

OPTIMALISASI PEMANFAATAN APLIKASI TAHU SUMEDANG PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK KABUPATEN SUMEDANG PROVINSI JAWA BARAT

Alip Nur Rahman

NPP.32.0354

Asal Pendaftaran: Kabupaten Sumedang , Provinsi Jawa Barat

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.0354@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Ikhabaluddin, S.Kom., M.Si.

ABSTRACT

Problem statement: Tahu Sumedang is a super app that integrates various public services from multiple government agencies into a single, accessible digital platform. However, there has been a lack of research specifically analyzing how the local government optimizes the use of this application. Most existing studies have focused on general aspects such as technology adoption or user satisfaction, without deeply exploring the technical, institutional, and resource-related strategies involved in its implementation. Addressing this research gap is essential to ensure that the digital transformation of public services can be carried out more effectively and sustainably. **Purpose:** This study aims to analyze the implementation of the Tahu Sumedang application in improving the quality of public services in Sumedang Regency by using the theory of public service optimization by Siringoringo (2005) as an analytical framework. **Method:** This research employs a qualitative method with data collection techniques including in-depth interviews with officials from the Department of Communication and Information, Encryption, and Statistics (Diskipas), as well as community users. Document analysis was also conducted. **Result:** The results indicate that the application has enhanced public service effectiveness by facilitating easier service access, reducing queues at the Public Service Mall (MPP), and improving operational efficiency in government. Previously scattered services are now accessible in a single application, minimizing the need for physical visits to service offices. The app also supports transparency and accountability in public service delivery. However, several challenges remain, such as limited information technology infrastructure, insufficient budget for development and training, and a lack of public outreach and awareness about the application. Supporting resources, such as facilities, infrastructure, and digital devices, are relatively adequate but still require updates to keep up with technological developments. In addition, human resources play a critical role in the successful implementation of this app. Ongoing training, regular evaluation, and cross-sectoral coordination are needed to ensure that services continue to evolve and adapt to public needs. **Conclusion:** In conclusion, Tahu Sumedang is an effective digital innovation for optimizing public service delivery in Sumedang Regency. The application can serve as a model for digital transformation in public services across other regions. To achieve full optimization, continuous improvements in infrastructure, human resource capacity development, and inter-sectoral collaboration are necessary.

Keywords: Tahu Sumedang Application, Service Optimization

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian) : Aplikasi Tahu Sumedang merupakan super app yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dari sejumlah dinas dalam satu platform digital yang mudah diakses. Namun, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana strategi optimalisasi pemanfaatan aplikasi ini dilakukan oleh pemerintah daerah. Kebanyakan studi terdahulu masih berfokus pada aspek adopsi teknologi atau kepuasan pengguna secara umum, tanpa menggali secara mendalam tantangan dan strategi teknis, kelembagaan, serta sumber daya yang digunakan dalam penerapannya. Kesenjangan ini penting untuk diisi agar proses transformasi digital pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efektif dan berkelanjutan. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi Tahu Sumedang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sumedang dengan menggunakan teori optimalisasi pelayanan publik menurut Siringoringo (2005) sebagai kerangka analisis. **Metode :** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada pejabat Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik (Diskipas) serta masyarakat pengguna layanan, disertai analisis dokumen. **Hasil/Temuan :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik dengan mempermudah akses layanan, mengurangi antrean di Mal Pelayanan Publik (MPP), serta meningkatkan efisiensi operasional pemerintahan. Layanan yang sebelumnya tersebar kini dapat diakses dalam satu aplikasi, sehingga meminimalkan kebutuhan kunjungan fisik ke kantor layanan. Aplikasi ini juga turut mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Namun, terdapat beberapa tantangan yang masih perlu diatasi, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, minimnya anggaran pengembangan dan pelatihan, serta kurangnya sosialisasi aplikasi kepada masyarakat. Sumber daya penunjang, seperti sarana, prasarana, dan perangkat digital, dinilai cukup memadai tetapi masih membutuhkan pembaruan untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi. Selain itu, sumber daya manusia juga menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi aplikasi ini. Diperlukan pelatihan berkelanjutan, evaluasi rutin, serta koordinasi lintas bidang agar layanan dapat terus berkembang dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. **Kesimpulan :** Kesimpulannya, aplikasi Tahu Sumedang merupakan inovasi digital yang efektif dalam mengoptimalkan pelayanan publik di Kabupaten Sumedang. Aplikasi ini dapat dijadikan contoh dalam transformasi digital pelayanan publik di daerah lain. Untuk mencapai optimalisasi penuh, dibutuhkan perbaikan berkelanjutan pada aspek infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta kolaborasi lintas sektor.

Kata Kunci: Aplikasi Tahu Sumedang, Optimalisasi Layanan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital saat ini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Teknologi telah mendorong terjadinya perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk bisa beradaptasi dan memanfaatkan teknologi digital secara optimal demi meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, terbuka, dan efisien sebagai bentuk birokrasi algoritmik menggunakan teknik pemrosesan bahasa alami untuk menyediakan informasi dan layanan kepada warga (CortésCediel et al., 2023, hlm. 2).. Salah satu bentuk adaptasi ini adalah melalui pemanfaatan aplikasi layanan publik berbasis digital yang dapat diakses masyarakat, seperti yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Sumedang.

Sebagai salah satu daerah yang aktif dalam pengembangan sistem digital, Kabupaten

Sumedang berhasil meraih skor tertinggi dalam Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat kabupaten/kota pada tahun 2022. Salah satu inovasi utamanya adalah pengembangan aplikasi layanan publik “Tahu Sumedang” yang berbasis mobile. Aplikasi ini dikembangkan dengan konsep “single window”, di mana berbagai layanan dari seluruh perangkat daerah diintegrasikan ke dalam satu aplikasi. Melalui Tahu Sumedang, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi, informasi publik, hingga laporan pengaduan secara digital.

Namun, pemanfaatan aplikasi ini masih belum menunjukkan hasil yang optimal. Dari total penduduk Kabupaten Sumedang yang mencapai lebih dari 1 juta jiwa, jumlah pengunduh aplikasi Tahu Sumedang baru menyentuh angka 10 ribu. Artinya, tingkat adopsinya masih sangat rendah. Beberapa faktor yang diduga menjadi penyebabnya antara lain tingkat pendidikan masyarakat yang belum merata, rendahnya literasi digital, serta belum meratanya upaya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah daerah kepada masyarakat serta kurangnya koordinasi antarperangkat daerah menjadi hambatan dalam optimalisasi maka pentingnya strategi komunikasi yang efektif dan kolaborasi antarinstansi untuk mengatasi tantangan tersebut (Kawuryan, 2022).

Selain tantangan dari sisi masyarakat, persoalan internal dalam birokrasi juga berkontribusi terhadap belum maksimalnya implementasi layanan digital ini. Dalam dokumen perencanaan seperti Renstra dan Laporan Kinerja Diskominfo Sumedang, tidak ditemukan program yang secara eksplisit menargetkan peningkatan kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Fokus pembangunan justru masih cenderung pada peningkatan kapasitas aparatur, padahal keberhasilan layanan publik digital sangat bergantung pada partisipasi dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna.

Melihat kondisi ini, penting bagi pemerintah daerah untuk merumuskan strategi optimalisasi pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang secara lebih menyeluruh karena layanan digital dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi birokrasi (Nurnawati, 2022). Pemerintah perlu menjamin bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk yang tinggal di pedesaan dan yang memiliki pendidikan terbatas, memiliki akses serta pemahaman yang cukup untuk menggunakan layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai hambatan dalam pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang, serta merumuskan strategi yang tepat agar aplikasi ini benar-benar dapat menjadi jembatan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan bagi seluruh warga Kabupaten Sumedang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pemerintah Kabupaten Sumedang telah berupaya memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi Tahu Sumedang, yang bertujuan memberikan kemudahan akses layanan publik secara digital. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat dalam hal kecepatan, kejelasan, dan efektivitas pelayanan.

Terdapat kesenjangan signifikan antara target pemerintah dengan realisasi pemanfaatan aplikasi tersebut. Meskipun sudah disediakan sebagai sarana digitalisasi layanan publik, masih banyak pengguna yang mengeluhkan lambatnya respon, ketidakpastian waktu penyelesaian layanan, serta minimnya komunikasi dari instansi terkait. Data awal menunjukkan bahwa beberapa layanan yang dijanjikan cepat justru mengalami keterlambatan dan kurangnya transparansi dalam prosesnya. Hal ini mengindikasikan adanya kendala dalam pengelolaan operasional aplikasi dan koordinasi antar perangkat daerah dalam menindaklanjuti permohonan masyarakat secara digital.

Selain itu, masyarakat cenderung membandingkan aplikasi Tahu Sumedang dengan platform layanan digital di daerah lain yang dinilai lebih responsif dan user-friendly. Hal ini tercermin dari rendahnya tingkat kepuasan pengguna serta kepercayaan terhadap aplikasi. Faktor-faktor seperti

minimnya evaluasi berkelanjutan, kurang terintegrasinya layanan, dan peran terbatas dari Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pengembangan aplikasi turut memperburuk kondisi ini.

Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali tantangan utama dalam pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang, mengevaluasi penyebab kurang optimalnya pelayanan digital, serta merumuskan strategi yang efektif untuk mengoptimalkan fungsi aplikasi tersebut sebagai media pelayanan publik yang efisien, transparan, dan dapat diandalkan bagi masyarakat Kabupaten Sumedang.

1.3. Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengkaji pemanfaatan dan optimalisasi aplikasi layanan publik berbasis digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pada Tahun 2024 Dilakukan penelitian oleh Ikmal Yanuar Pratama mengenai “Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi Tahu Sumedang di Kabupaten Sumedang” menyoroti pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang sebagai media pelayanan digital. Penelitian ini sejalan dengan fokus penelitian saya, meskipun berbeda pada lokasi dan target yang diteliti.

Selanjutnya, penelitian oleh Mohamad Steven Alim dan Rizkiyanto Ibrahim tentang “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital Desa Moluo, Kabupaten Gorontalo Utara” pada Tahun 2024 yang meneliti efektivitas sistem pelayanan publik digital dalam konteks perubahan sosial dan teknologi. Hasil penelitian tersebut memberikan gambaran penting mengenai tantangan optimalisasi pelayanan digital yang juga relevan dengan konteks Kabupaten Sumedang.

Penelitian yang dilakukan oleh Yovianus Epan dan Pebri Hariawan dalam jurnal “Optimalisasi Pelayanan Digital dalam Misi Penjangkauan Homo Digitalis” yang dilaksanakan pada tahun 2023 memfokuskan pada upaya penjangkauan masyarakat yang melek digital, sebuah aspek yang paralel dengan evaluasi optimalisasi dalam penelitian ini.

Selain itu, Jihan Nabilah Tahun 2024 dalam penelitiannya tentang “Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Bedas Smart Service dalam Mendukung Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung” menggunakan teori optimalisasi dari Siringoringo, sama seperti penelitian saya, namun dengan fokus pada aplikasi dan lokasi yang berbeda.

Terakhir Penelitian Oleh Aryo Gutawa Tahun 2022, penelitian oleh Aryo Augutawa mengenai “Optimalisasi Aplikasi JAKI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan oleh Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta” juga menggunakan teori optimalisasi, dengan perbedaan pada metode pengumpulan data dan konteks aplikasi yang diteliti.

Dengan mengkaji berbagai penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melengkapi kajian dengan fokus pada kendala dan strategi optimalisasi pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang di Kabupaten Sumedang, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih spesifik dan aplikatif bagi pengembangan layanan digital pemerintahan di daerah tersebut.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis Penelitian ini menghadirkan pendekatan yang berbeda dan belum banyak dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana kebaruan ilmiah terletak pada analisis strategis dan kontekstual terhadap optimalisasi pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang sebagai platform layanan publik digital terintegrasi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak fokus pada evaluasi kualitas teknis, isi, atau tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pemerintah (seperti yang ditemukan dalam penelitian oleh Ikmal Yanuar Pratama, Mohamad Steven Alim, dan Aryo Augutawa), penelitian ini mengkaji secara

mendalam bagaimana strategi pengelolaan internal oleh Dinas Komunikasi dan Informatika serta faktor eksternal yang mempengaruhi efektivitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kebaruan penelitian juga terlihat pada fokus geografis dan objek kajian, yaitu Kabupaten Sumedang dan aplikasi Tahu Sumedang, yang sampai saat ini masih sedikit diteliti secara menyeluruh. Selain itu, penelitian ini menyoroti tantangan dalam adopsi teknologi oleh masyarakat serta integrasi layanan yang belum optimal, yang belum banyak dibahas secara komprehensif dalam kajian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru berupa rekomendasi strategis yang aplikatif untuk peningkatan kualitas pelayanan publik digital di tingkat daerah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara mendalam fenomena terkait optimalisasi pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang dalam pelayanan publik di Kabupaten Sumedang. 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 pengelolaan dan penggunaan aplikasi tersebut.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dokumentasi, dan triangulasi sebagai upaya meningkatkan keabsahan data. Wawancara dilakukan kepada para informan yang memiliki peran strategis dan teknis dalam pengelolaan aplikasi Tahu Sumedang serta para pengguna aplikasi dari kalangan masyarakat. Observasi dilakukan untuk melihat langsung proses pelayanan dan penggunaan aplikasi di lapangan. Dokumentasi meliputi data resmi, laporan, dan catatan terkait pelaksanaan layanan digital melalui aplikasi Tahu Sumedang.

Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling untuk mendapatkan informan kunci yang berkompeten dalam pengelolaan aplikasi, serta teknik accidental sampling untuk memperoleh perspektif dari pengguna aplikasi secara acak dan representatif. Informan kunci meliputi pejabat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumedang, staf teknis pengelola aplikasi, dan masyarakat pengguna aplikasi.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumedang serta beberapa lokasi publik yang menjadi tempat masyarakat mengakses layanan digital. Pengumpulan data dilakukan selama satu bulan, yaitu pada bulan Desember 2024 sampai Januari 2025. Analisis data menggunakan teknik analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (1992:16) yang mencakup tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui penyebab belum optimalnya pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang sebagai layanan digital pemerintahan di Kabupaten Sumedang. Selanjutnya untuk Mengetahui strategi apa yang akan diterapkan Dinas Komunikasi dan informasi, Persandian dan Statistik dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena dapat menggambarkan secara mendalam fenomena yang diteliti, yaitu strategi optimalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Tahu Sumedang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumedang. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami proses,

hambatan, serta dinamika implementasi pelayanan publik digital dari perspektif para pelaku yang terlibat langsung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dokumentasi, dan triangulasi. Wawancara dilakukan kepada informan dari internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumedang yang memiliki peran strategis dalam pengembangan dan operasional aplikasi Tahu Sumedang, serta masyarakat pengguna aplikasi dari berbagai latar belakang. Observasi dilakukan terhadap kondisi lapangan saat aplikasi digunakan oleh masyarakat, baik di kantor pelayanan publik maupun lokasi akses digital lainnya. Dokumentasi meliputi arsip, laporan internal, catatan rapat, dan data resmi terkait penggunaan serta pengembangan aplikasi.

Pemilihan informan dilakukan melalui dua teknik, yaitu snowball sampling dan accidental sampling. Teknik snowball sampling digunakan untuk menjangkau informan dari lingkungan internal Diskominfo Kabupaten Sumedang, dengan cara meminta rekomendasi dari informan awal yang memiliki pengetahuan tentang aplikasi Tahu Sumedang. Sedangkan teknik accidental sampling digunakan untuk memilih masyarakat pengguna aplikasi secara acak yang ditemui di lapangan dan bersedia menjadi responden. Teknik ini memungkinkan peneliti menangkap pengalaman langsung dari pengguna aplikasi secara alami dan spontan.

Informan kunci dalam penelitian ini antara lain adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumedang serta Kepala Bidang Aplikasi Informatika (Aptika), yang memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan strategis terkait aplikasi. Selain itu, staf teknis dari Sub Bagian Aplikasi dan Informatika juga diwawancarai untuk mendapatkan gambaran teknis pengelolaan aplikasi. Dari sisi pengguna, lima orang masyarakat dari berbagai kecamatan yang telah menggunakan aplikasi Tahu Sumedang turut dilibatkan guna memperkaya perspektif penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumedang serta di beberapa titik pelayanan publik di wilayah Sumedang, seperti kecamatan dan kantor desa/kelurahan. Proses pengumpulan data dilakukan selama satu bulan, yaitu pada bulan Januari 2025. Dalam rentang waktu tersebut, peneliti melakukan observasi langsung, wawancara, serta mengumpulkan dokumen yang relevan dengan pengelolaan aplikasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992:16). Analisis tersebut meliputi tiga tahapan utama, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Tahap reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi penting dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif dan temuan tematik. Terakhir, kesimpulan ditarik secara induktif berdasarkan pola-pola yang muncul dari data untuk memperoleh pemahaman mendalam terkait strategi optimalisasi aplikasi Tahu Sumedang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis optimalisasi pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang sesuai dengan indikator sebagai berikut :

3.1 Mengapa Aplikasi Tahu Sumedang Belum Optimal

Hasil ini disajikan sesuai dengan teori Optimalisasi yang dikemukakan oleh Hotniar Siringoringo (2005) yang meliputi tiga dimensi yaitu Tujuan, Alternatif Keputusan, serta Sumberdaya yang dibatasi. Setiap dimensi dianalisis untuk mengidentifikasi Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Tahu Sumedang yang dilakukan oleh Dinas.

1. Tujuan

Dalam konteks optimalisasi pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang, tujuan utama dari pengembangan aplikasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan

publik di Kabupaten Sumedang karena Penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan atau yang lebih dikenal dengan *electronic government (e-government)* secara sederhana memiliki tujuan untuk memudahkan aktifitas pemerintahan (Ikhbaluddin, 2020). Aplikasi ini dirancang sebagai sarana digital yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai jenis layanan pemerintahan, seperti layanan perizinan, pengaduan, hingga informasi publik secara cepat, transparan, dan tanpa harus datang langsung ke kantor dinas.

Berdasarkan hasil penelitian, tujuan ini telah tercermin dalam implementasi aplikasi, di mana sebagian besar responden masyarakat dan pegawai menyatakan bahwa aplikasi ini membantu mempercepat proses layanan serta mempermudah akses informasi. Aplikasi Tahu Sumedang juga telah berhasil mengurangi kepadatan dan antrean di Mall Pelayanan Publik (MPP), sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya.

Namun, dalam implementasinya, pencapaian tujuan ini belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai kendala seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi yang merata, dan keterbatasan sumber daya internal pemerintah daerah. Walaupun sebagian besar fitur layanan telah tersedia, belum semua masyarakat mengetahui cara penggunaan aplikasi secara menyeluruh, dan belum semua perangkat daerah aktif mengintegrasikan layanannya ke dalam sistem aplikasi.

Secara teori, hal ini sesuai dengan konsep dimensi “Tujuan” dalam teori optimalisasi menurut Siringoringo (2005), yang menyatakan bahwa optimalisasi harus berorientasi pada pencapaian hasil maksimal dari tujuan yang telah dirancang sejak awal. Dalam konteks ini, tujuan peningkatan pelayanan publik melalui transformasi digital telah mulai dicapai, tetapi masih membutuhkan penguatan dari sisi internal organisasi dan pemanfaatan teknologi secara menyeluruh agar aplikasi ini benar-benar optimal dalam mencapai target-target pelayanan yang diharapkan.

a. Maksimalisasi

Maksimalisasi dalam konteks pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kabupaten Sumedang untuk mengoptimalkan seluruh potensi teknologi digital dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Melalui pendekatan maksimalisasi, pemerintah berusaha mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik ke dalam satu platform digital, sehingga aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana administrasi, tetapi juga sebagai pusat informasi, pengaduan, dan layanan interaktif bagi masyarakat.

Tujuan maksimalisasi terlihat dari komitmen pemerintah dalam menyediakan fitur-fitur pelayanan yang luas, seperti perizinan online, pengajuan dokumen kependudukan, pelaporan pengaduan masyarakat, serta akses informasi dari berbagai dinas. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan hanya dengan satu aplikasi, tanpa harus berpindah-pindah kanal atau mendatangi kantor fisik.

Dari sisi tata kelola pemerintahan, maksimalisasi juga diwujudkan melalui integrasi data dan sistem antar instansi, yang memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan tepat sasaran inovasi, selain itu kemampuan komunikasi, dan efektivitas koordinasi dalam mendukung perubahan berbasis teknologi (Khairi, 2023). Pemerintah tidak hanya berusaha menyediakan layanan, tetapi juga menjadikan aplikasi sebagai alat strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan berbasis data.

Secara keseluruhan, pendekatan maksimalisasi bertujuan untuk memastikan bahwa potensi aplikasi Tahu Sumedang dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat dan instansi pemerintah, sejalan dengan dimensi tujuan dalam teori optimalisasi yang menekankan pencapaian hasil terbaik dari penggunaan sumber daya yang ada.

b. Minimalisasi

Sebaliknya, pendekatan minimalisasi dalam optimalisasi aplikasi Tahu Sumedang berfokus pada pengurangan hambatan-hambatan yang dapat menghambat proses pelayanan publik, baik dari sisi masyarakat maupun dari sisi penyedia layanan. Tujuan minimalisasi ini secara konkret diarahkan pada pengurangan interaksi fisik yang tidak efisien, antrian panjang, waktu tunggu yang lama, dan biaya transportasi masyarakat ke kantor-kantor pelayanan.

Aplikasi Tahu Sumedang memberikan solusi nyata melalui digitalisasi proses layanan. Pengguna tidak perlu lagi mendatangi kantor pemerintahan secara langsung, karena proses seperti pendaftaran, verifikasi, hingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara daring. Ini secara signifikan meminimalisasi waktu dan biaya yang biasanya dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Selain itu, minimalisasi juga menasar pengurangan beban kerja manual bagi petugas pelayanan. Dengan sistem yang terdigitalisasi, petugas dapat fokus pada layanan yang lebih penting dan strategis, sementara proses administratif berjalan secara otomatis melalui sistem aplikasi. Hal ini juga meminimalisasi kemungkinan kesalahan input data, penyimpangan prosedur, dan potensi praktik maladministrasi.

Lebih lanjut, pendekatan minimalisasi dalam konteks ini juga mencakup upaya untuk menyesuaikan pelayanan dengan keterbatasan yang dimiliki oleh masyarakat, seperti literasi digital yang masih rendah. Oleh karena itu, desain aplikasi dibuat seintuitif dan sesederhana mungkin agar bisa digunakan oleh semua kalangan, termasuk masyarakat yang belum terlalu akrab dengan teknologi. Dengan demikian, pendekatan minimalisasi tidak hanya membantu efisiensi proses, tetapi juga memperluas jangkauan layanan kepada kelompok masyarakat yang sebelumnya kesulitan mengakses pelayanan secara konvensional.

3.2 Strategi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang

Berdasarkan hasil penelitian, strategi yang dijalankan meliputi peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan evaluasi berkala, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta penyempurnaan fitur dan menu dalam aplikasi agar lebih mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Strategi-strategi ini mencerminkan upaya untuk memaksimalkan dimensi tujuan dalam teori optimalisasi, yakni mencapai hasil yang optimal dengan sumber daya yang tersedia. Pengelolaan sumber daya manusia yang terstruktur dan pembagian tugas yang jelas antar bidang menunjukkan penerapan alternatif keputusan yang efektif dalam memanfaatkan potensi yang ada.

Selain itu, upaya meningkatkan infrastruktur dan memperbaiki fitur aplikasi merupakan respon terhadap keterbatasan sumber daya yang dibatasi, yang harus diatasi agar pelayanan digital dapat berjalan optimal. Pendekatan ini konsisten dengan prinsip teori optimalisasi yang menekankan pentingnya penggunaan sumber daya secara efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Alternatif Keputusan

Alternatif keputusan dalam konteks pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang merujuk pada berbagai strategi dan pilihan tindakan yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang untuk memastikan aplikasi ini berjalan efektif dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Proses pengambilan keputusan ini mencakup penyesuaian kebijakan, pengembangan fitur aplikasi, strategi sosialisasi, serta peningkatan kualitas pelayanan digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah mencoba beberapa alternatif kebijakan, seperti memperluas jangkauan informasi melalui media sosial, melakukan pelatihan dan

sosialisasi kepada masyarakat secara bertahap, serta mengintegrasikan layanan-layanan dari berbagai dinas ke dalam satu platform digital. Namun, efektivitas dari pilihan-pilihan ini masih belum merata dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Beberapa masyarakat yang memiliki literasi digital rendah masih merasa kesulitan dalam mengakses atau memahami cara kerja aplikasi tersebut.

Selain itu, pemerintah juga mencoba mengoptimalkan kehadiran aplikasi ini dengan menyediakan bantuan melalui call center, loket pendampingan di MPP, dan petugas pendamping digital. Ini merupakan salah satu bentuk alternatif keputusan yang diarahkan untuk mengatasi hambatan penggunaan aplikasi secara langsung di lapangan. Namun demikian, belum semua perangkat daerah menunjukkan komitmen yang sama dalam mendukung penuh digitalisasi pelayanan melalui aplikasi ini.

Dalam kerangka teori optimalisasi dari Siringoringo (2005), alternatif keputusan adalah proses rasional untuk memilih solusi terbaik dari berbagai opsi yang tersedia dalam rangka mencapai tujuan dengan mempertimbangkan sumber daya yang terbatas. Dalam konteks ini, alternatif keputusan yang telah ditempuh pemerintah Sumedang masih perlu dikaji secara berkelanjutan agar benar-benar mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dan menjawab tantangan digitalisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, penguatan kolaborasi lintas sektor serta adaptasi kebijakan berbasis data lapangan menjadi hal penting dalam menunjang keberhasilan alternatif keputusan ke depan.

Efektivitas dan efisiensi merupakan indikator penting dalam menilai optimalisasi pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang. Efektivitas diartikan sebagai sejauh mana aplikasi ini mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, dan keterpaduan dalam pelayanan publik. Sementara efisiensi merujuk pada penggunaan sumber daya—baik waktu, tenaga, maupun biaya—secara optimal dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Tahu Sumedang telah memberikan dampak yang cukup signifikan dalam mempersingkat proses layanan publik. Beberapa responden masyarakat menyatakan bahwa penggunaan aplikasi ini mengurangi waktu tunggu, mempermudah akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor, dan menghindari antrean panjang di MPP. Ini membuktikan bahwa aplikasi tersebut memiliki tingkat efektivitas yang baik dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah.

Namun demikian, dari sisi efisiensi, masih terdapat beberapa catatan penting. Misalnya, belum semua masyarakat terbiasa menggunakan aplikasi secara mandiri karena perbedaan kemampuan literasi digital. Hal ini menyebabkan masih banyak warga yang tetap datang langsung ke MPP untuk mendapatkan bantuan atau penjelasan dari petugas. Selain itu, dalam beberapa kasus, pengguna aplikasi mengalami kendala teknis seperti jaringan internet tidak stabil atau fitur aplikasi yang belum sepenuhnya responsif, yang pada akhirnya menghambat efisiensi proses layanan.

Dalam perspektif teori optimalisasi menurut Siringoringo (2005), efektivitas dan efisiensi menjadi tolok ukur keberhasilan dalam mengalokasikan sumber daya terbatas untuk mencapai hasil maksimal. Dalam konteks ini, aplikasi Tahu Sumedang telah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya. Perlu adanya penguatan infrastruktur digital, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta perbaikan antarmuka pengguna (user interface) agar aplikasi ini semakin mudah diakses dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

3. Sumber Daya yang Dibatasi

Sumber daya yang dibatasi merupakan salah satu kendala paling signifikan dalam proses optimalisasi aplikasi Tahu Sumedang. Dalam teori optimalisasi menurut Siringoringo (2005), keterbatasan sumber daya menjadi faktor penentu terhadap keberhasilan pencapaian tujuan karena strategi yang baik pun tidak akan berhasil tanpa didukung oleh sumber daya yang memadai. Dalam

konteks ini, sumber daya yang dimaksud meliputi infrastruktur teknologi, perangkat pendukung, hingga sumber daya manusia yang kompeten.

Keterbatasan sumber daya menyebabkan implementasi aplikasi Tahu Sumedang tidak selalu berjalan lancar dan merata di seluruh wilayah Kabupaten Sumedang. Oleh karena itu, pembahasan dalam indikator ini dibagi ke dalam dua sub dimensi utama, yaitu Sumber Daya Penunjang dan Sumber Daya Manusia.

a. Sumber Daya Penunjang

Gijón et al. (2025) mengatakan adopsi layanan egovernment sangat dipengaruhi oleh keterampilan digital, kepercayaan terhadap layanan digital, serta akses internet yang andal. Sumber daya penunjang mencakup infrastruktur teknologi yang diperlukan agar aplikasi Tahu Sumedang dapat diakses dan digunakan secara optimal. Dari hasil penelitian, masih ditemukan keluhan dari masyarakat di beberapa wilayah mengenai jaringan internet yang lambat, bahkan tidak stabil. Hal ini menjadi kendala serius mengingat seluruh sistem aplikasi bergantung pada konektivitas daring.

Selain jaringan internet, perangkat keras seperti ponsel pintar yang digunakan masyarakat juga tidak semuanya mendukung aplikasi tersebut. Masih banyak warga yang menggunakan perangkat dengan kapasitas terbatas, sehingga menyebabkan aplikasi menjadi lambat, bahkan tidak dapat dibuka. Masalah teknis seperti ini menjadi tantangan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata karena akses terbuka terhadap data pemerintah memiliki peran penting dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Chen&Hu, 2025, hlm. 2). Oleh karena itu, pemerintah perlu mempertimbangkan dukungan infrastruktur yang lebih merata serta mengembangkan versi aplikasi yang ringan dan kompatibel dengan berbagai perangkat. Di sisi lain, kerja sama dengan penyedia layanan internet juga bisa menjadi solusi jangka panjang untuk memperluas cakupan akses teknologi.

Agar aplikasi dapat terus berkembang dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, diperlukan juga perencanaan berkelanjutan untuk pengembangan sistem. Misalnya, pembaruan fitur, peningkatan keamanan data, serta perluasan integrasi layanan. Semua ini menuntut investasi sumber daya penunjang yang tidak sedikit dan harus direncanakan secara strategis.

b. Sumber Daya Manusia

Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi tantangan yang tidak bisa diabaikan. Berdasarkan data lapangan, masih ada petugas pelayanan yang belum menguasai sepenuhnya penggunaan sistem digital. Hal ini menyebabkan pelayanan melalui aplikasi belum berjalan sepenuhnya optimal karena masih sering bergantung pada proses manual.

Selain itu, kemampuan teknis untuk melakukan troubleshooting, pembaruan informasi, dan asistensi kepada masyarakat juga belum merata di semua dinas. Padahal, keberhasilan layanan digital sangat tergantung pada kesiapan dan kompetensi aparatur dalam mengelola dan mendampingi penggunaan aplikasi.

Dari sisi masyarakat, tantangan juga muncul dari rendahnya literasi digital, terutama di kalangan usia lanjut atau kelompok dengan pendidikan terbatas. Banyak warga yang belum memahami cara menggunakan aplikasi, bahkan belum familiar dengan penggunaan ponsel cerdas untuk layanan publik. Untuk itu, perlu ada program pelatihan yang terstruktur baik bagi pegawai pemerintah maupun masyarakat. Kolaborasi antar sektor, seperti dengan Dinas Pendidikan, Kominfo, serta perguruan tinggi, bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia secara menyeluruh.

Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik dari internal pemerintah maupun masyarakat pengguna, aplikasi Tahu Sumedang dapat bergerak menuju optimalisasi yang lebih realistis dan berkelanjutan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam upaya mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Tahu Sumedang, ditemukan sejumlah temuan utama yang menjadi tantangan sekaligus potensi pengembangan ke depan. Hasil wawancara dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika serta masyarakat pengguna menunjukkan bahwa aplikasi ini telah berhasil menyatukan berbagai layanan publik ke dalam satu pintu digital. Namun demikian, efektivitas aplikasi masih terhambat oleh beberapa faktor krusial yang perlu dibenahi untuk mendekati bentuk ideal sistem pelayanan publik digital.

Salah satu masalah utama yang diidentifikasi adalah belum meratanya literasi digital masyarakat, terutama di wilayah pedesaan. Banyak warga yang belum sepenuhnya memahami cara menggunakan aplikasi atau belum memiliki perangkat yang memadai. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat adopsi dan pemanfaatan aplikasi secara merata. Temuan ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa tingkat penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan. Hambatan ini juga sejalan dengan teori optimalisasi menurut Siringoringo (2005), bahwa sumber daya dan kemampuan pengguna merupakan variabel penting dalam mencapai tujuan yang efisien.

Selain itu, dari sisi infrastruktur, aplikasi Tahu Sumedang juga menghadapi tantangan dalam hal kestabilan jaringan internet dan ketersediaan perangkat keras pada layanan publik di tingkat desa. Keterbatasan infrastruktur ini menghambat kelancaran operasional aplikasi, terutama saat masyarakat mencoba mengakses layanan dari wilayah dengan koneksi yang tidak stabil. Masalah ini mendukung temuan Hidayatullah (2021), yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik di daerah akan sulit optimal jika tidak ditopang oleh infrastruktur TIK yang merata dan kuat. Oleh karena itu, perlu dilakukan percepatan pembangunan infrastruktur digital, khususnya di wilayah yang belum tersentuh jaringan internet yang memadai.

Dari aspek antarmuka, aplikasi Tahu Sumedang memang sudah cukup user-friendly dalam menampilkan menu layanan, namun masih ada potensi peningkatan dalam hal desain visual dan navigasi agar dapat lebih inklusif terhadap semua kalangan, terutama lansia dan pengguna dengan keterbatasan literasi digital. Penelitian oleh Indraputra & Guntoro (2024) menyatakan bahwa antarmuka aplikasi publik yang efektif perlu memperhatikan prinsip-prinsip visual perception dan kemudahan navigasi, sehingga pengguna tidak merasa bingung atau frustrasi saat menggunakan layanan.

Jika dibandingkan dengan aplikasi JAKI milik Pemprov DKI Jakarta, Tahu Sumedang masih memiliki ruang perbaikan dalam hal integrasi antarinstansi, fitur pelacakan layanan secara real-time, dan pengelolaan keluhan masyarakat. Aplikasi JAKI telah menerapkan pendekatan API (Application Programming Interface) dan Service-Oriented Architecture (SOA) untuk memastikan integrasi data yang cepat dan responsif antarunit pelayanan. Praktik ini dapat dijadikan acuan untuk perbaikan sistem Tahu Sumedang ke depan, agar layanan publik di Sumedang bisa lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Berdasarkan teori optimalisasi, dimensi sumber daya yang dibatasi serta alternatif keputusan sangat relevan dalam konteks ini. Pemerintah Kabupaten Sumedang harus mempertimbangkan strategi-strategi seperti pelatihan digital bagi masyarakat, peningkatan kapasitas SDM internal, serta kolaborasi dengan sektor swasta untuk membangun infrastruktur yang lebih kokoh. Perlu pula dilakukan evaluasi berkelanjutan terhadap fitur aplikasi agar sesuai dengan dinamika kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, temuan utama penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan optimalisasi pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh kehadiran aplikasi itu sendiri, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, kualitas sistem, dan pendekatan kolaboratif

lintas sektor. Penerapan strategi perbaikan yang berkelanjutan menjadi kunci untuk memastikan bahwa aplikasi Tahu Sumedang dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan inklusif kepada seluruh masyarakat Sumedang.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa strategi optimalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Tahu Sumedang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sumedang merupakan bentuk inovasi digital daerah yang bertujuan untuk menyederhanakan proses pelayanan masyarakat secara terintegrasi, cepat, dan efisien. Aplikasi ini menyediakan akses ke berbagai layanan dari dinas-dinas yang berbeda dalam satu platform tunggal, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinan, melakukan pengaduan, hingga mendapatkan informasi layanan publik tanpa perlu datang langsung ke kantor pelayanan.

Dari hasil penelitian, aplikasi Tahu Sumedang terbukti membawa dampak positif dalam meminimalisasi antrean, mempercepat alur layanan, serta memperluas jangkauan pelayanan hingga ke tingkat desa. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum meratanya kompetensi aparatur dalam mendampingi penggunaan aplikasi. Strategi optimalisasi yang diterapkan mencerminkan dimensi teori optimalisasi Hotnir Siringoringo, terutama dalam aspek penentuan tujuan, pengambilan keputusan yang efektif dan efisien, serta pengelolaan sumber daya yang terbatas.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup dan pendekatan data yang digunakan. Meskipun telah berhasil menggambarkan strategi optimalisasi aplikasi Tahu Sumedang, penelitian ini masih berfokus pada perspektif pemerintah dan belum sepenuhnya menggali secara kuantitatif tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna akhir. Selain itu, cakupan wilayah observasi juga terbatas pada area tertentu di Kabupaten Sumedang, sehingga belum mencerminkan kondisi secara keseluruhan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini merupakan langkah awal dalam memahami implementasi digitalisasi layanan publik daerah. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk membandingkan aplikasi Tahu Sumedang dengan aplikasi serupa di daerah lain, seperti aplikasi JAKI milik Pemprov DKI Jakarta. Perbandingan ini dapat membantu mengidentifikasi praktik terbaik (*best practices*) yang relevan dan berpotensi diadopsi untuk pengembangan berkelanjutan aplikasi Tahu Sumedang ke depannya, baik dari segi teknologi, model kolaborasi antar sektor, maupun strategi peningkatan literasi digital masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Bupati Kabupaten Sumedang, Kepala Diskominfo Kabupaten Sumedang, dan pihak-pihak terkait.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Chen, X., & Hu, M. (2025). Identifying factors and configurations influencing the effectiveness of government data openness in China based on fsQCA. *Data and Information Management*, 9, 100071. <https://doi.org/10.1016/j.dim.2024.100071>
- Cortés-Cediel, M. E., Segura-Tinoco, A., Cantador, I., & Rodríguez Bolívar, M. P. (2023). Trends and challenges of e-government chatbots: Advances in exploring open government data and 11

- citizen participation content. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101877. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101877>
- Dewa, H. Muh. Jufri. (2010). *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan publik*. Kendari: Unhalu Press.
- Djafri, N. 2018. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Ideas Publishing.
- Eem Nurnawati. (2022). Efektivitas Aplikasi SIPADEK dalam Pelayanan Administrasi PUPR Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Birokrasi*, IPDN.
- Fallahiyah, M. A., Umam, K., Kafrawi, R. M., & Sukmana, I. (2023). Pelayanan Berbasis Digital dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat. *Journal of Social Science Research*, 3(6), 3790–3804.
- Gijón, C., Fernández-Bonilla, F., & Ruíz-Rúa, A. (2025). Different approaches to Spanish e-government: From use to impact. *Telecommunications Policy*, 49, 102918. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2025.102918>
- Halilul Khairi. (2023). Kepemimpinan dan Inovasi dalam Tata Kelola Pemerintahan. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, IPDN.
- Ikhbaluddin, I. (2020). Strategi Pemerintah Kota Tasikmalaya Dalam Menerapkan Teknologi Informasi Pemerintahan Untuk Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2), 41–57. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v2i2.2316>
- Ilmiah, O., Kampus, D. I., & Jatinangor, I. (2024). Empat pilar dalam ilmu pemerintahan. 1–20.
- Indrajit, Richardus Eko. "Electronic government." (2022).
- Mahmudi, (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. https://career.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3955&keywords=
- Miles, B. M., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. UIP.
- Ndraha, Taliziduhu. "Ilmu pemerintahan baru." Jakarta: Rineka Cipta Undang-Undang Nomor 6 (2011).
- Nurrahman, A., Sabaruddin, & Salma, R. N. L. (2022). Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP dan KP). *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 2(2), 106–125.
- Rivai, V. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Organisasi: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sadu, Wasistiono. Orasi Ilmiah: "Empat Pilar Pemerintahan". 2024
- Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi. "Good Government (Pemerintahan yang Baik), Bandung, (2004), CV."* Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siringoringo, H. (2005). *Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syaiful, Arif. (2008). *Pelayanan Publik di Indonesia*. Malang: Averroes Press.
- Sugiyono. (1967). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. In Alvabeta. CV. https://www.academia.edu/118903676/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Kualitatif_dan_R_and_D_Prof_Sugiono
- Taliziduhu, N. (2003). *Kybernologi 2 (Ilmu Pemerintahan Baru)*.
- Yuningsih, Y. (2022). Efektivitas Implementasi Pelayanan Publik Digital: Studi Kasus Pelayanan Perpustakaan Digital Puslatbang PKASN LAN. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(1), 43. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i1.727>

Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government di Indonesia: Analisis Website.SENTIKA

