

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN , PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Tinjauan pustaka adalah elemen krusial dalam penelitian yang kita lakukan. Tinjauan pustaka ini berfungsi sebagai penjelasan atau pemaparan mengenai literatur yang berkaitan dengan bidang atau topik tertentu. Tinjauan pustaka memberikan gambaran mengenai hal-hal yang sudah diteliti atau dibahas oleh peneliti sebelumnya, serta teori atau hipotesis yang mendukung permasalahan penelitian yang diangkat, termasuk metode dan metodologi yang relevan. Wekke (2019)

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bahan perbandingan yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya dalam menyajikan berbagai sumber sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, peneliti memperkuat baik teori yang digunakan dan teknik metode maupun jenis penelitian sebagai bahan literatur dan referensi pada teori dan Pelaksanaan *Digital Governance* sebagai berikut:

1. **Penelitian Gallant Cikal P.B, Ruth Mei Ulina (2024) dengan judul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Bandung Sadayana Terhadap PemenuhanKebutuhan Informasi Masyarakat Kota Bandung”**

Penelitian ini bertujuan untuk menilai dampak penggunaan aplikasi Bandung Sadayana terhadap pemenuhan kebutuhan informasi warga Kota Bandung. Tujuan utama adalah mengevaluasi efektivitas aplikasi dalam

memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengukur sejauh mana pengaruh aplikasi Bandung Sadayana memengaruhi pemenuhan kebutuhan informasi penduduk Kota Bandung, dengan merujuk pada teori *Uses and Gratification*. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif, dengan jenis penelitian asosiasi kausal yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua faktor atau lebih.

Populasi studi melibatkan 11.000 orang, dengan sampel sebanyak 101 orang yang dipilih melalui total sampling menggunakan data primer dan sekunder, dengan *margin error* 0.05 (5%). Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pada uji t (Parsial), nilai thitung yang lebih besar dari ttabel ($15.012 > 1.98422$), Lalu hasil uji hipotesis menggunakan Uji F (simultan) menunjukkan bahwa nilai Fhitung $>$ Ftabel ($225.363 > 3.94$), dan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan koefisien regresi X sebesar 1,128, menyiratkan bahwa kenaikan penggunaan aplikasi ini akan meningkatkan pemenuhan kebutuhan informasi sebesar 112,3%, lalu di pertegas dengan uji koefisien korelasi (R Square 0.695) menegaskan bahwa variabel penggunaan aplikasi memberikan dampak positif sebesar 69.5% terhadap pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat Kota Bandung, baik secara parsial maupun simultan.

2. Penelitian Muhammad Naufal Ali Husni (2023) dengan judul “*Digital Governance Pada Platform SIMPATI 2.0 Di Kabupaten Sumedang*”

Sebagai salah satu kabupaten di Jawa Barat dengan penderita stunting tertinggi mencapai 41,08 persen pada tahun 2018 dan mengalami peningkatan yang cukup serius di masa pandemi saat ini, dimana tercatat dari total 26

kecamatan yang ada di Kabupaten Sumedang sebanyak 9.044 anak menjadi penderita stunting. Pemerintah Kabupaten Sumedang berkomitmen untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan meningkatkan pelayanan kesehatan berbasis digital melalui implementasi Simpati(Sistem Pencegahan Stunting Terintegrasi).Pelaksanaan platform ini menunjukkan bahwa sebelumnya pemerintah belum mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Digital Governance* pada platform Simpati di Kabupaten Sumedang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dan studi literatur. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola digital dari platform Simpati belum terlaksana secara optimal karena pengelolaan informasi data belum terintegrasi dengan baik dan terbatasnya akses publik.

3. Penelitian Catherine Panggabean, Nur Laila Meilani (2023) dengan judul “Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan Digital Era Governance)”

Digitalisasi pelayanan publik membawa banyak perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Pemerintah Kota Pekanbaru membuat aplikasi Pekanbaru dalam genggaman untuk menjawab tantangan pada era digitalisasi ini. Namun, masih terdapat permasalahan berupa informasi yang tidak dapat

diakses oleh masyarakat karena fitur menu yang error yang merupakan dampak digitalisasi dari model digital era governance. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru pada Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan Digital Era Governance dan faktor pendukung dan penghambatnya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini *Digital Era Governance* oleh Margaret & Dunleavy (2006).

Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Serta data didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang di analisis oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan digitalisasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru pada aplikasi pekanbaru dalam genggaman dalam tinjauan *digital era governance* dapat disimpulkan sudah memasuki tahap *pre-digitalization*. Hal ini dilihat dari aplikasi pekanbaru dalam genggaman sudah memenuhi komponen-komponen dalam model *digital era governance* yang dapat dilihat dari 3 perspektif menurut teori Margareth dan Dunleavy yaitu *reintegration, need-based holism, dan digitalization change*. Faktor pendukung tercapainya digitalisasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru yaitu, komitmen pimpinan dan regulasi. Adapun faktor penghambatnya yaitu, sarana dan prasarana, koordinasi dalam *updating* menu/fitur aplikasi dan sosialisasi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Gallant Cikal P.B, Ruth Mei Ulina (2024)	Pengaruh Penggunaan Aplikasi Bandung Sadayana Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Bandung	Teori <i>Uses and Gratification</i> menurut Katz pada Syafrina, 2022	Kuantitatif	Penelitian asosiasi kausal	Analisis Deskriptif
2.	Muhammad Naufal Ali Husni (2023)	<i>Digital Governance</i> Pada Platform SIMPATI 2.0 Di Kabupaten Sumedang	Teori keberhasilan <i>Digital Governance</i> menurut Welchman (2015:11)	Kualitatif	Deskriptif	Analisis Deskriptif
3.	Catherine Panggabean, Nur Laila Meilani (2023)	Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan Digital Era Governance)	<i>Digital Era Governance</i> oleh Margaret & Dunleavy (2006)	Kualitatif	Deskriptif	Analisis Deskriptif

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

2.1.2 Kajian Terhadap Administrasi Publik

Administrasi diartikan sebagai proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan. Administrasi diperlukan

setiap orang sejak lahir sampai dengan akhir hayatnya. Administrasi selalu dijumpai dalam setiap aspek kehidupan manusia. (Marliani, 2018)

Marliani L mendefinisikan administrasi sebagai berikut:

“Secara etimologis atau asal kata, administrasi berasal dari Bahasa Inggris “*administration*”, dengan bentuk infinitifnya *to administer* yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi juga dapat berasal dari Bahasa Belanda “*administratie*”, yang memiliki pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya.”

Brooks Adams (1913) mendefinisikan administrasi sebagai berikut :

“Administrasi adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain di dalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan .” (Syafir dalam (Abdul Kadir, 2020)

Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan.

Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis/mencatat, menggandakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan *clerical work*. Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerja sama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan (Silalahi dalam (Marliani, 2018).

Dimock & Dimock mengatakan bahwa administrasi adalah suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki oleh masyarakat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Sedangkan Sondang P. Siagian mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Pasolong dalam Marliani, 2018).

Berdasarkan beberapa pengertian administrasi menurut ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi pada dasarnya adalah proses kerja sama yang melibatkan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Administrasi publik dianggap sebagai organisasi dan administrasi dari unit-unit organisasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan kenegaraan. Dimana tujuan kenegaraan tersebut meliputi upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui penyediaan barang-barang publik dan memberikan pelayanan publik. Sedangkan Siagian mengatakan bahwa administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara (Nugraha Budi et al, 2022)

(Yulia Rohmah et al., 2025a)menjelaskan:

“Administrasi publik adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengelolaan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh lembaga negara dan aparatnya untuk mencapai tujuan negara serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam arti luas, administrasi publik mencakup aktivitas yang berkaitan dengan implementasi kebijakan publik, penyediaan layanan publik, serta manajemen dan pengorganisasian sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan fungsi pemerintahan.”

Rosenbloom and Goldavan (1989) mendefinisikan :

“Administrasi publik adalah penggunaan kepemimpinan secara politis dan berbagai proses dan teori yang sah untuk menjalankan tugas-tugas legislatif, eksekutif, dan yudisial dalam penyediaan peraturan bagi pelayanan seluruh atau sebagian masyarakat.”(Abdul Kadir, 2020)

Seorang pakar administrasi publik, Donald K. Kettl dalam bukunya *The Politics of the Administrative Process* (2016) mendefinisikan administrasi publik sebagai "proses yang melibatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang

mengelola sumber daya negara untuk menerjemahkan kebijakan publik menjadi layanan yang nyata, dengan prinsip efisiensi, akuntabilitas, dan inovasi."

Definisi administrasi publik menurut Jean Claude Thoeing (2020) dalam bukunya *Public Administration in the Globalizing World* (2020), mendefinisikan administrasi publik sebagai "proses administratif yang melibatkan manajemen kebijakan publik dengan tujuan untuk memfasilitasi penyelenggaraan pemerintah yang efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.". Pengertian tersebut menekankan pada pengelolaan kebijakan publik untuk mencapai pemerintahan yang efektif, efisien dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Sara R. Rinfret, dalam artikelnya yang berjudul *Introduction to Public Administration* (2021), menjelaskan bahwa administrasi publik adalah "suatu bidang yang mempelajari cara-cara penyelenggaraan pemerintahan dan pengelolaan kebijakan publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan layanan yang efektif dan merata." (Yulia Rohmah et al., 2025a)

Berdasarkan beberapa pengertian administrasi publik menurut ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Pemerintahan suatu negara dengan melibatkan masyarakat guna mencapai tujuan negara serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.1.3 Kajian Terhadap *Good Governance*

Tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan konsep dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia dalam rangka untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik.

Good governance pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sejalan dengan prinsip demokrasi yang lebih efisien pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi.(Nugraha Budi et al, 2022)

Menurut *World Bank* yang dikutip Yaya (2024) menyatakan bahwa *governance* dikarakteristikan oleh:

1. Pembuatan kebijakan yang terbuka dan dapat diprediksi (yaitu, dengan proses yang transparan)
2. Birokrasi yang dijiwai oleh etos kerja yang profesional
3. Pemerintah eksekutif yang akuntabel atas tindakannya
4. Partisipasi masyarakat sipil yang besar dalam hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan umum
5. Semua pihak bertindak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Good governance adalah suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang pola sikap dan pola tindak pelakunya dilandasi prinsip-prinsip dan karakteristik tertentu. Tatalaksana pemerintahan yang baik (*good governance*), walaupun tidak dapat menjamin sepenuhnya segala sesuatu akan menjadi sempurna namun, apabila dipatuhi jelas dapat mengurangi penyalahgunaan kekuasaan dan korupsi (Sangari et al., 2023)

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut:

“Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.

Menurut *World Bank* yang dikutip Solichin (2017) menyebut *good governance* adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Selain itu, Bank Dunia juga menyamakan *good governance* sebagai hubungan sinergis dan konstruktif diantara negara, sektor swasta dan masyarakat.

Prinsip-prinsip *good governance* menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2009) meliputi :

1. Partisipasi
2. Aturan hukum
3. Transparansi
4. Daya tanggap
5. Berorientasi *consensus*
6. Berkeadilan
7. Efektivitas dan efisiensi
8. Akuntabilitas
9. Bervisi strategis

United Nation Development Programme (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama

yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan (Sulfiani, 2021).

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan tata Kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) mengarah kepada pihak penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat untuk dapat melayani dan mengendalikan sistem sebagai prinsip-prinsip dalam mengelola sumber dayanya.

2.1.4 Kajian Terhadap *Digital Governance*

Digital Governance mempunyai ciri pada pemanfaatan teknologi informasi dalam operasi kebijakan pada sektor publik untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat dan pengguna layanan lainnya, individu dan organisasi (Twizeyimana & Andersson, 2019). *Digital Governcance* atau *E-Government* merupakan proses interaksi antara pemerintah, masyarakat dan kembalikan kepada pemerintah maupun *stakeholder* lainnya dengan menerapkan sarana elektronik untuk mempermudah dan meningkatkan tata Kelola di bidang politik, bidang pemerintahan maupun bisnis (Choi & Chandler, 2020).

Algazo et al. (2021) mendefinisikan *Digital Governance* sebagai suatu kerangka kerja yang digunakan untuk merangkai tanggung jawab, peran, dan otoritas pengambilan keputusan organisasi dengan media digital, termasuk pengelolaan *website* ataupun internet.

Digital Governance dalam kacamata sektor publik dapat diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang berbasis teknologi elektronik atau internet. Sektor

publik berinovasi untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan tanpa harus bertatap muka. Implementasi *Digital Governance* pada sebagian negara menggunakan dua sektor yaitu sektor publik sebagai penyelenggara pemerintahan dan sektor non pemerintahan yaitu swasta sebagai *end-useroperasional* (Dunleavy, et al, 2005).

Welchaman (2015:11) dalam (Husni, 2023)berpendapat bahwa :

“digital governance is a framework for establishing accountability, roles, and decision-making authority for an organization s digital presence, which means its websites, mobile sites, social channels, and any other Internet and web, enabled products and services”

Pendapat diatas bermakna bahwa *digital governance* memiliki kerangka kerja tata kelola digital yang dirancang dengan baik dalam wujud transformasi pelayanan publik untuk mengatasi segala potensi dan permasalahan dimana hadirnya digital dalam kehidupan terutama dalam organisasi publik tetapi disisi lain banyaknya *stakeholder* yang belum terakomodir agar memperjelas siapa yang memiliki otoritas dan kontribusi pengambilan keputusan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *Digital Governance* merupakan pemanfaatan teknologi informasi pada sistem pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu meningkatkan tata Kelola pemerintahan yang baik.

Penerapan *Digital Governance* pada pelayanan publik telah menghadirkan peluang dan manfaat bagi pemerintah di era revolusi 4.0. Namun tidak dapat dipungkiri terdapat hambatan dalam penerapannya seperti sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang kurang memadai, literasi digital yang rendah, ketidakpastian tentang pengaruh teknologi baru pada praktik kerja, dan

kurangnya kesediaan untuk menggunakan teknologi baru, menghalangi upaya saat ini dalam memodernisasi proses pelayanan publik.

Pelaksanaan *Digital Governance* harus dipahami sebagai upaya multidimensi, dimana aspek seperti struktur organisasi, pengaturan kelembagaan, dan praktik kerja, sama pentingnya dengan informasi dan teknologi yang digunakan.

Harvard JFK School of Government dalam (Indrayani, 2016) tentang elemen sukses *implementasi E-government* pada sektor publik. Terdapat tiga dimensi sukse implementasi *E-government* yang perlu dimiliki, yaitu:

1. *Support* (dukungan). Hal ini dapat diidentifikasi melalui “*political will*” yang dimiliki oleh pemimpin.
2. *Capacity* (kapasitas). Proses dalam variabel kedua ini terkait kemampuan yang dimiliki oleh instansi untuk mencapai tujuannya. Hal ini dapat diidentifikasi melalui sumber daya yang cukup hingga infrastruktur teknologi yang tersedia.
3. *Value* (Manfaat). Variabel ketiga merupakan refleksi dari besar atau tidaknya manfaat yang diterima seluruh lapisan mulai dari pemerintah, kelompok berkepentingan dan masyarakat. Hal tersebut dapat diidentifikasi melalui memprioritaskan pemenuhan kebutuhan dari masyarakat (*humanity*) dalam setiap pelayanan yang tidak hanya berfokus pada hasil.

Welchman menjelaskan lebih jauh bahwa dalam *Digital Governance* terdapat tiga yang harus diperhatikan yaitu:

1. *Digital Strategy*, strategi digital diartikan sebagai pendekatan organisasi untuk memanfaatkan kemampuan internet dan *world wide web*, dan memiliki dua aspek yaitu prinsip panduan dan sasaran kinerja.
2. *Digital Policy*. "*Digital policies are statements put into place to manage risk and ensure that an organization's core interests are served as it operates online.*" (Kebijakan digital adalah pernyataan yang diterapkan untuk mengelola risiko dan memastikan bahwa kepentingan inti organisasi tetap terlayani saat beroperasi secara daring). Kebijakan digital adalah yang melandasi pengelolaan pelayanan secara *online*.
3. *Digital Standard*. "*Digital standards are clearly defined, repeatable, and agreed-upon methods and criteria that guide how digital work is executed, to ensure consistency, quality, and alignment with organizational goals.*" (Standar digital adalah metode dan kriteria yang telah ditentukan, dapat diulang, dan disepakati, yang membimbing pelaksanaan pekerjaan digital untuk memastikan konsistensi, kualitas, dan keselarasan dengan tujuan organisasi.). Standar digital digunakan untuk memastikan kualitas dan efektivitas digital yang optimal, seperti kedalaman informasi, strategi, serta spesifikasi taktis yang terkait dengan informasi.

Faktor keberhasilan oleh Gil Garcia dan Theresa dalam penelitian (Anisah et al., 2023) menginterpretasikan bahwa penentu keberhasilan dalam *Digital Governance*, diantaranya :

1. Teknologi Informasi. Menggambarkan bahwa kualitas teknologi dalam mengelola sebuah tata kelola pemerintahan dalam *Digital Governance*

mempunyai pegawai ahli yang mudah dimengerti dan digunakan dalam segi kemampuan.

2. Data dan Informasi. Meningkatkan pengelolaan informasi baik data yang berkualitas agar dapat dikendalikan oleh pegawai pelayanan publik dalam merencanakan keseluruhan dan masukan untuk lebih ditingkatkan lebih lanjut terhadap kualitas *Digital Governance*.
3. Organisasi dan Manajerial. Dimana organisasi memiliki standarisasi dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan agar manajemen secara tepat mempunyai pemimpin serta perencanaan yang matang. Pihak yang terlibat pun mampu menguasai dalam berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik.
4. Peraturan dan Legalitas. Peran *Digital Governance* sangat penting dilakukan apabila memiliki legalitas dan peraturan dalam undang-undang sebagai payung hukum terkait tata kelola pemerintahan.

2.1.5 Kajian Terhadap Aplikasi Bandung Sadayana

Aplikasi Bandung Sadayana adalah sebuah platform digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Bandung untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi publik dalam pembangunan kota serta memberikan akses informasi yang lebih baik kepada warga.

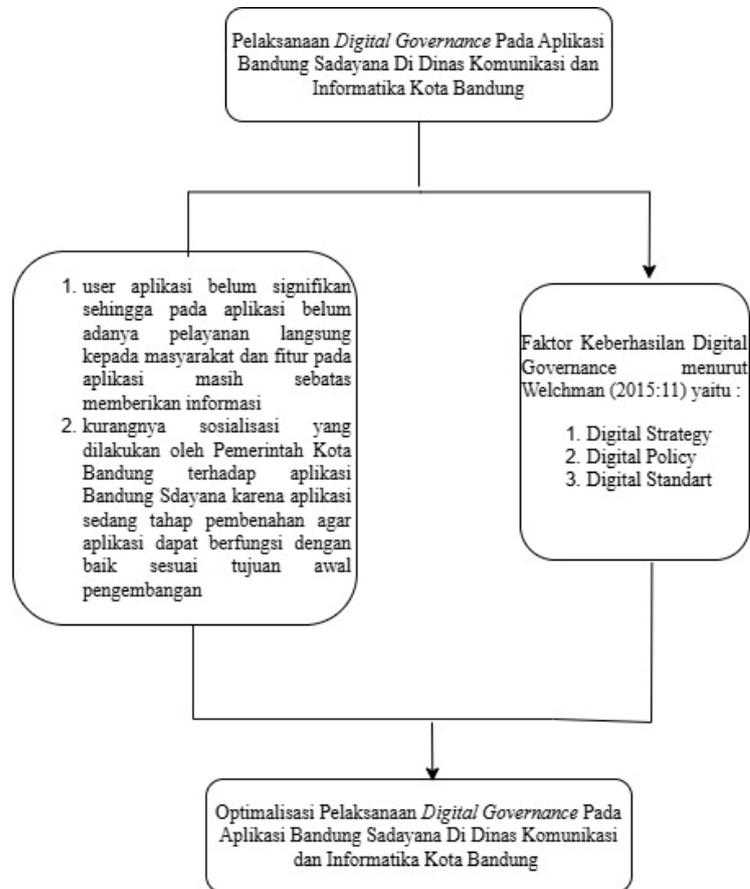
Bandung Sadayana atau Semua Digital Layanan Kota (di *Play Store* bernama Sadayana – Bandung *Super Apps*) adalah rumah dari berbagai layanan digital Kota Bandung. Aplikasi ini berperan sebagai wadah literasi digital dan

kolaborasi masyarakat kota Bandung. Ada lima fitur utama dalam aplikasi ini, antara lain *Citizen Journalism (Bandung Smart City Forum)*, *WhatsApp* bot di nomor 08112591810, *Smart Event*, *Smart Food*, dan *Smart Form*.

Selain itu, ada pula fitur pendukung yang terintegrasi dengan berbagai layanan digital pemerintah, *start up* di Kota Bandung Bandung dan instansi lainnya seperti layanan kependudukan, perizinan, perpajakan, CCTV, stok darah PMI, harga pangan PD Pasar, *open data*, informasi Covid-19, JDIH, BPOM, *tourism*, LAPOR!, Call Center 112.

Aplikasi ini mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan, seperti memberikan masukan atau saran terkait kebijakan publik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

2.2 Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Proposisi

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti membuat dugaan sementara atau proposisi pada Pelaksanaan *Digital Governance* Pada Aplikasi Bandung Sdayana Di Kota Bandung, yaitu :

1. Pelaksanaan *Digital Governance* Pada Aplikasi Bandung Sdayana Di Kota Bandung belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini di tentukan oleh faktor keberhasilan pada *Digital Governance* yang di kemukakan oleh Welchaman (2015:11) yang terdiri dari :

- a. *Digital Strategy* dengan sub faktor yaitu kemampuan memanfaatkan internet dan world wide web, prinsip panduan pegawai dan sasaran kinerja pelaksanaan aplikasi.
- b. *Digital Policy* dengan sub faktor yaitu pengelolaan pelayanan secara *online*.
- c. *Digital Standard* dengan sub faktor yaitu kualitas dan efektivitas digital.
- d. Terdapat faktor penghambat pada proses Pelaksanaan *Digital Governance* Pada Aplikasi Bandung Sadayana Di Kota Bandung.