasi. Tarigan (2023) mengkaji kualitas website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur dan menemukan bahwa konten yang tersedia telah melalui proses verifikasi sebelum dipublikasikan, sehingga menambah kredibilitas informasi yang diberikan kepada publik.

Penelitian lain yang relevan dilakukan oleh Lestari (2021) mengenai penggunaan aplikasi layanan publik “Si Pandu” di Kota Semarang, yang menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi ini meningkatkan aksesibilitas dan mempercepat pelayanan administrasi masyarakat. Hasilnya menyarankan pentingnya pembaruan konten dan pelatihan SDM untuk menjaga kualitas pelayanan. Suryani (2020) dalam kajiannya terhadap sistem informasi “Lapor Sleman” mengungkapkan bahwa adopsi aplikasi pengaduan publik yang cepat dan transparan mampu meningkatkan partisipasi serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Penelitian oleh Hidayat (2021) mengenai sistem informasi pelayanan publik di Kota Surabaya menemukan bahwa sistem berbasis daring memungkinkan terjadinya pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien, meskipun masih diperlukan perbaikan dari sisi antarmuka pengguna.

Selain itu, Wahyuni (2020) meneliti aplikasi “Pukul 12” milik Pemerintah Kota Yogyakarta dan menyimpulkan bahwa aplikasi ini membantu masyarakat dalam memperoleh informasi real-time mengenai pelayanan publik, namun permasalahan teknis seperti gangguan server masih perlu diperbaiki. Aditya (2023) melakukan penelitian tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok dan menunjukkan bahwa sistem digitalisasi berhasil memperpendek waktu pelayanan serta mengurangi interaksi langsung yang rentan terhadap praktik korupsi. Penelitian oleh Ramadhani (2022) terhadap aplikasi “Tangerang LIVE”

menunjukkan bahwa integrasi berbagai layanan publik dalam satu platform digital memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, walaupun dibutuhkan sosialisasi yang lebih masif agar aplikasi lebih dikenal luas. Terakhir, Salsabila (2023) mengkaji aplikasi “Bandung Sadayana” dan menyimpulkan bahwa meskipun fitur-fitur yang ditawarkan cukup lengkap, pemanfaatan aplikasi belum maksimal karena masih rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya promosi dari pihak pemerintah.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada pendekatan strategis dan kontekstual terhadap penggunaan aplikasi *Bandung Sadayana* sebagai media digital pelayanan publik yang terintegrasi. Berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya hanya menilai kualitas teknis, isi, atau layanan dari suatu website atau aplikasi pemerintah (seperti yang dilakukan oleh Athala, 2022; Rahmadina, 2022; dan Tarigan, 2023), penelitian ini secara khusus menganalisis bagaimana strategi internal dan eksternal yang dilakukan oleh instansi pemerintah berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas aplikasi sebagai sarana pelayanan publik. Kebaruan juga terlihat dari fokus wilayah dan objek kajian, yaitu aplikasi *Bandung Sadayana*, yang belum banyak diteliti secara komprehensif. Penelitian sebelumnya yang menyinggung aplikasi serupa umumnya masih terbatas pada evaluasi teknis dan belum menggali lebih dalam mengenai strategi implementasi, hambatan adopsi digital di masyarakat, serta integrasi fitur-fitur layanan dalam satu platform.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi Bandung Sadayana pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik analisis yang dipaparkan oleh Miles & Huberman (1992:16), analisis yang dilaksanakan mencakup tiga kegiatan diantaranya reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena dinilai paling sesuai untuk menggambarkan secara mendalam fenomena yang diteliti, yaitu strategi peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi Bandung Sadayana. Metode kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh data yang bersifat eksploratif dan holistik, sehingga dapat memahami realitas sosial dari sudut pandang para pelaku yang terlibat langsung dalam pelayanan publik digital.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dokumentasi, serta triangulasi sebagai upaya untuk meningkatkan keabsahan data. Wawancara dilakukan kepada para informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam

pengelolaan dan penggunaan aplikasi Bandung Sadayana. Observasi dilakukan terhadap kondisi pelayanan dan penggunaan aplikasi di lapangan, sementara dokumentasi mencakup data resmi, laporan internal, dan catatan lain yang relevan dengan pelaksanaan layanan digital. Pemilihan informan dilakukan dengan dua teknik, yaitu snowball sampling dan accidental sampling. Teknik snowball sampling digunakan untuk memperoleh informan dari lingkungan internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Teknik ini digunakan karena informan awal dapat merekomendasikan informan lain yang memiliki pengetahuan atau pengalaman terkait topik penelitian. Sementara itu, *accidental sampling* digunakan untuk memilih informan dari masyarakat umum secara acak, khususnya pengguna aplikasi Bandung Sadayana yang secara kebetulan ditemui dan bersedia memberikan informasi. Teknik *accidental sampling*, sebagaimana dijelaskan oleh Russell (2013), merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan secara tidak sengaja, berdasarkan siapa saja yang tersedia dan bersedia menjadi responden.

Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dan Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, karena keduanya memiliki posisi strategis dalam pengambilan kebijakan dan evaluasi program pelayanan publik digital. Selain itu, peneliti juga mewawancarai staf dari Sub Bagian IT yang bertanggung jawab secara teknis terhadap operasional aplikasi Bandung Sadayana. Untuk memperoleh perspektif dari sisi pengguna, peneliti juga melibatkan lima orang dari kalangan masyarakat yang merupakan pengguna langsung aplikasi. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung serta di beberapa lokasi publik tempat masyarakat biasa mengakses layanan digital. Proses pengumpulan data dilakukan selama satu bulan, yaitu dari Desember 2024 hingga Januari 2025. Selama periode tersebut, peneliti melakukan wawancara, observasi, serta mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan aplikasi dan layanan publik digital.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992:16), yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis strategi peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi Bandung Sadayana pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Strategi peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi Bandung Sadayana pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik melalui aplikasi Bandung Sadayana Pada Diskominfo Kota Bandung menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dikarenakan aplikasi Bandung Sadayana *super apps* ini menjadi jawaban digitalisasi di Pemerintah Kota Bandung. Untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi Bandung Sadayana pada Diskominfo Kota Bandung sehingga dilakukan penelitian dan analisis dengan dimensi dan indikator sebagai berikut ini:

3.1.1. Kualitas Teknik

Kualitas teknik dalam konteks aplikasi atau website merujuk pada evaluasi dari berbagai aspek teknis yang mempengaruhi kinerja, kenyamanan, dan pengalaman pengguna.

1. Aksesibilitas

Aplikasi mudah dan cepat diakses, mencerminkan desain sistem yang cukup baik. Namun, 33% menyatakan akses masih perlu perbaikan, terutama terkait navigasi dan pencarian, sedangkan 17% mengeluhkan kesulitan akses dan lambatnya aplikasi, menunjukkan perlunya peningkatan sistem teknis. Aplikasi belum menjadi bagian dari rutinitas digital masyarakat, dan perlu dilakukan peningkatan fungsi dan promosi fitur yang lebih relevan dengan kebutuhan sehari-hari. Kehadiran aplikasi Bandung Sadayana menjadi salah satu inovasi penting dalam memberikan akses informasi dan layanan publik kepada masyarakat. Namun, dalam pengembangannya, terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi, terutama dalam integrasi data dari berbagai instansi agar dapat ditampilkan secara real-time dan akurat. Selain itu, dari sisi penggunaan, beberapa masyarakat masih mengalami kendala teknis seperti kecepatan akses yang terkadang lambat atau kesulitan login. Oleh karena itu, upaya pembaruan sistem dan optimalisasi server terus dilakukan guna meningkatkan performa aplikasi agar lebih stabil dan responsif.

Terdapat beberapa tantangan teknis yang mereka alami saat menggunakan aplikasi Bandung Sadayana. Salah satu kendala utama yang disebutkan adalah loading yang cukup lama saat mencoba mengakses layanan tertentu. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti banyaknya pengguna yang mengakses aplikasi secara bersamaan atau masalah pada infrastruktur jaringan. Selain itu, beberapa pengguna juga mengalami kesulitan saat login ke akun mereka, yang bisa dikarenakan gangguan teknis atau ketidaksesuaian data saat proses autentikasi.

Dari segi pola penggunaan, aplikasi Bandung Sadayana tidak digunakan setiap hari oleh mayoritas responden. Sebagian besar pengguna mengakses aplikasi ini sekitar dua hingga tiga kali dalam sebulan, terutama ketika mereka memerlukan informasi terkait administrasi atau jadwal layanan publik. Waktu akses yang paling umum adalah pada pagi atau siang hari, biasanya ketika mereka sedang mengurus berbagai keperluan administratif. Aplikasi Bandung Sadayana memiliki peran penting dalam memberikan kemudahan akses layanan pemerintahan bagi masyarakat, meskipun masih ada beberapa aspek teknis yang perlu dioptimalkan agar pengalaman pengguna semakin baik.

2. Kegunaan

Kegunaan pada penelitian ini membahas tentang bagaimana aplikasi dapat memberikan pengaruh terhadap penyampaian informasi dan aplikasi ini mampu untuk berguna sesuai dengan yang diharapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Aplikasi yang ada sangat berguna terutama berkaitan dengan penyampaian informasi. Aplikasi mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat dan dinilai sangat bermanfaat bagi beberapa pihak. Aplikasi Bandung Sadayana memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan pemerintahan Kota Bandung.

Salah satu manfaat utama dari aplikasi ini adalah kemudahan akses layanan publik, yang membantu masyarakat untuk mengakses layanan pemerintahan kapan saja dan di mana saja. Hal ini mempermudah mereka dalam memperoleh informasi atau layanan yang dibutuhkan tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi. Selain itu, aplikasi ini mendukung digitalisasi layanan, yang sebelumnya bergantung pada sistem manual. Dengan adanya digitalisasi, penyampaian layanan menjadi lebih efisien dan mengurangi ketergantungan pada proses yang seringkali memakan waktu. Aplikasi Bandung Sadayana juga meningkatkan kecepatan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, yang secara signifikan mengurangi waktu tunggu dalam proses pelayanan. Ketergantungan pada sistem manual yang sering menjadi kendala dalam pelayanan publik juga berhasil dikurangi, membuat proses lebih cepat dan efisien. Selain itu, aplikasi ini membantu dalam optimisasi proses internal pemerintah, dengan mempermudah komunikasi dan distribusi informasi secara lebih efisien. Pelaporan dan pengolahan data yang sebelumnya memerlukan waktu dan usaha yang besar kini dapat dilakukan dengan lebih mudah dan terstruktur.

Manfaat lainnya yang tidak kalah penting adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan aplikasi ini, proses pelayanan menjadi lebih transparan, terstruktur, dan responsif terhadap permintaan masyarakat. Semua manfaat tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Bandung Sadayana tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Aplikasi Bandung Sadayana memiliki peran penting dalam penyampaian informasi dan layanan publik di Kota Bandung. Aplikasi ini mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan tanpa harus datang langsung ke kantor, meningkatkan efisiensi kerja Dinas Komunikasi dan Informatika, serta mempercepat komunikasi antarinstansi. Selain itu, aplikasi ini berkontribusi dalam digitalisasi layanan publik, membantu penyampaian informasi secara real-time, dan mengurangi ketergantungan pada sistem manual. Penggunaannya terus berkembang dengan strategi sosialisasi dan edukasi digital agar lebih banyak masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal. Dengan fitur notifikasi, pengaduan, serta informasi layanan yang selalu diperbarui, aplikasi ini menjadi media resmi yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi valid dan tepat waktu.

3. Mesin Telusur

Mesin telusur pada aplikasi Bandung Sadayana sudah berfungsi dengan baik dan memberikan hasil yang relevan. Penggunaan mesin telusur pada aplikasi Bandung Sadayana sesuai dengan prosedur penggunaan mesin telusur yang sudah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur. Mesin telusur yang digunakan pada aplikasi Bandung Sadayana sudah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur. Mesin telusur dalam aplikasi Bandung Sadayana telah dirancang untuk mempermudah pengguna dalam mencari informasi, dan secara umum, performanya sudah baik dalam memberikan hasil yang relevan. Prosedur penggunaan mesin telusur juga telah disusun sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada, meskipun tantangan yang dihadapi termasuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan tingginya permintaan penggunaan aplikasi.

Halaman aplikasi “Sadayana - Bandung Super App” di platform *Google Play Store*. Aplikasi ini dikembangkan oleh Diskominfo Kota Bandung dan ditujukan untuk memberikan layanan digital terintegrasi kepada masyarakat Bandung. Nama aplikasi ditampilkan dengan huruf besar dan tebal di bagian atas, disertai logo aplikasi di sebelah kanan yang menampilkan bentuk

bola bergelombang dengan gradasi warna orange, kuning, biru, dan hijau. Di bawahnya terdapat informasi bahwa aplikasi ini termasuk kategori “Pemerintah”, telah diunduh lebih dari 5 ribu kali, dan mendapat rating 3,5 dari 5 berdasarkan 39 ulasan pengguna. Aplikasi ini juga memiliki batas usia pengguna 3 tahun ke atas. Tombol “Instal” berwarna hijau menunjukkan bahwa aplikasi dapat diunduh, namun terdapat keterangan bahwa aplikasi ini tidak tersedia untuk perangkat pengguna saat ini. Selain itu, terdapat opsi untuk membagikan aplikasi atau menambahkannya ke daftar keinginan.

4. Kompatibilitas

Aplikasi Sadayana Bandung Super App memiliki kompatibilitas yang sangat baik. Aplikasi ini telah dirancang untuk dapat diakses melalui berbagai jenis perangkat, khususnya perangkat Android dan desktop melalui browser, dengan desain antarmuka yang responsif dan mampu menyesuaikan ukuran layar secara otomatis, baik pada smartphone maupun tablet. Dari sisi pengalaman pengguna, Sadayana juga dinilai mudah digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk oleh pengguna yang kurang akrab dengan teknologi, seperti lansia. Hal ini menunjukkan komitmen pengembang dalam menciptakan sistem yang inklusif.

Selain itu, performa aplikasi juga mendapat perhatian khusus. Menurut narasumber, aplikasi ini memiliki kecepatan akses yang baik selama pengguna berada dalam jaringan internet yang stabil. Proses pemeliharaan dan pembaruan sistem dilakukan secara rutin oleh tim pengembang guna meminimalisir keluhan teknis. Aplikasi ini juga kompatibel dengan berbagai versi Android, mulai dari versi 7 (Nougat) ke atas, yang mencakup mayoritas perangkat yang digunakan masyarakat saat ini. Meskipun saat ini aplikasi hanya tersedia di Google Play Store, akses informasi juga difasilitasi melalui versi web agar pengguna iOS atau desktop tetap bisa memanfaatkan layanan digital yang disediakan.

Dalam proses pengembangan, tim menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan kualitas tampilan dan performa aplikasi di perangkat lama, namun upaya uji coba lintas perangkat dilakukan secara intensif untuk memastikan kestabilan sistem. Ke depan, Diskominfo juga berencana menambahkan fitur aksesibilitas, seperti kontras tinggi dan pembaca layar, sebagai bentuk perhatian terhadap pengguna berkebutuhan khusus. Berdasarkan keseluruhan data ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Sadayana memiliki tingkat kompatibilitas yang tinggi, didukung oleh desain inklusif, performa optimal, serta visi pengembangan jangka panjang yang selaras dengan kebutuhan masyarakat Kota Bandung.

5. Browser

Browser merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk memperoleh informasi berkaitan dengan aplikasi. Penggunaan aplikasi ini sangat mendukung penyebaran informasi menggunakan aplikasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi kecepatan akses aplikasi Bandung Sadayana melalui browser. Salah satu faktor utama adalah penggunaan versi terbaru dari browser yang didukung, seperti Google Chrome, Mozilla Firefox, atau Microsoft Edge. Penggunaan versi terbaru browser dapat mengoptimalkan kecepatan akses dan meningkatkan keamanan aplikasi, karena versi terbaru biasanya dilengkapi dengan pembaruan yang memperbaiki bug serta meningkatkan kinerja.

Selain itu, koneksi internet juga berperan penting dalam kelancaran akses aplikasi.

Koneksi internet yang stabil dan cepat akan memungkinkan pengguna untuk mengakses aplikasi dengan lancar, sementara koneksi yang lambat dapat memperlambat proses loading dan interaksi dengan aplikasi. Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah kepadatan trafik pengguna. Pada waktu tertentu, terutama saat ada acara besar atau kegiatan publik di Kota Bandung, banyaknya pengguna yang mengakses aplikasi secara bersamaan bisa menyebabkan aplikasi menjadi lebih lambat atau bahkan mengalami gangguan.

Kompatibilitas browser juga menjadi faktor yang tidak kalah penting. Tidak semua browser memberikan pengalaman yang sama dalam mengakses aplikasi Bandung Sadayana. Beberapa browser mungkin lebih optimal dalam menjalankan aplikasi tersebut, sementara yang lain mungkin memerlukan konfigurasi tambahan atau pembaruan untuk mendukung aplikasi dengan lebih baik. Terakhir, pengaturan cache pada browser juga dapat mempengaruhi performa aplikasi. Jika cache tidak dikelola dengan baik, hal ini bisa memperlambat kinerja aplikasi karena data yang disimpan di cache sudah usang atau terakumulasi dalam jumlah banyak, yang menghambat proses loading.

Secara keseluruhan, faktor-faktor ini saling berinteraksi untuk mempengaruhi seberapa lancar dan cepat aplikasi Bandung Sadayana dapat diakses oleh penggunanya. Optimalisasi setiap faktor dapat memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik saat mengakses aplikasi tersebut.

6. Tautan

Tautan membantu pengguna internet untuk dengan mudah dan cepat berpindah antara halaman-halaman dengan hanya menggunakan satu klik. Tautan terdiri atas teks atau gambar yang dapat diklik untuk membuka halaman baru atau mengakses konten tertentu. Tautan dalam aplikasi Bandung Sadayana umumnya berfungsi dengan baik. Namun, beberapa masalah teknis terkadang dapat terjadi, seperti tautan yang tidak dapat dimuat dengan sempurna pada browser versi lama atau perangkat dengan spesifikasi rendah. Kendala ini juga dapat disebabkan oleh gangguan jaringan atau masalah server yang bersifat sementara. Selain itu, faktor-faktor seperti spesifikasi perangkat, koneksi internet, dan masalah server dapat mempengaruhi kelancaran fungsi tautan.

Jika perangkat pengguna memiliki spesifikasi rendah atau menggunakan browser versi lama, kemungkinan tautan tidak akan dimuat dengan baik. Demikian pula, koneksi internet yang tidak stabil atau gangguan server dapat menyebabkan tautan gagal berfungsi atau tidak dapat mengarah ke halaman yang benar. Dengan demikian, menjaga kualitas perangkat, menggunakan browser terbaru, dan memastikan server serta koneksi internet yang stabil sangat penting untuk memastikan tautan dalam aplikasi dapat berfungsi dengan baik.

Tautan dalam aplikasi Bandung Sadayana berfungsi untuk memudahkan pengguna dalam berpindah antar halaman atau mengakses konten tertentu dengan satu klik. Secara umum, tautan berfungsi dengan baik, meskipun terkadang ada kendala teknis. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain tautan yang tidak dapat dimuat dengan sempurna, terutama pada browser versi lama atau perangkat dengan spesifikasi rendah. Gangguan jaringan atau masalah server juga dapat mempengaruhi fungsionalitas tautan. Pengguna juga melaporkan bahwa mereka mengalami kesulitan saat mengakses tautan, terutama saat trafik pengguna tinggi atau koneksi internet tidak stabil, yang dapat menyebabkan tautan tidak dapat dimuat dengan cepat atau bahkan tidak dapat diakses sama sekali.

Strategi Pemerintah Kota Bandung dalam meraih Daftar Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji melalui Aplikasi Bandung Sadayana terfokus pada pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi pelayanan publik. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi terkait layanan publik serta mempercepat proses pengajuan dan pemrosesan berbagai permohonan yang sebelumnya memerlukan interaksi tatap muka. Melalui inovasi digital yang diterapkan dalam aplikasi Bandung Sadayana, Pemerintah Kota Bandung berhasil meraih penghargaan dalam kategori Daftar Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji, yang menunjukkan komitmen pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang cepat, efektif, dan transparan dengan menggunakan teknologi.

3.1.2. Kualitas Teknik

1. Pembaruan Informasi

Strategi Pemerintah Kota Bandung dalam meraih Daftar Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji melalui Aplikasi Bandung Sadayana tidak terlepas dari berbagai upaya dalam mengatasi tantangan teknis dan meningkatkan pengalaman pengguna. Dari sisi pengembangan, tantangan terbesar adalah memastikan bahwa semua data dari berbagai instansi dapat diintegrasikan secara akurat dan real-time. Kendala teknis dalam sinkronisasi data terkadang menyebabkan keterlambatan dalam pembaruan informasi, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Selain itu, dari sisi pengguna, beberapa laporan menyebutkan bahwa akses aplikasi bisa terasa lambat pada jam-jam tertentu, terutama ketika banyak pengguna mengaksesnya secara bersamaan.

Untuk mengatasi hal tersebut, Pemerintah Kota Bandung secara berkala melakukan optimalisasi server guna meningkatkan kinerja aplikasi dan memastikan stabilitas akses bagi seluruh pengguna. Selain itu, mereka menerapkan strategi peningkatan kapasitas sistem, penguatan infrastruktur teknologi, serta pembaruan algoritma dalam mengelola lalu lintas data. Pemerintah juga berupaya memperbaiki pengalaman pengguna dengan memperhatikan umpan balik masyarakat, melakukan sosialisasi terkait fitur-fitur aplikasi, dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan selalu lengkap, akurat, dan mudah diakses. Pendekatan ini mencerminkan komitmen Pemerintah Kota Bandung dalam menghadirkan inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dengan berbagai strategi tersebut, Aplikasi Bandung Sadayana tidak hanya menjadi sarana informasi yang andal bagi masyarakat tetapi juga berhasil meraih pengakuan sebagai salah satu inovasi pelayanan publik terpuji.

Pembaruan informasi dalam Aplikasi Bandung Sadayana dilakukan secara berkala melalui prosedur yang terstruktur. Tim yang bertanggung jawab memastikan setiap data baru atau perubahan informasi segera diinput agar tetap akurat dan relevan bagi pengguna. Pemerintah Kota Bandung menghadapi tantangan dalam mengintegrasikan data dari berbagai instansi secara real-time, serta mengatasi kendala teknis seperti keterlambatan sinkronisasi dan lambatnya akses aplikasi pada jam-jam tertentu. Untuk mengatasi hal tersebut, optimalisasi server dilakukan secara berkala, disertai peningkatan kapasitas sistem, penguatan infrastruktur teknologi, dan pembaruan algoritma untuk mengelola lalu lintas data. Selain itu, umpan balik dari masyarakat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas informasi serta pengalaman pengguna. Dengan berbagai upaya ini, Aplikasi Bandung Sadayana menjadi platform informasi yang andal dan berkontribusi pada pengakuan sebagai salah satu inovasi pelayanan publik terpuji.

2. Kelengkapan Informasi

Pembaruan informasi dalam aplikasi Bandung Sadayana dilakukan secara berkala dan disesuaikan dengan kebutuhan serta urgensi informasi yang harus disampaikan kepada masyarakat. Secara umum, data diperbarui setiap kali ada perubahan kebijakan, program baru, atau informasi yang memerlukan penyesuaian. Upaya ini merupakan bagian dari strategi Pemerintah Kota Bandung dalam meraih Daftar Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji, di mana keterbaruan dan akurasi informasi menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas layanan publik.

Kelengkapan informasi terus dijaga dengan prosedur yang terstruktur. Evaluasi dan perbaikan dilakukan secara berkelanjutan, dengan keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik sebagai faktor penting dalam peningkatan kualitas layanan. Komitmen ini sejalan dengan strategi Pemerintah Kota Bandung dalam meraih Daftar Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji, di mana inovasi digital seperti Bandung Sadayana memainkan peran penting dalam meningkatkan akses informasi bagi masyarakat. Meskipun sudah cukup lengkap, pemerintah terus berupaya menyempurnakan kelengkapan data dengan memastikan proses pembaruan berjalan cepat dan responsif terhadap kebutuhan publik.

3.1.3. Kinerja Aplikasi

1. Kinerja Aplikasi

Aplikasi Bandung Sadayana menunjukkan kinerja yang efektif dalam menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan relevan bagi masyarakat Kota Bandung. Kinerja aplikasi ini juga didukung oleh sistem pembaruan yang terstruktur dan tepat waktu. Informasi dalam aplikasi Bandung Sadayana diperbarui secara rutin untuk menjaga akurasi dan relevansi konten. Selain itu, aplikasi Bandung Sadayana memiliki responsivitas yang baik dalam menerima masukan dari masyarakat. Umpan balik yang diterima digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki kelengkapan informasi. Dengan demikian, aplikasi ini terus berkembang dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Meskipun secara umum kinerjanya sudah memadai, masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal kelengkapan informasi yang disajikan. Namun, Pemerintah Kota Bandung telah berkomitmen untuk terus menyempurnakan kinerja aplikasi ini melalui evaluasi berkala dan koordinasi dengan instansi terkait. Kinerja aplikasi Bandung Sadayana dapat dikatakan efektif dan efisien dalam menyampaikan informasi publik secara digital, dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan masukan dari masyarakat.

2. Kehandalan

Kehandalan aplikasi ini juga didukung oleh infrastruktur teknologi yang stabil dan prosedur pemeliharaan yang terstruktur. Informasi dalam aplikasi Bandung Sadayana diperbarui secara berkala melalui proses sinkronisasi data yang aman dan terpercaya. Selain itu, aplikasi Bandung Sadayana memiliki sistem pemantauan dan pemeliharaan berkala untuk mencegah terjadinya gangguan teknis. Tim pengelola secara rutin melakukan pengecekan dan pemeliharaan sistem guna memastikan aplikasi tetap berjalan lancar tanpa adanya gangguan yang signifikan. Jika terjadi masalah teknis, tindakan perbaikan dilakukan dengan cepat dan efisien melalui koordinasi dengan pihak terkait, sehingga kehandalan aplikasi tetap terjaga.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam upaya mewujudkan aksesibilitas layanan publik yang optimal melalui aplikasi Bandung Sadayana, diperlukan perbaikan yang mengarah pada bentuk ideal sistem digital pemerintah yang terintegrasi dan responsif. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika serta pengguna aplikasi, salah satu permasalahan utama yang ditemukan adalah integrasi data yang belum sepenuhnya real-time, yang menyebabkan keterlambatan informasi bagi pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kawuryan (2019), yang menyebutkan bahwa kendala utama dalam pelayanan publik digital di Kota Bandung terletak pada keterlambatan sistem dalam memproses data dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dalam bentuk idealnya, aplikasi layanan publik seharusnya mampu mengintegrasikan seluruh data dari berbagai instansi secara otomatis dan terkini. Hal ini dapat diwujudkan melalui penerapan Application Programming Interface (API) dan pendekatan Service-Oriented Architecture (SOA), sebagaimana didukung oleh temuan Ikhbaluddin & Kawuryan (2022), yang menyimpulkan bahwa penggunaan API dalam sistem pemerintahan digital dapat mempercepat aliran data antarinstansi dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Sistem informasi yang baik adalah sistem yang memiliki kapabilitas real-time untuk meningkatkan efisiensi pengambilan keputusan dan kualitas layanan publik (Pamungkas et al, 2020). Sistem real-time dalam aplikasi pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan karena memperpendek waktu tunggu dan memperbaiki akurasi data. Dari segi tampilan awal aplikasi, penelitian ini menemukan bahwa antarmuka Bandung Sadayana masih belum optimal dalam aspek visual dan komunikasi lintas latar belakang pengguna. Meskipun penempatan nama aplikasi dengan huruf besar dan tebal sudah menegaskan identitas, penerapan prinsip visual hierarchy masih belum maksimal. Hal ini mendukung temuan Indraputra & Guntoro (2024), yang menekankan pentingnya desain antarmuka yang memperhatikan alur mata pengguna (eye tracking) serta prinsip Gestalt Visual Perception agar navigasi dalam aplikasi menjadi lebih intuitif.

Logo aplikasi yang berbentuk bola bergelombang sudah cukup mencerminkan dinamika layanan, tetapi belum secara maksimal mencerminkan nilai-nilai utama layanan publik seperti transparansi, aksesibilitas, dan kepercayaan. Berdasarkan prinsip color psychology in UX design, penggunaan warna yang tepat dapat memperkuat citra layanan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Rahman (2020), yang menyatakan bahwa elemen visual seperti warna dan ikon dalam aplikasi layanan publik berperan dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah daerah. Jumlah unduhan aplikasi Bandung Sadayana yang telah melebihi 5.000 kali menunjukkan adanya penggunaan, namun masih terbatas jika dibandingkan dengan aplikasi sejenis seperti JAKI milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Strategi peningkatan visibilitas aplikasi publik dapat dilakukan dengan optimalisasi kata kunci, deskripsi aplikasi, serta penyematan fitur umpan balik langsung. Penelitian ini mengusulkan bahwa fitur umpan balik perlu diperkuat agar Diskominfo dapat merespons keluhan dan saran pengguna secara lebih cepat dan akurat.

Menurut teori Technology Acceptance Model (TAM), tingkat adopsi teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan kemudahan penggunaannya (perceived ease of use). Berdasarkan data sekunder dan wawancara, rating aplikasi Bandung Sadayana yang hanya mencapai 3,5 dari 5 menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan dari sisi

kemudahan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pembaruan sistem secara berkala agar kompatibel dengan browser dan sistem operasi versi terbaru menjadi langkah strategis yang harus diambil oleh Diskominfo. Hal ini tidak hanya bertujuan memastikan fitur-fitur baru dapat berjalan optimal, tetapi juga mencegah potensi kerentanan keamanan. Penelitian sebelumnya oleh Nugraha (2019) menunjukkan bahwa minimnya pembaruan sistem pada aplikasi layanan publik digital berkontribusi pada menurunnya kepercayaan pengguna dan meningkatnya keluhan layanan. Dengan demikian, peningkatan teknis dan fungsional Bandung Sadayana menjadi hal yang sangat penting dalam menjawab tantangan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa strategi peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi Bandung Sadayana pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung merupakan inovasi digital Pemerintah Kota Bandung yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik secara cepat, terintegrasi, dan efisien. Aplikasi ini menggabungkan layanan administrasi kependudukan, kesehatan, transportasi, serta informasi pemerintahan lainnya dalam satu platform dengan antarmuka yang ramah pengguna. Dari aspek kegunaan, aplikasi ini sangat membantu dalam penyebaran informasi, mempercepat proses layanan, dan mendukung komunikasi antarinstansi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni meskipun penelitian telah berhasil mengidentifikasi strategi peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi *Bandung Sadayana*, cakupan analisis masih terbatas pada perspektif internal instansi dan belum secara mendalam menggali persepsi atau tingkat kepuasan dari berbagai lapisan masyarakat pengguna aplikasi. Hal ini membuat gambaran dampak strategis terhadap pengguna akhir belum sepenuhnya tergambarkan secara menyeluruh.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan mempertimbangkan aplikasi lainnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Walikota Bandung, Kepala Diskominfo Kota Bandung, dan pihak-pihak terkait.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Aditya, R. (2023). *Digitalisasi pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok*. Jurnal Pelayanan Terpadu, 4(2), 55–63.

Athala, B. B. (2022). *Kualitas website Jendela Pontianak Integrasi (Jepin) sebagai media informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat* (Skripsi). Universitas Tanjungpura.

Hidayat, A. (2021). *Implementasi sistem informasi pelayanan publik berbasis online di Kota Surabaya*. Jurnal Transformasi Pelayanan Publik, 6(1), 21–30.

Ikhbaluddin, I., & Kawuryan, M. W. (2022). Information Technology Development (Website) in Supporting Government Communication in Depok City, West Java Province. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 50-76. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2699>

Indraputra, K. A., & Guntoro, D. (2024). Penerapan Aplikasi E-Simpel (Sistem Informasi Pelayanan Online) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah (Doctoral Dissertation, IPDN). <http://eprints.ipdn.ac.id/17692/>

Kawuryan, M. W. (2019). The Improvement Of Information Technology (Website) In Supporting Governance Communication In Kota Depok, Province Of West Java. *International Journal of Kybernology*, 4(1). <http://ejournal.ipdn.ac.id/IJOK/article/download/642/472>

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management information systems: Managing the digital firm* (14th ed.). Pearson Education.

Lestari, R. (2021). *Efektivitas aplikasi Si Pandu dalam peningkatan pelayanan publik di Kota Semarang*. Jurnal Administrasi Publik, 12(1), 45–53.

Lostarnau, C., Oyarzún, J., Maturana, H., Soto, G., Señoret, M., Soto, M., ... & Oyarzún, R. (2011). Stakeholder participation within the public environmental system in Chile: Major gaps between theory and practice. *Journal of environmental management*, 92(10), 2470-2478. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301479711001630>

Marpaung, J. (2018). Pengaruh Penggunaan Gadget Dalam Kehidupan. *KOPASTA: Jurnal Program Studi Bimbingan Konseling*, 5(2), 55–64. <https://doi.org/10.33373/kop.v5i2.1521>

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.

Younus, M., Purnomo, E., Nurmandi, A., Mutiarin, D., Manaf, H., Mumtaz, F., Khairunnisa, T., Analyzing the trend of government support for cloud computing usage in e-government architecture *Journal of Cloud Computing* (2025). 14:14. <https://doi.org/10.1186/s13677-025-00735-y>

Almukhtar, M., & Alzahrani, H. (2016). "The Importance of Information Security in E-Government." *International Journal of Public Administration*. <https://journalsearches.com/journal.php?title=international+journal+of+public+administration>

- Pamungkas, A. R., Nugroho, L. E., & Sulisty, S. (2020). Evaluasi faktor kegagalan sistem informasi pada kesiapan penerapan e-government: Studi literatur. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 3(3), 143-152.
<https://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/jiko/article/view/2176>
- Pham-Duc, B., Tran, T., Huu Hoang, D., & Bao Do, C. (2023). Global scientific literature on human resource development: a bibliometric analysis using Scopus database. *European Journal of Training and Development*, 47(7/8), 846-861.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-01-2022-0004/full/html>
<https://doi.org/10.1108/EJTD-01-2022-0004>
- Putri, T. S., & Zahrati, W. (2022). Pengujian Reliability Aplikasi Smart City Menggunakan Teknik Pengujian Eksplorasi Berbasis Tur. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 7796.
- Pribadi, U., Aji, J. S., Saharuddin, E., Sos, S., Ahdarrijal, Y., IP, S., ... & IP, S. (2024). *Smart Government Berbasis Partisipasi Publik*. Samudra Biru.
- Rahmadina, S. (2022). *Analisis kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bengkulu* (Skripsi). Universitas Bengkulu.
- Ramadhani, M. (2022). *Evaluasi pemanfaatan aplikasi Tangerang LIVE dalam meningkatkan pelayanan publik*. *Jurnal E-Administrasi*, 5(1), 40–49.
- Salsabila, N. (2023). *Analisis pemanfaatan aplikasi Bandung Sadayana dalam pelayanan publik Kota Bandung* (Skripsi). Universitas Pasundan.
- Suryani, T. (2020). *Peran aplikasi Lapor Sleman dalam peningkatan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah*. *Jurnal E-Government*, 9(2), 77–85.
- Tarigan, A. C. (2023). *Kualitas website DPMPSTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam meningkatkan pelayanan informasi publik* (Skripsi). Universitas Katolik Widya Mandira.
- Wahyuni, S. (2020). *Analisis efektivitas aplikasi Pukul 12 sebagai media informasi publik Kota Yogyakarta*. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 8(3), 111–119.