

**MODEL INOVASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BANDUNG BARAT**

DISERTASI

**Disusun Dalam Rangka Memenuhi Syarat Guna Mengikuti
Sidang Tertutup Disertasi Program Doktor Ilmu Sosial
Bidang Kajian Ilmu Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Pasundan**

Oleh:

**Rizqi Ghassani
NPM 199020006**



**PROGRAM DOKTOR ILMU SOSIAL
BIDANG KAJIAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026**

**MODEL INOVASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BANDUNG BARAT**

DISERTASI

**Diajukan untuk Mengikuti Sidang Tertutup Penelitian Disertasi
Kajian Ilmu Administrasi Publik Pada Program Doktor Ilmu Sosial
Bidang Kajian Ilmu Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Pasundan**

Oleh:

Rizqi Ghassani

NPM 199020006

Bandung, Maret 2026

Tim Promotor

Prof., DR, H. Thomas Bustomi., M.Si.

Prof. DR. Lia Muliawaty., M.Si.

DALIL – DALIL

1. Penerapan *technology push* menjadi faktor pendorong optimalisasi inovasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat (Hasil Penelitian).
2. Faktor interferensi eksternal menjadi pendorong utama sebagai upaya akselerasi sistem inovasi Teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat (Hasil Penelitian).
3. Kepemimpinan dan dukungan politik berdampak terhadap budaya kerja yang rendah menjadi faktor kritis pada inovasi daerah di Kabupaten Bandung Barat (Hasil Penelitian).
4. Inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik sebagai fasilitas pelayanan publik dalam upaya pembenahan dan transformasi pelayanan agar lebih cepat, transparan dan akuntabel (Disiplin ilmu).
5. Pelayanan publik merupakan barometer bagi pemerintah daerah dalam merespon perkembangan teknologi disertai prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas (Disiplin ilmu).
6. Perubahan teknologi mengikuti perkembangan pola pendidikan manusia sebagai paradigma dalam tata kelola publik (Pendidikan).
7. Sumberdaya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi publik sebagai tumpuan tuntutan lingkungannya (Umum).

ABSTRAK

Inovasi dina téhnologi informasi jeung komunikasi publik mangrupa salah sahiji faktor konci dina tata pamaréntahan pamaréntah modern sangkan unggal palayanan publik bisa terus nyaluyukeun jeung unggal kamajuan téhnologis nu aya. Dinas Komunikasi, Informatika jeung Statistik mangrupa Dinas anu tanggung jawab sagala rupa inovasi berbasis téhnologi di Kabupatén Bandung Kulon nyanghareupan tantangan signifikan dina ngawujudkeun sistem pamaréntahan éféktif, efisien jeung transparan ngaliwatan pamakéan inovasi téhnologi informasi, utilitas jeung prosés komunikasi publik.

Faktor-faktor inovasi daerah anu ngabalukarkeun pamakean inovasi teknologi informasi jeung komunikasi masarakat teu optimal ku kituna model teknologi informasi bisa kapanggih. jeung komunikasi masarakat di Kabupatén Bandung Barat.

Pendekatan dina ieu panalungtikan ngagunakeun métode studi kasus kalawan ngumpulkeun data ngaliwatan wawancara jero, observasi partisipatif, ogé studi dokuméntasi kawijakan, aplikasi digital, jeung laporan kinerja teknologi informasi jeung komunikasi masarakat daérah. Analisis data dilaksanakeun kalawan ngagunakeun pendekatan analisis deskriptif kualitatif kaasup prosés réduksi data, presentasi data, jeung kacindekan tina ieu panalungtikan dibuktikeun yén aya faktor kritis anu kapanggih dina ieu panalungtikan. rojongan pulitik boga dampak dina budaya kerja low. Sajaba ti éta, dina prosés inovasi téhnologi informasi jeung komunikasi publik, prosés ngalamar produksi inovasi jeung faktor kapanggih. Interferensi eksternal mangrupa aspék panggerak anyar tina Téknologi Push sahingga tina 103 daftar inovasi di Kabupatén Bandung Barat aya dua aplikasi terpadu anu digunakeun dina prosés palayanan publik, nya éta KBB Super Apps (KBB BERKAH) jeung SMART KBB anu ngawengku sakabéh kaperluan layanan publik berbasis digital di lingkungan pamaréntahan Kabupatén Bandung Barat.

Kapanggihna masarakat awam ieu inovasi téknologi informasi jeung komunikasi anu negeskeun yén inovasi téhnologi informasi jeung komunikasi. Tapi ogé mangrupa transformasi manajerial jeung budaya dina birokrasi pamaréntahan. Ku kituna, Pamaréntah merlukeun kapamingpinan anu visioner, strategi pengembangan kapasitas SDM, ogé mékanisme monitoring jeung évaluasi anu terus-terusan pikeun ngawujudkeun palayanan publik anu inklusif di Kabupatén Bandung Barat.

Kecap konci: Inovasi, Teknologi Informasi, Komunikasi Publik, Layanan Publik Digital, *Technology Push*, Kabupaten Bandung Barat.

ABSTRAK

Inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik menjadi salah satu faktor kunci dalam tata kelola pemerintahan modern agar setiap pelayanan publik dapat terus berupaya beradaptasi dengan setiap perkembangan teknologi yang ada. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik merupakan Dinas yang bertanggung jawab terhadap berbagai inovasi berbasis teknologi di Kabupaten Bandung Barat menghadapi tantangan signifikan dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan melalui pemanfaatan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam proses pemanfaatan, faktor pendorong dan faktor kritis inovasi daerah yang menyebabkan belum optimalnya pemanfaatan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik sehingga dapat ditemukannya model teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta studi dokumentasi terhadap kebijakan, aplikasi digital, dan laporan kinerja teknologi informasi dan komunikasi publik daerah. Analisis data dilakukan dengan pendekatan analisis deskriptif kualitatif meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menemukan terdapat faktor kritis inovasi daerah yang menunjukkan bahwa aspek kepemimpinan dan dukungan politik berdampak terhadap budaya kerja yang rendah. Selain itu dalam proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik ini ditemukan proses alur pengajuan produksi inovasi dan faktor interferensi eksternal menjadi aspek pendorong baru pada *Technology Push* sehingga dari 103 daftar inovasi yang terdapat di Kabupaten Bandung Barat terdapat dua aplikasi terintegrasi yang digunakan dalam proses pelayanan publik yaitu adalah KBB Super Apps (KBB BERKAH) dan SMART KBB yang menaungi seluruh kebutuhan pelayanan publik berbasis digital di lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

Ditemukannya model inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik pada penelitian ini menegaskan bahwa inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik tidak hanya merupakan aspek teknis, tetapi juga merupakan transformasi manajerial dan kultural dalam birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu, Pemerintah memerlukan kepemimpinan visioner, strategi pengembangan kapasitas SDM, serta mekanisme monitoring dan evaluasi berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan publik yang inklusif di Kabupaten Bandung Barat.

Kata kunci: Inovasi, Teknologi Informasi, Komunikasi Publik, Pelayanan Publik Digital, *Technology Push*, Kabupaten Bandung Barat.

ABSTRACT

Innovations in public information and communication technology are a key factor in modern governance, ensuring that public services can continuously adapt to technological advancements. The Department of Communication, Information Technology, and Statistics—the agency responsible for technology-based innovations in West Bandung Regency—faces significant challenges in establishing an effective, efficient, and transparent governance system through the utilization of public information and communication technology innovations.

This study aims to conduct an in-depth analysis of the utilization process, driving factors, and critical factors of regional innovation that have led to the suboptimal utilization of public information and communication technology innovations, thereby identifying a model for public information and communication technology in West Bandung Regency.

The research approach employs a case study method, with data collection conducted through in-depth interviews, participatory observation, and a review of policies, digital applications, and performance reports on regional public information and communication technology. Data analysis was performed using a qualitative descriptive approach, encompassing data reduction, data presentation, and the drawing of conclusions.

The results of this study found critical factors in regional innovation, indicating that aspects of leadership and political support have an impact on a low work culture. Furthermore, in the process of public information and communication technology innovation, the innovation proposal workflow and external interference factors emerged as new driving aspects of the Technology Push. Consequently, among the 103 innovations listed in West Bandung Regency, two integrated applications are utilized in public service processes: the KBB Super Apps (KBB BERKAH) and SMART KBB, which encompass all digital-based public service needs within the West Bandung Regency government.

The identification of the public information and communication technology innovation model in this study confirms that public information and communication technology innovation is not merely a technical aspect but also involves managerial and cultural transformation within the government bureaucracy. Therefore, the government requires visionary leadership, human resource capacity-building strategies, and sustainable monitoring and evaluation mechanisms to realize inclusive public services in West Bandung Regency.

Keywords: *Innovation, Information Technology, Public Communication, Digital Public Services, Technology Push, West Bandung Regency.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin, seraya mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat serta Karunia-Nya peneliti dapat mengikuti Sidang Tertutup sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Doktor Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung, dengan judul: **“Model Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat”**.

Naskah penelitian yang disusun ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu perkenankan peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Thomas Bustomi.,M.Si., selaku Ketua Tim Promotor sekaligus Ketua Program Doktor Ilmu Sosial Universitas Pasundan Bandung yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, serta pikiran dengan penuh kesabaran dan kemurahan hati dalam mengarahkan peneliti dalam proses penelitian ini.
2. Ibu Prof. Dr. Lia Muliawaty.,M.Si., selaku Anggota Promotor yang begitu sabar menyediakan waktu, memberikan arahan serta bimbingan dengan penuh kesabaran serta ketelitian atas penyusunan penelitian ini.
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Didi Turmudzi., M.Si., selaku Dosen Penguji dan Tim Oponen yang telah memberikan arahan serta masukan untuk penyempurnaan isi penelitian ini.

4. Bapak Prof. Dr. H. Soleh Suryadi.,M.Si., selaku Dosen Penguji dan Tim Oponen yang telah memberikan arahan, tanggapan serta masukan yang sangat berharga bagi peneliti dalam proses penelitian ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. Kamal Alamsyah., M.Si., Dosen Penguji dan Tim Oponen yang telah memberikan masukan, arahan, serta motivasi dalam penelitian ini.
6. Seluruh Civitas Akademika Program Doktor Ilmu Sosial Universitas Pasundan Bandung yang telah menerima peneliti mengikuti Pendidikan di Program Doktor Ilmu Sosial ini dengan segala dukungan dan penuh kesabaran selama peneliti mengikuti proses Pendidikan.
7. Kepala Dinas beserta seluruh pimpinan dan staff di lingkungan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat yang telah menerima dan membantu peneliti untuk memberikan informasi guna dalam menyusun penelitian ini.

Peneliti tidak dapat membalas segala kebaikan yang telah diberikan, semoga segala suatu yang telah dikorbankan oleh mereka menjadi amal ibadah dan dibalas menjadi kebaikan berlipat ganda dari Allah SWT. Aamin yaa Robbal Alamin.....

Bandung, Januari 2026
Peneliti

Rizqi Ghassani
NPM 119020006

DAFTAR ISI

DALIL

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah.....	13
1.2.1 Fokus Penelitian.....	13
1.2.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
1.3.1 Tujuan penelitian	14
1.3.2 Kegunaan Penelitian	14

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Penelitian Terdahulu	16
2.1.2 Relevansi Penelitian Terdahulu	36
2.1.3 Kebaruan Penelitian	42
2.1.4 Lingkup Administrasi Publik.....	43
2.1.5 Manajemen Organisasi.....	54
2.1.6 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia	59
2.1.6.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	69
2.1.6.2 Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia	71
2.1.6.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	75
2.1.6.4 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	76

2.1.7 Komunikasi Publik	81
2.1.7.1 Teknologi Komunikasi.....	82
2.1.8 Lingkup Teknologi Informasi.....	84
2.1.8.1 Teknologi Informasi.....	84
2.1.8.2 Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik dalam Praktik Administrasi Publik	89
2.2 Inovasi Teknologi	98
2.3 Diagram Alur Teori	105
2.4 Kerangka Berpikir	105
2.5 Proposisi	113

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	114
3.2 Kondisi Umum Pemerintah Kabupaten Bandung Barat	115
3.3 Kondisi Umum Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat	125
3.4 Gambaran Khusus Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat	130
3.5 Metode Penelitian	131
3.5.1 Aspek Kajian dan Operasional Parameter	131
3.5.2 Rancangan Penelitian	133
3.6 Informan Penelitian	135
3.7 Teknik Pengumpulan Data	135

3.7.1 Analisis Data	138
3.8 Jadwal Penelitian	140

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	142
4.1.1 Deskripsi Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat	142
4.2 Pembahasan	152
4.2.1 Pelaksanaan dan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat	152
4.2.1.1 Pelaksanaan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam Kajian Riset dan Pengembangan	156
4.2.1.2 Pelaksanaan dan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam Kajian Produksi	177
4.2.1.3 Pelaksanaan dan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam Kajian Pemasaran..	191
4.2.1.4 Pelaksanaan dan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam Kajian Kebutuhan	

Pasar	196
4.2.1.5 Aspek Interferensi Eksternal Sebagai Faktor pendorong Optimalisasi Pelaksanaan dan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat	200
4.2.2 Faktor Kritis Dalam Proses Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat	204
4.2.2.1 Kepemimpinan Sebagai Faktor Kritis dalam Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat	205
4.2.2.2 Pengembangan Budaya Inovasi Sebagai Faktor Kritis dalam Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat	208
4.2.2.3 Pegawai Terdidik dan Terlatih Sebagai Faktor Kritis dalam Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat	214
4.2.2.4 Pengembangan Tim Inovasi Sebagai Faktor Kritis dalam Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat	221
4.2.2.5 Orientasi Kerja Terukur Sebagai Faktor Kritis dalam Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat	229

4.2.3 Model Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat	232
4.2.3.1 Aspek Riset dan Pengembangan	232
4.2.3.2 Aspek Produksi	237
4.2.3.2.1 Alur Pengajuan Produksi Inovasi	240
4.2.3.3 Aspek Pemasaran	241
4.2.3.4 Aspek Kebutuhan Pasar	244
4.2.3.5 Faktor Interferensi Eksternal	246
4.2.3.6 Aspek Kepemimpinan	248
4.2.3.7 Aspek Pengembangan Budaya Inovasi	249
4.2.3.8 Aspek Pegawai Terdidik dan Terlatih	250
4.2.3.9 Pengembangan Inovasi	251
4.2.3.10 Aspek Orientasi Kerja Terukur	253
4.3 Novelty Penelitian	257
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	261
5.2 Saran	265
5.2.1 Saran Akademis	265
5.2.2 Saran Praktis	266
5.2.3 Saran Kebijakan	267
DAFTAR PUSTAKA	269
LAMPIRAN	

Lampiran 1 Daftar Aplikasi Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi	
Seluruh perangkat daerah Kabupaten Bandung Barat	
tahun 2021	281
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	298
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	331

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Relevansi Penelitian Terdahulu	36
3.1 Tabel Penggunaan Lahan Kabupaten Bandung Barat	123
3.2 Tabel Aspek Kajian dan Operasional Parameter Tentang Aplikasi Teknologi Administrasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat	132
3.2 Tabel Jadwal Penelitian	141
4.1 Tabel Inventarisasi Inovasi di Masing-masing Dimensi Smart City Kabupaten Bandung Barat	148
4.2 Tabel Unsur Pembentuk Visi Kabupaten Bandung Barat	161
4.4 Tabel Analisis SWOT Produk Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kabupaten Bandung Barat	179

DAFTAR GAMBAR

2.1	Gambar Klasifikasi Teknologi Menurut Thompson	95
2.2	Pendekatan Integrasi (Gabungan <i>Technology Push</i> dan <i>Market Pull</i>).104	
2.3	Diagram Alur Teori	105
2.4	Kerangka Berpikir	112
3.1	Peta Kabupaten Bandung Barat	119
3.2	Logo Kabupaten Bandung Barat	124
3.3	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatikadan Statistik Kabupaten Bandung BaraT	129
3.4	Rancangan Penelitian	134
4.1	Kerangka Teoritis Perencanaan Kolaboratif untuk Pemberdayaan Masyarakat dalam Sumber Domain Tata Kelola Perkotaan	158
4.2	Hubungan Antar Dokumen Perencanaan di Kabupaten Bandung Barat	174
4.3	Ilustrasi aspek riset dan pengembangan	176
4.4	Ilustrasi Integrasi Data Pada Smart City Kabupaten Bandung Barat..	183
4.5	Ilustrasi Alur Pengajuan Produksi Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik Kabupaten Bandung Barat	184
4.6	Gambar Aplikasi Mobile KBB SuperApps	188
4.7	Gambar Aplikasi Mobile SMART KBB	188
4.8	Gambar Ilustrasi Aspek Kajian Produksi	190
4.9	Gambar Ilustrasi Aspek Kajian Pemasaran	195

4.10	Gambar Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat	219
4.11	Gambar Model Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat	255

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, mulai pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya. Dalam pelaksanaannya, sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat sentral untuk menjalankan setiap program dalam sebuah organisasi. Apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia. Seperti halnya sumber daya manusia pada pelayanan publik dalam lingkup pemerintahan. Sudah banyak cara digunakan agar pelayanan publik ini dapat maksimal. Salah satunya dengan pemanfaatan Teknologi Informasi sebagai alat untuk berkomunikasi dengan publik secara luas.

Sebuah budaya baru dalam pemanfaatan teknologi dalam segala aspek kehidupan ini membuat cara kerja birokrat banyak berubah. Yang sebelumnya melakukan segala pekerjaan dan pelayanan secara tradisional, kini bertransformasi menggunakan pemanfaatan teknologi informasi agar kerja pemerintahan lebih efisien.

Penguasaan teknologi di zaman ini sudah menjadi keharusan. Teknologi menjadi alat (*tools*) dalam berkomunikasi dan menambah pengetahuan di era globalisasi ini. Lebih khusus bagi institusi, termasuk juga kebutuhan memperlancar pekerjaan administrasi pelayanan di pemerintahan. Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan

fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada per otonomian daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Peningkatan kinerja dapat dilakukan melalui sarana yang digunakan, salah satunya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi administrasi.

Tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Salah satu solusi yang diperlukan adalah keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan sistem informasi *online* antar instansi pemerintah baik pusat maupun daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan administrasi publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah telah mengembangkan konsep pemerintahan digital, yakni penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau yang dikenal dengan *elektronik government (e-gov)*, istilah ini diberikan kepada suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi berbasis internet yang dapat melengkapi, meningkatkan program dan pelayanannya.

Adapun fungsinya adalah untuk meningkatkan mutu layanan publik, dengan melalui pemanfaatan teknologi dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah supaya dapat terbentuk pemerintahan yang bersih, transparan dan juga agar dapat menjawab tuntutan perubahan secara efektif.

Perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparatur pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan upaya peningkatan kinerja

birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*). Hal terpenting yang harus dicermati adalah sektor pemerintah merupakan pendorong serta fasilitator dalam keberhasilan berbagai kegiatan pembangunan. Oleh karena itu, keberhasilan pembangunan harus didukung oleh kecepatan arus data dan informasi antar instansi maupun masyarakat agar terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dengan pihak pengguna lainnya.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat sentral dalam organisasi. Apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia. Begitu pula dalam pelaksanaan misinya maka dikelola dan diurus oleh manusia. Dengan demikian manusia merupakan faktor yang sangat strategis dalam semua kegiatan organisasi. Agar dapat mengatur dan mengurus sumber daya manusia berdasarkan visi organisasi sehingga tujuan organisasi tercapai maka dibutuhkan ilmu manajemen yang sering disebut dengan manajemen sumber daya manusia atau pengelolaan kepegawaian.

Pengelolaan kepegawaian merupakan aktivitas pengelolaan pegawai mulai dari penyusunan kebutuhan, rekrutmen, pengendalian dan pengembangan, perlindungan sampai pemberhentian. Di lingkup organisasi pemerintahan pengelolaan kepegawaian telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Negeri Sipil.

Sejak dicanangkan pada tahun 2003 melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Nasional Pengembangan *e-gov*, instansi pemerintah baik kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah berlomba-lomba dalam pemanfaatan teknologi dalam proses penyelenggaraan pemerintah maupun

pelayanan publik. Transformasi dilakukan agar memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses internet. Regulasi atau aturan dibuat untuk menjamin keterbukaan informasi dan menjamin keamanan transaksi elektronik.

Model ini, dapat membantu organisasi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik berupa produk dan jasa dengan harga yang lebih rendah, meningkatkan efisiensi, pengurangan biaya produksi serta dapat meningkatkan kerjasama atau koordinasi baik antar pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pihak swasta maupun antar pusat dan daerah. Selain itu, penggunaan teknologi informasi ini dapat menjadi sarana komunikasi publik pemerintah terhadap masyarakat secara luas agar setiap informasi pelayanan publik dapat diterima dengan mudah dan cepat.

Muktiyo, Widodo dkk (2003: 3) mengatakan bahwa:

Melalui komunikasi, struktur kognisi sosial terbentuk. Wacana dan narasi sebagai episteme, yakni pengetahuan utama pada suatu zaman, jelas merupakan kekuatan yang dibentuk melalui praktikpraktik komunikasi. Setiap zaman akan selalu memproduksi wacana pengetahuan yang akan mendeterminasi jalannya sejarah manusia itu sendiri, termasuk jalan bagi arah kebangsaan dan kenegaraan serta pemerintahan termasuk kita sebagai bangsa Indonesia.

Suatu birokrasi tentu memiliki tujuan dan pencapaian, salah satu tujuan dan pencapaian birokrasi publik adalah memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat, hal ini sependapat dengan Kolter dalam Putri (2016: 71) merumuskan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau aktifitas yang menguntungkan dalam suatu kumpulan guna mencapai suatu tujuan dan menawarkan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Bustomi, Ariesmansyah dan Kusdiman (2002: 49):

Salah satu strategi membangun dan mewujudkan ketatapemerintahan yang baik (*Good governance*) adalah melibatkan dan mendorong partisipasi masyarakat dalam setiap aktivitas penyelenggaraan pemerintahan. Demokrasi sebagai inti dari *Good Governance* menuntut keikutsertaan seluruh elemen masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, dan pembangunan, mulai dari perumusan pembuatan dan penyusunan kebijakan sampai pada pelaksanaan dan pengendalian pemerintahan.

Dari pendapat tersebut di atas dapat difahami bahwa setiap program yang dirumuskan oleh pemerintah perlu peran aktif masyarakat sebagai kontrol kinerja pemerintah daerah untuk segala bentuk inovasi pelayanan yang digunakan agar dalam pelaksanaannya dapat terkontrol dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kominfo. 2020:

Perkembangan teknologi berbasis digital sedang diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintah di Indonesia. Sebagaimana pada tahun 2020 dalam survei *electronic government* yang diadakan oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB), Indonesia menduduki urutan ke 88 dari 193 negara anggota. Survei ini mengukur efektivitas *e-government* dalam penyediaan layanan publik, yang terdiri dari tiga aspek utama yaitu kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, dan ketersediaan *e-service*. Tujuannya sebagai alat bantu untuk mengukur pembangunan yang dapat mengidentifikasi sejauh mana kekuatan dan kemampuan menghadapi tantangan dalam mengembangkan pelaksanaan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik.

Oleh karena itu, pegawai negeri sipil masa kini dituntut untuk “melek” teknologi, harus ada perubahan pola pikir, dari manual ke otomatis dan mengurangi penggunaan kertas atau *paperless*. Ketika dihadapkan pada aplikasi, mau tidak mau, suka tidak suka, para pegawai negeri sipil harus siap menggunakannya dalam melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Namun, tentunya perubahan ini juga harus didukung dengan komitmen bersama untuk mewujudkannya baik dari penyediaan sarana dan anggaran maupun peningkatan kompetensi sumber daya aparatur pegawai negeri sipil.

Bustomi (2009: 156) mengatakan bahwa “Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan secara tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan”.

Selain itu, Zacharias, Wulandari dan Iskandar (2025:11) mengatakan:

Dalam konteks keterlibatan masyarakat, teknologi informasi telah membuka peluang baru dalam partisipasi publik dalam pemerintahan. Melalui platform digital, masyarakat dapat memberikan masukan, mengajukan keluhan, dan mengawasi kebijakan yang dijalankan pemerintah. Partisipasi publik berbasis teknologi ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan menciptakan lingkungan yang lebih demokratis. Sistem *e-government* yang berbasis teknologi informasi memungkinkan berbagai layanan publik diakses dengan lebih mudah, termasuk bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Dengan adanya digitalisasi layanan pemerintahan, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pemerintahan untuk mengurus administrasi, sehingga waktu dan biaya yang dikeluarkan menjadi lebih hemat.

Berdasarkan berbagai paparan di atas dapat difahami bahwa penggunaan teknologi di dalam administrasi pemerintahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan pegawai sehingga kebijakan – kebijakan pemerintah daerah dapat terealisasi. Karena teknologi saat ini dapat menjadi solusi sebagai media pelayanan tepat, cepat, akurat dan murah sehingga mempermudah proses pelayanan yang tepat guna. Untuk itu diharapkan peran pejabat pemerintah dan pihak yang berwenang dalam pengoptimalisasi sumber daya manusia di bidang

teknologi melalui penyediaan infrastruktur yang mudah terjangkau dan berkualitas baik juga ditunjang dengan pendidikan dan pelatihan dalam penguasaan teknologi.

Kemampuan pemerintah sebagai organisasi kekuasaan seharusnya dapat menerapkan berbagai model kebijakan, termasuk di dalam penerapan *e-government* yang menyediakan layanan dalam bentuk elektronik. Douglas Holmes (2001: 2) memberikan definisi dari *e-government* yaitu:

electronic government, or e-Government, is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenient, customer-oriented, cost-effective, and altogether different and better way.

Definisi tersebut menggambarkan pelayanan yang diberikan pemerintah secara *online* akan memudahkan warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam berbagai penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, pelayanan yang diberikan secara *online* juga bermanfaat untuk mengurangi biaya, proses yang berbelit-belit, menambah kecepatan, serta membuat proses lebih fleksibel dan responsif.

Meskipun penggunaan teknologi dalam lingkup pemerintahan daerah di Indonesia hampir menyeluruh diterapkan, namun dalam pelaksanaannya masih banyak daerah yang kurang maksimal antara rencana dan realisasi penggunaan di lapangan. Sistem anggaran pemerintahan yang masih menjadikan 'penyerapan' anggaran dalam satu periode sebagai indikator utama kinerja lembaga pemerintahan, merupakan penghambat tewujudnya sebuah sistem *e-government* di negeri ini.

Tidak terhitung banyaknya proyek aplikasi berbasis teknologi, informasi dan komunikasi yang dibuat dengan semangat penyerapan anggaran. Biasanya hal ini terjadi setiap tahunnya, dan pada saat itu bermunculan pekerjaan yang 'kurang

penting' tapi dipaksakan diwujudkan demi terpenuhinya target penyerapan anggaran. Proyek-proyek seperti itu merupakan 'berkah' bagi para vendor. Tapi bagi kepentingan pemerintah sendiri, proyek tersebut tidak memberikan dampak bagi peningkatan kinerja yang signifikan, karena hasilnya tidak maksimal. Ujung-ujungnya sistem yang dibangun belum tentu berguna. Meskipun sebuah instansi pemerintahan sudah memiliki *Master Plan*, tapi biasanya isi *framework* tersebut sifatnya masih banyak yang global dan normatif. Tanpa diikuti *Blue Print* atau detail perencanaan yang memadai, akhirnya *Master Plan* tersebut menjadi tidak berdaya saat berhadapan dengan keharusan penyerapan anggaran tiap akhir tahun.

Seperti halnya yang terjadi di lingkungan pemerintahan Kabupaten Bandung Barat. Dalam perodesasi kepemimpinan Hengki Kurniawan sebagai Bupati Kabupaten Bandung Barat, banyak aplikasi diciptakan yang bertujuan untuk membantu kinerja para PNS maupun tenaga honorer di lingkup pemerintah kabupaten agar lebih maksimal dalam pelaksanaan setiap program kerja dinas masing-masing. Namun dalam pelaksanaannya berbagai aplikasi tersebut tidak sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan sehingga hal ini seolah menjadi sekedar formalitas belaka untuk sekedar penyerapan anggaran tahunan.

Kepemimpinan telah berganti, kepala daerah pun telah berubah. Saat ini Bandung Barat dipimpin oleh pasangan Jeje Ritchie Ismail dan Asep Ismail sebagai Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Bandung Barat yang terpilih pada Pemilihan Kepala Daerah Serentak di tahun 2024 dan resmi dilantik pada 20 Februari 2025. Namun, dari pergantian kepemimpinan tersebut belum memberikan perubahan terhadap sistem pelayanan yang ada. Hingga saat ini aplikasi-aplikasi yang tersebar

di lingkungan pemerintahan Kabupaten Bandung Barat dibuat dan dioperasikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. Adapun klasifikasi aplikasi ini terbagi menjadi dua jenis. Diantaranya, aplikasi khusus ASN/pegawai internal lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat dan aplikasi yang dibuat untuk digunakan masyarakat luas. Sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik dalam (Diskominfo: 2019) yaitu:

bertugas ‘Melaksanakan urusan Pemerintahan di Bidang Komunikasi, Informatika dan Statistik berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan’. Dan memiliki fungsi; 1) Perumusan kebijakan teknis di Bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika; 2) Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika; 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di Bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika; dan 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sehingga semua program digitalisasi di lingkup Kabupaten Bandung Barat menjadi kewenangan dan pengawasan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat dalam perencanaan maupun penggunaannya.

Dari banyaknya aplikasi yang saat ini menjadi program kedinasan yang pembuatannya di bawah Koordinasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat, terdapat dua aplikasi andalan yang menjadi aplikasi unggulan pemerintah Kabupaten Bandung Barat yaitu:

1. SMART KBB (Sistem Monitoring Absensi Real Time Kabupaten Bandung Barat). Yaitu aplikasi yang digunakan untuk monitoring absensi ASN di kelola langsung oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.

2. KBB Super Apps (KBB BERKAH) adalah aplikasi antar lembaga yang dibuat dan dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat yang berisikan mengenai informasi pajak, donasi, info covid, peminjaman ambulance, perizinan, info kesehatan, dan badan zakat.

Penelitian serupa pernah dilakukan di Kota Bandung oleh Riki Satia Muharam dan Fitri Melawati di tahun 2019 dalam jurnal yang diterbitkan di Unpas.ac.id yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. Dalam penelitian tersebut terdapat beberapa inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang digunakan oleh pemerintah Kota Bandung. Diantaranya adalah pelayanan melalui website dpmpstp.bandung.go.id, aplikasi GadgetMobile Application for License, HAYU, Kredit Mesra, "Si Kasep", Kredit Melati, Mangga Urus Identitas Kependudukannya, Bi Eha, Sajadah (Sampah Jadi Banda Bila Dipilah), Bandung Smart Card (BSC), Gope (500) Trans Metro Bandung TMB. Gerakan Maca Sauyunan (Gemas), Lembur Perpustakaan, AplikasiIndoHub, Ur-Scape, "Street Library", ATM Beras, Kampung Kreatif Sepatu Cibaduyut, Layad Rawat, Mini Lab Food Security, dan E-Self Assessment Tax Reporting Application. Namun penelitian yang dilakukan oleh Riki Satia Muharam dan Fitri Melawati ini hanya sebatas penggalan informasi mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital tanpa mengkaji alur dan model aplikasi administrasi pelayanan publik. Sehingga penelitian ini mencoba menggali pembaharuan atau novelty dari sisi model aplikasi administrasi yang diterapkan di Kabupaten Bandung Barat.

Hasil penelitian awal di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, peneliti mendeteksi penggunaan aplikasi yang dibuat untuk monitoring kinerja ASN maupun tenaga kerja honorer di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sangat rendah. Begitu juga aplikasi-aplikasi layanan masyarakat yang dibuat dalam upaya pengefektifan pelayanan publik ini tidak maksimal. Hal ini ditunjukkan salah satunya dengan indikator dari hasil pengamatan peneliti yang meliputi:

1. Pada aspek riset dan pengembangan dalam penggunaan aplikasi SMART KBB (aplikasi absensi digital melalui *smart phone*) dimanfaatkan para karyawan untuk bolos bekerja. Dibuktikan dengan beberapa fakta pengamatan penelitian bahwa terdapat beberapa tenaga honorer maupun ASN di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat berada bebas di luar kantor meskipun dalam jam kerja.
2. Pada aspek monitoring dalam proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik terdapat banyak aplikasi yang mirip fungsi namun tidak maksimal dalam penggunaannya. Sehingga terjadi tumpang tindih antara satu aplikasi dengan aplikasi lainnya yang menyebabkan kebingungan masyarakat.
3. Pada aspek pemasaran inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik terdapat banyak ulasan buruk dari masyarakat pada aplikasi yang dibuat oleh pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan indikator masalah tersebut, peneliti sangat tertarik untuk meneliti lebih dalam untuk mengkaji Model Inovasi Teknologi Informasi Dan

Komunikasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang nantinya hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat berkaitan dengan optimalisasi setiap inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi agar tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan pemerintah maupun masyarakat Kabupaten Bandung Barat.

1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

1.2.1 Fokus Penelitian

Berkaitan dengan penggunaan aplikasi di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung barat yang berada di bawah garis koordinasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, maka diperlukan sebuah penelitian untuk menemukan “Model Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat” sehingga perlu dirumuskan fokus dan sub fokus penelitian.

Dari latar belakang tersebut, fokus penelitian ini adalah pelaksanaan dan pemanfaatan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat yang pada hal ini berada dalam kendali Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kabupaten Bandung Barat yaitu dua inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi publik berbasis aplikasi SMART KBB dan KBB Super Apps (KBB BERKAH) sebagai dua aplikasi terintegrasi yang menaungi berbagai program berbasis aplikasi lintas OPD dan sub fokus penelitian ini adalah pengkajian model aplikasi teknologi informasi dan komunikasi publik Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah tersebut, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan dan pemanfaatan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi publik di lingkungan pemerintahan Kabupaten Bandung Barat yang belum optimal.

2. Faktor-faktor kritis inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.
3. Menemukan model inovasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan umum yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana model aplikasi teknologi informasi dan komunikasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengkaji dan menganalisis bagaimana pelaksanaan dan pemanfaatan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi publik di lingkungan pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.
2. Mengkaji dan menganalisis faktor-faktor kritis inovasi apa saja yang menghambat dalam proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.
3. Mengkaji dan menemukan model inovasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi publik di lingkungan pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan konsep baru di bidang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi publik serta pengembangan manajemen sumber daya manusia dalam praktik administrasi publik.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintah Kabupaten Bandung Barat tentang bagaimana model pemanfaatan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik agar dapat dimanfaatkan maksimal oleh masyarakat serta menjadi acuan untuk penggunaan dan pemanfaatan teknologi administrasi publik di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Dalam penelitian kualitatif, pencarian dan pengadaan literatur atau kepustakaan merupakan suatu hal yang penting. Kepustakaan merupakan jembatan untuk peneliti mendapatkan landasan konstruksi teoritik, kajian pustaka atau kajian teoritis mempunyai peranan penting dalam hal penelitian. Dengan kajian pustaka, peneliti dapat mengidentifikasi masalah penelitian dan arah penelitian.

Berkaitan dengan kajian pustaka ini peneliti menyajikan aspek teoritis, metode, konsep dan definisi kajian terdahulu yang berasal dari disertasi maupun jurnal ilmiah nasional yang berkaitan dengan penelitian sejenis sehingga menjadi rujukan untuk mencari kebaruan atas penelitian yang akan dilakukan.

Dengan menggunakan Lingkup Administrasi Publik sebagai *Grand Theory*, Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai *Middle Range Theory*, dan Lingkup Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik Sebagai *Application Theory*.

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini digunakan tiga belas penelitian terdahulu yang memiliki relevansi atau keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. **Dharnita Chandra (2022) yang melakukan penelitian mengenai Faktor Determinan Keunggulan Bersaing di Era Revolusi Industri 4.0 Implikasinya Pada Kinerja Pts (Survey Pada Pts Di Lldikti Wilayah Iv Jawa Barat Dan Banten).** Penelitian ini didasarkan pada fenomena bahwa kinerja PTS di LLDIKTI Wilayah IV masih jauh dari harapan. Salah satu

indikator yang digunakan adalah masih banyaknya PTS di LLDIKTI IV yang belum terakreditasi institusinya. Berdasarkan observasi dan survei pendahuluan menunjukkan bahwa kepemimpinan resonan, teknologi informasi dan komunikasi, modal intelektual, budaya PTS, keunggulan bersaing merupakan pendorong terhadap peningkatan kualitas dan produktivitas dalam kinerja Universitas Swasta khususnya di lingkungan LLDIKTI wilayah IV dalam menghadapi era revolusi industri 4.0 akan tetapi semuanya itu masih belum memenuhi harapan. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh Kepemimpinan Resonan, Teknologi Informasi dan Komunikasi, Modal Intelektual dan Budaya PTS terhadap Keunggulan Bersaing dan Implikasinya pada Kinerja PTS. Populasi dalam penelitian ini adalah para rektor, ketua senat, para wakil rektor, dan SPMI di lingkungan LLDIKTI wilayah IV yang telah terakreditasi institusi BAN PT.

Dalam penelitian ini ukuran sampel ditentukan dalam bentuk uji statistika yang akan digunakan yaitu model persamaan struktural atau *Struktural Equation Modeling* (SEM). Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pemaparan secara deskriptif dan verifikatif. Jumlah responden 320 orang terdiri dari para rektor, ketua senat, para wakil rektor, dan SPMI di lingkungan LLDIKTI wilayah IV yang telah terakreditasi institusi BAN PT.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh simultan kepemimpinan resonan, teknologi informasi dan komunikasi, modal

intelektual dan budaya PTS terhadap Keunggulan Bersaing sebesar 74.03 %. Variabel Budaya PTS merupakan variabel dominan yang mempengaruhi Keunggulan Bersaing. Sedangkan pengaruh Keunggulan bersaing terhadap Kinerja PTS sebesar 79.26 %.

2. **Adimas Ritonga, Khairuddin Nasution, Mhd. Zulfansuri Nasution (2021) Mengenai Perancangan Aplikasi Administrasi Desa Berbasis Website Menggunakan Metode Booyer Moore. Universitas Islam Nusantara Sumatera Utara.** Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepala Desa Bagan Batu yang merupakan instansi pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Hulu dan berada dalam naungan pemerintah kabupaten Bagan Sinembah yang mana pemerintahan kabupaten Bagan Sinembah menganjurkan setiap desa harus memiliki sistem informasi desa yang bertujuan agar pemerintah lebih transparan atau terbuka kepada masyarakat. Cara kerja baru yang memanfaatkan teknologi sangat diperlukan untuk percepatan pelayanan birokrasi. Sistem ini akan memberikan pelayanan pengaksesan informasi yang ada di Desa Bagan Batu akan menjadi lebih mudah, cepat dan akurat. Dengan adanya sistem yang baru, maka dapat meningkatkan kemajuan dan kualitas sumber daya yang ada di Desa Bagan Batu dikarenakan informasi yang lebih mudah diketahui dan di akses oleh masyarakat luas.

Aplikasi administrasi desa ini merupakan salah satu aplikasi yang penting bagi masyarakat dan perangkat desa Bagan Batu. Sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi tentang desa, struktur organisasi

desa, apa saja kegiatan-kegiatan perangkat desa, berapa jumlah seluruh penduduk desa dan lainnya. Dan juga dapat mempermudah perangkat desa dalam mengolah data kependudukan dan data surat menyurat di desa Bagan Batu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Hasil dan evaluasi dari penelitian ini adalah; 1) Dengan menggunakan aplikasi administrasi desa ini maka pegawai pada Kantor Desa Bagan Batu dapat mendokumentasikan/menyimpan data kependudukan dengan baik di dalam database dengan cepat, sehingga memudahkan pekerjaan dalam pengelolaan data kependudukan; 2) Aplikasi administrasi desa ini terdiri dari beberapa form yang dimulai dari form beranda, kemudian form login setelah login lalu kemudian admin dapat mengelola website dan mengelola data kependudukan; 3) Dengan menggunakan aplikasi yang dirancang ini dapat memecahkan masalah yang dihadapi oleh pegawai di Kantor Desa Bagan Batu yakni masalah dalam hal pengolahan data kependudukan dan administrasi desa. Dengan diterapkannya sistem ini segala kendala tentang keterlambatan dan kesalahan laporan-laporan yang berhubungan dengan masalah pengelolaan data kependudukan dapat diatasi dengan efektif dan efisien; 4) Program yang dirancang merupakan penyempurnaan dari sistem yang ada dan dapat membantu pihak pemerintah dalam mengatur pengelolaan data kependudukan secara efisien.

3. Khikmatul Islah STIAMI Jakarta (2018). Tentang Peluang Dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data Untuk Mengintegrasikan

Pelayanan Publik Pemerintah. Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu sasaran yang sering disampaikan dalam setiap pembahasan reformasi birokrasi. Berbagai upaya dilakukan untuk mewujudkannya, dari aspek regulasi, seperti disahkannya Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disusul dengan reformasi birokrasi dan inovasi. Namun, pada kenyataannya upaya tersebut kurang maksimal. Hal ini bisa dilihat dari data yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia, jumlah laporan keluhan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman yang berisi tentang keluhan pelayanan publik, secara nasional terus meningkat, dari tahun 2010 hingga tahun 2014. Keluhan terhadap pelayanan publik di Indonesia pada tahun 2010-2014 terus meningkat pesat.

Berdasarkan data tersebut, berkaitan dengan pelayanan, pemerintah perlu mencari terobosan baru agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dapat terus melakukan perbaikan pelayanan disesuaikan dengan perkembangan teknologi. Salah satu teknologi yang dewasa ini banyak dikembangkan dan diterapkan di beberapa bidang adalah teknologi Big Data. Memang bukan hal yang mudah dalam implementasinya. Namun ini menjadi tantangan bagi pemerintah dalam memanfaatkan kemajuan teknologi. Walaupun akan ada banyak kendalanya dalam pengembangan teknologinya. Sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, dapat disimpulkan beberapa tantangan dalam adopsi teknologi Big Data di pemerintahan Indonesia, yaitu; 1) Ketersediaan data, 2) Standarisasi data

pemerintah, 3) Privasi data, 4) Kompetensi SDM, 5) Infrastruktur penunjang.

Pada dasarnya pelayanan ini telah dilaksanakan oleh pemerintah, namun berdasarkan beberapa penelitian, masih banyak faktor yang harus ditingkatkan. Hal ini menjadi catatan Pemerintah untuk terus melakukan perbaikan dalam berbagai aspek. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi ini menjadi salah satu solusi dalam peningkatan mutu dan kualitas pelayanan. Terutama teknologi Big Data yang saat ini masih terus dikembangkan. Suatu bentuk peluang sekaligus tantangan bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pengintegrasian pelayanan publik terhadap masyarakat dengan memanfaatkan teknologi Big Data.

4. **Lis Febrianda Universitas Diponegoro Semarang (2009) Rekonstruksi Regulasi Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Oleh Birokrasi Pemerintahan Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara.** Fokus utama disertasi ini adalah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil oleh birokrasi pemerintahan masih sarat dengan kompleksitas permasalahan yang tidak hanya menyangkut persoalan pola hubungan kekuasaan saja tetapi berbagai stigma negatif yang melekat pada birokrasi pemerintahan masih menjadi kendala utama. Gerakan reformasi menghendaki birokrasi memiliki netralitas politik, transparan, responsif dan akuntabel. Namun harapan publik untuk melihat adanya perbaikan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sering tidak terwujud, sehingga dalam Surat Edaran Menteri PAN No.10/M.PAN/07/2005,

administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memperoleh prioritas utama dalam penanganan peningkatan kualitas pelayanan. Permasalahan dalam disertasi ini: (1) Mengapa kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan belum sesuai dengan prinsip-prinsip hukum pelayanan publik yang baik (2) Bagaimanakah peran birokrasi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil (3) Bagaimanakah rekonstruksi regulasi dalam peningkatan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan.

Metode pendekatan yang digunakan *socio-legal (socio-legal study)*. Suatu studi yang meninjau hukum sebagai fakta sosial yang bisa tersimak di alam pengalaman sebagai pola perilaku dalam wujud pranata sosial atau institusi sosial, kajian hukum yang mengkonsepkan dan menteorikan hukum sebagai fakta sosial dan positif dan empiris. Teori untuk menganalisisnya adalah teori pendekatan sistem Talcott Parsons dan bekerjanya hukum dalam masyarakat dari Robert B. Seidman. Tipe penelitian kualitatif. Lokasi penelitian di Kota Padang dengan informan kunci adalah (1) Kepala Bidang Evaluasi Kinerja Pembina Pelayanan Publik pada Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2) Direktur pada Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan Jakarta (3) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Padang. Data yang terkumpul diolah melalui proses editing dan pengklasifikasian kemudian dianalisis secara induktif. Temuan

studi membuktikan bahwa, (1) kualitas penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, belum sesuai dengan prinsip-prinsip hukum pelayanan publik yang baik. Dalam menghadapi permasalahan yang timbul dalam masyarakat, aparatur negara masih menggunakan pendekatan legalistik-positivistik sehingga tidak mampu mengambil tindakan diskresi (2) peran birokrasi pemerintah untuk peningkatan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan melalui strategi kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, serta penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (3) belum terdapat asas-asas umum pemerintahan yang layak di dalam UU No. 23/2006, sehingga rekonstruksi regulasi dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan melalui normatifisasi asas-asas umum pemerintahan yang layak ke dalam UU No.23/2006. Rekomendasi yang diberikan adalah perubahan paradigma dalam *legal thought* para aparatur negara dari *positivism legal thought* menjadi *socio legal thought*. Diperlukan proses penyadaran dan penguatan kepada seluruh lapisan masyarakat. Perlu untuk mengagendakan pelayanan yang berbasis teknologi. Diperlukan hukum pelayanan publik menjadi bidang spesialisasi hukum tersendiri.

5. **Muhammad Irvan Nur Iva. Universitas Hasanuddin Makassar (2021). Jaringan Kebijakan Publik: Studi Kasus Pertukaran Jaringan Dalam Implementasi Kebijakan Diversifikasi Pangan Di Sulawesi Selatan.** Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi pertukaran jaringan dalam

implementasi kebijakan diversifikasi pangan di Sulawesi Selatan. Kebijakan diversifikasi pangan bertujuan untuk mendiversifikasi konsumsi pangan beras dengan menggunakan komoditi hasil pertanian lokal unggulan. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif, strategi penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Penggunaan studi kasus bertujuan untuk memperoleh penjelasan komprehensif mengenai fenomena implementasi kebijakan diversifikasi pangan yang berfokus pada struktur dan relasi antar pemangku kepentingan yang terlibat. Lokasi penelitian meliputi kabupaten Bone dan Luwu Utara. Penentuan informan diterapkan secara purposive. Sumber data meliputi data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan struktur jaringan masih didominasi oleh pemerintah daerah selaku *leading sector* dalam implementasi kebijakan diversifikasi pangan. Fungsi jaringan belum berjalan sebagaimana mestinya sehingga para pemangku kepentingan tidak memiliki posisi seimbang. Jenis relasi berbentuk *bureaucratic network* yang merupakan pembentukan hubungan antara pemerintah dengan pemangku kepentingan lain dalam implementasi kebijakan diversifikasi pangan di Sulawesi Selatan yang didominasi oleh pemerintah daerah sebagai *local agency*. Pengaturan relasi dalam implementasi kebijakan dilakukan dengan membuat kesepakatan dengan para pemangku kepentingan. Hubungan antar

pemangku kepentingan pemerintah, penyuluh dan petani dilakukan dengan komunikasi dan pertemuan berkala. Hubungan intensif hanya terjadi pada interaksi antar petani dan penyuluh.

6. **Sitna Hajar Malawat (2021) yang meneliti Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi Guna Mewujudkan Konsep Smart City Di Kota Banjarmasin.** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi layanan Sipalui (Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi) untuk Mewujudkan Konsep Smart City di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data dan menganalisis data, kemudian diinterpretasikan dengan metode deskriptif untuk mendapatkan kesimpulan. Implementasi (Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi) Untuk Mewujudkan Konsep Smart City di Kota Banjarmasin khususnya di Kelurahan Kertak Baru Ulu, Kelurahan Belitung Selatan, Kelurahan Sungai Bilu sudah berjalan dengan baik, proses kelurahan dalam mengelola sistem kepegawaian harus selalu berkoordinasi dengan pihak Biro Pemerintahan Kota Banjarmasin dalam hal pemasukan data dan segala kendala saat proses pelayanan kepada masyarakat sedang berlangsung, sedangkan dalam mencapai tujuan, pengaduan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat karena dengan adanya sistem pelayanan melalui layanan ini maka pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat serta menghemat waktu baik bagi pegawai Kelurahan maupun masyarakat. Untuk pihak Kelurahan

sendiri, kinerja yang dihasilkan jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan menggunakan sistem manual.

7. **Riki Satia Muharam dan Fitri Melawati (2019) yang meneliti Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung.** Pemerintah Kota Bandung memiliki banyak inovasi dalam memberikan Pelayanan Publik dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. Inovasi pelayanan publik ini merupakan cara baru maupun ide kreatif teknologi pelayanan memperbaharui, penyederhanaan, maupun menciptakan terobosan dalam aturan, prosedur, metode, pendekatan, struktur organisasi sehingga memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Tiga hal utama dari inovasi yaitu: Produk dan Jasa; Gagasan baru, dan Upaya perbaikan melakukan penyempurnaan dan perbaikan secara terus menerus yang dapat dirasakan manfaatnya. Seperti halnya pelayanan publik berbasis teknologi yang digunakan oleh Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung yaitu website dpmptsp.bandung.go.id, aplikasi GadgetMobile Application for License, HAYU, Kredit Mesra, lalu dinas pendidikan yang membuat inovasi aplikasi "Si Kasep", dan dinas-dinas lainnya yang membuat aplikasi untuk pelayanan publik berbasis digital ini diantaranya aplikasi Kredit Melati, Mangga Urus Identitas Kependudukannya, Bi Eha, Sajadah (Sampah Jadi Banda Bila Dipilah), Bandung Smart Card (BSC), Gope (500) Trans Metro Bandung TMB. Gerakan Maca Sauyunan (Gemas), Lembur Perpustakaan,

Aplikasi IndoHub, Ur-Scape, “Street Library”, ATM Beras, Kampung Kreatif Sepatu Cibaduyut, Layad Rawat, Mini Lab Food Security, dan E-Self Assessment Tax Reporting Application merupakan bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik Pemerintah Kota Bandung dalam memberikan Pelayanan Publik dalam menghadapi era revolusi industri 4.0.

8. **Mira Veranita. Universitas Pasundan Bandung (2022). Model Kualitas Pelayanan Publik Berbasis *Business Process Reengineering* Di PT Pos Indonesia.** PT Pos Indonesia sebagai organisasi publik berbentuk BUMN yang memiliki peran yang cukup penting dan strategis dalam pembangunan nasional terutama sebagai sarana komunikasi dan informasi yang mendukung kegiatan perekonomian, persatuan dan kesatuan bangsa, mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan hubungan antar bangsa. PT Pos Indonesia harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik pengguna layanan hingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan publik. Untuk meningkatkan kualitas berbasis *business process reengineering*, PT Pos Indonesia memberikan pelayanan melalui berbagai *platform* digital, sehingga publik pengguna layanan mendapat kemudahan dan fasilitas layanan transaksi secara *mobile* yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan publik berbasis *business process reengineering* yang dilakukan PT Pos Indonesia, mengetahui faktor-faktor apa yang menyebabkan belum efektifnya pelayanan publik berbasis *business process reengineering* yang

dilakukan oleh PT Pos Indonesia dan menghasilkan model kualitas pelayanan publik berbasis *business process reengineering* yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia.

Metode pendekatan penelitian yang digunakan yaitu metode kombinasi atau *mixed methods* dengan *Concurrent Embedded* (Campuran tidak berimbang), yang menggabungkan antara metode penelitian kualitatif dan kuantitatif secara tidak seimbang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT Pos Indonesia berbasis *business process reengineering* berada pada skor rata-rata 3,57 dan pada kategori baik, dengan dimensi *transigible* memiliki skor rata-rata 3,45, dimensi *reability* diperoleh skor rata-rata 3,73, dimensi *assurance* diperoleh skor rata-rata 3,68, dan dimensi *empathy* diperoleh skor rata-rata 3,57. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan berbasis *business process reengineering*, kurangnya intervensi dan dukungan pimpinan melalui kepemimpinan dan komitmen yang kuat sehingga program-program *business process reengineering* kurang dapat dipahami dan diimplementasikan dengan baik, penguasaan teknologi dan lingkungan internal yang eksternal yang belum mendukung. Kepemimpinan yang kuat, teknologi dan lingkungan organisasi merupakan tiga hal yang harus didorong dan dikembangkan oleh PT Pos Indonesia dalam mendukung peningkatan pelayanan publik berbasis *business process reengineering*.

9. **Tb. Anis Angkawijaya. Universitas Pasundan Bandung (2019). Model Collaborative Governance Dalam Implementasi Program Quick Wins**

Bidang Lalu Lintas Di Kota Bandung. Tata kelola kolaborasi antar lembaga atau *stakeholder* pada model *Collaborative Governance* dalam implementasi program *Quick Wins* bidang lalu lintas di Kota Bandung masih kurang efektif. Dengan indikator komunikasi yang kurang berjalan baik, koordinasi kurang berkesinambungan, kerjasama kurang dilakukan dan ego sektoral instansi.

Penelitian ini menggunakan *mix method research* dengan strategi *embedded konkuren* yaitu metode penelitian campuran dengan mengumpulkan dan analisa data kualitatif, kuantitatif dilakukan secara bersamaan.

Hasil penelitian efektivitas implementasi program *Quick Wins* bidang lalu lintas terdapat enam kriteria efektivitas yaitu: 1) standar/ sarana: partisipasi *stakeholder* masih kurang dilibatkan. 2) sumber daya dukungan jaringan kelompok masyarakat belum seluruhnya berpartisipasi. 3) komunikasi: hubungan informasi aktif masih kurang terjalin baik formal maupun informal. 4) organisasi pelaksanaan masih kurang melibatkan seluruh kelompok masyarakat. 5) karakteristik agen pelaksanaan sikap dan perilaku agen pelaksanaan masih kurang bisa meningkatkan pemberdayaan. 6) lingkungan masih kurang dukungan karena masyarakat mengatakan urusan tertib lalu lintas adalah urusan polisi dan dinas perhubungan. Ketidakefektifan ditemukan pada 2 (dua) kriteria dari yaitu sumber daya manusia (49.38%) dan komunikasi (47.61%). Disimpulkan bahwa efektivitas

implementasi program *Quick Wins* bidang lalu lintas di Kota Bandung saat ini berjalan cukup baik hanya kurang efektif.

Model *Collaborative Governance* pada implementasi program *Quick Wins* bidang lalu lintas di Kota Bandung, terdapat 6 (enam) prinsip/unsur atau dimensi *Collaborative Governance* menurut Horizon (2004: 2003) ditemukan hasil penelitian bahwa: 1) keterlibatan *stakeholder* tidak semua berpartisipasi karena forum kurang diarahkan untuk kolaborasi. 2) kapasitas kelembagaan: dukungan jaringan komunitas masyarakat kurang diimbangi untuk kolaborasi. 3) kepemimpinan kolaboratif: membangun kepercayaan keterbukaan informasi publik kurang dilembagakan, inisiatif peran menjalankan kepemimpinan masih bertumpu pada figure pemimpin (Walikota atau Kasat lantas). 4) peran sebagai fasilitator: undur masyarakat kurang dilibatkan forum kurang mewaliki berbagai unsur kepentingan. 5) peran pendidika dan pelatihan: kurang dilakukan dalam rangka pemberdayaan. 6) desain kelembagaan: kurang meningkatkan kualitas kolaborasi karena forum masih berupa koordinasi dan konsultasi.

Permodelan *Collabortive Governance* (Ansell&Gash 2007) perlu adanya modifikasi dengan menambah 3 (tiga) aspek pada proses kolaborasi yaitu: 1) pemberdayaan: (*empowerment*) masyarakat, 2) Budaya masyarakat setempat (*local wisdom*), 3) kepemimpinan (*leadership*) sebagai figure/panutan. Sehingga model *Collaborative Governance* disarankan adanya forum *traffic board* berupa kerja sama antar *stakeholder* dalam lingkup Kota Bandung dengan tugas dan peran sesuai fungsinya masing-

masing dan didukung unsur swasta, unsur pakar/akademisi, pemerhati, undur pengguna jasa lalu lintas dan mekanisme kolaborasi adalah format *jointly formed authorities*.

10. Wasdi. Universitas Pasundan Bandung (2018). Model Karakteristik Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Model karakteristik pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Permasalahannya adalah pelayanan perizinan masih rendah disebabkan oleh kurang efektifnya dimensi pelayanan, sehingga pelayanan prima sebelum ter-wujud. Sedangkan yang menjadi fokus adalah penyelenggaraan pelayanan per-izinan di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Ciamis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus observasi. Karakteristi pelayanan dengan 10 dimensi menurut teori Gaspersz, di DPMPTSP terdapat 8 dimensi yang masih rendah, yaitu dimensi ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kelengkapan kemudahan, variasi model, pelayanan pribadi, kenyamanan dan atribut pendukung. Hanya dimensi tanggung jawab serta kesopanan dan keramahan yang dipandang cukup.

Model karakteristik pelayanan yang dapat mewujudkan pelayanan prima di DPMPTSP Kabupaten Ciamis bukanlah hanya pelayanan yang dapat mewujudkan pelayanan yang memuaskan sebagaimana dimensi-

dimensi dalam teori Gasperz. Tetapi juga ada peran serta masyarakat pribadi pemohon, bebas dari target pendapatan serta beralih dari model *offline* ke model *semi online*

11. Rizqi Hersya, Abdul Hakin dan Muhammad Shobaruddin (2015).

Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-Rt/Rw) (Studi E-Government Di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penelitian ini dilandasi oleh cara pandang baru dalam mengelola sektor publik, pengelolaan yang berorientasi mengedepankan pelayanan kepada masyarakat, ketimbang kepentingan pemerintahan. Program e-Government ini adalah program e-RT/RW kota Surabaya. Metode yang digunakan dengan cara mendeskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan permasalahan dan kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut yang disajikan dalam bentuk tulisan secara sistematis tentang pelayanan Pemerintah Kota Surabaya dalam program e-RT/RW. Hasil penelitian menunjukkan program e-RT/RW bersumber dari Walikota Surabaya Faktor pendukung program e-RT/RW di Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya adalah support penuh dari pemerintah dan pihak terkait, adanya standar pelayanan baku dan infrastruktur yang mumpuni. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu animo masyarakat, kurangnya dukungan pihak internal, dan kurangnya

maintenance sarana prasarana. Dari hasil penelitian, peneliti menyarankan bahwa diperlukan sosialisasi lebih giat, namun tidak sekedar sosialisasi namun juga pelatihan kepada masyarakat untuk mengoperasikan secara online. Akuntabilitas pendanaan yang transparan. Mengadakan forum komunikasi yang intens, penambahan konten website, dan pengendalian kendala teknis disertai evaluasi menyeluruh.

12. **Agung Nurrahman, Muhamad Dimas, Muhammad Falakhuddin Ma'sum, Muhammad Farhan Ino. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.** Pemerintah Kabupaten Garut memanfaatkan *website* sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik terutama pada bidang Pariwisata dan Kebudayaan. Namun, dalam pemanfaatannya, terdapat permasalahan dimana masih ada informasi yang tidak dapat diakses oleh masyarakat karena fitur menu error. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan gambaran umum pemanfaatan *website* sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut terutama pada *website* dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Temuan penelitian yaitu dilihat dari tiga elemen digitalisasi pelayanan publik dalam pelaksanaan *egovernment* di Kabupaten Garut, telah didukung oleh Garut *Command Centre*. Pemanfaatan website juga didukung oleh kemampuan sumber daya manusia yang cukup memadai, sajian informasi *website* juga menyediakan informasi yang cukup

update. Kesimpulan dari penelitian adalah, pemanfaatan *website* sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun masih perlu melakukan peningkatan dari ketersediaan infrastruktur dan peningkatan kemampuan serta keterampilan sumber daya manusia terutama pengelola *website* dinas.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut memanfaatkan website <http://visitgarut.garutkab.go.id> dan ditinjau dari 3 (tiga) elemen digitalisasi pelayanan publik, diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Garut telah melakukan support dalam bentuk *command center* sebagai pusat layanan informasi digital. Namun, masih terdapat infrastruktur yang kurang memadai sehingga berimplikasi pada eror nya fitur menu pada *website* tersebut. Dilihat dari kapasitas yang terdiri dari sumber daya manusia dan ketersediaan infrastruktur, maka diketahui bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut memiliki sumber daya manusia yang terdiri atas aparat pemerintah dan pengelola website yang cukup memadai. Hal ini tercermin dalam informasi yang disajikan pada website cukup update. Namun, Pemerintah Kabupaten Garut perlu melakukan peningkatan kemampuan dan keterampilan bagi pegawai dalam bentuk pelatihan dan bimbingan teknis. Dilihat dari elemen value, diketahui bahwa pemerintah telah memanfaatkan website sebagai media komunikasi dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, sebagai media keterbukaan informasi publik dan media promosi kegiatan pariwisata dan kebudayaan.

13. Endang Irawan Supriyadi & Dianing Banyu Asih. (2020).

Implementasi Artificial Intelligence (Ai) Di Bidang Administrasi Publik Pada Era Revolusi Industri 4.0. Universitas Muhammadiyah

Bandung. Revolusi industri 4.0 merupakan perkembangan keempat dari

revolusi industri, pada revolusi industri keempat ini banyak penemuan teknologi baru yang belum pernah ditemukan pada era revolusi sebelumnya,

sepereti *Internet of Thing* (IOT), percetakan 3D, big data, dan *artificial intelligence*. *Artificial intelligence* merupakan salah satu produk revolusi

industri 4.0 yang perkembangan dan pemanfaatannya telah banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari dan pada banyak sektor bidang.

Artificial intellegence digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui penyediaan aplikasi berbasis teknologi di bidang administrasi publik.

Tulisan ini akan mengkaji tentang sejauh mana implementasi *artificial intelligence* pada bidang administrasi publik, dampak yang timbul

dari penerapan *artificial intelligence* pada bidang administrasi publik serta kesiapan sumber daya manusia (SDM) pemerintahan dalam penerapan

artificial intelligence. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif bersifat studi kepustakaan (*library research*) yang menggunakan

buku-buku dan literatur-literatur lainnya sebagai objek yang utama yang akan menghasilkan informasi berupa catatan dan data deskriptif.

2.1.2 Relevansi Hasil Penelitian Terdahulu

Melihat relevansi penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan secara singkat dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Relevansi Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Dharnita Chandra (2022) yang melakukan penelitian mengenai Faktor Determinan Keunggulan Bersaing di Era Revolusi Industri 4.0 Implikasinya Pada Kinerja Pts (Survey Pada Pts Di Lldikti Wilayah Iv Jawa Barat Dan Banten)	Salah satu variabelnya mengkaji mengenai teknologi informasi dan komunikasi yang implikasinya terhadap kinerja pegawai	- Pendekatan yang digunakan berbeda. Dharnita menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penulis menggunakan pendekatan kualitatif - Teori yang digunakan berbeda - Locus penelitian berbeda
2	Jurnal yang dilakukan oleh Adimas Ritonga, Khairuddin Nasution, Mhd. Zulfansuri Nasution. (2021) Mengenai Perancangan Aplikasi Administrasi Desa Berbasis Website Menggunakan Metode Booyer Moore. Universitas Islam Nusantara Sumatera Utara	Meneliti mengenai pelayanan publik yang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi	Dilihat dari variabel penelitian yang dilakukan oleh Adimas dkk mengkaji lebih dalam mengenai aplikasi yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik, sedangkan penelitian ini mengkaji model aplikasi teknologi, manajemen teknologi informasi dan komunikasi, standard acuan dan sumber daya manusia di Dinas Komunikasi, Informasi

			dan Statistik Kabupaten Bandung Barat • Locus penelitian berbeda
3	Jurnal Khikmatul Islah STIAMI Jakarta (2018). Tentang Peluang Dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data Untuk Mengintegrasikan Pelayanan Publik Pemerintah.	• Meneliti tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah	• Variabel penelitian yang dilakukan oleh Khikmatul lebih mengkaji mengenai kualitas pelayanan, sedangkan peneliti mengkaji mengenai model aplikasi teknologi, manajemen teknologi informasi dan komunikasi, standard acuan dan sumber daya manusia di Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Bandung Barat • Locus penelitian yang berbeda
4	Lis Febrianda Universitas Diponegoro Semarang (2009) Rekonstruksi Regulasi Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Oleh Birokrasi Pemerintahan Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara	• Menggunakan pendekatan kualitatif • Salah satu variabel penelitiannya mengevaluasi kinerja untuk peningkatan pelayanan publik	• Teori yang digunakan • Locus penelitian yang berbeda
5	Muhammad Irvan Nur Iva. Universitas Hasanuddin Makassar (2021). Jaringan Kebijakan Publik: Studi Kasus	• Menggunakan pendekatan kualitatif • Salah satu variabel penelitiannya mengkaji tentang kebijakan yang berfokus pada struktur dan relasi	• Teori yang digunakan • Locus penelitian

	Pertukaran Jaringan Dalam Implementasi Kebijakan Diversifikasi Pangan Di Sulawesi Selatan	antar pemangku kepentingan yang terlibat	
6	Sitna Hajar Malawat (2021) yang meneliti Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi Guna Mewujudkan Konsep Smart City Di Kota Banjarmasin	• Mengkaji tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di pemerintahan • Mengkaji menggunakan pendekatan kualitatif	• Teori yang digunakan • Locus penelitian yang berbeda • Variabel yang dikaji oleh Sitna yaitu mengenai evaluasi kinerja karyawan dalam penerapan aplikasi Smart City, sedangkan peneliti mengkaji model aplikasi teknologi, manajemen teknologi informasi dan komunikasi, standard acuan dan sumber daya manusia.
7	Riki Satia Muharam dan Fitri Melawati (2019) yang meneliti Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung	• Mengkaji tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di pemerintahan	• Teori yang digunakan • Locus penelitian yang berbeda • Variabel yang dikaji oleh Riki dan Fitri yaitu mengenai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi secara umum, sedangkan peneliti mengkaji lebih mendalam mengenai model aplikasi teknologi, manajemen teknologi informasi dan komunikasi, standard acuan dan sumber daya manusia.
8	Mira Veranita (2022) yang	• Mengkaji tentang pemanfaatan	• Locus penelitian yang berbeda

	meneliti tentang Model Kualitas Pelayanan Publik Berbasis <i>Business Process Reengineering</i> Di PT Pos Indonesia	teknologi informasi dan komunikasi di pemerintahan	• Teori yang digunakan berbeda • Variabel yang dikaji oleh Mira yaitu mengenai kualitas pelayanan publik berbasis <i>Business Process Reengineering</i> PT Pos Indonesia, sedangkan peneliti mengkaji tentang model aplikasi teknologi administrasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat • Metode penelitian yang digunakan oleh Mira adalah <i>Mix Methode</i> dengan <i>Concurrent Embedded</i> (Campuran Tidak Berimbang) sedangkan peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus
9	Tb. Anis Angkwijaya (2019) yang meneliti tentang Model <i>Collaborative Governance</i> Dalam Implementasi Program <i>Quick Wins</i> Bidang Lalu Lintas di Kota Bandung	• Mengkaji tentang kajian model administrasi publik	• Locus penelitian yang berbeda • Teori yang digunakan berbeda • Variabel yang dikaji oleh Anis yaitu mengenai <i>Collaborative Governance</i> Dalam implementasi Program <i>Quick Wins</i> Bidang Lalu Lintas di Kota Bandung, sedangkan peneliti mengkaji tentang model aplikasi teknologi administrasi yang digunakan oleh

			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DISKOMINFOTIK) Kabupaten Bandung Barat • Metode penelitian yang digunakan oleh Anis adalah <i>Mix Methode</i> dengan strategi embedded konkuren sedangkan peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus
10	Wasdi (2018) Yang meneliti tentang Model Karakteristik Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis	• Mengkaji tentang kajian model • Metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus	• Focus dan Locus penelitian yang berbeda • Variabel yang dikaji oleh Wasdi yaitu mengenai model karakteristik pelayanan publik sedangkan peneliti mengkaji tentang model aplikasi teknologi administrasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DISKOMINFOTIK) Kabupaten Bandung Barat
11	Rizqi Hersya, Abdul Hakin dan Muhammad Shobaruddin (2015). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-Rt/Rw) (Studi E-	• Mengkaji tentang pemanfaatan teknologi dalam aktifitas pelayanan publik	• Focus dan Locus penelitian yang berbeda • Metode yang digunakan berbeda • Teori yang digunakan berbeda • Variabel yang dikaji oleh Rizqi dkk yaitu mengenai pelayanan publik berbasis TIK di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Surabaya sedangkan

	Government Di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang		peneliti mengkaji tentang pemanfaatan teknologi administrasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DISKOMINFOTIK) Kabupaten Bandung Barat
12	Agung Nurrahman, Muhamad Dimas, Muhammad Falakhuddin Ma'sum, Muhammad Farhan Ino. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.	• Metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif • Meneliti tentang pemanfaatan teknologi dalam proses administrasi publik	• Focus dan Locus penelitian • Variabel yang dikaji oleh Agung dkk yaitu mengenai pelayanan publik berbasis <i>website</i> di Kabupaten Garut. Sedangkan peneliti mengkaji tentang pemanfaatan teknologi administrasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DISKOMINFOTIK) Kabupaten Bandung Barat • Agung dkk hanya meneliti tentang <i>website</i> sebagai sumber informasi sedangkan peneliti lebih kepada berbagai pemanfaatan aplikasi teknologi administrasi oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DISKOMINFOTIK) Kabupaten Bandung Barat
13	Endang Irawan Supriyadi &	• Meneliti tentang pemanfaatan	• Fokus dan lokus penelitian

	Dianing Banyu Asih. (2020). Implementasi Artificial Intelligence (Ai) Di Bidang Administrasi Publik Pada Era Revolusi Industri 4.0. Universitas Muhammadiyah Bandung	teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi dan pelayanan publik	• Metode yang digunakan Endang yaitu deskriptif analisis dengan pendekatan studi kepustakaan, sedangkan peneliti menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan sudy kasus • Jenis dan fungsi aplikasi yang berbeda • Endang & Dianing hanya meneliti pemanfaatan teknologi dari segi dampak negative dan positif Artificial Intelligence (Ai) Di Bidang Administrasi. Sedangkan peneliti membuat sebuah model mengenai aplikasi teknologi administrasi yang digunakan oleh DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat.
--	--	--	--

2.1.3 Kebaruan Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, dapat dirumuskan beberapa kebaruan yang didasarkan para penelitian maupun jurnal sebelumnya. Rumusan kebaruan disertasi berdasarkan hasil temuan pada peneliti/jurnal sebelumnya yaitu:

1. Belum ditemukannya penelitian yang berkaitan dengan pengkajian model teknologi aplikasi informasi dan komunikasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.
2. Fokus kajian yang membahas mengenai inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

2.1.4 Lingkup Administrasi Publik

Administrasi publik (*public administration*) atau Administrasi Negara yakni suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang mencakup lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif dan juga seluruh hal yang berhubungan dengan publik yang cakupannya kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara dan etika yang mengatur penyelenggara negara.

Berikut ini diuraikan paradigma yang lebih merupakan teori dasar atau merupakan dasar bangunan teori yang mengungkap konsep pokok yang terdapat dalam berbagai paradigma administrasi publik. Konsep pokok tersebut diharapkan dapat memberi pandangan jelas sehingga dapat digunakan untuk menyusun model kebijakan pembangunan administrasi publik, khususnya birokrasi pemerintahan. Dalam kaitan tersebut diperlukan kesepakatan mengenai apa yang dimaksud “pengadministrasian” atau administrasi. Berdasarkan hal tersebut Nigro & Nigro (dalam Sedarmayanti 2009: 13) mengemukakan “*Administratif officials not only have more policy decisions to make, but the problems they must solve or are expected to resolve in exercising their discretion are also more difficult, sometime exceedingly so*”.

Administrasi publik di negara berkembang masih harus memikul peranan untuk menyelenggarakan tugas pembangunan yang demikian kompleks, begitu juga di negara industri maju masih terdapat beberapa negara dengan sistem politik dan pemerintahan tertentu yang menghendaki adanya campur tangan pemerintahan yang luas dalam lingkungan pemerintahan.

Uraian tersebut di atas merupakan gejala umum di negara berkembang, administrasi pemerintahan yang diharapkan mampu menyelenggarakan berbagai tugas dan fungsi pemerintah secara efektif, efisien dan berkeadilan, pada kenyataannya masih menghadapi berbagai permasalahan, kelemahan dan keterbatasan. Oleh sebab itu, negara berkembang sering menghadapi berbagai kenyataan yang berbeda dengan harapan yang ada.

Meutia (2017: 3) mengemukakan bahwa administrasi pada hakekatnya adalah usaha untuk menolong, usaha untuk membantu, usaha untuk memimpin atau mengarahkan semua kegiatan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Administrasi pengertian sehari-hari sering disamakan dengan tata usaha, yaitu berupa kegiatan mencatat, mengumpulkan dan menyimpan suatu kegiatan atau hasil kegiatan untuk membantu pemimpin dalam mengambil keputusan. Adapun Pengertian administrasi secara luas dijelaskan oleh Siagian (2001: 3) yaitu:

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang dirasakan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan tersebut, maka diciptakan serentetan kegiatan yang merupakan proses berkesinambungan untuk merealisasikan tujuan bersama yang telah disusun. Maksudnya bahwa administrasi merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan karena adanya unsur kerjasama dan adanya tujuan yang akan dicapai.

Lain halnya Rusli (2014: 4) berpendapat bahwa pada hakekatnya administrasi memiliki tiga dimensi yaitu; (1) Sebagai Proses, (2) Sebagai fungsi, (3) Sebagai Institusi. Uraian tersebut menggambarkan sosok administrasi dalam

pengertian yang luas, karena dianggap sebagai inovasi untuk munculnya kerja sama, akan tetapi seringkali dalam prakteknya kerja sama yang dilakukan itu tidak berproses dan berhasil sebagaimana diinginkan dalam hal penataan dan pengelolaannya. Sehingga dapat dikatakan bahwa administrasi sebagai bentuk kerja sama kolektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan merupakan sebuah fenomena yang dapat ditemukan dalam berbagai kehidupan manusia.

Administrasi publik yang lebih dikenal dengan administrasi negara adalah salah satu aspek dari kegiatan pemerintah. Administrasi publik merupakan salah satu bagian dari ilmu administrasi yang erat kaitannya dengan perumusan berbagai kebijakan negara. Administrasi publik sangatlah berpengaruh tidak hanya terhadap tingkat perumusan kebijakan, melainkan pula pada tingkat implementasi kebijakan, karena memang administrasi publik berfungsi untuk mencapai tujuan program yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan publik. Peranan administrasi publik dalam mewujudkan kebijakan-kebijakan politik serta mewujudkan rasa aman dan kesejahteraan masyarakat, melalui kegiatan yang bersifat rutin maupun pembangunan.

Administrasi publik dapat difahami sebagai seni dan ilmu pengetahuan untuk mendesain dan melaksanakan kebijakan publik. Skala dan kompleksitas dari urusan pemerintah yang semakin bertambah, asumsi pelayanan sipil merupakan pengaturan yang besar dalam pembuatan kebijakan, peran dari implementasi kebijakan untuk melengkapi kebiasaan yang didesain melalui pilihan mereka. Pendapat tersebut di atas menurut peneliti merupakan sebuah rangkaian pengorganisasian yang memiliki tujuan untuk pelayanan publik yang lebih baik.

Banyak pakar administrasi publik merumuskan apa yang dimaksud dengan administrasi negara atau administrasi publik tidaklah sederhana. Setiap pakar membuat definisi yang berbeda-beda. Perbedaan versi disebabkan karena setiap pakar cenderung memandang administrasi publik dari satu sisi atau dimensi pokoknya, padahal administrasi publik tidak cukup dipahami hanya dari satu dimensi saja. Karena itu, problem dalam pendefinisian administrasi publik adalah tidak ada satu definisi yang dapat menggambarkan secara ringkas dan jelas apa yang dimaksud dengan administrasi publik/administrasi negara.

Menurut John M. Pfifner dan Robert V. Presthus dalam Syafiie (2009: 31) administrasi publik/administrasi negara adalah:

1. Administrasi negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara ringkas, administrasi negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahannya, kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Perwujudan pemakaian tersebut berasal dari istilah administrasi publik terdiri atas dua kata, yakni administrasi dan publik. Administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan atau kerjasama dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditentukan atau diarahkan. Administrasi juga dapat didefinisikan sebagai kegiatan implementasi kebijakan. Sedangkan publik bisa diartikan sebagai negara, klien, konsumen, warga masyarakat, dan kelompok kepentingan. Berdasarkan definisi dari dua kata tersebut, maka administrasi publik dapat didefinisikan sebagai sebuah

proses menjalankan keputusan/kebijakan untuk kepentingan negara, warga masyarakat.

Seperti halnya Dwight Waldo (1984:17) mendefinisikan administrasi publik sebagai:

Administrasi Publik adalah sebagai manajemen yang dilakukan dalam sebuah organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Tujuan pemerintah ini didapatkan dari sistem kapanye pada tahap sebelumnya.

Sederhananya, definisi administrasi publik merupakan ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Kajian ini meliputi tentang birokrasi; penyusunan, pengimplementasian dan pengevaluasian kebijakan publik; administrasi pembangunan, pemerintahan daerah serta *good governance*.

Thoha (2022: 47) mengungkapkan ciri-ciri administrasi negara yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat urgen (penting) jika dibandingkan dengan organisasi-organisasi swasta. Bersifat penting karena menyangkut kepentingan semua lapisan masyarakat.
2. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli. Artinya bahwa ada beberapa bidang yang pelaksanaannya dikendalikan hanya oleh negara demi terjaganya standar pelayanan dan demi keamanan negara.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat administrasi negara mengacu kepada undang-undang dan peraturan. Faktor inilah yang seringkali menghambat administrator negara untuk melakukan inovasi karena dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan koridor yang cenderung statis.
4. Pelayanan yang diberikan tidak dikendalikan oleh pasar. Pelayanan ini berbeda dengan pelayanan yang dimiliki oleh sektor swasta di mana kegiatannya dikendalikan oleh pasar secara dinamis. Swasta cenderung tidak melakukan kegiatan yang sekiranya tidak memberikan keuntungan kepada pihaknya.
5. Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi negara sangat tergantung pada penilaian rakyat. Sukses atau tidaknya suatu

administrator negara bergantung pada penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan.

Sejumlah pandangan di atas dapat diambil suatu kesimpulan dapat diambil suatu kesimpulan bahwa, administrasi publik merupakan aktivitas penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan negara yang dilandasi aturan-aturan dengan mengacu pada kebijakan yang ditetapkan dalam rangka memenuhi kebutuhan. Pasolong (2010: 8) mengemukakan bahwa:

administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Sementara itu, definisi lain menyebutkan bahwa konsep administrasi publik menurut Chandler & Plano dalam Keban (2008: 3) adalah “Proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

Dalam hal ini publik yang dimaksud pada administrasi publik tidak hanya menyangkut masyarakat saja, melainkan dapat diartikan menjadi sekelompok manusia yang diikat oleh rangsangan terhadap sesuatu, termasuk negara. Dari definisi tersebut dapat dimengerti bahwa administrasi publik erat kaitannya dengan berbagai peraturan dan kebijakan yang berhubungan dengan publik, tujuan negara, administrasi pembangunan, dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara dengan baik.

Pembahasan lingkup administrasi publik, akan dijadikan sebagai lingkup penelitian administrasi publik. Menurut Henry dalam Pasolong (2019: 22), memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi publik yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas selain ilmu administrasi publik itu sendiri, antara lain:

1. Organisasi Publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia.
3. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Administrasi publik telah dipandang sebagai bagian yang sama pentingnya dengan fungsi pelaksanaan kebijakan negara (*public policy implementation*). Birokrasi pemerintah telah menjadi wadah perumusan kebijakan negara dan penentu utama ke mana negara itu akan dituju. Pendapat tersebut didukung oleh Gordon dalam Henry terjemah Lontoh (1988: 21) yang menyatakan:

Birokrasi pemerintah semakin dituntut untuk menerapkan unsur-unsur efisiensi agar penggunaan sumber daya berlangsung secara optimal di sektor publik. Selain itu, dituntut adanya keahlian administratif sehingga dapat diwujudkan pemerintah yang efisien atau dengan perkataan lain, pejabat dalam administrasi pemerintah dapat ditingkatkan menjadi lebih profesional.

Berdasarkan pendapat tersebut, sebaiknya birokrasi pemerintah melakukan tindakan efisien dalam penggunaan perangkat lunak maupun perangkat keras dan juga menempatkan orang sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Menurut Gordon dalam Henry terjemahan Lontoh (1988: 6) menyatakan bahwa ciri dari administrasi publik tercermin dari definisi dan individu yang bertindak sesuai dengan peranan dan jabatan sehubungan dengan pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif, eksekutif dan peradilan.

Dari definisi administrasi publik di atas dapat difahami bahwa dalam menjalankan fungsi administrasi publik ini terdapat beberapa makna, yaitu; terdapat kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih, terdapat kerjasama dalam fungsi

menjalankan tugas, terdapat proses yang dilalui dengan mekanisme yang telah ditentukan organisasi, terdapat tujuan yang hendak dicapai Bersama.

Adapun fokus dari administrasi publik ini diungkapkan oleh Meutia (2017:

9) bahwa:

Administrasi publik berfokus pada penegakan hukum, proses pembuatan akan menerapkan peraturan dan regulasi dalam penyelenggaraan kebijakan publik. Tujuan administrasi Negara adalah *non-profit* yang ditunjukkan semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang berbeda dengan administrasi *private* (swasta) yang bertujuan untuk profit. Administrasi Negara terkait dengan lembaga-lembaga Negara sebagai pelaksana fungsi eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam penyelenggaraan kepentingan publik (Administrasi dalam arti luas). Komponen utama Administrasi Negara: organisasi, personalia dan keuangan yang bertujuan dalam pemecahan masalah dalam ketiga masalah tersebut (Administrasi dalam arti sempit). Lokusnya terdiri atas: Pegawai negeri, organisasi publik, elemen-elemen *governance*, dan masyarakat (klien, komunitas, warga negara). Fokusnya terdiri atas: Perilaku organisasi, struktur dan proses organisasi, manajemen, pengembangan *good governance*, sistem pelayanan publik, proses kebijakan publik, dan pembangunan.

Fokus dari administrasi publik tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah direncanakan dan ditentukan sebelumnya. Fungsi administrasi dan manajemen menurut Siagian (2007: 103) yaitu “fungsi-fungsi organik” dan “fungsi-fungsi pelengkap”. Keduanya memiliki kesamaan kepentingan dan saling mendukung dalam aktivitas kerja secara operasional. Fungsi organik yaitu seluruh fungsi yang mutlak harus dijalankan administrasi dan manajemen.

Ketidakmampuan untuk menjalankan fungsi organik akan mengakibatkan kematian organisasi. Sedangkan yang dimaksud dengan fungsi pelengkap adalah fungsi yang walaupun tidak mutlak harus ada, tetapi sangat berpengaruh kelancaran

dalam pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Fungsi pelengkap ini meliputi sistem kerja, prosedur kerja dan tata kerja.

Perkembangan administrasi publik mengalami perubahan dari waktu ke waktu sesuai dengan tuntutan kehidupan dan perkembangan kemajuan masyarakat yang dibarengi dengan perubahan paradigma berpikir.

Keban (2008: 6) memberi batasan bahwa:

Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosi pemahaman tentang peran dan pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan efektifitas, efisiensi dan pemenuhan secara lebih baik kebutuhan masyarakat.

Definisi ini melihat bahwa administrasi publik merupakan kombinasi teori dan praktik yang mencampuri proses manajemen dengan pencapaian nilai-nilai normatif dalam masyarakat. Administrasi publik merupakan salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan dan erat kaitannya dengan proses politik, terutama kaitannya dengan perumusan berbagai kebijakan negara, sehingga administrasi publik itu sudah dikenal sesuai dengan keberadaan sistem politik di suatu negara. Pemahaman tersebut memperlihatkan bahwa administrasi publik berdampak pada tingkat perumusan kebijakan, juga pada implementasi kebijakan karena administrasi publik memiliki tujuan program yang ditentukan oleh para perumus kebijakan negara dan administrasi publik sangat berperan dalam perumusan kebijakan negara.

Pendapat tersebut secara implisit menganggap bahwa administrasi publik terlibat dalam seluruh proses kebijakan publik. Maka administrasi publik pun dapat berarti proses menjalankan kebijakan atau keputusan untuk kepentingan warga

masyarakat dan negara. Sehingga dapat diartikan pula sebagai metode pemerintahan publik oleh dan untuk publik. Berkaitan dengan hal tersebut berbagai hal dapat dikembangkan dalam paradigma administrasi publik yang dikelompokkan menjadi 4 paradigma (Sedarmayanti, 2009: 14):

1. Paradigma Struktural Fungsional

Fokus kajian dan permasalahan paradigma ini adalah “desain dan fungsi organisasi”, melihat aparatur pemerintah khususnya birokrasi sebagai suatu organisasi yang disusun rasional berdasarkan pembagian pekerjaan dan fungsi spesifik. Menurut hierarki kewenangan tertentu, kemudian dijalankan oleh tenaga dengan persyaratan teknis sesuai tugas dan fungsi yang harus dilakukannya.

2. Paradigma Perilaku

Paradigma ini memfokuskan pengamatan dan analisisnya pada dimensi kemanusiaan dari sumber daya manusia dalam organisasi dan manajemen, sebagai reaksi terhadap pandangan struktural fungsional yang mengabaikan aspek tersebut, dan memperhitungkan beberapa aspek perilaku manusia dalam konteks kehidupan berorganisasi. Dimensi ini dipandang akan mempengaruhi pencapaian tingkat “efektivitas, efisiensi, dan produktifitas” administrasi yang juga merupakan nilai dan tujuan yang dianut paradigma ini.

3. Paradigma Sistemik

Paradigma ini memfokuskan pengamatan dan analisisnya pada keseluruhan dimensi administrasi secara utuh dan terpadu, dan melihat kehadirannya dalam interaksi dengan sistem lingkungannya. Dengan kata lain paradigma sistemik menukar sistem tertutup aliran struktur fungsional yang klasik menjadi sistem terbuka, dan ingin memanfaatkan berbagai peralatan pendekatan paradigma perilaku dalam memahami dinamika interaksi dan perubahan internal dan eksternal.

4. Paradigma Kebijakan Publik

Paradigma ini memfokuskan perhatian dan analisisnya pada keseluruhan substansi dan proses kebijakan, mulai dari perumusan kebijakan, pelaksanaan, pengawasan, dan penilaian kinerja yang harus dilakukan sistem administrasi publik, baik dalam kaitan substansi permasalahan di dalam sistem itu sendiri maupun dalam interaksinya secara kontingensia dan dinamis dengan lingkungannya, yang menghadapkan berbagai tantangan perubahan, dan sering mengandung ketidakpastian. Lokus paradigma ini adalah sistem administrasi publik (organisasi dan manajemen pemerintahan) dalam berbagai unsur, satuan, posisi, peran dan

dinamikanya dalam mengemban tugas dan tanggung jawabnya sesuai amanat konstitusi dan undang-undang negara.

Dari berbagai uraian paradigma tersebut, dapat dipahami bahwa sistem administrasi publik dalam mengemban peran dan tugas konstitusi negara secara tepat, perlu menerapkan pendekatan indisipliner, di samping disiplin administrasi juga disiplin ilmu pengetahuan lainnya sesuai kompleksitas permasalahan, dinamika perkembangan, dan tantangan lingkungan yang dihadapi.

Definisi lain mengenai administrasi publik menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus dalam Syafiie, Tandjung, dan Modeong (1999: 24-25) adalah:

1. *Public administration involves the implementation of public policy which has been determine by representative political bodies.*
2. *Public administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy. It is mainly occupied with the daily work of governments.*
3. *In sum, public administration is a process concerned with carrying out public policies, encompassing innumerable skills and techniques large numbers of people.*

Jadi menurut Pfiffner dan Presthus antara lain sebagai berikut:

1. Administrasi publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
4. Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Sehubungan dengan hal tersebut maka praktik administrasi dapat difahami seperti dikemukakan pengkoordinasian dan pengarahan sumber-sumber tenaga manusia dan material untuk mencapai sebuah tujuan. Dalam hal ini administrasi

lebih ditekankan kepada kegiatan mengkoordinasikan orang-orang yang bekerja sama, alat-alat, dan dana yang dipakainya untuk mencapai tujuan yang di inginkan.

Bhagya (2020: 34) mengatakan bahwa:

Organisasi pemerintah dituntut mampu meningkatkan kualitasnya, baik secara individu maupun kelembagaan. Peningkatan kualitas ini dirasakan sangat penting dilakukan dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Pada sisi lain, peningkatan pelayanan publik secara menyeluruh tidak bisa diabaikan mengingat tuntutan pelayanan yang semakin meningkat sejalan dengan peningkatan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Aparatur yang dibutuhkan saat ini, aparatur yang memiliki karakteristik kerja yang unggul, mampu beradaptasi terhadap situasi dan kondisi yang menuntut kemampuan diri dan kualitas kerja yang diharapkan untuk mengembangkan dirinya agar dapat bekerja secara mandiri menuju profesionalisme birokrasi yang handal dan terpercaya.

Berdasarkan uraian di atas serta tentang lingkup administrasi publik, maka dapat dijelaskan bahwa lingkup administrasi publik adalah terkait dengan Organisasi dan Manajemen Publik serta implementasinya dalam proses pelaksanaan administrasi publik yang melibatkan negara dan masyarakat sehingga teori tersebut dapat menjadi landasan *Grand Theory* dalam penelitian ini untuk mengkaji model Inovasi Teknologi Administrasi Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

2.1.5 Manajemen Organisasi

Berbicara administrasi publik artinya berbicara mengenai pengelolaan organisasi yang dilakukan oleh sumber daya manusia di dalamnya. Hal tersebut memberikan arti bahwa pengelolaan ini menjadi hal penting dalam menjalankan setiap program organisasi. Sehingga perlu manajemen khusus dalam pengelolaan agar organisasi berjalan sesuai dengan harapan berbagai pihak.

Organisasi sendiri merupakan sekumpulan individu yang berada dalam sebuah kelompok dan mempunyai tujuan yang sama. Sehingga perlu cara untuk menjalankan berbagai cara untuk mencapai tujuan tersebut agar apa yang direncanakan dapat tercapai. Adapun definisi organisasi menurut Hasibuan (2013: 24) adalah “suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu”.

Definisi tersebut memberikan pemahaman bahwa dalam administrasi publik sudah pasti terkait dengan sebuah manajemen maupun organisasi karena proses pengadministrasian akan berkaitan dengan pengelolaan manusia, peralatan, program serta proses dalam menjalankannya. Sesuai dengan unsur-unsur administrasi menurut Anggara (2012: 29) yang menjabarkan delapan unsur administrasi:

1. Organisasi, yaitu wadah bagi segenap kegiatan usaha kerja sama.
2. Manajemen, yaitu kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengerahkan fasilitas kerja. Meliputi perencanaan, pembuatan keputusan, pembimbingan, pengoordinasian, pengawasan, penyempurnaan dan perbaikan tata struktur dan tata kerja.
3. Komunikasi, yaitu penyampaian berita dan pemindahan buah pikiran dari seseorang kepada yang lainnya dalam rangka terwujudnya kerjasama.
4. Kepegawaian, yaitu pengaturan dan pengurusan pegawai yang diperlukan.
5. Keuangan, yaitu pengolahan segi-segi pembiayaan dan pertanggungjawaban keuangan.
6. Perbekalan, yaitu perencanaan, pengadaan dan pengaturan pemakaian barang-barang keperluan kerja.
7. Tata Usaha, yaitu penghimpunan, pencatatan, pengolahan, pengiriman dan penyimpanan berbagai keterangan yang diperlukan.
8. Hubungan Masyarakat, yaitu perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan masyarakat terhadap usaha kerjasama.

Delapan unsur administrasi tersebut di atas jelas memberikan pengertian bahwa antara administrasi, organisasi dan manajemen sangat berkaitan. Dalam menjalankan proses administrasi di lingkup pemerintahan memerlukan pengelolaan yang baik seperti pernyataan di bawah ini yang mengatakan bahwa manajemen sangat penting bagi kehidupan individu maupun kelompok:

Torang (2013: 165) menyatakan bahwa:

Manajemen sangat penting bagi setiap aktivitas individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen berorientasi pada proses (*process oriented*) yang berarti bahwa manajemen membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan, dan keterampilan agar aktivitas menjadi lebih efektif atau dapat menghasilkan tindakan dalam mencapai kesuksesan. Oleh sebab itu, tidak akan ada organisasi yang akan sukses apabila tidak menggunakan manajemen yang baik.

Pendapat tersebut di atas dapat dipahami bahwa manajemen dalam sebuah organisasi begitu penting pengelolaannya. Karena di dalam organisasi terdapat berbagai kumpulan orang dengan karakteristik yang berbeda. Sehingga dalam menjalankannya memerlukan sebuah manajemen yang baik untuk meraih tujuan bersama dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

Adapun Pengertian Manajemen menurut Solihin (2012: 12):

Manajemen adalah suatu rangkaian proses yg meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/ perusahaan, baik sumberdaya manusia (*human resource capital*), modal (*financial capital*), material (*land, natural resources or raw materials*), maupun teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi/ perusahaan.

Definisi lain mengenai manajemen menurut Rifa'I & Wijaya (2016: 15):

Manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk

mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Berarti manajemen merupakan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Dengan kata lain, organisasi adalah wadah bagi operasionalisasi manajemen. Karena itu di dalamnya ada sejumlah unsur pokok yang membentuk kegiatan manajemen, yaitu: unsur manusia (*men*), barang-barang (*materials*), mesin (*machines*), metode (*methods*), uang (*money*) dan pasar atau (*market*). Keenam unsur ini memiliki fungsi masing-masing dan saling berinteraksi atau mempengaruhi dalam mencapai tujuan organisasi terutama proses pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.

Pengertian tersebut di atas memberikan pengertian bahwa dalam menjalankan sebuah organisasi banyak hal yang perlu diperhatikan. Selain sumber daya manusia, modal, material maupun penggunaan teknologi yang digunakan dalam mengoperasikan berbagai program yang sudah direncanakan sehingga tujuan yang hendak dicapai bersama dapat tercapai. Seperti halnya yang dikatakan oleh George R Terry dalam (Sukarna, 2011: 3) menyatakan bahwa:

“management is the accomplishing of a predetermined objectives through the efforts of other people” yang artinya manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau bersama-sama usaha orang lain.

Pencapaian tujuan tersebut di atas tentu memerlukan cara agar menjalankan proses manajemen dalam sebuah organisasi dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan fungsi dasar manajemen menurut George R Terry dalam (Sukarna, 2011: 10) yaitu; *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan).

Keempat fungsi dasar manajemen tersebut memberikan gambaran bahwa manajemen dan organisasi merupakan hal yang sangat berkaitan erat. Karena dalam sebuah organisasi diperlukan pengelolaan manajemen yang baik begitu pula dalam sebuah proses administrasi yang di dalamnya terdapat sebuah pengkoordinasian.

Seperti yang dikatakan oleh John M. Pfiffner dan R.V. Presthus (1953) dalam bukunya, “*Public Administration*” yang menyebutkan bahwa administrasi adalah pengkoordinasian dan pengarahannya sumber-sumber tenaga manusia dan material untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menjalankan sebuah organisasi akan selalu membutuhkan manajemen, sebagai usaha untuk mengkoordinasikan semua tugas yang dilakukan oleh orang-orang dan mengarahkannya kepada tujuan yang hendak dicapai. Organisasi dan manajemen adalah sarana dari administrasi. Bentuk organisasi dan manajemen apa yang akan dijalankan terhadapnya, sangat bergantung pada tujuan yang hendak dicapai.

Maka dalam hal ini dapat diartikan bahwa manajemen organisasi merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan sumber daya organisasi yang setiap orangnya memiliki tugas, peran dan fungsi penting untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya tersebut bisa berupa tenaga kerja, keuangan, sumber daya alam, pengetahuan, dan lainnya.

Dari uraian-uraian tersebut di atas dapatlah dikemukakan bahwa manajemen adalah cara dalam menjalankan administrasi. Sedangkan organisasi merupakan wadah yang menaungi berbagai proses manajemen dalam sebuah praktik administrasi sesuai dengan empat fungsi dari manajemen organisasi yang tertulis di bawah ini:

Menurut Henry Fayol (2010: 180) ada 4 fungsi manajemen organisasi:

1. Fungsi perencanaan: Meliputi tugas-tugas menyusun rencana kegiatan kedepan dari suatu organisasi, yang meliputi jangka panjang, menengah, pendek, rencana kegiatan serta menetapkan target yang hendak dicapai.

2. Fungsi pengorganisasian: Meliputi tugas-tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang melakukan, bagaimana tugas-tugas itu dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dimana keputusan harus diambil.
3. Fungsi kepemimpinan: Karena suatu organisasi terdiri dari orang-orang adalah tugas seorang manajer untuk mengarahkan dan mengoordinasikan orang-orang ini. Saat mereka mengarahkan, memotivasi, memilih saluran komunikasi yang efektif atau memecahkan konflik antara anggota semuanya ini adalah fungsi kepemimpinan seorang manajer.
4. Fungsi pengendalian: Setelah tujuan-tujuan ditentukan, rencana dituangkan, pengaturan struktural digambarkan, dan orang-orang dipekerjakan, dilatih, dan dimotivasi masih ada kemungkinan bahwa ada sesuatu yang keliru untuk memastikan semua urusan berjalan sebagai mana mestinya seorang manajer harus memantau kinerja organisasi.

Makna yang terkandung dari empat fungsi manajemen organisasi tersebut pada dasarnya tidak sederhana. Bahwa dalam menjalankan proses manajemen organisasi dalam praktik administrasi berkaitan dengan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam organisasi. Terdapat standar yang harus diperhatikan karena hal tersebut berkaitan dengan produk yang akan dihasilkan oleh sebuah organisasi. Sehingga pengelolaan manajemen sumberdaya manusia sangat berpengaruh terhadap berhasilnya pengelolaan sebuah organisasi. Sehingga sumberdaya manusia dalam organisasi harus diperhatikan agar tujuan dari organisasi tercapai sesuai dengan rencana. Begitupula dalam praktik administrasi publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat yang dalam hal ini berhubungan dengan pengelolaan pelayanan publik berbasis aplikasi administrasi di Dinas Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.

2.1.6 Manajemen Sumber Daya Manusia

Pada era globalisasi sekarang ini sumber daya manusia dalam administrasi publik semakin penting meskipun teknologi banyak menggantikan fungsi-fungsi

pekerjaan manusia. Dalam administrasi publik teknologi hanya pendukung untuk memperlancar dan mempercepat pelaksanaan pekerjaan manusia. Sebaliknya, dalam administrasi bisnis banyak pekerjaan manusia yang digantikan oleh mesin. Administrasi publik memiliki nilai dan tujuan yang berbeda dengan administrasi bisnis sehingga penentuan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam kedua jenis administrasi tersebut berbeda pula.

Dalam kehidupan organisasi publik, sumber daya manusia memegang peranan yang semakin penting. Karena hal tersebut merupakan penentu utama dalam meningkatkan kinerja organisasi publik. Di samping itu, perannya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lain termasuk teknologi yang canggih sekalipun. Hal ini disebabkan oleh fungsi dan tugas utama lebih banyak bersifat regulasi, pengambilan keputusan dan fasilitasi kebijakan. Penentuan peran seperti ini seiring dengan perkembangan ilmu administrasi publik, di mana pemerintah tidak lagi mendominasi semua peran dalam penyediaan barang-barang dan pelayanan publik.

Administrasi publik memiliki kompleksitas nilai, hal ini disebabkan oleh banyaknya pemangku kepentingan dalam organisasi publik dan semua pemangku kepentingan tersebut ingin mendapatkan layanan yang memuaskan dari administrasi publik tersebut. seperti yang dikemukakan oleh Syafri dan Alwi (2014: 1):

Urgensi sumber daya manusia dalam administrasi publik di samping karena perannya tidak dapat digantikan oleh mesin juga peran tersebut hanya mungkin dilakukan oleh administrasi publik. Pemberian layanan yang bersifat mendasar seperti pengambilan keputusan, regulasi dan pembuatan kebijakan hanya dapat diperankan oleh administrasi publik. Layanan seperti ini memerlukan sumber daya manusia berkualitas. Sumber daya manusia yang mampu memahami

masalah-masalah yang dihadapi dan sekaligus memenuhi kebutuhan pasar administrasi publik yaitu rakyat secara keseluruhan.

Banyak definisi yang dapat digunakan untuk mendefinisikan sumber daya manusia. sebagaimana yang dikemukakan oleh David Ulrich (Mathis dan Jackson, 2002: 4):

Sumber daya manusia harus didefinisikan bukan dengan apa yang Sumber Daya Manusia lakukan, tetapi apa yang Sumber Daya Manusia hasilkan. Maka dari itu, Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang penting bagi setiap sektor. Sumber Daya Manusia yang berkualitas akan menentukan keberhasilan ataupun kegagalan dalam mencapai satu tujuan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dipahami bahwa sumber daya manusia adalah salah satu aspek yang sangat penting dan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik itu institusi maupun industri. Sumber daya manusia merupakan suatu kunci yang memastikan kemajuan sebuah organisasi. Pada dasarnya sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai pelopor, pemikir dan perencanaan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Dalam memaparkan definisi manajemen sumber daya manusia, maka tidak terlepas dari istilah manajemen itu sendiri. Manajemen dapat diartikan *“getting things done through people”*. (Koonds and O’Donnel, 1972). Manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi melalui orang lain, bukan dilakukan oleh manajer itu sendiri, dan dari definisi tersebut ini dapat dikatakan bahwa manusia merupakan salah satu unsur pokok dalam mencapai tujuan organisasi.

Secara umum, kita mengenal sumber daya manusia sebagai penggerak setiap kegiatan organisasi, namun para ahli memiliki berbagai pendapat tentang sumber daya manusia. Dikutip dari Gaol (2014: 14), Straub dan Attner menyatakan:

“People are the most important resource of an organization. They supply the talent, skills, knowledge, and experience to achieve the organization’s objective”. Yang artinya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi. Manusia memberikan bakat, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Kemudian ada Schermerhorn (1996: 4) yang mengemukakan bahwa *“Human resource are the people, individuals, and groups that help organizations produce goods or services”* yang artinya sumber daya manusia adalah orang-orang, individu-individu, dan kelompok-kelompok yang membantu organisasi menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa.

Pernyataan di atas, menjelaskan tentang konteks *management by objective* sebagai arah dan tujuannya. Stoner dan Freeman dalam Sulistiani dan Rosidan (2007: 2) mengatakan bahwa “Manajemen yang efektif harus mengarah pada pandangan dan usaha semua manajer ke arah tujuan Bersama”. Semula yang berkembang di organisasi-organisasi publik adalah manajemen personalia, namun menjelang abad ke 21 ini tampaknya ada kecenderungan perhaiian ke arah manajemen sumber daya manusia. Gomes (2003: 3) menyatakan bahwa:

Pergantian istilah dari manajemen sebagai suatu gerakan yang personalia ke MSDM dianggap mencerminkan pengakuan adanya peranan vital dan semakin pentingnya sumber daya manusia dalam pengelolaan sumber daya manusia secara efektif, serta terjadinya pertumbuhan ilmu pengetahuan dan profesionalisme di bidang MSDM.

Sumber daya manusia merupakan terjemahan dari *“human resources”* namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan *“man power”* (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Sumber daya

manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang dimiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Ada beberapa definisi sumber daya manusia menurut beberapa ahli diantaranya:

Menurut Wiley (2002) dalam Azhar (2007) mendefinisikan bahwa: Sumber daya manusia merupakan pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut.

Dari definisi di atas sudah jelas bahwa dunia dapat berubah, teknologi dapat terus berkembang, namun sumber daya manusia tetap menjadi faktor utama dalam menjalankan segala kebutuhan tersebut. Karena secanggih apapun teknologi yang digunakan, tetap dalam pelaksanaannya membutuhkan sumber daya manusia untuk mengoperasikan, mengawasi, bahkan memperbaiki apabila terjadi kerusakan dalam penggunaan teknologi tersebut.

Pendapat lain mengenai sumber daya manusia menurut Sonny Sumarsono (2003: 4), bahwa sumber daya manusia memiliki dua arti yang berbeda yaitu:

- SDM merupakan suatu usaha kerja atau jasa yang memang diberikan dengan tujuan dalam melakukan proses produksi. Dengan kata lain sumber daya manusia adalah kualitas usaha yang dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu guna menghasilkan jasa atau barang.
- Di mana manusia mampu bekerja menghasilkan sebuah bentuk jasa atau barang dari usaha kerjanya tersebut. mampu bekerja berarti mampu mengerjakan beragam kegiatan yang memiliki nilai ekonomis atau dengan kata lain adalah kegiatan tersebut bisa menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Dari kedua arti tersebut dapat difahami bahwa sumber daya manusia dalam sebuah organisasi dapat menentukan kualitas barang maupun jasa yang dihasilkan dalam proses produksi. Selain dapat menentukan kualitas, sumber daya manusia

dalam sebuah organisasi dapat menentukan rentan waktu/target dalam menjalankan berbagai tujuan organisasi.

Hasibuan (2003: 244) mendefinisikan sumber daya manusia meliputi daya pikir serta daya fisik setiap individu. Lebih jelasnya SDM merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan. Meskipun peralatan yang ada cukup canggih, tanpa adanya SMD berkualitas hal tersebut tidak akan berarti apa-apa. Sebab daya pikir merupakan sipat dasar yang dibawa sejak lahir sedangkan keahlian dapat diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Kecerdasan seseorang dapat diukur dari tingkat *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Emotional Quality (EQ)*.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat difahami bahwa fungsi dari sumber daya manusia tidak dapat digantikan oleh apapun. Karena sumber daya manusia memiliki kecerdasan emosional *Emotional Quality (EQ)* yang tidak dimiliki oleh teknologi. Sehingga dalam proses menuju visi-misi yang dituju oleh organisasi, faktor kecerdasan emosional ini dapat mempengaruhi manusia lainnya untuk bekerja lebih efektif, lebih termotivasi, selalu berinovasi, dan mampu berdaya saing dengan organisasi lainnya.

Mathis dan Jackson (2006: 3) mendefinisikan Sumber daya manusia adalah suatu rancangan dari berbagai sistem formal pada sebuah organisasi dengan tujuan memastikan penggunaan keahlian manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan sesuai dengan keinginan.

Keberhasilan manajer mencapai tujuan organisasi, tergantung dari kemampuannya menerapkan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan akan berjalan dengan baik ditangan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan

melaksanakan fungsi-fungsi tersebut. Pengertian manajemen sumber daya manusia yang seperti ini dikemukakan oleh Flippo (1976):

Personnel management is the planning organizing, directing, and controlling of the procurement, development, compensation, integration, and maintenance of the people for the purpose of contributing to organizational, individual and societal goals.

Pendapat tersebut di atas berarti manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan pegawai agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat. Uraian Flippo tersebut menyamakan istilah manajemen sumber daya manusia dengan manajemen personalia.

Sedangkan Kiggundu (1989: 146), mendefinisikan manajemen sumber daya manusia, yaitu:

Human resource management is the development and utilization of personnel for the effective achievement of individual, organizational, community, national, and international goals and objectives. atau dapat diartikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan penggunaan pegawai atau personil untuk mencapai tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, nasional dan internasional dengan efektif.

Sedangkan menurut T. Hani Handoko (1995: 4), manajemen sumber daya manusia adalah “penarikan, seleksi pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif.”

Berdasarkan ketiga definisi di atas, dapat dimengerti bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses kegiatan perencanaan, perekrutan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif. Uraian di atas menunjukkan bahwa

manajemen sumber daya manusia meliputi kemampuan dan potensi yang dimiliki pimpinan dan bawahan di dalam organisasi. Bawahan tidak boleh diperlakukan sebagai mesin, tetapi perlu disadari bahwa bawahan adalah manusia yang mempunyai kemampuan dan potensi yang dapat dikembangkan untuk kepentingan organisasi. Setelah dikembangkan, pimpinan perlu menciptakan suasana yang kondusif untuk dapat mengaplikasikan kemampuannya dalam organisasi.

Seiring berjalannya waktu, ilmu yang mempelajari tentang Sumber Daya Manusia pada akhirnya berkembang menjadi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Sama halnya dengan manajemen, MSDM juga dikaji oleh banyak ahli sehingga menghasilkan berbagai definisi dan penjelasan. Dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia karya R. Supomo (2018: 6) terdapat beberapa pengertian MSDM menurut para ahli, diantaranya:

Drs. H. Sadili Samsudin, M.M., M.Pd., mengemukakan bahwa MSDM adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis.

Jika sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam sebuah organisasi, maka pengelolaannya pun harus baik agar kualitas sumber daya manusia dalam sebuah organisasi dapat menghasilkan capaian maksimal dalam menjalankan berbagai visi dan misi yang hendak dituju.

Pendapat lain dikemukakan Herman Sofyandi (2013: 6) MSDM adalah suatu strategi dalam penerapan fungsi-fungsi manajemen mulai dari planning, organizing, leading, dan controlling dalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi, dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Dari pendapat tersebut dapat difahami bahwa dalam pengelolaan manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi memerlukan perencanaan kegiatan formal yang terukur. Perkembangan ruang lingkup kegiatan manajemen sumber daya manusia dipengaruhi oleh tantangan-tantangan yang dihadapi pada saat itu. Perubahan tantangan-tantangan itu mengakibatkan berubahnya ruang lingkup kegiatan manajemen sumber daya manusia dalam organisasi untuk menghadapi tantangan tersebut. Misalnya, munculnya teknologi berupa komputer mengakibatkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia pada bidang itu. Dengan adanya teknologi memungkinkan penanganan informasi dengan cepat melalui sistem informasi manajemen. Jadi, tujuan menghadapi perubahan atau tantangan itu adalah untuk meningkatkan produktivitas organisasi.

Menurut Barbara Townley (1994) dalam Syafri (2014: 17) evolusi ruang lingkup kegiatan manajemen sumber daya manusia, yaitu:

1. Maxon (1943) mengidentifikasi enam bidang utama manajemen sumber daya manusia, yaitu:
 - a. Pekerjaan (*employment*)
 - b. Pengupahan (*wages*)
 - c. Negoisasi dan konsultasi
 - d. Kesehatan dan keamanan
 - e. kesejahteraan pegawai
 - f. Pendidikan dan latihan.
2. Pada tahun 1960, ruang lingkup manajemen sumber daya manusia mengalami perkembangan (*ekspanded*), seperti yang dikemukakan oleh Nortcott (1960):
 - a. Pekerjaan (*employment*), penawaran dan penempatan
 - b. Pekerjaan, pencatatan, perputaran tenaga kerja dan absentisme
 - c. Seleksi dan Latihan
 - d. Administrasi pengupahan/penggajian
 - e. Pendidikan
 - f. Kesehatan, keamanan, dan kondisi kerja
 - g. Pelayanan pegawai dan hubungan industrial.

3. Pada tahun-tahun selanjutnya lebih banyak dijumpai topik-topik yang dikelompokkan secara umum, seperti yang dikemukakan oleh Thompson (1981), Beer dan kawan-kawan (1984), Sisson (1989):
 - a. Fungsi pekerjaan
 - b. Kontribusi terhadap fungsi produksi
 - c. Fungsi-fungsi organisasi.
4. Beer dan kawan-kawan (1984):
 - a. Pengaruh tenaga kerja
 - b. Arus sumber daya manusia
 - c. Sistem imbalan
 - d. Sistem kinerja
2. Sisson (1989):
 - a. Desain organisasi
 - b. *Employee resourcing*
 - c. Pengembangan pegawai
 - d. Tawar menawar pekerja-upah
 - e. Partisipasi.
3. Pada tahun 1993, Bernardin dan Russel (1993:13) mengidentifikasi kegiatan-kegiatan utama profesional manajemen sumber daya manusia, yaitu:
 - a. Desain organisasi
 - b. Staffing
 - c. Komunikasi dan hubungan masyarakat
 - d. Kinerja manajemen
 - e. Sistem imbalan, manfaat dan pemenuhan kebutuhan
 - f. Pengembangan pegawai dan organisasi

Dari beberapa definisi tersebut dapat dipahami bahwa sumber daya manusia adalah tenaga kerja atau pegawai yang mempunyai peran penting di dalam suatu keberhasilan suatu organisasi dan manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan profesionalisme seseorang dalam sebuah bidang pekerjaan yang ditekuninya dalam sebuah organisasi. Menurut Armstrong dalam Hamali (2016: 1) menyatakan bahwa:

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu pendekatan terhadap manajemen manusia yang berdasarkan empat prinsip dasar:

1. Sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, kunci keberhasilannya disebut manajemen aktif

2. Keberhasilan ini sangat mungkin dicapai jika pekerjaan atau kebijaksanaan dan prosedur yang berkaitan dengan manusia tersebut saling berhubungan.
3. Kultur dan nilai organisasi, suatu organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap pencapaian terbaik.
4. Manajemen sumber daya manusia berhubungan dengan integrasi yang menjadikan semua anggota organisasi tersebut terlibat dan bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

Prinsip tersebut menjadi sebuah patokan pemahaman sumber daya manusia yang merupakan bagian dari administrasi dan manajemen. Jika pada awalnya sumber daya manusia merupakan organ vital dalam sebuah organisasi, kemudian dalam perjalanannya terdapat banyak tantangan-tantangan yang semakin besar dalam pengelolaan sebuah organisasi, hingga akhirnya kajian mengenai manajemen sumber daya manusia semakin berkembang dan menjadi sebuah ilmu pengetahuan.

2.1.6.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia tidak hanya diperlukan untuk memberikan gambaran tujuan dari manajemen puncak, akan tetapi juga merupakan penyeimbang tantangan-tantangan yang dihadapi oleh organisasi yang meliputi fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia, sehingga masyarakat dan pegawai yang dipengaruhi oleh tantangan-tantangan tersebut.

Sofyandi (2008: 10) menjelaskan tujuan dari manajemen sumber daya manusia ada 4, yakni:

1. Tujuan Organisasional
Pada dasarnya tiap manajer dari masing-masing departemen bertanggung jawab atas pegawai di departemennya. Disini bukan berarti departemen SDM atau manajer SDM tidak turut campur dalam urusan SDM di departemen lain. Justru departemen SDM bertugas untuk membantu departemen lain dalam menangani hal-hal yang berurusan dengan sumber daya manusia di setiap departemen.

2. Tujuan Fungsional

Bertujuan untuk memastikan bahwa tiap departemen berkontribusi sesuai dengan porsinya dalam organisasi. Jangan sampai ada departemen kurang berkontribusi dalam organisasi atau terlalu berlebihan dalam urusan organisasi.

3. Tujuan Sosial

Sebuah respon untuk menanggapi kebutuhan dan tantangan dari masyarakat dengan menggunakan tindakan yang dapat mengurangi efek negatif terhadap organisasi. Contohnya masyarakat bisa memberikan batasan terhadap kebijakan dari manajemen sumber daya manusia dengan menggunakan perangkat hukum seperti melakukan diskriminasi, keamanan, dan hal-hal lain yang dapat menjadi perhatian masyarakat.

4. Tujuan Personal

Ditujukan agar bisa membantu pegawai untuk mencapai tujuannya, setidaknya tujuan tersebut dapat membantu pegawai untuk meningkatkan kontribusinya terhadap organisasi.

Dari penjelasan di atas dapat difahami bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia ini digunakan untuk meningkatkan efektifitas sumber daya manusia dalam organisasi. Maksudnya ialah memberi organisasi unit kerja yang efisien. Untuk mencapai tujuan ini, studi mengenai manajemen sumber daya manusia akan memperlihatkan bagaimana semestinya organisasi memperoleh, meningkatkan, memakai, menilai, dan mengelola pegawai dengan baik.

Sedangkan menurut Sunarto (2004: 3) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki tujuan, yaitu:

1. Organisasi mendapatkan dan mempertahankan tenaga kerja yang cakap, dapat di percaya dan memiliki motivasi tinggi, seperti yang diperlukan.
2. Meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang melekat pada manusia, baik itu kontribusi, kemampuan dan kecakapan.
3. Mengembangkan sistem kerja dengan kinerja tinggi meliputi prosedur perekrutan dan seleksi yang teliti, sistem kompensasi dan insentif yang tergantung pada kinerja, pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait dengan kebutuhan bisnis.
4. Mengembangkan praktik manajemen berkomitmen tinggi yang menyadari bahwa karyawan adalah stakeholder dalam organisasi

yang bernilai dan membantu mengembangkan iklim kerjasama dan kepercayaan bersama.

5. Menciptakan iklim yang produktif dan harmonis dapat dipertahankan melalui asosiasi antara manajemen dengan karyawan.
6. Lingkungan kerjasama tim dan fleksibilitas dapat berkembang.
7. Membantu organisasi menyeimbangkan dan mengadopsikan kebutuhan stakeholder.
8. Orang dinilai dan dihargai berdasarkan apa yang dilakukan dan dicapai.
9. Mengelola tenaga kerja, mempertimbangkan perbedaan individu dan kelompok dalam kebutuhan penempatan, gaya kerja dan aspirasi.
10. Kesamaan kesempatan tersedia semua.
11. Pendekatan etis mengelola karyawan didasarkan pada perhatian, keadilan dan transparansi.
12. Mempertahankan dan memperbaiki kesejahteraan fisik dan mental karyawan.

Berdasarkan pemaparan di atas salah satu tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah sebuah upaya untuk pengembangan sumber daya manusia yang ada dalam sebuah organisasi dengan menggunakan beberapa pengamatan serta dukungan lingkungan kerja yang baik agar tujuan dari manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi terutama dalam lingkup pemerintahan dapat berjalan sesuai dengan harapan.

2.1.6.2 Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi. Dalam mencapai tujuannya tentu suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem, agar sistem ini berjalan tentu dalam pengelolaannya harus memperhatikan beberapa aspek penting seperti pelatihan, pengembangan, motivasi dan aspek-aspek lainnya. Hal ini akan

menjadikan manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu indikator penting pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Dalam organisasi tenaga kerja manusia pada dasarnya dibedakan atas pengusaha, pegawai, dan pemimpin. Lebih jelasnya Hasibuan (2005: 12) memberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Pengusaha
Pengusaha merupakan individu atau orang yang menanamkan investasi atau modal agar mendapatkan keuntungan. Besar kecilnya keuntungan tersebut tidak pasti, bergantung pada keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan tersebut.
2. Pegawai
Pegawai merupakan penjual jasa. Jasa yang ditawarkan oleh pegawai adalah pikiran atau tenaganya. Dengan jasa yang ditawarkan, pegawai berharap untuk mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu dengan pembeli jasanya. Posisi pegawai organisasi dibedakan menjadi 2 yakni pegawai operasional dan pegawai manajerial. Pegawai operasional adalah setiap orang yang secara langsung harus mengerjakan sendiri pekerjaannya sesuai dengan perintah atasannya. Sedangkan pegawai manajerial adalah setiap orang yang berhak memerintah bawahannya untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dan dikerjakan sesuai dengan perintah.
3. Pemimpin/Manajer
Pemimpin adalah seseorang yang dapat menggunakan wewenang dari jabatannya untuk mengarahkan orang lain untuk melaksanakan tugas, serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat difahami bahwa manusia sebagai aktor yang menjalankan sebuah organisasi tentu tidak dapat berjalan sendiri. Perlu adanya komponen dalam setiap menjalankan tugas tersebut, terutama adalah aktor sumber daya manusia di dalamnya yang merupakan peran utama dalam sebuah organisasi. Ada yang memimpin, ada juga yang dipimpin. Sehingga setiap program kerja maupun tujuan organisasi dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsi masing-masing.

Menurut Mayo (2000: 120), sumber daya manusia atau *human capital* memiliki lima komponen yaitu:

1. *Individual Capability*

Kecakapan individu dapat dibagi ke dalam dua bagian yaitu kecakapan nyata (*actual ability*) dan kecakapan potensial (*potential ability*). Kecakapan nyata yaitu kecakapan yang diperoleh melalui belajar (*achievement* atau prestasi), yang dapat segera didemonstrasikan dan diuji sekarang. Kecakapan potensial merupakan aspek kecakapan yang masih terkandung dalam diri individu dan diperoleh dari faktor keturunan. Kecakapan potensial dapat dibagi ke dalam dua bagian yaitu kecakapan dasar umum (*intelligence* atau kecerdasan) dan kecakapan dasar khusus (bakat dan *attitudes*).

2. *Individual Motivation*

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal. Sikap mental karyawan haruslah memiliki sikap mental yang siap sedia secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi, dan tujuan). Artinya, karyawan dalam bekerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi, dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (tujuan utama organisasi). Motivasi dalam berprestasi dapat diartikan sebagai suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan atau mengerjakan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mencapai prestasi.

3. *The Organization Climate*

Budaya organisasi adalah sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi, yang kemudian mempengaruhi cara bekerja dan berperilaku dari para anggota organisasi. Berdasarkan hasil riset dari C.O'Reilly III, J.Rhatman dan D.F Caldwell (dalam Suwanto. 2009: 4). Suasana kerja yang kondusif akan mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi yang maksimum kepada perusahaan. Karyawan yang merasa puas terhadap perusahaan tempat dia bekerja, kemungkinan besar akan memilih terus bekerja di tempat tersebut walaupun muncul peluang tawaran pekerjaan di tempat lain. Apabila karyawan sudah mempunyai keterikatan yang kuat dengan perusahaan, maka mereka akan bekerja keras demi perkembangan perusahaan.

4. *Work Group Effectiveness*

Efektifitas tim kerja didasarkan pada dua hasil-hasil produktif dan kepuasan pribadi. Kepuasan berkenaan dengan kemampuan tim untuk memenuhi kebutuhan pribadi para anggotanya dan kemudian mempertahankan keanggotaan serta komitmen mereka.

Hasil produktif berkenaan dengan kualitas dan kuantitas hasil kerja seperti yang didefinisikan oleh tujuan-tujuan tim yaitu konteks organisasional, struktur, strategi, lingkungan budaya, dan sistem penghargaan. Karakter tim yang penting adalah jenis, struktur, dan komposisi tim. Karakteristik-karakteristik tim ini mempengaruhi proses internal tim, yang kemudian mempengaruhi hasil dan kepuasan. Para pemimpin harus memahami dan mengatur tingkat-tingkat perkembangan, kekompakan, norma-norma, dan konflik supaya dapat membangun tim yang efektif.

5. *Leadership*

“Kepemimpinan adalah sikap pribadi yang memimpin pelaksanaan aktivitas untuk mencapai tujuan yang diinginkan”.

Setiap komponen memiliki peranan yang berbeda dalam menciptakan sumber daya manusia sebuah organisasi. Oleh karena itu, mengingat peran sumber daya manusia yang begitu besar dalam organisasi, maka, manajemen organisasi harus lebih proaktif menjadikan sumber daya manusia nya sebagai *human capital* yang perlu diberi perhatian dan pengembangan secara terus menerus sesuai dengan kedinamisan lingkungan organisasi maupun industri.

Adapun komponen data-data untuk meningkatkan dan mengelola sumber daya manusia dalam mengembangkan usaha menurut Syaiful Bahri Jamarah (2017) yaitu:

1. Kualitas pekerjaan dan inovatifnya
2. Kejujuran dalam bekerja
3. Kehadiran dalam bekerja
4. Sikap dalam bekerja
5. Inisiatif dan kreatif
6. Keandalan dalam bekerja
7. Pengetahuan tentang pekerjaan
8. Tanggung jawab terhadap pekerjaan
9. Pemanfaatan waktu dalam bekerja

Potensi dari sumber daya manusia yang dimiliki organisasi tentunya diharapkan dapat membawa nilai kompetensi dan kesiapan dalam memberikan

kontribusi positif bagi pencapaian sebuah organisasi dan lembaga. Guna mencapai hal tersebut maka manajemen perlu memberikan andil dan perannya dalam hal pengendalian dan pemberdayaan sumber daya manusia.

2.1.6.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Karena keberhasilan semua organisasi tergantung pada kualitas orang yang dipekerjakannya. Teknologi dapat rusak, produk dapat ditiru dan digitalisasi tetap memerlukan manusia untuk mengoperasikannya. Sehingga sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan sebuah tujuan.

R. Supomo (2018: 15) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut:

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description* (deksripsi kerja), *job specification* (spesifikasi pekerjaan), *job requirement* (kebutuhan pekerjaan), serta *job evaluation* (evaluasi kerja).
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan pegawai berdasarkan asas *the right man in the right place*.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Mengawasi dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijakan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
7. Mengawasi kemajuan serikat buruh dan perkembangannya.
8. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi pegawai.
9. Mengatur mutasi pegawai, baik secara vertikal maupun horizontal.
10. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya

Eksistensi sumber daya manusia dalam kondisi lingkungan yang terus berubah tidak dapat dipungkiri, oleh karena itu dituntut kemampuan beradaptasi yang tinggi agar mereka tidak tergilas oleh perubahan tersebut. Dari pengertian di atas, sumber daya manusia dilihat bukan sekadar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan dan juga bukan sebaliknya yang dianggap sebagai beban. Asal pengelolaan manajemen sumber daya manusia ini dilakukan dengan benar, maka tujuan organisasi akan mudah untuk dicapai bersama.

Wulandasari (2020: 9) menjabarkan beberapa peran baru manajemen sumber daya manusia diantaranya:

1. Berperan menjadi mitra dalam pelaksanaan strategi.
2. Berperan sebagai ahli administrative
3. Menjadi seorang karyawan hebat/ *becoming an employee champion*
4. Berperan sebagai agen perubahan

Berdasarkan peran manajemen sumber daya manusia di atas, dapat difahami bahwa organisasi yang sukses adalah mereka yang dapat dengan cepat mengubah strategi ke dalam tindakan; untuk mengelola proses secara cerdas dan efisien, untuk memaksimalkan kontribusi dan komitmen karyawan, dan untuk menciptakan kondisi untuk perubahan yang mulus.

2.1.6.4 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan lancar apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Menurut Hasibuan dalam R. Supomo (2018:17) fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. *Perencanaan (Planning)*
Merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mewujudkan tujuan.
2. *Pengorganisasian (Organizing)*
Kegiatan untuk mengorganisir semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integritas, dan koordinasi dalam bagan organisasi.
3. *Pengarahan (Directing)*
Kegiatan mengarahkan semua pegawai agar mau bekerjasama secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat.
4. *Pengendalian (Controlling)*
Kegiatan mengendalikan semua pegawai agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana perusahaan.
5. *Pengadaan Tenaga Kerja (Procurement)*
Proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. *Pengembangan (Development)*
Proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.
7. *Kompensasi (Compensation)*
Pemberian balas jasa langsung (*direct*), dan tidak langsung (*indirect*), berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. *Pengintegrasian (Integration)*
Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. *Pemeliharaan (Maintenance)*
Kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas pegawai agar mereka mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawainya.
10. *Kedisiplinan (Discipline)*
Keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.
11. *Pemutusan Hubungan Tenaga Kerja (Separation)*
Putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemutusan hubungan kerja ini dapat disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

Berdasarkan uraian mengenai fungsi dari manajemen sumber daya manusia tersebut maka dapat difahami bahwa fungsi tersebut merupakan serangkaian keputusan yang terintegrasi tentang hubungan ketenagakerjaan yang memengaruhi efektivitas karyawan dan organisasi. Selain itu juga fungsi dari manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia di dalam organisasi dapat digunakan secara efektif guna mencapai berbagai tujuan.

Adapun menurut Panggabean (2002: 15) menyatakan bahwa:
Secara umum, fungsi-fungsi operasional manajemen sumber daya manusia mencakup pengadaan, pengembangan, perencanaan dan pengembangan karier, penilaian prestasi, kompensasi (gaji, insentif dan kesejahteraan), keselamatan dan kesehatan kerja, dan pemutusan hubungan kerja”.

Fungsi tersebut memberikan pengertian bahwa manajemen sumber daya manusia perlu menerapkan berbagai instrumen pengembangan agar aspek sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi dapat terkelola dengan baik. Dari berbagai pengembangan tersebut dapat meningkatkan efisiensi, motivasi, koordinasi diri, dan kerja sama yang lebih besar. Budaya kerja dalam organisasi meningkat; orang merasa puas dan menikmati pekerjaannya.

Lebih lanjut Notoatmodjo (2003:121) mengemukakan bahwa fungsi-fungsi operasional manajemen sumber daya manusia mencakup:

- a. Pengadaan sumber daya manusia (*recruitment*)
- b. Pengembangan (*development*)
- c. Kompensasi (*compensation*)
- d. Integrasi (*integration*)
- e. Pemeliharaan (*maintenance*)
- f. Pemutusan hubungan kerja (*separation*)

Uraian tersebut di atas memberikan gambaran bahwa manajemen sumber daya manusia dalam tubuh birokrasi begitu penting bagi keberhasilan pelayanan

publik yang efektif di setiap daerah. Karena dari sumber daya manusia baik lah sebuah organisasi dapat melaju kencang sesuai dengan perencanaan yang telah dirancang. Meski dalam hal pelayanan publik pemerintah daerah belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas seperti yang dipaparkan oleh Prabowo dkk (2022: 2) bahwa:

“dalam hal kualitas pelayanan publik pemerintah belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi, yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat. Hal ini dapat di lihat dari hasil Laporan Indeks Pelayanan Publik pada Kementerian PAN & RB pada 2020. Indeks Pelayanan publik adalah indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan kementerian, pelayanan, aspek profesionalisme SDM, aspek sarana prasarana, aspek sisten informasi pelayanan publik, aspek konsultasi dan pengaduan, serta aspek inovasi”.

Pernyataan tersebut di atas memberikan pemahaman bahwa dalam manajemen sumber daya manusia dalam sebuah birokrasi terdapat salah satu penunjang yang terus berkembang, yaitu teknologi informasi sebagai sarana informasi dan media sebagai sarana komunikasi antar pegawai maupun penghubung yang memudahkan proses interaksi internal maupun eksternal organisasi.

Ibad & Ulum (2022: 3) Teknologi Informasi juga telah mengubah perkembangan global yang jauh berbeda disbanding sebelum era reformasi hadir. Kejadian apa pun mengenai suatu pemerintahan di belahan bumi mana pun dapat disaksikan pada saat yang sama di belahan bumi lainnya. Era teknologi informasi yang semakin cepat telah memberikan suatu implikasi bahwa informasi menjadi sesuatu hal yang sangat penting. Kondisi menguatnya teknologi informasi telah memberikan ruang hidup tersendiri bagi birokrasi yang belum pernah terbayang sebelumnya. Teknologi informasi telah menghantarkan kehidupan dunia yang semakin tidak ada batasnya. Informasi yang cepat diterima akan menimbulkan pemaknaan atas informasi. Apabila suatu informasi berkenaan dengan pemerintahan

dan pelaksanaan birokrasi di suatu negara dinilai baik, akan memunculkan efek citra yang baik terhadap pemerintah tersebut”.

Sementara itu Muliawaty (2019: 4) memberikan pandangan bahwa:

Paradigma baru dalam sebuah organisasi publik ataupun swasta akan menimbulkan berbagai tantangan, diantaranya kendala di dalam merubah tata kelola organisasi yang sudah usang menjadi tata kelola yang baru (*update*) karenanya perubahan ini sangat berkaitan dengan aspek manusia. Penggunaan teknologi modern termasuk mahal terutama bagi sebuah organisasi yang skala kecil dan menengah. Faktor lainnya adalah disrupsi (gangguan) yang menyebabkan percepatan teknologi, yaitu produk-produk teknologi lama digantikan dengan yang baru. Contoh disrupsi yang jelas adalah teknologi komputer, yaitu ketika fungsi personal computer (PC) sebagai peralatan yang membantu sumber daya manusia organisasi telah digantikan dengan komputer jinjing (laptop), dan selanjutnya terakhir diganti dengan gadget. Kini pengiriman surat melalui mesin faximili dianggap tidak praktis dan tidak ekonomis jika dibandingkan dengan produk-produk teknologi mutakhir yang disebutkan sebelumnya, yang pada masanya mesin mesin itu digunakan untuk pengiriman surat.

Dari pertanyaan tersebut di atas jelas memberikan sebuah gambaran bahwa terdapat keterkaitan antara manajemen sumber daya manusia dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Karena proses komunikasi dalam sumber daya manusia pada tubuh birokrasi akan selalu mengalami perubahan. Sesuai dengan konsep *e-government* yang menjadi program pemerintah Indonesia.

Muliawaty dan Shofwan (2020: 102) menyatakan bahwa:

e-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan pihak-pihak dalam aspek *good governance* (masyarakat dan lembaga bisnis) dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. *Electronic Government* sering digantikan istilahnya dengan *Electronic Administration*. Keduanya berkenaan dengan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan. *Electronic Administration* (E-Adm) berkembang dengan mengadopsi *electronic business*, *electronic commerce*,

danelectronic market yang jauh lebih dulu mengaplikasikan teknologi tersebut dalam institusi bisnis dengan menggunakan jasa internet.

Berdasarkan berbagai uraian tersebut di atas sangat jelas memberikan gambaran betapa keterkaitan teknologi informasi dan komunikasi dengan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi tidak dapat dipisahkan terutama dalam proses administrasi publik yang tentu melibatkan banyak orang dan teknologi sebagai penunjang sebuah pelayanan publik di era digitalisasi dan deras nya arus informasi saat ini.

2.1.7 Komunikasi Publik

Komunikasi merupakan sebuah proses pertukaran pesan berupa simbol yang dilakukan secara oral maupun lisan. Sehingga dalam proses administrasi maupun pelayanan publik diperlukan sebuah komunikasi yang baik agar proses administrasi berjalan dengan lancar. Transformasi komunikasi dalam proses administrasi saat ini mengalami perubahan yang signifikan, yang sebelumnya dilakukan secara tradisional, saat ini dapat terlaksana secara cepat melalui media teknologi digital.

Muktiyo, Widodo (2023: 18) mengatakan bahwa:
Komunikasi berhubungan dengan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Komunikasi berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Komunikasi juga berhubungan dengan kepercayaan publik yang dapat menumbuhkan partisipasi publik.

Pendapat tersebut memberikan pemahaman bahwa komunikasi sangat erat kaitannya dengan penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik. Komunikasi dalam pelayanan publik dapat berfungsi sebagai penyampaian informasi, kebijakan, dan pesan dari lembaga pemerintahan kepada masyarakat secara luas. Hal ini

menjadi dasar yang kuat bahwa proses komunikasi ini menjadi salah satu komponen penting dalam jalannya

2.1.7.1 Teknologi Komunikasi

Manusia merupakan makhluk sosial yang memerlukan komunikasi sebagai alat penyampai pesan terhadap lawan bicaranya. Selama terjadi interaksi sosial, maka komunikasi akan terus dilakukan sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan informasi individu maupun kelompok untuk mencapai sebuah tujuan. Meski demikian dalam prosesnya, komunikasi menjadi sebuah seni dalam menyamakan sebuah persepsi atau makna.

Vardiansyah (2004:3) Kata komunikasi berasal dari bahasa Latin, “*communis*”, yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Akar katanya “*communis*” adalah “*communico*” yang artinya berbagi. Dalam hal ini, yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui pertukaran pesan. Komunikasi sebagai kata kerja (verb) dalam bahasa Inggris, “*communicate*”, berarti:

1. untuk bertukar pikiran-pikiran, perasaan-perasaan, dan informasi;
2. untuk membuat tahu
3. untuk membuat sama
4. untuk mempunyai sebuah hubungan yang simpatik.

Sedangkan dalam kata benda (noun), “*communication*”, berarti:

1. Pertukaran simbol, pesan-pesan yang sama, dan informasi;
2. Proses pertukaran diantaranya individu-individu melalui simbol-simbol yang sama;
3. Seni untuk mengekspresikan gagasan-gagasan
4. Ilmu pengetahuan tentang pengiriman informasi

Pada dasarnya setiap orang dapat berkomunikasi satu dengan yang lainnya.

Manusia selain sebagai makhluk individu juga sekaligus sebagai makhluk sosial yang memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Definisi tersebut di atas menjabarkan bagaimana pertukaran pesan atau informasi tersebut dilakukan dalam proses komunikasi. Pada praktiknya, proses komunikasi ini dapat

dilakukan secara langsung (*face to face*) maupun tidak langsung dengan menggunakan saluran/media. Seperti jenis komunikasi menurut Sutaryo (2005: 24)

Jenis-jenis komunikasi antara lain secara langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung (*direct communication*) merupakan komunikasi dari muka ke muka (*face to face*), tanpa melalui perantara. Bentuk komunikasi ini paling sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi tidak langsung (*indirect communication*) terjadi apabila dalam berkomunikasi dipakai satu atau lebih perantara untuk menghubungkan komunikator dengan komunikan.

Melihat perkembangan teknologi dalam proses komunikasi saat ini, maka rasanya sudah tidak asing lagi kita melihat orang-orang saling berkomunikasi melalui media sosial maupun aplikasi yang terhubung dengan internet. Teknologi komunikasi sendiri dapat dipahami sebagai perangkat-perangkat teknologi yang terdiri dari *hardware*, *software*, proses dan sistem yang digunakan untuk membantu proses komunikasi yang bertujuan agar komunikasi berhasil (komunikatif).

Teknologi komunikasi telah melahirkan suatu era yang sering kita kenal sebagai era informasi. Era ini diilhami oleh munculnya temuan-temuan baru dalam pertelekomunikasian yang didukung oleh teknologi komunikasi. Maka teknologi informasi maupun komunikasi memiliki keterikatan dan tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan prosesnya. Sehingga dewasa ini dikenal sebagai teknologi informasi dan komunikasi.

Teknologi informasi dan komunikasi sendiri menjadi bagian penting dalam pelaksanaan praktik administrasi publik saat ini. Berbicara mengenai teknologi dan pelayanan publik, pemerintah tentu saja harus menyediakan perangkat yang memadai dan terpadu, serta terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah

sampai dengan tingkat pemerintah pusat. Selanjutnya, menempatkan Sumber Daya Manusia yang berintegritas dan sesuai di bidangnya.

2.1.8 Lingkup Teknologi Informasi

2.1.8.1 Teknologi Informasi

Memasuki era digital membuat dunia berubah begitu cepat. Pesatnya perkembangan teknologi, terutama teknologi informasi memang memiliki pengaruh yang sangat dominan terhadap perubahan sebuah manajemen pemerintahan. Teknologi menjadi alat yang mampu membantu sebagian besar kebutuhan manusia dan digunakan untuk mempermudah melakukan apapun tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Peran penting teknologi inilah yang membawa peradaban manusia memasuki era digital.

Teknologi mempunyai beberapa pengertian. Para pakar memiliki argumen masing-masing dalam mendefinisikan teknologi. Menurut Alisyahbanaa (1980: 1):

Teknologi ialah cara melakukan sesuatu untuk memenuhi manusia dengan bantuan alat dan akal sehingga seakan-akan memperpanjang, memperkuat, atau membuat lebih ampuh anggota tubuh, panca indra dan otak manusia.

Sedangkan Menurut Miarso (2007: 62) teknologi ialah:

Tahapan yang menambahkan nilai tambah, tahapan tersebut menggunakan serta menjadikan suatu produk, produk yang dijadikan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada. maka karena itu menjadi bagian integral dari suatu hal sistem.

Dalam teori organisasi modern, studi tentang teknologi memfokuskan pada aneka teknologi yang digunakan, dan signifikansi aneka teknologi ini adalah untuk menemukan cara terbaik dari pengorganisasian. Berbicara mengenai peranan teknologi dalam organisasi, berarti kita memusatkan perhatian pada, "siapa

mengerjakan apa, dengan siapa, bila mana, dan berapakah”. Hal demikian juga berlaku pada administrasi. Tatkala teknologi sebagai pendukung dari kegiatan administrasi, maka teknologinya disebut teknologi administrasi. Dengan kata lain, teknologi sebagai pendukung dan administrasi sebagai pemakai atau yang memanfaatkan.

Akadun (2009:1) mengatakan bahwa apabila dikaitkan dengan paradigma sistem maka teknologi merupakan komponen vital setiap unsur sistem. Bahkan dapat dikatakan, setiap transformasi dari input ke output memerlukan bantuan teknologi. Misalnya dalam sistem pelayanan birokrasi pemerintah, untuk menjamin keamanan, ketertiban dan hak asasi manusia, untuk mengubah input (kebutuhan dan tuntutan masyarakat, sumber daya birokrasi pemerintah, nilai-nilai dan budaya birokrasi pemerintah) menjadi output (keamanan, ketertiban, dan jaminan hak asasi manusia yang dirasakan masyarakat) memerlukan bantuan teknologi. Contoh lain bantuan teknologi itu berupa obyek fisik (kertas, komputer, printer, mobil polisi, senjata), atau proses atau mekanisme kerja seperti pengambilan keputusan, pembuatan kebijakan, penegakan peraturan, implementasi kebijakan, pengetahuan berupa peraturan dan kebijakan untuk menjamin keamanan, ketertiban dan hak asasi manusia.

Dari penjelasan tersebut dapat difahami bahwa teknologi erat kaitannya dengan berbagai peralatan yang membantu mekanisme sebuah proses administrasi. Perkembangan teknologi yang semakin canggih, dapat membuat proses pengadministrasian lebih efektif dan efisien.

Batasan ini memberikan penjelasan bahwa teknologi merupakan suatu usaha sebagai pendukung proses atau mekanisme dalam operasional administrasi publik. Tatkala teknologi dan administrasi dipadukan akan menciptakan suatu pencapaian yang berkualitas, efektif, dan efisien. Para ahli teori organisasi telah banyak menyumbangkan definisi teknologi untuk pelaksanaan administrasi.

Pengertian dan definisi teknologi yang mudah dan lebih menyeluruh adalah sebagaimana yang dikatakan Sujatmiko (2012: 270) bahwa:

Teknologi adalah penerapan keilmuan yang mempelajari dan mengembangkan kemampuan dari suatu rekaya dengan langkah dan teknik tertentu dalam suatu bidang.

Secara umum dari beberapa pengertian tersebut di atas dapat difahami bahwa teknologi dapat dimaknai sebagai hasil karya manusia untuk membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi atau mempermudah kegiatan manusia dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja manusia. Sedangkan informasi sendiri Menurut kamus besar bahasa Indonesia dalam (Hery&Puspita: 2018: 3) “informasi adalah pemberitahuan, kabar atau berita tentang sesuatu”. Dengan kata lain informasi memberikan atau menyampaikan pesan terhadap seseorang atau khalayak umum tentang sesuatu. Selain itu, Informasi juga dianggap sebagai ilmu pengetahuan, karena dengan adanya informasi seseorang dapat mengetahui sesuatu yang baru, membuat lebih berwawasan luas.

Definisi lain dari beberapa ahli mengenai definisi teknologi informasi dapat dijabarkan sebagai berikut:

Menurut *Information Technology Association of America/ITAA* dalam (Yaumi. 2018: 172): “Menurut ITAA, teknologi informasi adalah ilmu yang mempelajari tentang desain, pengembangan, implementasi, manajemen sistem informasi yang berbasis komputer, khususnya aplikasi software dan hardware. Teknologi informasi menurut definisi ini berhubungan dengan penggunaan komputer secara elektronik dan software komputer untuk mengubah, menyimpan, memproteksi, memproses, mentransmisi, dan memanggil kembali segala informasi secara aman”.

Menurut William dan Sawyer dalam (Suryanto. 2005: 10) teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang membantu menghasilkan, memanipulasi, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi.

Menurut Kadir dalam (Rintho. 2018: 3) teknologi informasi adalah penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata bilangan, dan gambar.

Menelaah beberapa definisi di atas dapat difahami bahwa teknologi informasi adalah suatu alat hasil ciptaan manusia yang membantu manusia dalam mencari informasi, mengelola informasi ataupun menyampaikan informasi kepada seseorang atau khalayak umum yang bermanfaat sebagai ilmu pengetahuan ataupun untuk mengambil suatu keputusan. Teknologi informasi berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi. Dengan adanya teknologi informasi, mempermudah manusia dalam mendapatkan informasi apapun yang dia inginkan, dan juga mempermudah manusia dalam mengelola informasi yang akan mereka sampaikan kepada orang lain ataupun untuk kepentingan dirinya sendiri.

Dengan demikian, teknologi informasi merupakan bagian dari usaha untuk meningkatkan produk atau pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Hal ini tiada lain karena teknologi informasi ini merupakan mekanisme sekaligus sarana dalam usaha meningkatkan produktifitas melalui perbaikan sistem produksi dan pelayanan. Terkait dengan pelayanan, Sinabella (2006: 4) mengatakan bahwa:

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lamban, mahal, dan melelahkan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat difahami bahwa penggunaan teknologi informasi dalam administrasi maupun pelayanan publik merupakan kebutuhan yang

sangat diperlukan oleh masyarakat dan birokrat untuk lebih mempermudah setiap proses pelayanan yang sudah ada. Adapun suatu sistem teknologi informasi dalam hal pelayanan administrasi pada dasarnya tidak hanya mencakup hal-hal bersifat fisik, seperti komputer dan printer, akan tetapi mencakup hal-hal yang tidak terlihat secara fisik, seperti *software* dan yang lebih penting lagi adalah manusianya.

Karena itu, Alisyahbana (2019: 5) mengatakan bahwa: “teknologi adalah cara yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhannya dengan bantuan alat dan akal, untuk menghemat tenaga”.

Definisi di atas memberikan pemahaman bahwa penggunaan teknologi dapat diulang-ulang apabila memiliki fungsi dan juga tujuan yang sama, sehingga satu teknologi yang sudah berhasil diciptakan akan dapat digunakan berkali-kali. Hal tersebut berkaitan dengan kebutuhan percepatan pelayanan publik dalam praktek administrasi publik di Indonesia.

Toynbee (2004: 35) mengatakan bahwa “teknologi merupakan ciri dari adanya sebuah kemuliaan manusia, dimana hal ini membuktikan bahwa manusia tidak bisa hidup hanya untuk makan semata, namun membutuhkan lebih dari itu. Lebih lanjut dikemukakan oleh Toynbee, bahwa teknologi dapat memungkinkan konstituen non material dari sebuah kehidupan yang dimiliki manusia yaitu perasaan, ide, pemikiran, intuisi, dan juga ideal. Dan teknologi juga membuktikan sebuah manifestasi dari kecerdasan pikiran seorang manusia”.

Menelaah dari pendapat di atas, maka manusia merupakan bagian dari teknologi dan organisasi sebagai wadah untuk pengaplikasian teknologi tersebut. Perpaduan dari tiga unsur ini, yakni: manusia, perangkat dan organisasi untuk memperoleh informasi sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan terutama di era digitalisasi saat ini dalam praktek administrasi publik.

Dalam suatu organisasi, teknologi informasi dapat diaplikasikan sebagai kemampuan mengenali masalah-masalah teknis dan mengeksploitasi konsep-konsep

yang dapat memecahkan masalah teknis yang ada. Sejalan dengan konsep pengenalan masalah teknis di tubuh organisasi, Autio & Leimanen dalam (Lena & Lina anatan 2008: 155) mengatakan bahwa:

"Teknologi merupakan peralatan atau perangkat seperti *equipment*, *software*, dan *hardware* yang digunakan untuk memecahkan masalah operasional secara efektif dalam suatu organisasi".

Dengan kata lain, teknologi informasi mengacu pada kegiatan operasional organisasi yang memiliki visi dan misi, untuk setiap kegiatan dan pengumpulan data dan informasi secara efektif, terakselerasi cepat, dan digunakan sebagai pendukung dalam kegiatan operasional organisasi dan sub-sistem organisasi. Begitu juga dalam aktivitas administrasi publik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi ini, akan mempermudah proses pelayanan menjadi lebih efektif.

2.1.8.2 Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik dalam Praktik Administrasi

Informasi merupakan sebuah kebutuhan setiap individu dalam hidup bersosial untuk mengembangkan pengetahuan, kebutuhan pribadi, lingkup keluarga, pendidikan, politik, bisnis, hiburan, serta informasi yang berkaitan dengan perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Dalam proses tranformasi informasi tersebut harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang ada.

Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik merupakan suatu padanan yang tidak terpisahkan karena komunikasi merupakan sarana untuk bertukar

pikiran, proses pertukaran pesan, seni mengekspresikan gagasan, ilmu pengetahuan yang mempelajari proses pengiriman informasi.

Perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam kemudahan untuk berkomunikasi serta kecepatan dalam mendapatkan informasi mendorong berbagai sektor untuk mengikuti *trend* tersebut. tidak terkecuali dalam bidang administrasi publik. Sehingga semua sektor dalam lingkup administrasi memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi ini sebagai *tools* dalam menjalankan tugasnya. Adapun pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi menurut Fauziah dan Hedwig (2010: 4):

pengertian Teknologi informasi dan komunikasi adalah teknologi yang digunakan untuk menangani informasi dan membantu cara komunikasi (pengolahan informasi) dengan bantuan komputer untuk mengkonversikan, mengubah, menyimpan, mengolah, mengirim, dan menerima informasi.

Dari pengertian tersebut di atas dapat difahami bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik merupakan *tools* yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi kepada khalayak dalam proses mengkomunikasikan berbagai pesan melalui media yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor begitupun dalam praktik administrasi publik. Definisi lain mengenai Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik ini disampaikan oleh Munir (2010: 1):

Definisi lain tentang teknologi informasi dan komunikasi yaitu suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah, memroses, mendapatkan, menyusun, dan memanipulasi data dengan berbagai cara sehingga dihasilkan informasi yang berkualitas. Informasi berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Informasi tersebut digunakan untuk keperluan pribadi maupun kelompok seperti bisnis, pemerintahan, dan organisasi yang digunakan untuk langkah strategis dalam pengambilan keputusan.

Definisi tersebut memberikan arti bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik merupakan salah satu cara yang dapat digunakan dalam proses administrasi publik untuk menjalankan tugas pelayanan terhadap masyarakat agar berbagai informasi yang dibutuhkan lebih cepat dan mudah untuk diakses.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik dalam aktifitas kegiatan administrasi publik erat hubungannya dengan beberapa faktor pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik tersebut. Jugianto (2008: 56) mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik sebagai berikut:

5. Faktor sosial Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan teknologi informasi.
6. Perasaan individu dapat diartikan bagaimana perasaan individu, apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi.
7. Kesesuaian Tugas Kesesuaian tugas dengan teknologi informasi secara lebih spesifik menunjukkan hubungan pemanfaatan teknologi informasi dengan kebutuhan tugas.
8. Konsekuensi jangka panjang Konsekuensi jangka panjang diukur dari output yang dihasilkan apakah mempunyai keuntungan pada masa yang akan datang, seperti peningkatan karier dan peningkatan kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih penting.
9. Kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi meliputi faktor objektifitas yang ada di lingkungan kerja yang memudahkan pemakai dalam melakukan suatu pekerjaan.
10. Kompleksitas Kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dipersepsikan sesuatu yang relatif sulit untuk dimengerti dan digunakan.

Dari beberapa faktor tersebut di atas dapat memberikan pemahaman bahwa penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik dalam praktik administrasi publik akan terus berkembang sesuai dengan kebutuhan manusia dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, akses informasi yang cepat, proses

interaksi yang tidak berbelit-belit, proses komunikasi yang mudah dijangkau, serta proses informasi dan komunikasi yang sebakin baik. Selanjutnya Zacharias, Wulandari dan Iskandar (2025: 9) mengatakan bahwa:

Salah satu peran utama teknologi informasi dalam administrasi publik adalah meningkatkan efisiensi birokrasi. Digitalisasi dokumen dan otomatisasi berbagai proses administratif mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang lambat dan berpotensi terjadi kesalahan manusia. Sistem *e-government* memungkinkan pemerintah untuk mempercepat pengambilan keputusan dan memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat. Selain efisiensi, teknologi informasi juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Sistem informasi yang terbuka memungkinkan masyarakat mengakses data mengenai kebijakan pemerintah, penggunaan anggaran, serta program-program pembangunan.

Pendapat tersebut di atas memberikan pemahaman bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik sangat berperan begitu besar untuk meningkatkan kinerja birokrasi dalam lingkup administrasi publik. Karena tidak hanya karena perkembangan teknologi dan perubahan budaya digitalisasi saja, namun teknologi informasi dan komunikasi dapat membuat iklim pemerintahan yang akuntabel dan transparan.

Prabowo, Suwanda & Syafri (2022: 97-100) memaparkan bahwa terdapat lima peran Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu:

1. Membantu menyalurkan aspirasi masyarakat
Aspirasi masyarakat bisa menjadi indikator terbaik untuk menentukan apakah pihak pemerintah sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dengan media ini, masyarakat juga bisa mengeluarkan pendapat serta masukan yang berguna untuk jalannya pemerintahan. Bisa dibilang aspirasi punya peranan yang amat penting dalam jalannya pemerintahan.
Dengan adanya teknologi informasi, aspirasi masyarakat bisa langsung disampaikan tanpa proses yang rumit. Pemerintah pun

bisa mengetahui aspirasi dan keluhan masyarakat secara tepat dan akurat.

2. Memetakan solusi yang tepat guna
 Dengan mudahnya akses pemerintah pada aspirasi masyarakat sehingga solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada di daerah pun menjadi tepat guna. Tidak ada lagi Namanya masalah yang tidak segera ditangani karena pemerintah bisa dengan membuat skala prioritas terhadap masalah yang ada berdasarkan urgensinya. Pemanfaatan Teknologi informasi yang baik juga akan membantu pemerintah untuk mengelompokkan aduan masyarakat. Dengan demikian, penanganan terhadap masalah pun menjadi tepat guna dan intensif. Saat ini sudah cukup banyak daerah yang memanfaatkan sistem seperti ini, salah satunya adalah dengan membentuk *command center* milik pemerintah daerah.
3. Menyajikan data akurat untuk pengambilan kebijakan
 Kebijakan daerah dikeluarkan guna memenuhi kepentingan umum yang dalam hal ini menyasar masyarakat. Namun ada kalanya kebijakan yang dikeluarkan pemerintah tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Untungnya, kini teknologi informasi mampu membantu pemerintah dalam memutuskan kebijakan. Peran Teknologi informasi dalam pengambilan kebijakan adalah dengan menyajikan data yang akurat dan sesuai dengan data di lapangan. Data yang diperoleh kemudian dapat terintegrasi dengan baik, terutama data-data penting, baik melalui aplikasi internal pemerintah ataupun aplikasi lainnya yang dikembangkan oleh penyelenggara pelayanan publik teknologi swasta.
4. Memberikan informasi kepada masyarakat
 Sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 2 tentang Keterbukaan Informasi, pemerintah daerah punya kewajiban untuk memberikan dan mendistribusikan informasi publik kepada seluruh lapisan masyarakat kecuali informasi penting yang bersifat rahasia. teknologi informasi bisa memfasilitasi pemerintah daerah untuk melaksanakan perundang-undangan ini.
5. Memudahkan masyarakat
 Adanya inovasi teknologi memang dimaksudkan untuk memudahkan kehidupan manusia. Begitupula dengan inovasi teknologi informasi. Masyarakat tidak harus melalui prosedur konvensional yang berbelit-belit seperti dulu. Dengan demikian, pelayanan publik pun semakin optimal dan tepat guna, antara lain dengan sistem *online* sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor untuk mengurus perizinan dan surat-surat penting lainnya.

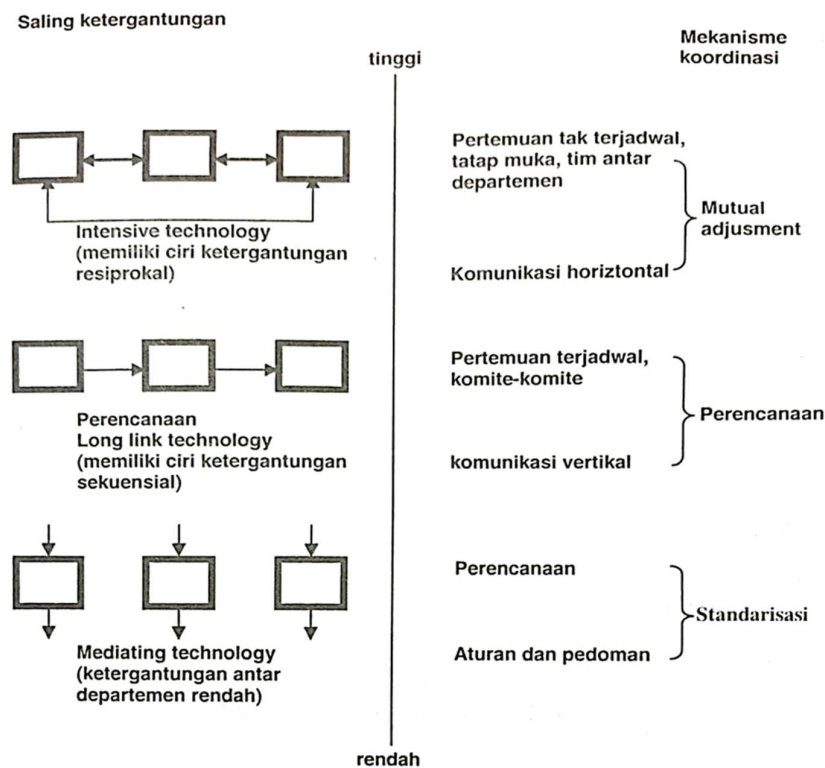
Kelima peran Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik tersebut di atas dapat menjadi gambaran betapa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi

dapat memberikan dampak yang sangat baik untuk proses administrasi publik agar berbagai proses pengadministrasian dapat berjalan lebih efektif. Beberapa negara maju saat ini sudah mulai memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terbaru yang bersifat digital dan melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan baru, yang kita kenal sebagai *Electronic Government (E-government)*.

E-government sendiri digunakan oleh penyelenggara pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah, selain itu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi program pemerintah. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang sudah diterapkan dalam prinsip *e-Governance* di setiap sektor pemerintah daerah ini memiliki ketergantungan yang signifikan antara dinas penyedia layanan beserta leading sektor terkait. Berdasarkan kriteria ketergantungan tersebut Thompson dalam Akadun (2009: 24) membagi teknologi menjadi tiga tipe, yaitu:

- a. *Long-Linked technologies*
Teknologi ini digunakan jika terjadi ketergantungan secara serial, yaitu output salah satu bagian menjadi input bagi bagian yang lainnya. Dengan demikian, kinerja salah satu bagian akan tergantung pada kinerja bagian lain.
- b. *Mediating technologies*
Tingkat ketergantungan antar unit atau organisasi dalam mendorong teknologi adalah rendah. Setiap bagian organisasi, baik itu individu, kelompok atau departemen memberikan sumbangan secara terpisah terhadap kinerja organisasi.
- c. *Intensive technologies*
Di antara ketiga jenis teknologi, *Intensive technologies* merupakan jenis yang memiliki saling ketergantungan paling kuat. Dalam jenis ini antara input-proses-output merupakan kegiatan-kegiatan yang tak dapat dipisah-pisahkan. Dasar dari *Intensive technologies* adalah saling ketergantungan tugas secara timbal balik. Misalnya output dari kegiatan A adalah input dari kegiatan B, dan output dari kegiatan B juga merupakan input bagi kegiatan A.

Dari uraian ketiga tipe teknologi tersebut dapat dipahami bahwa ketergantungan antar penggunaan teknologi ini dihadapkan pada input dan motivasi setiap individu anggota departemen. Sehingga output yang dihasilkan tergantung dari sumber daya manusia di dalamnya. Thompson dalam Akadun (2009: 27) menggambarkan ketiga klasifikasi teknologi dalam bagan di bawah ini:



Gambar 2.1

Klasifikasi Teknologi Menurut Thompson

Untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi ini Thompson dalam Rahmawati (2008: 109) mendefinisikan pemanfaatan teknologi sebagai manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dapat diukur berdasarkan:

1. Intensitas pemanfaatan Tingkat kualitas berdasarkan sejauh mana kedalaman informasi yang dapat dipahami pengguna teknologi informasi dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk bisa membantu memenuhi kebutuhannya.
2. Frekuensi pemanfaatan Seberapa sering pengguna teknologi informasi yang memanfaatkan fasilitas teknologi informasi untuk membantu memenuhi kebutuhannya.
3. Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan Jumlah dan macam-macam aplikasi yang digunakan untuk bisa membantu pengguna teknologi informasi, seperti kelompok aplikasi berbasis internet yang tertanam di dalam komputer atau smartphone berupa media sosial yaitu Instagram, Twitter, Facebook, dan lain-lain.

Teknologi administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik itu dari perspektif pelayanan, hingga peningkatan lajunya pembangunan, merupakan salah satu pendorong dari tujuan reformasi pemerintahan untuk tujuan *good governance*. Saat ini penggunaan teknologi informasi dalam administrasi lebih di kenal dengan istilah *e-adm* atau *e-gov* untuk elektronik pemerintahan. Terkait dengan penyelenggaraan teknologi atau *e-gov* dalam pemerintahan, Effendi (2002) menyatakan:

"Untuk membangun pemerintah daerah yang lebih mampu menyelenggarakan *good governance*, perlu dibangun jaringan kerja sama didasarkan atas hubungan (*linkage*) yang partisipatif, transparan, dan responsif antar pilar-pilar *good governance*. Hubungan semacam itu hanya dapat dibangun dengan menerapkan teknologi informasi".

Dalam hal pemanfaatan teknologi dalam ruang lingkup administrasi Negara, Akadun (2009: 18) mendefinisikan teknologi administrasi Negara sebagai berikut:

Segala usaha (baik dengan penggunaan alat, proses dan mekanisme kerja serta pengetahuan) agar proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan Negara dengan lebih berkualitas, lebih proporsional, lebih efektif, dan lebih efisien. Teknologi administrasi negara juga dapat diartikan sebagai segala usaha (baik dengan penggunaan alat, proses dan mekanisme kerja serta pengetahuan) agar pengelolaan sumber daya untuk mencapai tujuan negara dengan lebih

berkualitas, lebih proporsional, lebih efektif, lebih efisien, lebih profesional.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam praktik administrasi publik dapat membuat proses pengadministrasian semakin mudah. Semakin berkembangnya teknologi, artinya semakin banyak alat/ *tools* yang dapat digunakan untuk mempercepat proses administrasi publik. Selain itu, teknologi dapat juga digunakan sebagai alat untuk mengubah ketidakpastian dalam sebuah proses, strategi serta pencapaian organisasi.

J. Bessant dan Rush dalam Wiratmo (2003: 61) mengatakan bahwa perkembangan teknologi mengalami percepatan terus-menerus pada dekade 1980 dalam tiga arah, yaitu: (1) perbaikan aplikasi yang ada, misalnya lebih cepat, lebih murah, dsb; (2) ekspansi ke dalam aplikasi baru misalnya dari pabrik ke desain, logistik, distribusi, perencanaan, dan rantai suplai; dan (3) customising, yaitu versi tepat guna dari teknologi manufaktur maju menjadi tersedia untuk sektor-sektor tertentu, sesuai ukuran perusahaan dan rentang harga.

Dari berbagai pengertian di atas dapat difahami bahwa teknologi dalam lingkup pemerintahan saat ini menjadi sebuah kepentingan mendesak dan menjadi keharusan dalam pelaksanaannya. Karena pemanfaatan teknologi untuk menjalankan setiap tugas pegawai di era digitalisasi akan terintegrasi dengan mudah antar sesama pegawai, atasan dan bawahan, bahkan antara pemerintah dan masyarakat. Peran teknologi dalam administrasi publik diyakini mampu meningkatkan produktivitas kerja dengan tingkat akurasi, kecepatan dan kemudahan yang tinggi.

Hal ini mendorong pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk memaksimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam praktik

administrasi dan pelayanan publik di era keterbukaan informasi. Sehingga berbagai bentuk program pemerintah dan pelayanan yang dibutuhkan dapat diakses melalui aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.

2.1.8.3 Inovasi Teknologi

Kebutuhan manusia mengenai informasi dan komunikasi sejalan dengan perkembangan teknologi yang ada. Maka dari itu, setiap sektor di lingkungan pemerintah harus siap dengan berbagai kebaruan yang ada dalam setiap proses pelayanan publik yang dilakukan. Kebaruan-kebaruan ini dikenal dengan istilah inovasi.

Menurut Suryani (2008:304) mendefinisikan Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen di pasar.

Dari definisi di atas dapat difahami bahwa inovasi merupakan setiap ide atau pun gagasan baru yang belum pernah ada atau pun diterbitkan sebelumnya. Sebuah inovasi biasanya berisi terobosan-terobosan baru mengenai sebuah hal yang diteliti oleh sang inovator (orang yang membuat inovasi).

Inovasi erat kaitannya teknologi dan informasi dan komunikasi. Karena melalui berbagai inovasi yang diciptakan dapat membantu teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang. Dapat dikatakan inovasi merupakan sebuah ide,

sedangkan Teknologi Informasi dan Komunikasi Teknologi Publik merupakan alat maupun hasil dari sebuah inovasi yang diciptakan. Inovasi pertama yang mempengaruhi teknologi dalam praktik administrasi publik menyangkut cara berkomunikasi dengan warga. Setiap badan publik tentu harus menghadapi kenyataan bahwa orang berharap untuk menemukan semua informasi yang mereka butuhkan di internet, media sosial dan aplikasi terkait yang menjadi media untuk menginformasikan setiap program di lingkungan pemerintah daerah.

Prabowo, Suwanda, Syafri (2022: 22) “Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus mampu melihat kekuatan serta kelemahan yang dimilikinya agar dapat melakukan perubahan di berbagai sektor, baik yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini terjadi karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode, serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah”.

Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik perlu dikembangkan, baik itu di lingkungan organisasi maupun bisnis. Alasannya, karena teknologi merupakan ilmu pengetahuan terapan, jika tidak diterapkan tidak akan memberikan manfaat. Sedangkan masyarakat saat ini sudah tergantung dengan teknologi informasi dan komunikasi sehingga untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas maka pemerintah harus terus berinovasi terhadap perkembangan teknologi yang ada. Sesuai dengan hal ini, Tjakraatmaja (1997) mengemukakan ciri-ciri atau sifat-sifat teknologi. Menurut sifat pokok teknologi adalah:

1. Ilmu pengetahuan dan praktek/percobaan merupakan prasyarat untuk tumbuh dan berkembangnya teknologi. Teknologi yang dikuasai akan semakin berkembang jika sudah terbagi atau terpakai.

2. Teknologi dapat berwujud maya, berupa kompetisi pengetahuan yang melekat pada diri manusia (human embedded technology), dapat berwujud fisik berupa pengetahuan eksplisit yang melekat pada mesin dan peralatan serta informasi yang diwadahi oleh system dan organisasi. Teknologi dibutuhkan sebagai instrument pewujud dan pelipat ganda profesi potensi insani.
3. Teknologi tidak memberikan nilai guna jika tidak diterapkan (tidak terbagi dan terpakai secara tepat guna).
4. Sebagai salah satu asset, teknologi dapat ditemukan, dikembangkan, dibeli, dijual, dicari atau menjadi tidak bernilai guna jika teknologi yang kita miliki kadaluarsa.
5. Umumnya (dari pandangan positif) teknologi digunakan untuk menciptakan kesejahteraan manusia atau meningkatkan kualitas hidup manusia, baik kehidupan dari aspek material maupun non-material (kemanusiaan).

Berdasarkan ciri dan sifat teknologi tersebut, selain sebagai ilmu pengetahuan yang perlu dikembangkan, teknologi juga penyumbang kesejahteraan atau meningkatkan kualitas. Dalam hal ini kualitas dan kesejahteraan suatu organisasi akan dapat lebih berkembang terutama jika pemanfaatan teknologi tersebut digunakan dalam sistem administrasi publik. Oleh sebab itu, ketika organisasi mengelola teknologi sebagai cara untuk mekanisme kerja, faktor yang penting dalam pengelolaan teknologi tersebut menurut Monger (dalam Lena & Lina anatan 2008: 120) antara lain:

1. Menerima peran manajemen dalam inovasi teknologi.
2. Memiliki komitmen terhadap tiap fase manajemen teknologi yaitu sejak saat dalam penilaian perlunya adopsi teknologi, perumusan kebijakan mengenai teknologi, saat adopsi, implementasi, monitoring, dan pengembangannya.
3. Menciptakan visi teknologi yang berbasis pada kapasitas kompetitif umum yang diperlukan untuk persaingan jangka panjang.
4. Membangun infrastruktur teknologi untuk menghasilkan dan jasa berkualitas, membangun kualitas ke dalam infrastruktur serta memperbaiki kualitas secara kontinyu.
5. Mengelola teknologi sebagai investasi, bukan sebagai biaya.

6. Menggunakan standar yang memadai untuk mengukur keunggulan teknologi tidak hanya menggunakan standar yang dipakai secara internal.
7. Bekerja untuk mengubah sistem social organisasi, sistem pendidikan, sistem politik, dan semua kekuatan ekonomis yang mendukung manajemen teknologi.
8. Teknologi harus mengikuti organisasi dan organisasi harus mengikuti visi.
9. Menetapkan mekanisme yang tepat untuk menilai teknologi baru dan yang berkembang serta untuk mentransfer *knowledge* dalam organisasi. Dan Menggunakan teknologi sebagai kekuatan positif dalam transformasi kerja.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat difahami bahwa teknologi merupakan peluang dan sekaligus tantangan bagi penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini. Teknologi akan dirasakan sebagai tantangan jika sumber daya manusia dalam lingkup administrasi publik tidak tahu bagaimana menggunakan teknologi dan mengelolanya secara startegik. Namun di sisi lain akan memberikan manfaat jika diintegrasikan dengan strategi fungsional organisasi. Pengelolaan tersebut tidak lepas dari berbagai faktor yang memengaruhi inovasi.

Ibad & Ulum (2023: 54) mengatakan bahwa dibutuhkan beberapa faktor untuk menjamin keberhasilan pengembangan sebuah inovasi pmda. Beberapa faktor kritis tersebut, antara lain:

1. Kepemimpinan yang mendukung inovasi yakni kemauan politik yang kuat, penguatan mandate (peraturan daerah), membangun visi dan misi sistem inovasi;
2. Pengembangan budaya inovasi;
3. Tersedianya pegawai terdidik dan terlatih;
4. Pengembangan tim inovasi yang memiliki kinerja inovasi dan jaringan inovasi;
5. Orientasi kerja yang terukur.

Berdasarkan lima faktor kritis inovasi pemerintah daerah tersebut di atas dapat difahami bahwa untuk menjalankan sebuah praktik administrasi publik

diperlukan pengelolaan yang baik dari mulai regulasi yang mengikat berbagai aturan kemajuan pelayanan publik daerah, kepemimpinan yang dijalankan oleh kepala daerah maupun kepala dinas pemerintah setempat, serta sumber daya manusia terlatih, budaya inovasi tim yang tinggi, dan ketersediaan teknologi yang mempunyai agar setiap proses pengadministrasian dapat dilaksanakan dengan maksimal. Tentu hal tersebut harus dilakukan melalui analisis antara biaya, fasilitas awal yang dimiliki, sumber daya manusia, hambatan yang mungkin terjadi serta kesediaan pasar untuk menerima sebuah penerapan inovasi teknologi.

Wiratmaja (1983) dalam Andi Syamsul & Ahmad Nurmadi (2018: 3) mendefinisikan Inovasi teknologi merupakan proses kreativitas yang bersumber dari keahlian atau keterampilan, erat hubungannya dengan kegiatan untuk menghasilkan produk baru atau memodifikasi produk supaya memberikan kegunaan lebih, dan memenuhi selera pasar. Proses adopsi inovasi teknologi merupakan suatu proses penerimaan terhadap hal-hal baru, proses yang terjadi hanya dapat dilihat dari tingkah laku individu yang bersangkutan.

Dari perkembangan inovasi teknologi tersebut dapat dipahami bahwa pemanfaatan teknologi dalam administrasi publik seolah memaksa setiap sektor pelayanan publik untuk terus berinovasi dan melatih setiap pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan menggunakan teknologi. Hal tersebut menjadi salah satu penyebab organisasi menjadi lebih sistemik, terstruktur, terukur dan lebih efektif. Meski demikian, setiap departemen harus saling berkaitan agar penggunaan *tools* ini dapat berjalan sesuai fungsinya. Meski terdapat alat yang dapat membantu dalam pelaksanaannya, namun setiap departemen akan tetap saling membutuhkan. Seperti halnya di lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung Barat, setiap dinas yang menggunakan aplikasi teknologi administrasi tidak dapat terlepas dari

pengawasan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.

Nazaruddin (2008: 162) mengatakan bahwa pemilihan teknologi tidak pernah netral dalam kaitannya dengan masyarakat dan angkatan kerja. Teknologi membuat asumsi tersirat tentang nilai kemanusiaan untuk keluaran bahan, kualitas hidup pekerjaan dan sebagainya. Dewasa ini masyarakat semakin kuatir pada pengaruh teknologi terhadap masyarakat, sehingga sebagian dari nilai-nilai ini mulai dipertanyakan.

Beberapa tahun yang lalu, beberapa sosiolog dan ekonom telah mulai mempertimbangkan “teknologi yang tepat” atau gagasan bahwa “kecil itu indah”. menurut pemikiran ini, teknologi modern telah melangka terlalu jauh dalam arti efisiensi dan mekanisasi, sampai nilai-nilai kemanusiaan dan lingkungan telah dikorbankan. Pengaruh ini tercermin dalam kepuasan kerja rendah, kehilangan perasaan anti bekerja, absenteisme, polusi lingkungan dan penyakit sosial lainnya. Menurut pemikiran ini, cara memecahkannya adalah memilih teknologi yang lebih tepat, yaitu berbentuk teknologi yang lebih rendah dengan pengaruh sosial dan lingkungan yang lebih kecil.

Dari pendapat tersebut di atas dapat difahami bahwa dalam memilih teknologi yang akan digunakan dalam praktek administrasi publik merupakan hal yang sangat penting agar penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkup pemerintahan. Hal ini tentunya memerlukan berbagai inovasi untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Zacharias, Wulandari dan Iskandar (2025: 296) mengatakan bahwa:

Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah di berbagai negara mulai mengadopsi sistem digital untuk mempercepat birokrasi dan memberikan layanan yang lebih responsif. Digital government memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan pemerintahan secara online, tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Salah satu bentuk implementasi digital government yang paling umum adalah e-government. Melalui e-government, berbagai layanan publik seperti pengurusan dokumen kependudukan, pembayaran pajak, hingga perizinan usaha dapat dilakukan secara daring. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi potensi korupsi dalam birokrasi.

Seperti halnya permodelan proses inovasi dalam teknologi yang dikemukakan oleh Nazaruddin (2008: 171) “proses inovasi bisa dilakukan karena adanya kemampuan/ penemuan dari teknologi (dorongan teknologi) atau karena adanya kebutuhan pasar (tarikan pasar)”. berikut adalah gambar Pendekatan Integrasi gabungan *Technology Push* dan *Market Pull*:

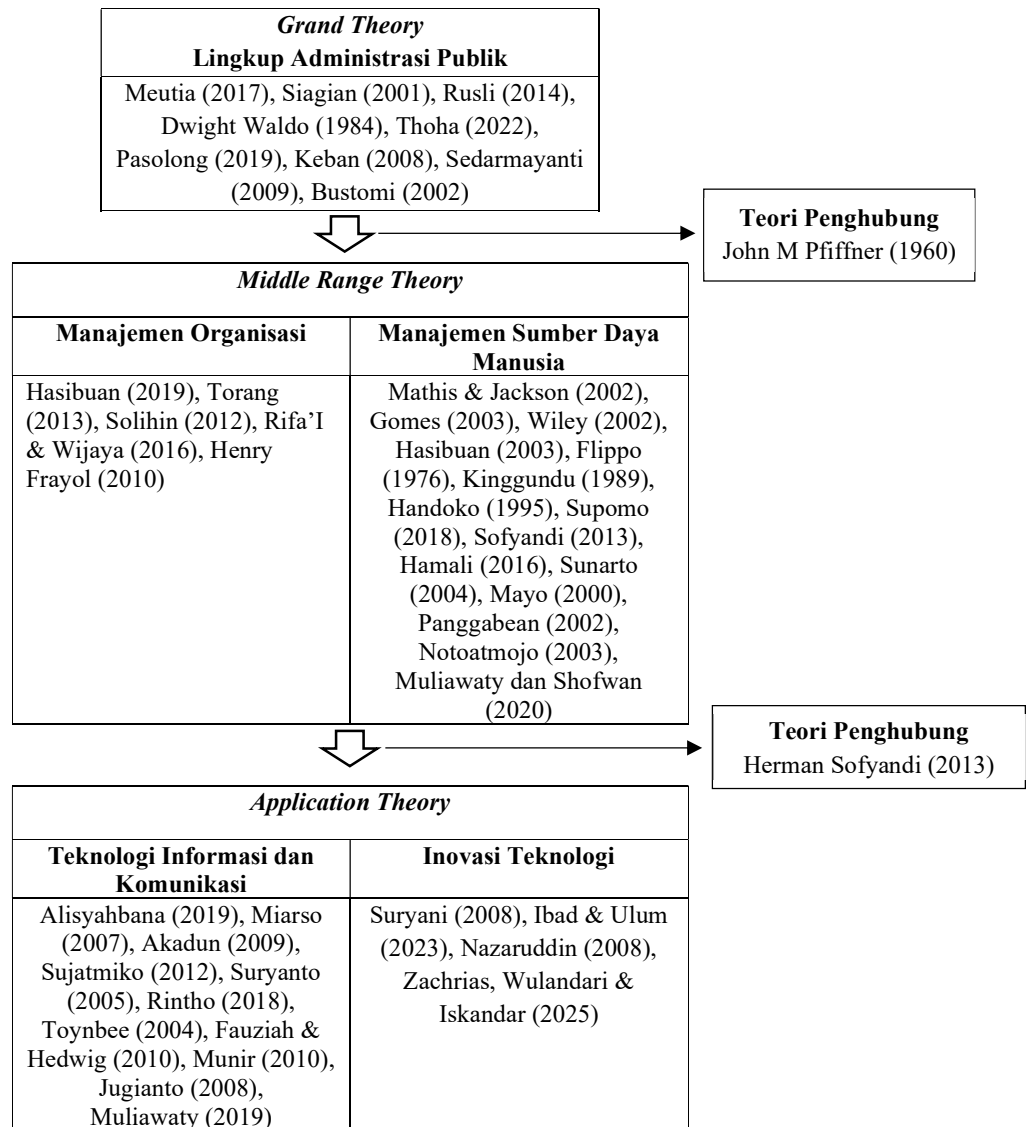


Gambar 2.2

Pendekatan Integrasi (Gabungan *Technology Push* dan *Market Pull*)

Dari gambar tersebut di atas dapat memberikan pengertian bahwa penggunaan teknologi administrasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru dalam pelayanan. Berbagai proses inovasi dan pemilihan teknologi tepat guna menjadi kebutuhan dalam proses administrasi publik. Sehingga Teori Inovasi Teknologi ini digunakan peneliti sebagai *Application Theory* dalam penelitian yang dilakukan untuk mengetahui Model Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

2.2 Diagram Alur Teori



Gambar 2.3
Diagram Alur Teori

2.3 Kerangka Berpikir

Administrasi publik berusaha untuk menguraikan bagaimana keputusan dalam pemerintahan dibuat serta mengelola proyek pemerintah untuk

melaksanakan keputusan tersebut. Untuk mengilustrasikan banyak keputusan yang harus ditangani oleh seorang administrator dalam menjalankan setiap program yang telah dicanangkan untuk masyarakat.

Berbagai inovasi diperlukan untuk lebih memaksimalkan program yang dijalankan dalam praktik administrasi publik. Berbicara mengenai administrasi publik, artinya berbicara akan kepentingan masyarakat secara luas. Kepentingan memperoleh informasi akurat, kepentingan memperoleh pelayanan prima dan kepentingan untuk memperoleh fasilitas terbaik dari pemerintah. Meski demikian, inovasi tersebut harus sejalan dengan teknologi yang ada, sumberdaya manusia dalam menjalankan inovasi tersebut dan kebutuhan yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai *tools* dalam menjalankan inovasi ini.

Sebelum membuat model inovasi teknologi, diperlukan sebuah identifikasi berbagai faktor kritis proses inovasi pemerintah daerah agar model inovasi teknologi yang diterapkan dapat sesuai dengan harapan semua pihak agar berbagai faktor penghambat dalam sebuah inovasi teknologi dapat lebih diminimalisir.

Ibad & Ulum (2023: 54) mengatakan bahwa dibutuhkan lima faktor untuk menjamin keberhasilan pengembangan sebuah inovasi pemda. Beberapa faktor kritis tersebut, antara lain:

1. Kepemimpinan yang mendukung inovasi yakni kemauan politik yang kuat, penguatan mandat (peraturan daerah), membangun visi dan misi sistem inovasi;
2. Pengembangan budaya inovasi;
3. Tersedianya pegawai terdidik dan terlatih;
4. Pengembangan tim inovasi yang memiliki kinerja inovasi dan jaringan inovasi;
5. Orientasi kerja yang terukur.

Kelima faktor kritis tersebut akan menjadi sebuah acuan agar penerapan inovasi pemerintah daerah dapat tercapai dengan maksimal. Karena dalam pemilihan sebuah inovasi teknologi diperlukan perumusan dan pengkoordinasian yang baik di dalam tubuh pemerintahan.

Pertama, kepemimpinan yang merupakan peran penting dari aparatur negara untuk menjalankan tugasnya sebagai adminstator. Karena pemimpin menjadi penentu berbagai keputusan yang akan dijalankan oleh pegawai dalam proses pelayanan publik pemerintah daerah. Seperti yang dikemukakan oleh Apriani (2015: 110):

“Kepemimpinan sebagai inti manajemen, memiliki peran sentral dalam tataran keberlangsungan organisasi. Pemimpin menjadi penggerak, pendorong, pelindung, pelayan sekaligus penanggungjawab berbagai aktivitas organisasional. Sehingga pemimpin harus mampu mengenali secara tepat dan utuh mengenai dirinya maupun kondisi dan aspirasi masyarakat yang dipimpinnya, perkembangan dan permasalahan lingkungan stratejik yang dihadapi dalam berbagai bidang kehidupan serta paradigma dan sistem administrasi dimana ia berperan. Untuk itu setiap pemimpin tidak hanya harus memenuhi kompetensi dan kualifikasi tertentu, namun lebih dari itu harus menjadi agen perubahan yang andal. Dengan kata lain, pemimpin harus mampu mengkombinasikan berbagai potensi diri yang dimiliki dengan kondisi masyarakat dan perkembangan lingkungan internal maupun eksternal yang senantiasa mengalami perubahan”

Pernyataan tersebut di atas jelas menegaskan bahwa kepemimpinan menjadi salah satu penentu keberhasilan setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya. Kepemimpinan memberikan dampak besar terhadap produk regulasi bahkan hingga tata laksana dalam setiap sektor pemerintahan. Sehingga faktor kepemimpinan ini perlu menjadi salah satu kajian penting terhadap apa saja yang menjadi faktor penghambat proses inovasi teknologi yang ada di Kabupaten Bandung Barat.

Kedua, pengembangan budaya inovasi yang merupakan indikator awal dari munculnya kreatifitas setiap sektor dalam sebuah organisasi. Budaya inovasi dalam tubuh birokrasi ini harus diciptakan agar menjadi hal yang dibiasakan sehingga produk pelayanan publik yang dihasilkan pemerintah daerah akan terus menemukan kebaruan sesuai kebutuhan masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Prabowo, Suwanda & Syafri (2022: 113):

Budaya inovatif adalah tentang membudayakan *mindset* untuk belajar melihat dunia dengan cara-cara yang baru. Ahli lain berpendapat bahwa budaya inovasi adalah sehimpunan anggapan, norma, keyakinan, sikap, aturan formal maupun informal, kemampuan dan perilaku serta praktik/ kebiasaan yang teraktualisasi dalam interaksi sosial sebagai pihak atas inovasi atau kebaruan dan idealisme pembaharuan/perbaikan yang berlaku dalam suatu komunitas atau kelompok masyarakat. Budaya inovasi tersebut tercermin dalam; 1) keterbukaan terhadap pandangan yang berbeda, 2) kemauan (*willingness*) menerima dan menggunakan metode/ teknik atau cara baru yang berguna bagi inovasi.

Menanamkan budaya inovasi dalam tubuh birokrasi ini menjadi hal penting agar berbagai produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut akan menjadi baik apabila didukung dengan sumber daya manusia yang mempunyai untuk membiasakan kebiasaan dalam mengembangkan serta mengimplementasikan berbagai ide dalam organisasi. Faktor budaya inovasi ini menjadi salah satu kajian untuk bagaimana inovasi pelayanan publik di Kabupaten Bandung Barat dapat efektif.

Ketiga, tersedianya pegawai terdidik dan terlatih menjadi salah satu faktor kritis dalam inovasi teknologi. Karena sehebat apapun teknologi, sebaik apapun inovasi yang dihasilkan tidak akan berjalan baik tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai di dalamnya. Sehingga berbagai upaya harus dilakukan

agar memiliki pegawai yang terlatih untuk dapat terus beradaptasi dengan berbagai inovasi yang ada. Untuk memiliki sumber daya manusia yang terdidik dan terlatih ini tentu memerlukan berbagai upaya agar para pegawai dapat beradaptasi dengan setiap inovasi teknologi yang ada di Kabupaten Bandung Barat.

Keempat, pengembangan tim inovasi yang memiliki kinerja inovasi dan jaringan inovasi. Merupakan faktor kritis inovasi pelayanan publik di pemerintah daerah. Karena tidak hanya pegawai yang terdidik dan terlatih, namun pengembangan tim perlu dilakukan agar dalam menjalankan setiap regulasi inovasi dapat memiliki kesepahaman bersama. Di samping itu, kinerja inovasi dan jaringan inovasi menjadi penyokong pengembangan tim untuk dapat berjejaring dan mencari kebaruan di luar lingkungan pemerintah daerah setempat. Faktor ini dapat menjadi kajian mengapa faktor kritis inovasi ini belum efektif dilaksanakan di Kabupaten Bandung Barat.

Kelima, orientasi kerja yang terukur merupakan sebuah orientasi yang berfokus kepada perhatian terhadap kinerja yang terukur. Maka dalam pelaksanaannya diperlukan manajemen kinerja yang meliputi penyusunan program kerja hingga pengukuran kinerja individual setiap pegawai agar berbagai proses inovasi dalam pelayanan publik dapat sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya.

Nazaruddin (2008: 171) mengatakan bahwa terdapat beberapa hal yang berkaitan dengan Pendekatan Integrasi dalam pemodelan proses teknologi yaitu Model Dorongan Teknologi (*Technology Push*) atau Model Tarikan Pasar (*Market Pull*).

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa dalam menjalankan tugas administrasi publik, Model Dorongan Teknologi (*Technology Push*) merupakan model yang dapat digunakan dalam pelaksanaan tugas administrasi di lingkup pemerintahan Kabupaten Bandung Barat. Pemodelan tersebut dapat digunakan sebagai landasan untuk mengkaji model teknologi administrasi di lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung Barat sehingga dalam pelaksanaannya tidak terjadi tumpang tindih tugas pokok dan fungsi setiap aplikasi di Lingkup Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

Nazaruddin (2008: 171) berpendapat bahwa *Technology Push* ini terdapat 4 faktor dorongan inovasi teknologi informasi komunikasi yaitu:

1. Riset dan Pengembangan yaitu sebuah metode penelitian untuk menghasilkan produk tertentu atau menyempurnakan produk yang sudah ada.
2. Produksi yang merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk menghasilkan sebuah produk atau jasa.
3. Pemasaran yaitu merupakan serangkaian proses hasil produksi yang dipasarkan/ditawarkan kepada khalayak luas hingga menjadi sebuah keuntungan bagi organisasi.
4. Kebutuhan Pasar yaitu sebuah kebutuhan masyarakat yang meliputi kecepatan dan ketepatan pelayanan, kemudahan, keinginan, kebaruan teknologi serta inovasi produk barang maupun jasa.

Untuk mengetahui pemodelan proses inovasi teknologi informasi komunikasi tersebut memerlukan manajemen sumber daya manusia yang berperan baik sesuai dengan fungsi dan tugasnya agar tujuan dari setiap program dapat tercapai dengan maksimal.

Wulandasari (2020: 9) menjabarkan beberapa peran baru manajemen sumber daya manusia diantaranya:

1. Berperan menjadi mitra dalam pelaksanaan strategi.
2. Berperan sebagai ahli administrative
3. Menjadi seorang karyawan hebat/ *becoming an employee champion*

4. Berperan sebagai agen perubahan

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa peran dari manajemen sumber daya manusia sangat penting dalam pelaksanaan setiap program. Karena peran sumber daya manusia tidak dapat digantikan oleh alat maupun sistem digitalisasi hingga saat ini. Dunia dapat berubah, kebutuhan teknologi dapat terus berkembang, namun fungsi dari sumber daya manusia setiap jaman tidak akan pernah dapat digantikan oleh teknologi.

Untuk selanjutnya dalam hal pemanfaatan teknologi dalam ruang lingkup administrasi publik, Akadun (2009: 18) mendefinisikan teknologi administrasi Negara sebagai berikut:

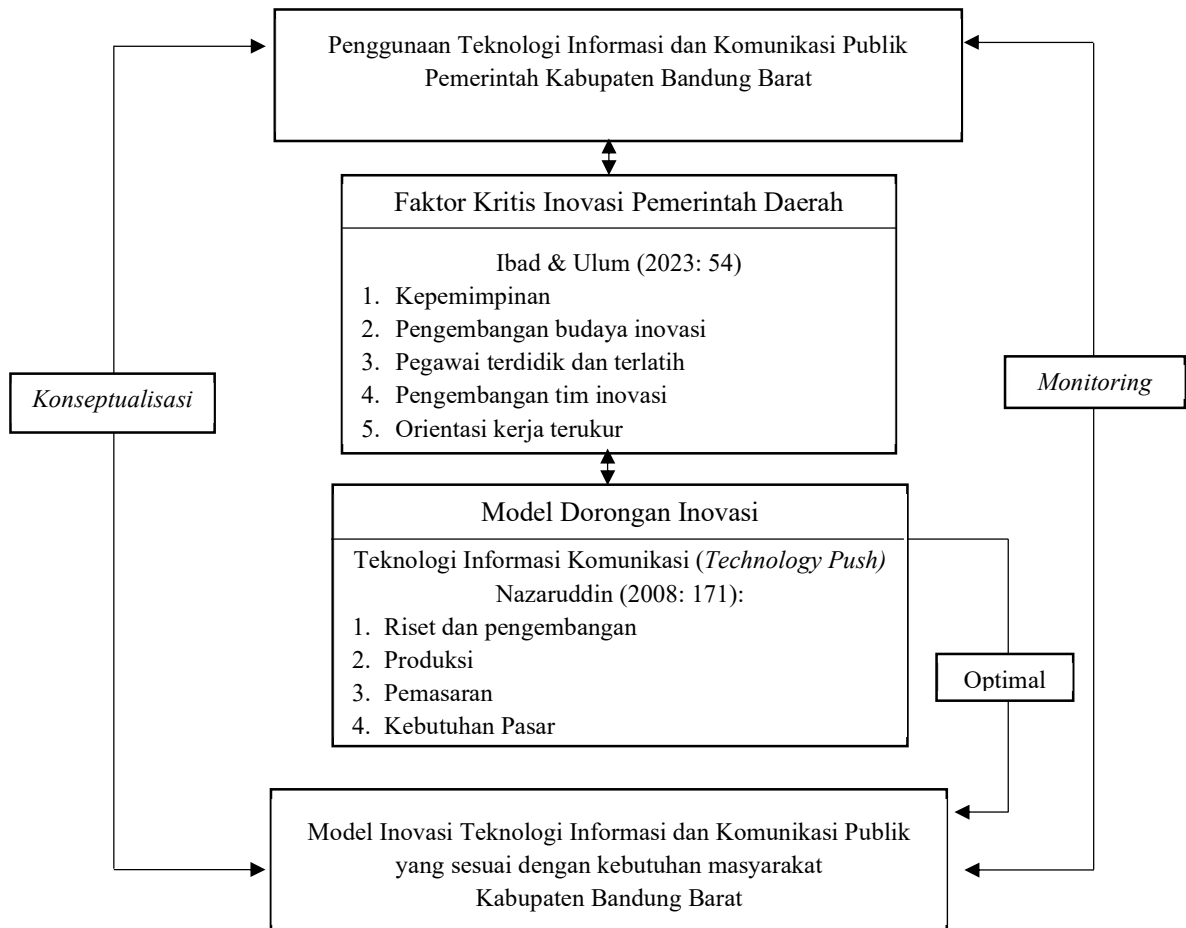
"Segala usaha (baik dengan penggunaan alat, proses dan mekanisme kerja serta pengetahuan) agar proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan Negara dengan lebih berkualitas, lebih proporsional, lebih efektif, dan lebih efisien".

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Model Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk penerapan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi berupa aplikasi administrasi publik sehingga diharapkan dapat menjadi salah satu strategi dalam proses administrasi publik yang lebih berkualitas, proporsional, efektif dan efisien.

Namun yang terjadi di lapangan, semua aplikasi yang dibuat memiliki tumpang tindih tupoksi dan tidak maksimal dalam penggunaannya. Sehingga perlu pengkajian sebuah model inovasi teknologi informasi dan komunikasi agar pelayanan publik berbasis teknologi tersebut dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat begitupun pihak pemerintah.

Dengan kondisi tersebut, pemerintah seharusnya menyiapkan berbagai perangkat berkualitas untuk pelayanan publik yang baik. Seperti berbagai fasilitas yang menunjang agar pelayanan publik berbasis teknologi aplikasi dapat maksimal digunakan dalam praktik administrasi publik di lingkungan pemerintahan.

Berdasarkan dukungan landasan teoritik yang diperoleh dari eksplorasi teori yang dijadikan rujukan konseptual variabel penelitian, maka dapat disusun Kerangka Pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.4
Kerangka Berpikir

2.4 Proposisi

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran seperti yang telah dikemukakan terdahulu maka proposisi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan dan pemanfaatan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih belum optimal.
2. Terdapat faktor-faktor kritis dalam proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik seperti faktor kepemimpinan, pengembangan budaya inovasi, pegawai terdidik dan terlatih, pengembangan tim inovasi serta orientasi kerja terukur di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.
3. Menemukan model inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan mempertimbangkan pendekatan integrasi model dorongan inovasi Teknologi Informasi Komunikasi (*Technology Push*) dengan menggunakan aspek riset dan pengembangan, produksi, pemasaran, dan kebutuhan pasar di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini berkaitan dengan wilayah atau daerah penelitian yang dilakukan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yaitu pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik yang khusus membuat, menangani dan memproduksi berbagai pelayanan berbasis pemanfaatan teknologi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

Terdiri dari:

1. Kepala dinas
2. Kelompok Jabatan Fungsional
 - Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (Bidang Aplikasi, Informatika Pemerintahan, Seksi Infrastruktur dan Teknologi, Seksi Manajemen Data dan Pengembangan Aplikasi, Seksi Pelayanan E-Government
 - Seksi Informasi dan Komunikasi Publik
 - Seksi Persandian
 - Seksi Statistik

3. UPTD

Uraian mengenai objek penelitian ini berkaitan dengan gambaran umum, tugas, fungsi, dan tanggung jawab para pegawai serta visi misi, strategi dan kebijakan yang merupakan potret Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.

3.2 Kondisi Umum Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

Penelitian disertasi ini berlokasi di Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat. Ibu kota kabupaten Barat terletak di Kecamatan Ngamprah. Kabupaten Barat merupakan pemekaran dari Kabupaten Bandung. Kabupaten Bandung Barat merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Bandung yang terbentuk pada tahun 2007. Wacana pemekaran Kabupaten Bandung menjadi 2 kabupaten telah muncul sejak tahun 1999. Berdasarkan surat permohonan Bupati KDH TK.II Bandung yang saat itu dijabat oleh Hatta Djati Permana mengajukan surat kepada Ketua DPRD yang saat itu dijabat oleh Obar Sobarna. Surat permohonan bupati bernomor 135/1235/Tapem tanggal 22 juni 1999 perihal permohonan persetujuan pemekaran wilayah Kabupaten Dati II Bandung. Bupati memohon kepada pimpinan beserta anggota DPRD kiranya dapat mengabulkan dan mendukung atas terselenggaranya rencana pemekaran Kabupaten Bandung menjadi Kabupaten Dati II Bandung dan Kabupaten Padalarang (sekarang Kabupaten Bandung Barat).

Hal tersebut disambut positif oleh DPRD Kabupaten Bandung dengan diterbitkannya surat keputusan DPRD Dati II Bandung nomor 5/1999/12/07 tentang persetujuan awal DPRD terhadap pemekaran wilayah Kabupaten Dati II Bandung. Namun pada tanggal 23 Desember 1999, Ketua DPRD Kabupaten Bandung melayangkan surat nomor 135/1499/TU tentang pemekaran Kabupaten Bandung yang isinya antara lain: *Kami sampaikan bahwa proses awal yang sedang ditempuh oleh Pemda (sesuai UU no 5/74) agar ditangguhkan/dihentikan, demi ketertiban dan kelancaran pelaksanaan selanjutnya sesuai dengan Undang-Undang no 22/1999.*

Perkembangan selanjutnya sesuai UU No.22/1999, sebagian kecil dari wilayah Kabupaten Bandung yaitu Kota Administratif Cimahi ditingkatkan statusnya menjadi Pemerintah Kota Cimahi yang meliputi 3 Kecamatan, yaitu Kecamatan Cimahi Selatan, Kecamatan Cimahi Tengah, dan Kecamatan Cimahi Utara, maka rencana pemekaran Kabupaten Bandung semakin tertunda karena Kota Cimahi sebelumnya merupakan bagian dari wilayah administratif Kabupaten Bandung. Setelah Cimahi menjadi Kota Otonom, terpisah dari Kabupaten Bandung, tuntutan pemekaran Kabupaten Bandung mencuat kembali ke permukaan sejalan dengan dibukanya ruang publik untuk mengaspirasikan kehendak membentuk daerah otonom baru. Hal tersebut dijamin oleh Undang-Undang No.22/1999.

Tuntutan pemekaran wilayah Kabupaten Bandung, dilihat dari kondisi geografisnya oleh beberapa kalangan dinilai dapat dipahami sebab wilayah Kabupaten Bandung cukup luas (2.324.84 km²) dengan letak wilayah mengelilingi Kota Bandung dan Kota Cimahi. Disamping itu, jumlah penduduknya cukup banyak, berdasarkan SUPAS 2002 sebanyak 4.300.000 jiwa. Berangkat dari kondisi itulah pada tanggal 9 Agustus 1999 para tokoh masyarakat Bandung Barat berkumpul membentuk *Forum Pendukung Percepatan Pemekaran Kabupaten Bandung Barat* yang dipimpin ketuanya Endang Anwar.

Setahun kemudian terbentuk lagi *Forum Peduli Bandung Barat* yang diketuai Asep Suhardi, *Forum Bandung Barat Bersatu* yang dipimpin Zaenal Abidin, Drs. Ade Ratmadja, Asep Suhardi dan Asep Ridwan Hermawan, serta *Forum Pemuda Bandung Barat* yang dipimpin Eman Sulaeman. Disamping

itu pergerakan ini didukung oleh beberapa tokoh PNS seperti Pandji Tirtayasa, Megahari Pudjiharto, Donny Widiawan, dan tokoh pendukung pemekaran lainnya. Karena sama-sama untuk memperjuangkan berdirinya Kabupaten Bandung Barat, berbagai LSM dan Forum bergabung dalam satu wadah, yaitu *Komite Pembentukan Kabupaten Bandung Barat* (KPKBB) yang dipimpin ketua umumnya Endang Anwar. KPKBB bersama elemen masyarakat Bandung Barat mengawali upaya perjuangannya dengan melaksanakan deklarasi bersama untuk terus berjuang agar Bandung Barat menjadi daerah otonom terpisah dari Kabupaten Bandung.

Deklarasi tersebut dilaksanakan di Gedung Diklat Keuangan Gadobangkong Kecamatan Ngamprah pada tanggal 30 Agustus 2003. Naskah deklarasi dibacakan dan ditandatangani berbagai elemen masyarakat Bandung Barat. Hal tersebut dilakukan KPKBB sebagai bentuk komitmen bersama dalam upayanya memperjuangkan dan menyampaikan aspirasi ke berbagai lembaga, baik legislatif maupun eksekutif Daerah Kab. Bandung, Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Pusat serta DPR RI/DPD RI. Sampai lahirnya Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 tahun 2007 Tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat Menjadi Daerah Otonom di Provinsi Jawa Barat.

Penjabat Sementara Bupati Bandung Barat Tjatja Kuswara selesai menjalankan tugasnya pada tanggal 17 Juli 2008. Bupati dan Wakil Bupati Bandung Barat pertama Abubakar dan Ernawan Natasaputra hasil pemilihan umum dilantik pada tanggal 17 Juli 2008 oleh Gubernur Jawa Barat Ahmad Heryawan atas nama presiden. Drs. Ade Ratmadja Ketua Panitia Deklarasi Komite Pembentukan Kabupaten Bandung Barat KPKBB yang dilaksanakan tanggal 30 Maret 2003

diikuti oleh berbagai komponen masyarakat Bandung Barat berkomitmen bersama untuk memeperjuangkan berdirinya Kabupaten Bandung Barat jadi daerah otonom di Provinsi Jawa Barat. Kabupaten Bandung Barat adalah kabupaten baru provinsi Jawa Barat, Indonesia, pemekaran dari Kabupaten Bandung. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang di sebelah barat dan utara, Kabupaten Bandung dan Kota Cimahi di sebelah timur, serta Kabupaten Cianjur di sebelah barat dan selatan.

Kabupaten Bandung Barat mewarisi sekitar 1,4 juta penduduk dari 42,9% wilayah lama Kabupaten Bandung). Terdapat 165 Desa dari 16 kecamatan di Kabupaten Bandung Barat, yaitu Padalarang, Cikalongwetan, Cililin, Parongpong, Cipatat, Cisarua, Batujajar, Saguling, Ngamprah, Gununghalu, Cipongkor, Cipeundeuy, Lembang, Sindangkerta, Cihampelas, dan Rongga. Kabupaten Bandung Barat didominasi oleh lereng yang curam, dengan Kecamatan Gununghalu memiliki lereng yang paling terjal.

Kabupaten Bandung Barat terletak di lokasi yang strategis, berbatasan dengan beberapa kabupaten dan kota lain, sehingga menjadi kawasan yang menarik untuk investasi. Kabupaten Bandung Barat memiliki potensi ekonomi yang besar, tidak hanya di sektor pariwisata tetapi juga di sektor lainnya. Kabupaten ini memiliki empat sektor utama yang dianggap sebagai sektor unggulan perekonomian, yaitu pertanian, kehutanan, dan perikanan; sektor industri; sektor perdagangan dan jasa; dan sektor pariwisata yang terletak di beberapa kecamatan yang terdapat di Kabupaten Bandung Barat. Dengan gambaran peta yang terlampir sebagai berikut:



Gambar 3.1
Peta Kabupaten Bandung Barat

Menurut penelitian Direktorat Geologi Tata Lingkungan, sumber air bawah tanah di Wilayah Kabupaten Bandung Barat terbagi menjadi beberapa zona sebagai berikut:

1. Zona kritis adalah wilayah di mana pengambilan air tanah dibatasi hingga maksimum 100 meter kubik per bulan. Air tanah di zona ini hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan air minum dan rumah tangga. Penyebaran zona kritis terutama terdapat di Kecamatan Batujajar.
2. Zona rawan adalah wilayah di mana pengambilan air tanah hanya diperuntukkan untuk kebutuhan air minum dan rumah tangga dengan debit maksimum 100 meter kubik per bulan. Penyebaran zona rawan untuk pengambilan air tanah terdapat di Kecamatan Batujajar. Sementara itu, daerah resapan air tanah terdapat di Kecamatan Lembang dan Cisarua.

3. Daerah aman adalah wilayah di mana pengambilan air tanah baru diperbolehkan dengan debit 170 meter kubik per hari dengan jumlah sumur terbatas. Daerah aman untuk pengambilan air tanah terdapat di Kecamatan Cikalongwetan, Padalarang, Ngamprah, dan Parongpong.
4. Daerah resapan adalah wilayah di mana pengambilan air tanah tidak dikembangkan kecuali untuk kebutuhan air minum dan rumah tangga dengan pengambilan maksimum 100 meter kubik per bulan. Daerah resapan ini meliputi Kecamatan Lembang dan Cisarua.
5. Zona bukan cekungan air tanah adalah wilayah di mana produktivitas aquifer rendah sehingga kurang layak untuk dikembangkan, kecuali untuk aquifer dangkal di daerah lembah yang digunakan untuk kebutuhan air minum dan rumah tangga dengan pengambilan maksimum 100 meter kubik per bulan per sumur. Zona bukan cekungan air tanah terdapat di Kecamatan Cipeundeuy, Cipatat, Cipongkor, Cililin, Sindangkerta, Gununghalu, dan Rongga

Di Kabupaten Bandung Barat, terdapat dua danau atau situ alami dan dua waduk atau danau buatan. Danau atau situ alami yang ada adalah Situ Lembang dan Situ Ciburuy. Kedua situ ini digunakan sebagai tujuan wisata yang populer. Sementara itu, waduk atau danau buatan yang terdapat di daerah ini adalah Waduk Saguling dan Waduk Cirata yang berfungsi sebagai sumber tenaga listrik melalui Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA). Berikut adalah rincian kondisi situ dan waduk tersebut:

1. Situ Lembang: Situ Lembang adalah situ alami yang menjadi objek wisata dengan pemandangan yang indah. Situ ini terletak di Kabupaten Bandung Barat dan merupakan salah satu daya tarik wisata yang terkenal di daerah ini.
2. Situ Ciburuy: Situ Ciburuy juga merupakan situ alami yang populer sebagai tujuan wisata. Situ ini menawarkan panorama alam yang menakjubkan dan sering dikunjungi oleh wisatawan.
3. Waduk Saguling: Waduk Saguling adalah waduk buatan yang memiliki peran penting dalam penyediaan energi listrik melalui PLTA. Waduk ini juga memberikan pemandangan yang menarik dan menjadi tempat rekreasi bagi pengunjung.
4. Waduk Cirata: Waduk Cirata adalah waduk buatan lainnya yang digunakan sebagai sumber energi listrik melalui PLTA. Waduk ini memiliki fungsi penting dalam pembangkitan tenaga listrik dan memiliki daya tarik sebagai objek wisata.

Kedua situ alami dan waduk buatan ini memberikan kontribusi dalam kegiatan wisata serta memiliki peran strategis dalam penyediaan energi listrik di Kabupaten Bandung Barat. Untuk kebutuhan air, daerah tangkapan air yang menjadi penyedia air tanah maupun air permukaan di Kabupaten Bandung Barat terdiri dari 2 sub DAS (Daerah Aliran Sungai) yaitu: 1. Sub DAS Cikapundung (Lembang, Cisarua, Parongpong) 2. Sub DAS Citarum (Cililin, Ngamprah, Batujajar, Padalarang) Potensi air permukaan di Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2015 yaitu sebanyak 8 lokasi dengan debit air sebesar 630 liter/detik.

Penggunaan lahan di Kabupaten Bandung Barat dikategorikan berdasarkan fungsinya menjadi dua, yaitu sebagai kawasan lindung dan kawasan budidaya. Kawasan lindung mencakup luas sebesar 48.339,4 hektar atau sekitar 36,9% dari total luas wilayah, sementara kawasan budidaya pertanian mencakup luas sebesar 68.271,89 hektar atau sekitar 52,19%. Selain itu, terdapat kawasan budidaya non pertanian dengan luas sebesar 12.536,45 hektar atau sekitar 9,58%, dan sisanya sebesar 1.759,29 hektar atau sekitar 1,34% digunakan untuk tujuan lainnya. Dengan demikian, data tersebut menunjukkan bahwa kawasan budidaya masih merupakan bagian terluas dari penggunaan lahan di Kabupaten Bandung Barat, dibandingkan dengan kawasan lindung atau hutan. Berikut tabel penggunaan lahan di Kabupaten Bandung Barat:

No.	Jenis Guna Laban	Total Luas (Ha)	Persentase (%)
A.	Kawasan Lindung		
	1. Kawasan Lindung		
	a. Kawasan Lindung	48.339,40	36,95
B.	Kawasan Budaya		
	1. Budi daya Pertanian		
	a. Kebun Campur	13.662,62	10,41
	b. Perkebunan	13.453,61	10,28
	c. Sawah	22.101,56	16,89
	d. Sawah Tadah Hujan	60,66	0,05
	e. Tegal/Ladang	19.003,55	14,53
	2. Budidaya Non Pertanian		
	a. Bandara	485	0,00
	b. Industri	46.586	0,36
	c. Institusi/Fasum	25.873	0,20
	d. Jalan	1.965,69	1,50
	e. Jalan Kereta Api	47,79	0,04
	f. Lapangan Golf	5,00	0,01
	g. Pasar/Pertokoan	7,86	0,01
	h. Perumahan	9.281,11	7,09
	i. Stadion/Lapangan	51,48	0,04
	j. Taman	20,66	0,02
	k. Tambang	432,12	0,33
c.	Lainnya		
	a. Tanah Kosong	1.104,71	0,84
	b. Rumput	107,65	0,08
	c. Awan dan Bayangan	536,93	0,41

Sumber: Laporan Akhir RTRW Kabupaten Bandung Barat 2009-2029

Tabel 3.1
Penggunaan Lahan Kabupaten Bandung Barat

Kabupaten Bandung Barat ini memiliki Motto: Wibawa mukti kerta raharja yang artinya Tekad kuat menata kehidupan yang lebih baik untuk mewujudkan kesejahteraan lahir-batin atas rida Tuhan yang Maha Esa. Motto tersebut tertuang dalam logo Kabupaten Bandung Barat sebagai berikut:



Gambar 3.2
Logo Kabupaten Bandung Barat

Dari sejak berdiri hingga saat ini Kabupaten Bandung Barat sudah berganti 7 Kepemimpinan Bupati dan Pelaksana tugas. Diantaranya

1. Drs. H. Tjatja Kuswara SH. MH. (Penjabat) periode 2 Januari 2007 s/d 17 Juli 2008.
2. H. Abu Bakar.,M.Si periode tahun 17 Juli 2008 s/d 17 Juli 2013 dan 17 Juli 2013 s/d 19 April 2018.
3. Drs. H Yayat Turochmat Soemitra (Pelaksana tugas) periode 19 April 2018 s/d 17 Juli 2018.
4. Dadang Muhamad Masoem (Pelaksana Tugas) Periode 17 Juli 2018 s/d 20 September 2018.
5. Aa Umbara Sutisna Periode 20 September 2018 s/d 13 April 2021.
6. Hengki Kurniawan Periode 13 April 2023 s/d 7 November 2022 dilanjutkan sampai dengan 20 September 2023.

7. Arsan Latif (Pejabat) periode 20 September s/d terpilihnya bupati dalam Pemilihan Kepala Daerah Kabupaten Bandung Barat tahun 2024.
8. Jeje Ritchie Ismail Periode 2024-2029 terpilih sebagai Bupati pada Pemilihan Umum Kepala Daerah Serentak tahun 2024.

3.3 Kondisi Umum Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (DISKOMINFOTIK) Kabupaten Bandung Barat ini beralamat di Jl. Raya Padalarang-Cisarua Km.2 Kec. Ngamprah Komplek Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat Gedung A Lt. 4. Yang memiliki Tugas Pokok dan Fungsi sebagai berikut:

1. Tugas Pokok dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik:
Melaksanakan urusan Pemerintahan di Bidang Komunikasi, Informatika dan Statistik berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.
2. Fungsi dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik:
 - a. Perumusan kebijakan teknis di Bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika;
 - b. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika;
 - c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di Bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

VISI dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat mengikuti VISI Kabupaten Bandung Barat, yaitu:

“Bandung Barat yang AKUR (Aspiratif, Kreatif, Unggul dan Religius), dan berbasis pada pengembangan ekonomi, optimalisasi sumber daya alam dan kualitas sumber daya manusia”. Bandung Barat yang hendak diwujudkan merupakan sebuah kondisi Bandung Barat yang Aspiratif, Kreatif, Unggul dan Religius, dengan pengertian sebagai berikut:

1. Aspiratif Pemerintah Bandung Barat yang aspiratif akan selalu mendengarkan dan menghargai harapan, keinginan, cita-cita, dan kemampuan masyarakat, sehingga kemudian pemerintahan dijalankan dengan berpihak pada kebutuhan dan suara masyarakat. Masyarakat dapat menyampaikan suaranya secara langsung, dan juga dapat melalui perwakilannya di DPRD maupun lembaga lainnya seperti lembaga pendidikan dan lembaga sosial kemasyarakatan.
2. Kreatif Penyelenggaraan pemerintahan di Bandung Barat dilaksanakan dengan terobosan dan menggunakan gagasan yang out of the box dan orisinil dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat melalui melalui pembangunan yang ramah lingkungan serta mematuhi seluruh peraturan yang berlaku.
3. Unggulan Bandung Barat harus diarahkan agar memiliki kemampuan dan kekuatan berdasarkan potensi yang ada untuk bersaing, memiliki kelebihan komparatif dan kompetitif. Dalam konteks pembangunan Kabupaten Bandung Barat sarana prasarana dibangun dengan kualitas

baik, SDM pengelola yang 198 Draft Rancangan Awal RPJMD Kabupaten Bandung Barat 2018-2023 berkualitas, pelayanan yang diberikan dengan kualitas terbaik, dan produk yang dihasil unggul secara kualitas dan dapat bersaing di tingkat regional, nasional dan internasional.

4. Religius Masyarakat Kabupaten Bandung Barat diharapkan memiliki dan terikat dengan nilai-nilai, norma, semangat dan kaidah agama. Nilai, norma dan semangat keagamaan ini harus senantiasa menjiwai, mewarnai dan menjadi ruh atau jiwa bagi seluruh aktivitas kehidupan, termasuk pembinaan sumberdaya manusia, penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan, dan pelaksanaan pembangunan. Kehidupan bermasyarakat di Bandung Barat dijalankan dengan tetap menjunjung tinggi toleransi dan kerukunan hidup beragama, serta berbhineka tunggal ika.

MISI dari Pembangunan Kabupaten Bandung Barat 2018-2023:

Misi pembangunan Kabupaten Bandung Barat 2018 – 2023 disusun berdasarkan janji Bupati terpilih. Prinsip-prinsip sebagaimana janji Bupati terpilih yang digunakan sebagai dasar penyusunan misi ini adalah Kabupaten Bandung Barat yang mengarahkan pembangunan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun ke depan sebagai berikut:

1. Meningkatkan cakupan dan kualitas layanan pendidikan, kesehatan dan pelayanan dasar bagi masyarakat luas lainnya dalam rangka membangun sumber daya manusia yang berkualitas.

2. Mewujudkan agroindustri dan pariwisata sebagai sektor unggulan beserta sektor dan potensi sumber daya lainnya untuk menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang berkeadilan, berkelanjutan dan berdaya saing.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur fisik, sosial, dan ekonomi.
4. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik berbasis pengembangan teknologi informasi dan inovasi.

Adapun struktur organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat dapat dilihat dari tabel di bawah ini:



Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat Tahun 2024

3.4 Gambaran Khusus Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat

Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan merupakan salah satu upaya untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sejalan dengan pelaksanaan program reformasi birokrasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pemerintahan daerah Kabupaten Bandung Barat. Maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan berbasis digital ini berupaya memanfaatkan pembuatan aplikasi administrasi untuk pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 4843); 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 4846).

3.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, sedangkan pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Mulyana (2010: 201), studi kasus adalah:

Uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial.

Sementara itu menurut Sugiyono (2018: 213) metode penelitian kualitatif adalah “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna”.

Penggunaan penelitian kualitatif ini dirasakan sangat tepat dalam studi ilmu administrasi publik. Terutama dalam penelitian yang mencoba untuk mengkaji dan memahami suatu masyarakat. Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti berusaha mengembangkan konsep dan menghimpun fakta dengan cermat tanpa berusaha melakukan hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan realitas sosial yang kompleks dengan menerapkan konsep-konsep yang telah dikembangkan dalam administrasi publik.

3.5.1 Aspek Kajian dan Operasional Parameter

Parameter merupakan penjelasan dari variabel yang terdapat di dalam judul penelitian. Definisi operasional menurut Suharsimi Arikunto (2006: 118) adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu parameter. Sementara itu definisi operasional menurut Masri Singarimbun dan Sofian Efendi (1989: 46) merupakan petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu parameter.

Dari kedua definisi di atas dapat difahami bahwa definisi operasional dimaksudkan untuk menyamakan persepsi terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam judul “Model Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat”. Aspek yang dikaji dalam penelitian ini adalah penggunaan teknologi administrasi publik berdasarkan inovasi teknologi Nazaruddin (2008: 71) yaitu Riset dan pengembangan, produksi, pemasaran dan kebutuhan pasar. Sehingga penulis membuat operasional parameter yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian sebagaimana disajikan tabel di bawah ini:

Tabel 3.2
Aspek Kajian dan Opsional Parameter

Fokus dan Lokus	Faktor Kritis Inovasi Daerah dan Faktor Pendorong Inovasi Teknologi		
Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikas dalam praktik administrasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat	Faktor Kritis Inovasi Daerah:	Indikator	Informan
	1. Kepemimpinan 2. Pengembangan budaya inovasi 3. Pegawai terdidik dan terlatih 4. Pengembangan tim inovasi 5. Orientasi kerja terukur	1. Sumber daya manusia 2. Budaya kerja 3. Pengembangan inovasi 4. Keberhasilan program kerja	Studi dokumentasi, observasi dan waawancara dengan: 1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat 2. Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat 3. Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat
	Faktor Pendorong Inovasi Teknologi	Indikator	
	1. Riset dan Pengembangan	1. Jenis teknologi 2. Pengembangan 2. Teknologi 3. Teknologi terapan	
	2. Produksi	1. Perangkat lunak 2. Perangkat keras 3. Pendukung lainnya	

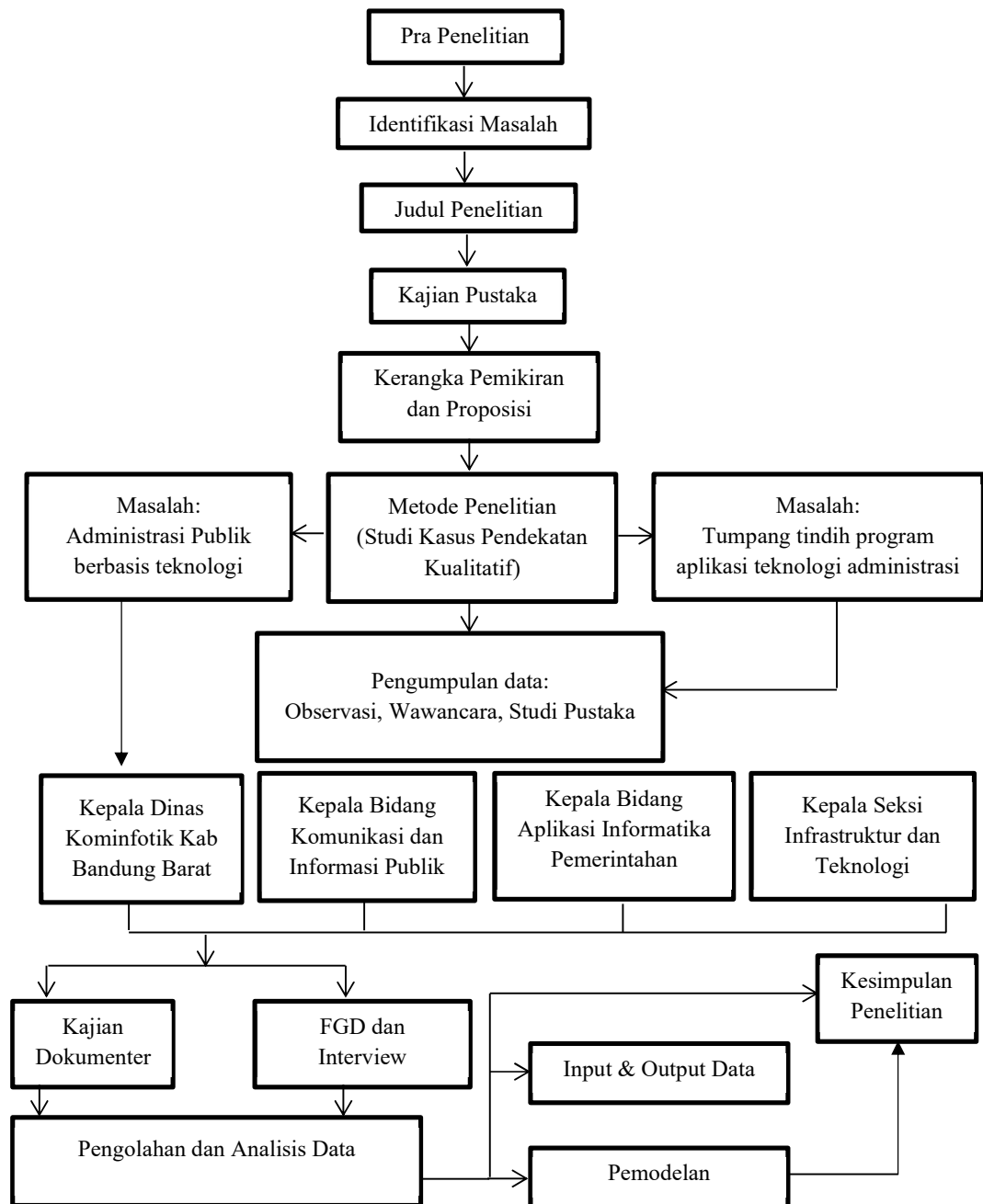
	3. Pemasaran	1. Promosi hasil kerja 2. Menawarkan hasil kerja 3. Penentuan kebutuhan pegawai	4. Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat
	4. Kebutuhan Pasar	1. Tuntutan masyarakat 2. Kebaruan produk 3. Inovasi Pemanfaatan Teknologi	

Operasional parameter tersebut di atas dijadikan sebagai bahan untuk membuat instrumen penelitian/pedoman wawancara terkait dengan Model Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Dinas Kabupaten Bandung Barat.

3.5.2 Rancangan Penelitian

Pada penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Namun demikian, dalam pelaksanaan penelitian didukung dengan ketersediaan sarana berupa pedoman wawancara, alat perekam, kamera, buku catatan, alat tulis, dan jika memungkinkan, peneliti juga dibantu oleh enumerator yang dapat mendukung kelancaran terlaksananya penelitian ini.

Adapun rancangan penelitian yang digunakan penulis adalah analisis deskriptif kualitatif dengan tahapan induktif untuk penyusunan pra penelitian, tahap pekerjaan dan analisis data untuk menghasilkan Model Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat, maka dapat digambarkan rancangan penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.4
Rancangan Penelitian

3.6 Informan Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian, setiap pengumpulan data selalu berhadapan dengan objek yang diteliti. Karena suatu penelitian perlu melibatkan pihak lain sebagai pemberi informasi yang berkaitan dengan pokok penelitian. Dalam hal ini, yang menjadi subjek pemberi sumber informasi adalah informan.

Sukandarumidi (2002: 65) mendefinisikan informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.
2. Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.
3. Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.
4. Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan atau observasi, wawancara dan studi dokumenter dan *Focus Group Discussion* (FGD). Keempat teknik tersebut digunakan dalam penelitian ini dengan harapan dapat saling melengkapi dalam memperoleh data yang diperlukan.

Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi dengan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat yang menjadi sampel penelitian dan didukung dengan informasi dari berbagai pihak yang terkait dalam dinas tersebut seperti, Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan, Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi teknologi administrasi dalam pelayanan terhadap masyarakat. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan program dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bandung Barat tahun 2018-2023.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Teknik observasi

Teknik observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap peristiwa dan kejadian di lokasi penelitian. Hasil pengamatan tersebut dituangkan dalam buku catatan penelitian, yang kemudian digunakan pada tahap analisis penelitian. Peristiwa/ kejadian yang diobservasi adalah kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan program penggunaan aplikasi teknologi administrasi di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.

b. Teknik wawancara

Teknik wawancara ini dilakukan dengan memberikan serangkain pertanyaan kepada informan secara formal mengenai pokok-pokok masalah

yang relevan dengan topik penelitian yang telah tersusun secara struktur dan sistematis dalam pedoman wawancara.

c. Studi dokumenter

Studi dokumenter yang dilakukan pada penelitian ini adalah mencari sumber-sumber dokumen relevan seperti arsip, jurnal/karya ilmiah, dan berita media massa yang relevan dengan kebutuhan informasi dan data penelitian.

d. *Focus Group Discussion* (FGD)

Teknik *Focus Group Discussion* ini dilakukan bersama para informan penelitian yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi teknologi administrasi di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.

Analisis data yang digunakan adalah analisa deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan terlebih dahulu sebelum diinterpretasikan melalui tahapan umum prosedur pengolahan data kualitatif, seperti yang diungkapkan oleh (Sugiyono, 2007: 92) sebagai berikut:

- a. *Data Reduction* (reduksi data), yaitu bagian dari proses analisa dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.
- b. *Data Display* (penyajian data), yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.

- c. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat.

Validitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan mengecek kebenaran data mengenai program Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat yang menjadi *leading sector* pembuatan pelayanan berbasis aplikasi administrasi di lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

3.7.1 Analisis Data

Demi terjaminnya keakuratan data, maka peneliti akan melakukan keabsahan data. Data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah, demikian pula sebaliknya, data yang sah akan menghasilkan kesimpulan hasil penelitian yang benar. Seperti yang dikemukakan Alwasilah (dalam Bachri, 2010: 54):

Kebenaran atau validitas harus dirasakan merupakan tuntutan yang terdiri dari tiga hal yakni; (1) Deskriptif, (2) Interpretasi, dan (3) Teori dalam penelitian kualitatif. Sementara itu untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan data didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu, yaitu:

1. Derajat kepercayaan (*credibility*)
Pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari non kualitatif. Fungsinya untuk melaksanakan inkuiri sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.
2. Keteralihan (*transferability*)
3. Kebergantungan (*dependability*)
Merupakan substitusi istilah realibilitas dalam penelitian non kualitatif, yaitu bila ditiadakan dua atau beberapa kali pengulangan dalam kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama.

Sedangkan dalam penelitian kualitatif sangat sulit mencari kondisi yang benar-benar sama. Selain itu karena faktor manusia sebagai instrumen, faktor kelelahan dan kejenuhan akan berpengaruh.

4. Kepastian (*confirmability*)

Pada penelitian kualitatif kriteria kepastian atau objektivitas hendaknya harus menekankan pada datanya bukan pada orang atau banyak orang.

Selain itu, dalam keabsahan data ini juga dilakukan proses triangulasi.

Menurut William Wiersma dalam Sugiyono (2007: 372):

“Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses to a sufficiency of the data according to the convergence of multiple data collection procedurs”. Diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu, sehingga triangulasi dapat dikelompokkan dalam 3 jenis yakni; triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data dan triangulasi waktu.

Dari tiga jenis triangulasi tersebut, penulis memilih keabsahan data dengan pendekatan triangulasi sumber untuk mengungkap dan menganalisis masalah-masalah yang dijadikan obyek penelitian. Dengan demikian analisis data menggunakan metode *triangulation observers*. Selanjutnya pendekatan triangulasi dilakukan menurut:

1. Sudut pandang Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.
2. Menurut sudut pandang Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.
3. Sudut pandang Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.
4. Sudut pandang Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.

3.8 Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat Jl Raya Padalarang - Cisarua KM 2, Kp. Mekarsari, Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat. Adapun rincian jadwal sebagai berikut:

Tabel 3.3
Jadwal Penelitian

[illegible]

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini merupakan penyajian data hasil dari sebuah studi mendalam dan komprehensif yang dilakukan oleh peneliti berkaitan dengan Model Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat. Berikut ini merupakan gambaran dari hasil penelitian tersebut:

4.1.1 Deskripsi Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat

Konsep digitalisasi dalam proses pelaksanaan administrasi publik di Indonesia saat ini terus berkembang dari tingkat pusat hingga daerah. Berbagai pengkajian dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara tradisional, kini dapat lebih cepat dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Namun dalam praktiknya penerapan konsep yang sebelumnya dikenal sebagai *e-governance* dan bergeser menjadi *smart governance* di Indonesia belum dapat diterapkan maksimal karena setiap daerah memiliki kondisi yang berbeda. Sehingga masih terdapat beberapa daerah yang belum sepenuhnya menerapkan konsep tersebut.

Dalam penerapan Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Kabupaten Bandung Barat telah memiliki konsep pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi publik untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan

partisipasi publik dalam proses pelayanan publik yang lebih baik selaras dengan program dari pemerintah pusat yang mendorong untuk terciptanya berbagai inovasi pelayanan publik sehingga setiap daerah dapat menerapkan sistem *smart governance* yang relevan dengan perkembangan zaman. Dengan pemanfaatan teknologi, pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sejalan dengan program pemerintah pusat tersebut, Kabupaten Bandung Barat dalam tata kelola berbasis teknologi ini sudah tertuang dalam Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (SPBE). Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Pemerintah Daerah dalam melaksanakan pengaturan, pengarahannya, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu. Adapun Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

1. Memastikan penerapan unsur-unsur SPBE secara terpadu;
2. Mewujudkan pengelolaan SPBE berbasis Arsitektur SPBE dan Peta Rencana SPBE; dan
3. Mensinergikan program/kegiatan SPBE setiap Perangkat Daerah dengan Dinas agar dapat dilaksanakan efektif, efisien, dan tepat sasaran.

Di dalam Peraturan Bupati ini terdapat peraturan mengenai Layanan SPBE yang tertuang dalam BAB X mengenai layanan SPBE Pasal 72, 73 dan 74 yang tertulis di bawah ini:

Pasal 7:

- (1) Layanan SPBE terdiri atas:

- a. layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik; dan
 - b. layanan publik berbasis elektronik.
- (2) Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan Layanan SPBE yang mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintah di Pemerintah Daerah.
- (3) Layanan publik berbasis elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan Layanan SPBE yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Daerah.
- (4) Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang diterapkan pada Pemerintah Daerah dikoordinasikan oleh Dinas.

Pasal 73

- (1) Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 ayat (1) huruf a meliputi layanan yang mendukung kegiatan di bidang:
- a. perencanaan;
 - b. penganggaran;
 - c. keuangan;
 - d. pengadaan barang dan jasa;
 - e. kepegawaian;
 - f. kearsipan;
 - g. pengelolaan barang milik daerah;
 - h. pengawasan;

- i. akuntabilitas kinerja; dan
 - j. layanan lain sesuai dengan kebutuhan internal birokrasi Pemerintahan Daerah.
- (2) Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dilaksanakan dengan menggunakan Aplikasi Umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf a.
- (3) Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik direviu secara berkala oleh Perangkat Daerah pemilik layanan 1 (satu) kali dalam satu tahun.

Pasal 74

- (1) Layanan publik berbasis elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 ayat (1) huruf b, meliputi layanan yang mendukung kegiatan di sektor:
- a. pendidikan;
 - b. pengajaran;
 - c. pekerjaan dan usaha;
 - d. tempat tinggal;
 - e. komunikasi dan informasi;
 - f. lingkungan hidup;
 - g. kesehatan;
 - h. jaminan sosial;
 - i. energi;
 - j. perbankan;
 - k. perhubungan;

- l. sumber daya alam;
- m. pariwisata; dan
- n. sektor strategis lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

- (2) Layanan publik berbasis elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik di Daerah.
- (3) Layanan publik berbasis elektronik diterapkan dengan mengutamakan penggunaan Aplikasi Umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf a.
- (4) Dalam hal layanan publik berbasis elektronik memerlukan Aplikasi Khusus, Pemerintah Daerah dapat melakukan pembangunan dan pengembangan Aplikasi Khusus.
- (5) Layanan publik berbasis elektronik direviu secara berkala oleh Perangkat Daerah pemilik layanan 1 (satu) kali dalam satu tahun.

Peraturan Bupati tersebut terdiri dari; Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik yang dalam prosesnya memerlukan berbagai inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sehingga penerapan SPBE tersebut dapat terus berkembang dan menemukan kebaruan sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut di atas mendorong Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik yang merupakan Pelaksana utama dalam program tersebut agar terus berinovasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan

komunikasi yang dapat digunakan oleh pemerintah Bandung Barat agar menjadi kota pintar.

Pemerintah Kabupaten Bandung Barat saat ini sudah memiliki buku panduan analisis strategis *Smart City* untuk keberlangsungan *smart governance* yang merupakan hasil kajian Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat yang di dalamnya berisi mengenai berbagai kerangka berbagai potensi yang terdapat dalam berbagai sektor. Salah satunya adalah aspek ekosistem inovasi dalam kota cerdas yang bermanfaat karena mendorong kerja sama antara berbagai pemangku kepentingan yang terlibat dalam pengembangan dan implementasi solusi kota cerdas. Hal ini meliputi bisnis, lembaga pemerintah, perguruan tinggi, dan masyarakat umum. Ekosistem yang kuat dapat membantu mempercepat inovasi dengan memfasilitasi kolaborasi, berbagi sumber daya, dan transfer pengetahuan.

Dalam Buku panduan tersebut tertuang beberapa manfaat dalam memiliki ekosistem yang kuat untuk inovasi dalam kota cerdas (Buku 1 Smart City Kabupaten Bandung Barat. 2023: 33-37) antara lain: Meningkatkan efisiensi dan efektivitas solusi kota cerdas. Ketika pemangku kepentingan bekerja sama, mereka dapat saling berbagi informasi dan sumber daya, yang dapat menghasilkan solusi kota cerdas yang lebih efisien dan efektif. Misalnya, bisnis dapat menyediakan data dan wawasan yang dapat membantu lembaga pemerintah dalam membuat keputusan yang lebih baik tentang alokasi sumber daya.

Mengurangi biaya; Dengan berkolaborasi, pemangku kepentingan dapat berbagi biaya dalam mengembangkan dan mengimplementasikan solusi kota

cerdas. Hal ini dapat membuat lebih terjangkau bagi kota untuk mengadopsi solusi ini. Mempercepat inovasi. Ketika pemangku kepentingan bekerja sama, mereka dapat berbagi ide dan umpan balik, yang dapat membantu mempercepat laju inovasi. Hal ini dapat membuat kota mampu mengadopsi solusi baru dengan lebih cepat.

Meningkatkan kualitas hidup; Solusi kota cerdas dapat meningkatkan kualitas hidup warga dalam berbagai aspek, seperti transportasi, keamanan, dan layanan kesehatan. Ekosistem inovasi yang kuat dapat membantu memastikan bahwa manfaat-manfaat ini terwujud. Secara keseluruhan, ekosistem yang kuat untuk inovasi dalam kota cerdas dapat membantu mempercepat laju inovasi, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas hidup warga.

Berikut ini adalah Inventarisasi Inovasi di masing-masing dimensi Smart City Kabupaten Bandung Barat (Kominfo. 2023: 34):

Tabel 4.1
Iventarisasi Inovasi di Masing-masing Dimensi Smart City
Kabupaten Bandung Barat:

No	PERANGKAT DAERAH	NAMA INOVASI	URUSAN PEMERINTAHAN
1	2	3	4
1	Sekretariat Daerah	SIMAK (Sistem Informasi Manajemen Analisis Kelembagaan)	Fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
2	Sekretariat Daerah	Aplikasi e-SKM (elektronik Survei Kepuasan Masyarakat)	Fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
3	Sekretariat Daerah	Sadakemis (Satu Data Kemiskinan)	Sosial
4	Diskominfo DPMPSTP	SMART KBB (Sistem Monitoring ASN RealTime) Kabupaten Bandung Barat	Kepegawaian
1	2	3	4

5	Diskominfo	Pengaduan Layanan Diskominfo (PLASTIK)	Komunikasi dan Informasi
6	Diskominfo	KBB BERKAH <i>Super apps</i>	Fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
7	DP3AKBP2A	Raja Papanting	Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
8	DPMPD	SI TANTI (Sistem Informasi Non Tunai)	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
9	DPMPD	SI SALSA (Sistem Informasi Penyaluran Dana Desa)	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
10	DPMPD	EIS (Eksekutif Information Sistem)	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
11	DPMPD	SI PARAS CANTIK (Sistem Informasi Pengadaan Barang/ Jasa Pemeliharaan Sarana Prasarana Elektronik)	Fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
12	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	SIDILAN MASUK SEKOLAH	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	SIDILAN	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
14	Sekretariat DPRD	SI RAJA (SMART RENJA DPRD Kabupaten Bandung Barat)	Fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
15	Dinas Perhubungan	Aplikasi Kir Online Bandung Barat (AKURAT)	Perhubungan
16	Kecamatan Cisarua	POJOK KOPEAH (pojok konsultasi pertanahan dan pajak daerah)	Fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
17	Dinas Arsip dan Perpustakaan	LAYAR PRIMA BANDUNG BARAT (Layanan Arsip Pribadi Masyarakat Bandung Barat)	Kearsipan
1	2	3	4
18	DPMPTSP	Sistem Aplikasi Perizinan Layanan Unggul, Mudah dan Cepat (SIAP LUMPAT)	Penanaman Modal
19	Kecamatan Lembang	Link Adminduk Mandiri Kecamatan Lembang	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
20	Disdukcapil	Jemput Bola Kendaraan Keliling (JEBOL DARLING)	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
21	Bappelitbangda	SIKOBRA	Kepemudaan dan Olahraga
22	Bapenda	Jemput Pajak Sapa Wajib Pajak	Fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
23	Bapenda	Aplikasi Alat Rekam Transaksi Pajak Daerah	Fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan

24	Bapenda	Sistem Informasi Pajak Daerah (SIPADA)	Fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
25	Dinas PUPR	Pengembangan Aplikasi SIM-PR (Sistem Informasi Monitoring Penataan Ruang)	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
26	RSUD Cicalong Wetan	Reservasi Online Integrasi Mobile JKN BPJS	Kesehatan
27	Inspektorat Daerah	Aplikasi Pengaduan “e-Aegis”	Fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
28	DP3AKBP2A	Gerakan Perlindungan Perempuan dan Anak (GEPRAK)	Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
29	DPKP	Sistem Informasi Sawah Bandung Barat (SISABAR)	Pertanian
30	Bappelitbangda	Sistem Informasi Kelitbangan	Penelitian dan Pengembangan
31	Dinas Lingkungan Hidup	Sistem Informasi Laporan Limbah B3 (SILAB3)	Lingkungan Hidup
32	Kecamatan Ngamprah	LAYUNG MILA (Layanan Antar Langsung Pemilih Pemula)	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
1	2	3	4
33	Dinas Arsip dan Perpustakaan	GURILEM KBB (Gudang Literasi Elektronik Masyarakat Kabupaten Bandung Barat)	Perpustakaan
34	Kecamatan Ngamprah	ABTHREE (Ambulance Bandung Barat Berkah)	Kesehatan
35	BPBD	SIGAP BENCANA	Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat
36	Kecamatan Lembang	Indah (Inovasi Data Harmonis)	Fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
37	Kecamatan Ngamprah	GERAI BerAKHLAK (UP2PKK, UMKM, UPPKA, PEKKA)	Fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
38	DKPP	Petani Zilenial Berbasis Digital Internet of Things (IoT)	Pertanian
39	Bupati Bandung Barat	Bela Beli Produk Umkm di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat	Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
40	Kecamatan Ngamprah	SAMARAJU (Sampah Magot Jadi Rupiah)	Lingkungan Hidup
41	Dinas Kesehatan	Gelang Ibu Hamil Risiko Tinggi	Kesehatan

42	Dinas Kesehatan	Seribu Depan (Seribu Hari Kehidupan)	Kesehatan
43	Dinas Kesehatan	TEMBANG (Telemedicine Lembang) Berbasis Android	Kesehatan
44	Dinas Kesehatan	SIKOLEBAT (Sistem Komunikasi Digital Emergency Terpadu KBB)	Kesehatan
45	Dinas Kesehatan	Gerakan Makan Telur Minimal Sebutir Oleh Ibu Hamil Untuk Mencegah Stunting (Getol Mieling)	Kesehatan
1	2	3	4
46	Kecamatan Ngamprah	SI TT (Sidat Tuk PMT)	Kesehatan
47	RSUD Lembang	GOBANG (Go Obat Lembang)	Kesehatan
48	DPMPD	SIP (SISTEM INFORMASI POSYANDU)	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
49	Dinas Pendidikan	Manik (Majalah dinding elektronik)	Pendidikan
50	Dinas Pendidikan	PETADIK (Pelayanan Data Pendidikan)	Pendidikan
51	Dinas Pendidikan	SIKASIK (Sistem Informasi Layanan Berbasis Elektronik)	Pendidikan
52	Dinas Pendidikan	Radio Belajar Disdik	Pendidikan
53	Dinas Pendidikan	Belajar Dari Rumah (BDR)	Pendidikan
54	Dinas Pendidikan	Tantangan Membaca Bandung Barat (TMBB)	Pendidikan
55	Dinas Pendidikan	Jarnasih (Pembelajaran Kombinasi)	Pendidikan
56	Dinas Pendidikan	Kurikulum muatan lokal	Pendidikan
57	DPMPTSP	Sistem Layanan Administrasi Terpadu (SILAT)	Kepegawaian

Daftar 57 inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik tersebut di atas merupakan hasil inventarisir dari total 103 inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. Adapun dalam proses penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa perubahan proses pelaksanaan dalam inovasi tersebut. Sehingga SMART KBB dan KBB SuperApps (KBB BERKAH) digunakan menjadi dua aplikasi terintegrasi

yang menaungi semua kebutuhan administrasi publik di Lingkup Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan sebelumnya, maka peneliti selanjutnya melakukan pembahasan sesuai dengan rumusan masalah yang telah dituangkan dalam rumusan masalah sebagai berikut:

4.2.1 Pelaksanaan dan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat

Menurut Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2016, Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) di tingkat pemerintah daerah bertanggung jawab untuk mengelola ekosistem *smart city*, baik di provinsi maupun kabupaten/kota. Selain itu, Kominfo juga bertanggung jawab sebagai *Chief Information Officer* (GCIO) pemerintah dan mengembangkan sumber daya teknologi informasi dan komunikasi publik untuk pemerintah daerah. Dinas Kominfo kabupaten/kota harus melaksanakan tugas tersebut untuk membangun ekosistem *smart city* dan memastikan pengelolaan lembaga yang terstruktur di tingkat daerah.

Inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik dalam *Smart City* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi publik yang canggih untuk menciptakan lingkungan perkotaan yang lebih efisien, berkelanjutan, dan berpusat pada manusia. Hal tersebut merupakan kunci untuk membangun pemerintahan yang lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Saat ini

Kabupaten Bandung Barat telah melakukan berbagai upaya untuk terus mengembangkan inovasi teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan *smart city* yang menjadi program turunan dari pemerintah pusat.

Inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik memiliki potensi yang sangat besar untuk mengubah kota-kota menjadi tempat yang lebih baik untuk hidup. Namun, implementasi inovasi ini membutuhkan perencanaan yang matang, kerjasama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, serta kesiapan untuk menghadapi tantangan yang ada. Namun, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi publik tidak cukup hanya dengan menyediakan sistem atau aplikasi digital. Diperlukan analisis penggunaan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang terencana, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat agar teknologi benar-benar memberikan manfaat nyata bagi tata kelola pemerintahan.

Bandung Barat merupakan Kabupaten yang memiliki potensi tinggi dalam berbagai sektor. Hadirnya kereta cepat dan beberapa fasilitas *real estate* yang bermuara di Kabupaten Bandung Barat, membuat perkembangan laju ekonomi, sosial dan budaya menjadi tidak tertahankan sehingga pemerintah perlu beradaptasi dengan berbagai gaya hidup masyarakat yang sudah semakin cepat dengan hadirnya kemudahan teknologi. Berbagai inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang hadir dari internal Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat maupun dari dinas lain harus melalui analisis terlebih dahulu agar setiap inovasi dapat menemukan titik-titik kelemahan dalam alur kerja administrasi,

mampu mengidentifikasi area yang bisa diotomatisasi melalui sistem digital serta menghemat waktu, biaya, dan sumber daya manusia.

Dari berbagai inovasi yang tertera dalam tabel inventarisasi inovasi di masing-masing dimensi *smart city* Kabupaten Bandung Barat, menghasilkan 103 aplikasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang telah dibuat oleh pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang diciptakan untuk mempermudah kinerja pelayanan setiap dinas yang ada (data tersaji dalam Lampiran 1 Daftar Aplikasi Teknologi Informasi Komunikasi Seluruh Perangkat Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2021).

103 Data aplikasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang tersaji hasil dari temuan data di lapangan tersebut memberikan gambaran bahwa begitu banyak aplikasi sebagai *tools* dari teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat memiliki kemiripan fungsi antara aplikasi satu dan lainnya. Sehingga membuat masyarakat kebingungan untuk mengakses aplikasi mana yang harus digunakan untuk mengakses kebutuhan layanan masyarakat berbasis teknologi. Selain itu, infrastruktur berbagai inovasi tersebut belum terintegrasi langsung dengan bidang terkait berkenaan dengan pelayanan administrasi di Kabupaten Bandung Barat.

Penyebab lain yang terjadi dikarenakan beberapa aplikasi yang tersaji dalam 103 daftar aplikasi yang diciptakan oleh dinas terkait melalui pihak ketiga tanpa melakukan koordinasi dengan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Bandung Barat sehingga dalam pelaksanaannya banyak aplikasi yang sudah lama tidak dipakai namun masih terpublikasi di internet. Seperti yang

disampaikan oleh Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada tanggal 30 Mei 2024 di *Command Center Bandung Barat* bahwa data aplikasi yang digunakan untuk pelayanan publik sebelumnya banyak yang menggunakan pihak ketiga sehingga sulit untuk selanjutnya mengelola aplikasi yang sudah ada:

Jadi semenjak tahun 2017 itu sejak saya di sini, jadi kami tidak lagi memakai pihak ketiga. Jadi kami meng hiyer tenaga ahli *programmer*. Jadi seluruh aplikasi yang dikerjakan di diskominfo ini kita dengan kekuatan sendiri. Jadi kita mulai dari berkolaborasi dengan perantara computer yang dimiliki diskominfo. Jadi kita kini sudah memiliki lima ahli tenaga programmer, satu tenaga ahli jaringan serta ada sekitar sepuluh orang perantara komputer. Itu yang bertugas untuk menciptakan atau mengembangkan aplikasi di bandung barat

Senada dengan hal tersebut, peneliti menemukan bahwa begitu banyak aplikasi lama yang nampak sudah tidak difungsikan namun masih muncul dalam pencarian di internet serta administrasi publik di Kabupaten Bandung Barat masih menghadapi sejumlah tantangan dalam menghadapi laju teknologi seperti:

1. Proses birokrasi yang sudah melakukan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi namun pada praktiknya masih banyak pelaksanaan pelayanan publik yang manual di beberapa sektor pemerintahan,
2. Keterbatasan integrasi data antar perangkat daerah yang menyebabkan duplikasi informasi.
3. Kesenjangan kemampuan digital (*digital literacy*) antara pegawai, masyarakat, dan perangkat kerja.
4. Kurangnya evaluasi efektivitas aplikasi dan inovasi digital yang sudah diterapkan.

Analisa tersebut di atas salah satunya berdasarkan dari pernyataan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat saat diwawancara oleh peneliti pada tanggal 3 Juni 2024 di *Command Center* yang menyatakan bahwa:

Untuk kendala sendiri paling kita tetap di SDM ya bu. Ini yang agak sulit di rubah itu. Kebiasaan-kebiasaan dulu. Yang sekarang sudah terdigitalisasi tetep aja harus ada fisiknya kayak undangan atau surat gitu. Udah ada *e-office* ngga dibuka buka. Termasuk pembiasaan di internal OPD-OPD saat ada inovasi pasti kendalanya ya di situ di sumber daya manusianya.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik perlu dianalisis secara mendalam, bukan hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi manfaat, efektivitas, dan dampaknya terhadap pelayanan publik. Sehingga diperlukan sebuah kebijakan dan kerja cepat untuk menganalisa berbagai aplikasi yang sudah lama tidak digunakan agar tidak membuat kebingungan bagi masyarakat dalam proses pelayanan publik di Kabupaten Bandung Barat. Dengan demikian, investasi pemerintah dalam inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik menjadi lebih tepat sasaran dan berorientasi hasil.

4.2.1.1 Pelaksanaan dan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam Kajian Riset dan Pengembangan

Riset dan pengembangan inovasi teknologi daerah ini merupakan suatu proses sistematis yang bertujuan untuk menciptakan produk baru, proses baru, atau sistem baru yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan daya saing

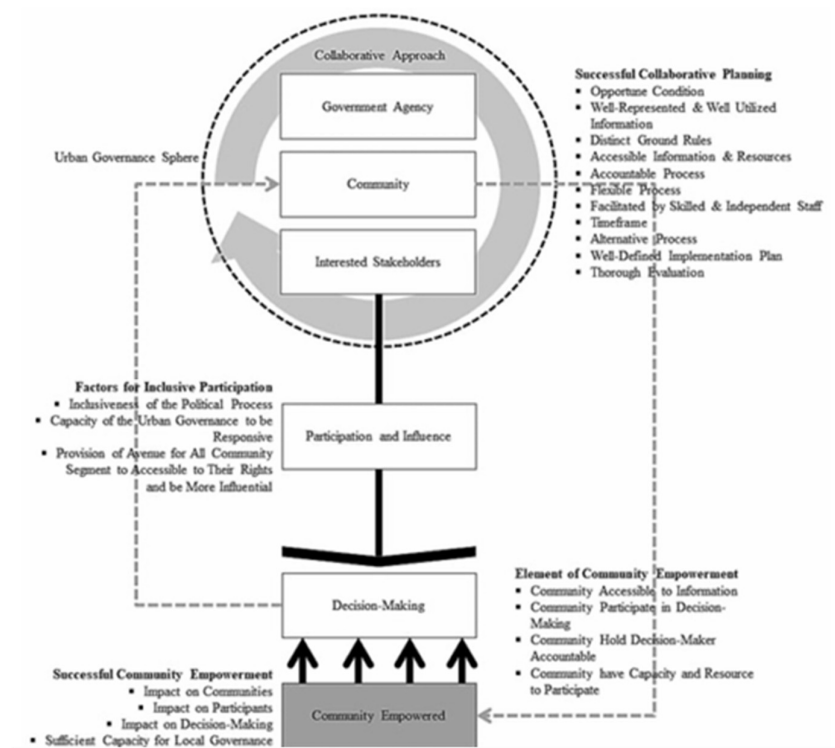
daerah. Kegiatan ini melibatkan berbagai aspek, mulai dari identifikasi masalah, perancangan solusi, hingga implementasi dan evaluasi.

Dengan fokus pada riset dan pengembangan inovasi teknologi, Kabupaten Bandung Barat memiliki potensi besar untuk menjadi daerah yang lebih maju dan sejahtera. Beberapa implikasi dari tahap awal ini akan memberikan dampak bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat yang berkaitan dengan berbagai layanan publik yang lebih mudah diakses, pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan daya saing, penciptaan lapangan kerja berbasis teknologi dan peningkatan daya tarik investasi daerah.

Pemanfaatan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat ini memerlukan sebuah analisis komprehensif agar berbagai inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi publik yang digunakan sebagai alat untuk pelayanan publik dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Maka diperlukan sebuah kerangka teoritis perencanaan kolaboratif untuk pemberdayaan masyarakat dalam sumber domain tata kelola perkotaan yang dapat menjadi acuan dalam pelaksanaannya. Konsep-konsep seperti tata kelola kolaboratif, partisipasi masyarakat, inovasi, dan keberlanjutan akan menjadi acuan dalam mengambil keputusan dan menyusun strategi.

Pada aspek ini, pemerintah dapat memastikan bahwa sistem atau aplikasi yang dibangun memiliki arsitektur teknologi yang kuat dan aman, teruji dari aspek kinerja, keamanan siber, dan *user experience* serta sesuai dengan standar nasional dan kebijakan pemerintah pusat. Langkah riset ini dilakukan agar sistem digital pemerintah di Kabupaten Bandung Barat tidak hanya fungsional, tetapi juga tahan

terhadap risiko teknis dan serangan siber. Kerangka ini dapat menjadi fondasi yang kuat dalam perencanaan kolaboratif untuk membangun daerah. Dengan memiliki kerangka teoritis yang komprehensif, kita dapat memastikan bahwa upaya inovasi teknologi informasi berjalan secara efektif dan efisien, serta memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Kerangka teoritis ini terdapat dalam buku rencana strategis *smart city* Kabupaten Bandung Barat sebagai berikut (2003: 6):



Gambar 4.1

Kerangka Teoritis Perencanaan Kolaboratif untuk Pemberdayaan Masyarakat dalam Sumber Domain Tata Kelola Perkotaan

Dari kerangka teoritis perencanaan kolaboratif yang sudah menjadi salah satu kajian strategis tersebut jika dijalankan sesuai dengan rencana yang sudah dicanangkan, maka akan terwujud tata kelola perkotaan yang baik di Kabupaten

Bandung Barat. Kerangka teoritis ini disusun sebagai upaya acuan dalam pelaksanaan pada aspek riset dan pengembangan. Sehingga dalam praktiknya, setiap praktik inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik dapat menggunakan kerangka ini untuk setiap inovasi yang hendak diaplikasikan.

Narasi dan strategi kebijakan daerah memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan, perkembangan, dan citra daerah, serta memainkan peran penting dalam menyelaraskan implementasi pembangunan daerah. Maka memahami narasi dan kerangka kebijakan dalam konteks daerah/kewilayahan menjadi sesuatu yang sangat penting dan dapat menjadi sebuah implementasi aksi yang efektif ketika akan mengembangkan sebuah daerah.

Narasi dan kerangka kebijakan tersebut tertuang dalam RPJMD sebagai rencana jangka panjang yang menjadi pegangan pemerintah agar berbagai program dapat tersusun dengan baik. Meski demikian dalam perjalanannya narasi yang tertuang dalam RPJMD tersebut dapat berubah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan setiap daerah. Sehingga di tahun 2021 terjadi perubahan RPJMD di Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan hasil wawancara bersama Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada 3 Juni 2024:

“di tahun 2021 itu mengalami perubahan yang menyesuaikan dengan RPJMN dan covid pada saat itu. Sehingga ada beberapa target yang kemungkinan pada saat itu tidak bisa tercapai. Akhirnya dilakukan revisi RPJMD waktu itu. Kebetulan saya itu adalah tim perubahan tim perubahan RPJMD yang dulu sklala prioritasnya itu ada sebelas menjadi tiga belas karena di situ ada penyesuaian RPJMN dengan covid. Dan dokumennya ada di BAPELITBANGDA”.

Oleh karena itu, melalui analisis visi pembangunan daerah, perspektif wilayah yang lebih komprehensif dapat diperoleh dan kebutuhan serta tujuan

spesifik daerah tersebut dapat terjamin dalam upaya pengembangan inovasi di Bandung Barat. Kolaborasi dan kerjasama antara pemangku kepentingan yang berbeda, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, diperlukan dalam pengembangan daerah yang baik. Maka dalam mewujudkan daerah yang maju diperlukan sebuah analisis visi misi agar berbagai inovasi dalam mewujudkan Bandung Barat yang lebih maju.

Melalui analisis visi pembangunan daerah, para pembuat kebijakan dan perencana dapat mengidentifikasi sumber daya, strategi, dan kemitraan yang diperlukan untuk mencapai visi tersebut. Visi dan misi merupakan fondasi yang kuat dalam membangun sebuah daerah. Keduanya berfungsi sebagai kompas yang menuntun arah pembangunan kota menuju tujuan yang jelas dan terukur. Secara keseluruhan, analisis visi pembangunan daerah menjadi sangat penting dalam mengarahkan pengembangan Kabupaten Bandung Barat, nantinya juga dapat memastikan keselarasan dengan konteks daerah serta mendorong kolaborasi antar pemangku kepentingan. Oleh karena itu, penjabaran visi dan misi Kepala Daerah terpilih ke dalam rumusan yang dapat dimengerti dan diukur capaian keberhasilannya, dilakukan dengan memerhatikan visi dan misi pembangunan jangka menengah Kabupaten Bandung Barat dan memperhatikan visi pembangunan jangka panjang daerah Kabupaten Bandung Barat, dan nantinya visi dan misi tersebut dapat disinkronkan dengan pembangunan Kabupaten Bandung Barat.

1. Visi Pembangunan Daerah Dalam RPJMD

Tertulis dalam buku Analisis *Smart City* Kabupaten Bandung Barat (2003: 8-9): bahwa visi organisasi adalah rencana masa depan yang ingin dicapai oleh semua orang. Visi organisasi yang tepat dapat membantu mempercepat pencapaian kinerja organisasi yang lebih baik. Visi ini dapat berfungsi sebagai pedoman untuk perencanaan pembangunan daerah yang inovatif dan inklusif dalam konteks pembangunan daerah. Dengan memiliki visi yang jelas dan terukur, organisasi dapat mencapai tujuan dan sasarannya. Untuk mencapai tujuan organisasi, langkah-langkah harus dibagi menjadi dua bagian: apa yang ingin dicapai dan bagaimana mencapainya. Visi Kabupaten Bandung Barat: "Bandung Barat yang AKUR (Aspiratif, Kreatif, Unggul dan Religius), dan berbasis pada pengembangan ekonomi, optimalisasi sumber daya alam dan kualitas sumber daya manusia" untuk tetap menjaga agar RPJMPD konsisten terhadap visi RPJPD, tujuan pembangunan berkelanjutan serta isu pembangunan saat ini, maka visi RPJMD tersebut memiliki 4 (empat) komponen sebagai ciri dan pembentuknya. Keempat komponen ini disebut sebagai 4 (empat) unsur visi, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2

Unsur Pembentuk Visi Kabupaten Bandung Barat

Unsur pembentuk visi	Penjelasan
Bandung Barat "Caang"	Caang dalam hal ini mengandung pengertian bahwa proses dan hasil pembangunan akan menjamin tersedianya akses, keterbukaan isolasi bagi seluruh masyarakat terhadap sumber daya ekonomi, sosial dan budaya. Seluruh wilayah dan

	masyarakat Bandung Barat diharapkan dapat mengakses dan terjangkau oleh pelayanan pemerintahan, pembangunan dan sumber daya kehidupan lainnya. Oleh sebab itu maka salah satu fokus pembangunan di Kabupaten Bandung Barat ke depan adalah penyediaan prasarana dan sarana dasar serta pelayanan utilitas secara berkualitas dan merata. Beberapa hal yang menjadi perhatian untuk mewujudkan Bandung Barat yang “Caang” ini adalah sebagai berikut: 1. Untuk mewadahi kegiatan sosial, ekonomi dan budaya maka perlu penyiapan kawasan perkotaan dengan kualitas pelayanan yang baik. Pengembangan perkotaan di Kabupaten Bandung Barat diarahkan untuk menampung kegiatan permukiman, jasa, perdagangan, wisata perkotaan dan kegiatan lainnya. Saat ini di Kecamatan Ngamprah, Padalarang dan Batujajar secara eksisting sudah berkembang perkotaan; 2. Di pedesaan juga perlu dibangun pusat kegiatan pertanian dan wisata (agropolitan). Sistem prasarana wilayah juga harus ditingkatkan cakupan maupun kualitas layanannya. Prasarana dan sarana tersebut mencakup jaringan jalan, sistem transportasi umum, energi, serta sistem prasarana dasar dan utilitas lainnya; 3. Jaringan utilitas dan sistem prasarana seperti penerangan jalan, telekomunikasi, drainase, persampahan, sanitasi, serta jaringan jalan akan disediakan secara merata, berkeadilan, berkualitas serta efektif menghilangkan ketimpangan antar wilayah maupun antar kelompok masyarakat.
Bandung Barat “Bersih”	Bersih mempunyai pengertian bahwa pemerintahan diselenggarakan secara efektif, efisien, transparan, partisipatif dan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik.

	Tata kelola pemerintahan Kabupaten Bandung Barat akan terus diperbaiki hingga dapat mencapai berbagai predikat dan hasil penilaian baik dan memuaskan dari institusi penilai negara. Birokrasi akan dijalankan dengan menganut prinsip profesionalitas dan meritokrasi secara substansial. Dampak yang diinginkan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih ini adalah kepuasan masyarakat atas pelayanan dan kinerja pemerintah.
Bandung Barat “Indah”	Indah dalam hal ini adalah Kabupaten Bandung Barat yang terjaga kelestarian lingkungannya, memiliki RTH serta ruang interaksi sosial, budaya bagi seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Bandung Barat akan terus menyediakan fasilitas RTH dan ruang terbuka lainnya bagi publik. Kelestarian lingkungan juga menjadi perhatian utama sehingga pembangunan daerah tetap dalam kerangka mewujudkan pembangunan Bandung Barat yang berkelanjutan. Pembangunan Kabupaten Bandung Barat juga harus diarahkan menjadikan Kabupaten Bandung Barat yang tangguh untuk menghadapi berbagai kemungkinan bencana yang dapat terjadi.
Bandung Barat “Bahagia”	Pengertian bahagia adalah, masyarakat Bandung Barat yang maju secara ekonomi, sosial, budaya dan religius yang merata dan berkeadilan. Agar ekonomi daerah tumbuh secara efektif maka perekonomian Kabupaten Bandung Barat difokuskan pada 2 (dua) sektor atau bidang ekonomi yaitu: 2. Pengembangan pertanian secara luas yaitu pertanian pangan, hortikultura, perkebunan, kehutanan dan perikanan. Pengembangan ini dilakukan dengan memperpanjang rantai produksi yang diusahakan di Kabupaten Bandung Barat, sehingga akan lebih banyak dihasilkan nilai tambah dan terwujudnya agroindustri

	3. Pengembangan pariwisata yang ramah lingkungan dan mulai melibatkan masyarakat setempat sebagai pelaku utamanya. Pengembangan pariwisata seperti ini diyakini akan menjadi konsep pemanfaatan alam dan lingkungan yang berkelanjutan. Pariwisata ini bertumpu pada keindahan alam serta kreativitas dan budaya masyarakat setempat. Ekonomi di Kabupaten Bandung Barat akan dikembangkan sebagai klaster dengan mengaitkan antara satu sektor/kegiatan dengan lainnya. Produksi setempat tidak lagi di sektor primer namun harus digeser ke sekunder dan tersier. Oleh sebab itu sektor perdagangan, jasa, industri pengolahan, transportasi dan lainnya harus juga dikembangkan untuk mendukung pengembangan wisata dan agroindustri tersebut. Ekonomi akan tumbuh jika investasi mengalir masuk dengan lancar. Oleh sebab itu harus terus dibangun Kabupaten Bandung Barat yang ramah investasi, dengan menciptakan pelayanan perizinan yang prima (kompatibel dengan sistem nasional), regulasi yang sederhana serta jaminan keamanan investasi. SDM Kabupaten Bandung Barat diharapkan menjadi individu yang unggul dan tangguh sehingga dapat menjadi tulang punggung dalam menghadapi tantangan jaman dan persaingan global. SDM tangguh tersebut terbentuk dengan menyediakan: 1. Prasarana, sarana serta sistem pendidikan berstandar tinggi dari usia dini hingga tingkat menengah pertama yang dapat diakses oleh semua masyarakat Bandung Barat. Pendidikan juga perlu didorong menjadi gerakan yang dapat menarik partisipasi masyarakat dan swasta secara luas.
--	--

	2. Sistem pelayanan kesehatan berstandar tinggi yang merata, responsif dan dapat diakses oleh semua masyarakat Bandung Barat 3. Menyediakan pusat-pusat pengetahuan dan informasi tentang berbagai hal yang produktif yang dapat diakses oleh masyarakat Bandung Barat yang membutuhkannya. Sistem sharing pengetahuan ini antara lain perlu didukung oleh adanya sistem internet yang handal 4. Menyediakan pusat-pusat pelatihan bagi masyarakat Bandung Barat agar siap masuk ke pasar kerja sesuai dengan pengembangan perekonomian dan industri yang berkembang di Bandung Barat 5. Menyediakan sistem fasilitasi bagi wirausaha dan pengusaha mikro muda Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dan masyarakat harus membangun kemandirian baik secara ekonomi maupun nilai-nilai sosial dan budaya. Beberapa hal yang harus dibangun adalah: Pendidikan karakter, kebangsaan dan nilai agama yang selalu diberikan kepada setiap individu melalui keluarga dan lembaga pendidikan Jiwa gotong royong dan kearifan lokal lainnya harus tetap terjaga sehingga tercipta jaring pengaman di dalam masyarakat jika terjadi bencana maupun krisis ekonomi Masyarakat yang mendukung penuh pembangunan antara lain dengan partisipasi aktif, adanya sistem pemerintahan yang bersih, transparan dan kebersamaan antara pemerintah dengan masyarakat lainnya.
--	---

Sumber: Rambah RPJMD Kabupaten Bandung Barat, 2019-2023

Pengembangkan potensi dan sumber daya yang dimiliki dan melihat visi yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, upaya ini

menciptakan semangat kolaborasi yang lebih baik lagi untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera, berwawasan teknologi, dan berorientasi pada pengembangan Kabupaten Bandung Barat yang lebih inovatif.

Pencapai visi tersebut, diperlukan analisis inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang komprehensif, agar setiap langkah pengembangan sistem dan aplikasi digital benar-benar selaras dengan arah kebijakan pembangunan daerah. Tanpa analisis yang matang, penerapan teknologi hanya menjadi kegiatan administratif, bukan instrumen strategis untuk mempercepat pencapaian visi dan misi Kabupaten Bandung Barat. Maka untuk mewujudkan visi tersebut, inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah berperan sebagai *enabler* (pengungkit utama) dalam setiap misi pemerintahan daerah, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada 3 Juni 2024 bahwa:

Sesuai dengan program turunan dari pusat, saat ini kominfo menjadi penanggung jawab terhadap program berbasis teknologi di Bandung Barat. Tentu sangat penting dalam tata laksana pemerintahan. Karena kan sekarang sudah segala suatunya berbasis teknologi terutama di kominfo itu kan ada tiga urusan wajib. Yaitu komunikasi informatika, persnadian dan statistik. Jadi kami sangat faham betul bagaimana pentingnya teknologi ini dalam membantu pelaksanaan program di daerah.

Pernyataan tersebut di atas dapat diuraikan beberapa poin penting bahwa inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah berperan sebagai *enabler* (pengungkit utama) memiliki fungsi penting dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan untuk:

1. Peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Pemberdayaan masyarakat dan ekonomi digital.
3. Penguatan tata kelola pemerintahan berbasis transparansi dan efisiensi.
4. Pengembangan infrastruktur dan sumber daya manusia berbasis teknologi.

Inovasi dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik. Melalui penerapan inovasi teknologi, pemerintah daerah dapat mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses masyarakat terhadap informasi publik, serta menciptakan sistem birokrasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu, analisis inovasi teknologi dibutuhkan agar implementasi pada setiap inovasi tersebut tidak berjalan parsial, tetapi terarah sesuai *blueprint* pembangunan daerah serta menjamin keselarasan Program inovasi dengan arah pembangunan daerah. Analisis inovasi teknologi membantu pemerintah daerah untuk dapat mengidentifikasi sejauh mana program digital mendukung prioritas visi dan misi kepala daerah, menyelaraskan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik lintas perangkat daerah agar tidak terjadi duplikasi dan inefisiensi serta menentukan indikator kinerja inovasi yang relevan dengan sasaran RPJMD dan Renstra Daerah.

2. Pemetaan Misi, Tujuan dan Sasaran Pembangunan Daerah Pada Dimensi Smart City Kabupaten Bandung Barat

Misi untuk pengembangan inovasi sebuah daerah adalah jantung dari setiap upaya pembangunan daerah yang berorientasi pada kemajuan. Ini adalah pernyataan yang jelas dan ringkas mengenai tujuan yang ingin dicapai dalam mewujudkan visi pembangunan daerah yang lebih baik melalui inovasi. Misi ini menjadi kompas bagi seluruh pemangku kepentingan dalam mengarahkan langkah-langkah konkret untuk mencapai tujuan tersebut sehingga pada implementasinya diperlukan pemetaan misi untuk selanjutnya dikaji sebagai bahan untuk riset dan pengembangan daerah.

Peta rencana tersebut tertuang dalam Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, BAB III dan BAB IV mengenai Peta Rencana SPBE, Rencana Dan Anggaran SPBE yang berbunyi:

BAB III

PETA RENCANA SPBE

Pasal 9

- 1) Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah disusun dengan berpedoman pada Peta Rencana SPBE Nasional, Arsitektur SPBE Pemerintah Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan rencana strategis Pemerintah Daerah.
- 2) Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah disusun untuk jangka waktu 5 (lima) tahun dan ditetapkan oleh Bupati.

- 3) Untuk menyelaraskan Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah dengan Peta Rencana SPBE Nasional, Bupati berkoordinasi dan dapat melakukan konsultasi dengan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.

Pasal 10

- 1) Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah memuat:
 - a. Tata Kelola SPBE;
 - b. Manajemen SPBE;
 - c. Layanan SPBE;
 - d. Infrastruktur SPBE;
 - e. Aplikasi SPBE;
 - f. Keamanan SPBE; dan
 - g. Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- 2) Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah harus mengatur keselarasan program/kegiatan SPBE antar Perangkat Daerah, dan/atau keselarasan dengan Peta Rencana SPBE Nasional.
- 3) Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah harus diterapkan secara konsisten melalui rencana kerja dan anggaran.

Pasal 11

- 1) Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah dilakukan revidi pada paruh waktu dan tahun terakhir pelaksanaan atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan.

- 2) Reviu Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan:
 - a. perubahan Peta Rencana SPBE Nasional;
 - b. perubahan rencana strategis Pemerintah Daerah;
 - c. perubahan Arsitektur SPBE Pemerintah Daerah; atau
 - d. hasil pemantauan dan evaluasi SPBE Pemerintah Daerah.
- 3) Reviu Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah dilaksanakan oleh Dinas.

BAB IV

RENCANA DAN ANGGARAN SPBE

Pasal 12

- 1) Rencana dan anggaran SPBE adalah dokumen yang mendeskripsikan program, kegiatan dan pemanfaatan anggaran SPBE.
- 2) Rencana dan anggaran SPBE disusun sesuai dengan proses perencanaan dan penganggaran tahunan Pemerintah Daerah.
- 3) Penyusunan rencana dan anggaran SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada Arsitektur SPBE Pemerintah Daerah dan Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah.

Pasal 13

- 1) Setiap Perangkat Daerah menyusun rencana dan anggaran SPBE sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dengan berpedoman pada Arsitektur SPBE Pemerintah Daerah dan Peta Rencana SPBE Pemerintah Daerah.

- 2) Rencana dan anggaran SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup belanja Infrastruktur SPBE, aplikasi, pengelolaan data dan informasi, pengamanan informasi serta peningkatan kuantitas dan kualitas SDM SPBE.
- 3) Untuk keterpaduan rencana dan anggaran SPBE, penyusunan rencana dan anggaran SPBE dikoordinasikan oleh Perangkat Daerah yang bertanggung jawab di bidang Perencanaan Pembangunan Daerah.
- 4) Perencanaan dan penganggaran SPBE pada setiap Perangkat Daerah wajib berkoordinasi dengan Perangkat Daerah yang membidangi urusan komunikasi dan informatika.
- 5) Koordinasi yang dilakukan menggunakan aplikasi khusus yang disiapkan oleh Perangkat Daerah yang membidangi urusan komunikasi dan informatika.

Peraturan Bupati mengenai Peta Rencana SPBE, Rencana Dan Anggaran SPBE tersebut di atas menjadi dasar hukum yang kuat untuk menjalankan rencana Pembangunan daerah yang berkaitan dengan inovasi dan pemanfaatan teknologi berbasis elektronik dalam proses administrasi public di Kabupaten

Dalam buku Analisis Strategis Smart City Kabupaten Bandung Barat (2003: 13) dipaparkan bahwa untuk mencapai visi jangka panjang Kabupaten Bandung Barat sebagai Bandung Barat yang AKUR (Aspiratif, Kreatif, Unggul dan Religius), dan berbasis pada pengembangan ekonomi, optimalisasi

sumber daya alam dan kualitas sumber daya manusia, maka misi Kabupaten Bandung Barat dirumuskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan cakupan dan kualitas layanan pendidikan, kesehatan dan pelayanan dasar bagi masyarakat luas lainnya dalam rangka membangun sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Mewujudkan agroindustri dan pariwisata sebagai sektor unggulan beserta sektor dan potensi sumber daya lainnya untuk menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang berkeadilan, berkelanjutan dan berdaya saing.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur fisik, sosial, dan ekonomi.
4. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik berbasis pengembangan teknologi informasi dan inovasi. Berikut ini ada penjabaran dari masing-masing misi tersebut:

- 1) Meningkatkan cakupan dan kualitas layanan pendidikan, kesehatan dan pelayanan dasar bagi masyarakat luas lainnya dalam rangka membangun sumber daya manusia yang berkualitas.

Meningkatkan sumber daya manusia dengan meningkatkan cakupan dan kualitas pendidikan, kesehatan, dan layanan dasar lainnya untuk masyarakat luas. Input terbaik untuk pembangunan daerah adalah sumber daya manusia. Tanpa persiapan kualitas manusia di daerahnya, pertumbuhan dan pembangunan tidak akan melibatkan masyarakat setempat dan pada akhirnya akan menyebabkan masalah sosial

- 2) Mewujudkan agroindustri dan pariwisata sebagai sektor unggulan beserta sektor dan potensi sumber daya lainnya untuk menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang berkeadilan, berkelanjutan dan berdaya saing.

Pengembangan ekonomi di Kabupaten Bandung Barat tidak hanya menghasilkan ekonomi yang tumbuh dan melibatkan modal serta pelaku usaha besar, namun juga dikembangkan secara merata ke seluruh wilayah Kabupaten Bandung Barat serta memberikan dampak bagi perwujudan kesejahteraan masyarakat

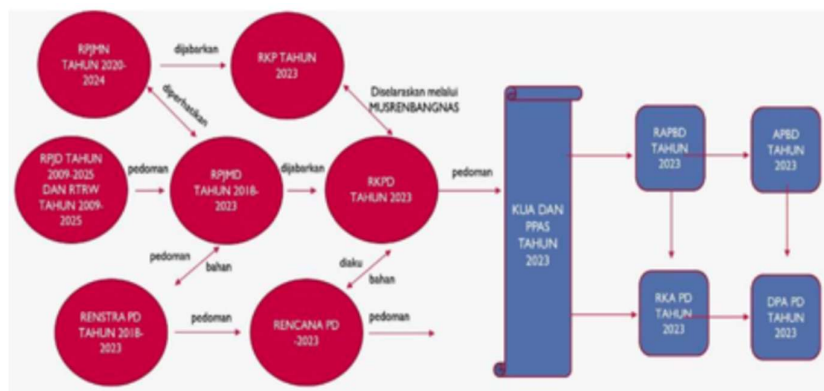
- 3) Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Infrastruktur fisik, sosial dan ekonomi. Penyediaan prasarana dan sarana yang baik akan berefek luas dan berganda terhadap proses pembangunan, pengelolaan sumber daya dan pencapaian kesejahteraan masyarakat. Prasarana dan sarana harus dijadikan prasyarat bagi kemajuan daerah, baik secara ekonomi, sosial dan budaya. Kabupaten Bandung Barat juga akan lebih menarik bagi investasi jika memiliki daya dukung prasarana dan sarana yang memadai. Sistem prasarana dan sarana yang baik, khususnya transportasi secara langsung akan menekan biaya yang dikeluarkan oleh para pengusaha maupun rumah tangga. Penurunan pengeluaran ini akan mendorong masyarakat untuk bisa menggunakan dananya ke jenis pengeluaran produktif maupun konsumsi lainnya, sehingga secara berantai ekonomi akan hidup dan tumbuh

4) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik berbasis pengembangan teknologi informasi dan inovasi. Ukuran penyelenggaraan pemerintahan adalah kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, penilaian yang diberikan oleh lembaga berwenang atas tata kelola keuangan daerah serta tingkat kebocoran keuangan negara yang semakin rendah. Untuk itu maka perlu diciptakan organisasi pemerintahan daerah yang sesuai dengan tantangan, kinerja aparatur yang profesional dan bersih, dengan didukung oleh sistem teknologi informasi yang handal.

Penjabaran visi misi tersebut di atas tentu merupakan sebuah dasar awal untuk menjadi acuan program kerja pemerintah yang akan dijalankan. Selain penjabaran dari visi misi, dokumen lain yang memiliki keterkaitan dalam RPJMD Kabupaten Bandung Barat menjadi bekal awal agar proses pengembangan inovasi dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Adapun hubungan antar dokumen tersebut tergambar dalam bagan di bawah ini:

Gambar 4.2

Hubungan Antar Dokumen Perencanaan di Kabupaten Bandung Barat



Sumber: Rambah RKPD Kabupaten Bandung Barat 2023

RPJMD harus terhubung dengan dokumen rencana kota lainnya dalam pengembangan *smart city*. RPJMD memberikan kerangka keseluruhan bagi dokumen-dokumen lainnya. Tujuan dan sasaran pembangunan RPJMD harus tercermin dalam RKPD, Renstra, dan KUA PPAS. Didalam dokumen RPJMD harus mengidentifikasi prioritas utama bagi kota/kabupaten tersebut. Prioritas ini harus tercermin dalam dokumen-dokumen lainnya.

Kajian dari visi misi serta berbagai dokumen tersebut di atas dapat digambarkan menjadi beberapa langkah dalam aspek riset dan pengembangan.

Diantaranya:

1. Identifikasi Kebutuhan dan Potensi Daerah

Untuk mengetahui berbagai kebutuhan dan potensi daerah yang ada, diperlukan sebuah identifikasi yang komprehensif agar berbagai inovasi yang hendak diciptakan sesuai dengan potensi dan kebutuhan daerah.

Beberapa hal tersebut diantaranya:

- 1) Pemetaan masalah: Mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi masyarakat daerah, baik itu di bidang ekonomi, sosial, maupun lingkungan.
- 2) Analisis potensi daerah: Mengetahui potensi sumber daya alam, sumber daya manusia, dan infrastruktur yang dimiliki daerah.
- 3) Penentuan prioritas: Menentukan masalah dan potensi mana yang akan menjadi fokus pengembangan inovasi.

2. Pengembangan Konsep dan Desain

- 1) Ide generasi: Mencari ide-ide baru yang dapat menjadi solusi atas masalah yang telah diidentifikasi.
- 2) Konseptualisasi: Mengembangkan konsep teknologi yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan daerah.
- 3) Perancangan: Membuat desain produk atau sistem yang detail, termasuk spesifikasi teknis dan gambar kerja.



Gambar 4.3 Ilustrasi aspek riset dan pengembangan

Sumber: diolah peneliti tahun 2023

Gambar tersebut di atas dapat menjadi pegangan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat sebagai titik awal untuk membuat perancangan sebuah inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik dalam proses pelayanan publik agar setiap perencanaan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemetaan dalam aspek riset dan pengembangan ini merupakan kajian komprehensif sesuai dengan visi dan misi Pembangunan daerah yang sudah direncanakan agar setiap inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang hendak diciptakan oleh setiap OPD dapat sesuai dengan kebutuhan. Pada aspek ini, pihak Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat mendapatkan konseptualisasi bahwa setiapajuan inovasi teknologi informasi dan

komunikasi publik yang diajukan oleh setiap OPD saat ini diperlukan sebuah kurasi ketat dan terintegrasi dengan server pusat digitalisasi di bawah kordinasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. Tanpa riset yang kuat, inovasi akan bersifat sementara dan tidak berkelanjutan. Dengan riset, setiap langkah pembangunan menjadi terukur, adaptif, dan berbasis bukti, sehingga mampu menghadapi dinamika globalisasi dan kemajuan teknologi digital.

4.2.1.2 Pelaksanaan dan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam Kajian Produksi

Setelah mendapatkan hasil dari Aspek Kajian Riset dan Pengembangan, maka langkah selanjutnya adalah menelaah aspek kajian produksi dalam proses inovasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat yang merupakan langkah kedua dalam upaya penerapan berbagai hasil regulasi yang diturunkan kepada program kerja berupa produk inovasi yang digunakan dalam proses administrasi publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten bandung Barat.

Aspek kajian produksi dalam inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah memiliki peran yang sangat krusial dalam memastikan keberhasilan implementasi teknologi tersebut. Kajian produksi ini melibatkan berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pengembangan, hingga evaluasi terhadap produk atau layanan teknologi informasi dan komunikasi publik yang dihasilkan. Dengan adanya kajian produksi, proses pengembangan inovasi teknologi informasi

dan komunikasi publik dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan sistematis. Hal ini akan meningkatkan produktivitas tim pengembang dan mempercepat waktu peluncuran produk inovasi yang akan dihasilkan. Dengan adanya kajian produksi, proses pengembangan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan sistematis. Hal ini akan meningkatkan produktivitas tim pengembang dan mempercepat waktu peluncuran produk.

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada 3 Juni 2024 melalui wawancara di Kantor *Command Center* Kabupaten Bandung Barat mengemukakan bahwa:

Untuk proses inovasi biasanya langsung dengan teman-teman tim *programmer*. Karena terkait aplikasi kita biasanya melaporkan karena kewenangannya ada di BAPELITBANGDA terkait inovasi di litbang kemudian di bagian inovasi juga. Dan itu dinilai juga sebagai salah satu capaian kinerja dinas oleh bagian organisasi. Dan alhamdulillah selalu ada capaian. Tahun kemarin kita juara 3 antar OPD karena ada beberapa inovasi baik aplikasi maupun non aplikasi.

Hasil dari permintaan dan kebutuhan tersebut, maka setiap inovasi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Bandung Barat diproduksi langsung oleh Dinas Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat sesuai permintaan OPD terkait. Adapun berbagai produk inovasi teknologi informasi dan komunikasi yang telah tercipta di Kabupaten Bandung Barat tersebut perlu dilakukannya analisis SWOT agar berbagai produk inovasi yang dihasilkan efektif serta sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dalam proses pelayanan publik.

Pendekatan analisis strategis yang melihat kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) yang digunakan untuk menganalisis *Smart Governance*

pemerintahan di Bandung Barat dalam konteks atau perbaikan tata kelola pemerintahan. *Smart Governance* mengacu pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi publik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi kebijakan pemerintah, partisipasi dan pelayanan publik dalam kegiatan pemerintahan. SWOT merupakan analisis yang apabila dilakukan beririsan akan mendapatkan suatu strategi untuk mengatasi kendala maupun permasalahan yang ada di dalam *smart governance* Kabupaten Bandung Barat. Berikut merupakan analisis SWOT produk inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik Bandung Barat yang dapat diidentifikasi:

Tabel 4.4
Analisis SWOT Produk Inovasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi
Kabupaten Bandung Barat

No	Peluang Dan Kekuatan	No	Kelemahan
1	Penggunaan Aplikasi Sidilan untuk layanan kependudukan	1	Belum terintegrasinya aplikasi pelayanan publik
2	Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan keliling (mobil pelayanan)	2	Belum adanya Satu Data KBB
3	Penggunaan aplikasi pelayanan PBB dan BPHTB	3	Sarana dan prasarana administrasi kependudukan belum memadai (mesin)
4	Pelaksanaan pelayanan pajak keliling (mobil warung pajak)	4	Kurangnya sosialisasi aplikasi pelayanan publik
5	Adanya Mal Pelayanan Publik (sudah ada jumlah pelayanan)	5	Rendahnya anggaran operasional
6	Komitmen pimpinan pada perbaikan tata kelola pemerintahan	6	Masih kurangnya SDM pelayanan baik dari kuantitas maupun kualitas
7	Adanya payung hukum terkait tata kelola pemerintahan	7	SDM dengan latar belakang pendidikan IT belum memadai

8	Sudah adanya penerapan penyederhanaan birokrasi	8	Kemampuan keuangan daerah yang tidak mencukupi
9	Sinergitas antara eksekutif dan legislatif	9	Standar Operasional Prosedur Belum mencakup pelayanan publik secara keseluruhan
10	Penggunaan aplikasi AKUR untuk pengukuran kinerja ASN	10	Akses jaringan internet belum mencakup seluruh wilayah (Masih ada blank spot jaringan internet serta layanan 4G yang belum merata)
No	Kekuatan	No	Kelemahan
11	Adanya komitmen pimpinan	11	Belum terintegrasinya sistem dan data
12	Sinergitas Forum Koordinasi Pimpinan Kecamatan (Forkopimcam) terjalin baik	12	Belum tersedianya masterplan smart city KBB
13	Sarana dan prasarana yang mendukung	13	Belum tersedianya standar operasional prosedur yang baku sesuai standar SNI atau ISO untuk e-government
14	Sudah tersedia sistem pelayanan publik yakni SIPADA (Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah), SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), Sidilan (Sistem Daftar Informasi Layanan Online)	14	Masih minimnya kapasitas SDM pemerintahan dalam tata kelola berbasis elektronik
15	Sudah terbentuk APDESI (Asosiasi Pemerintah Desa Seluruh Indonesia) yang bisa membantu memaksimalkan dan menampung aspirasi masyarakat desa	15	Minimnya peralatan teknologi pendukung <i>e-government</i>
FAKTOR EKSTERNAL			
No	Peluang	No	Ancaman
1	Adanya lembaga pendidikan yang dapat bekerja sama dengan pemerintah daerah	1	Rendahnya pemahaman dan penggunaan <i>platform</i> online pada pelayanan publik
2	Banyaknya perusahaan swasta membuka kesempatan untuk peningkatan perolehan PAD dan peningkatan dana CSR	2	Adanya calo pelayanan publik

3	Adanya proyek KC berpotensi untuk meningkatkan pendapatan daerah	3	Rendahnya kesadaran masyarakat akan dokumen kependudukan
4	Antusiasme masyarakat pada pelayanan keliling	4	Rendahnya kesadaran masyarakat terkait perpajakan
No	Peluang	No	Ancaman
5	Perekrutan CPNS dan Tenaga Non PNS di bidang IT	5	Perubahan kebijakan dari pemerintah pusat dan provinsi
6	Letak strategis KBB yang berdekatan dengan ibukota provinsi dan akses langsung ke ibukota NKRI (DKI Jakarta)	6	Ancaman peretasan aplikasi pelayanan publik terkait keamanan data
7	Tersedianya fasilitas pelatihan online untuk pengembangan kapasitas di bidang pemerintahan	7	Keadaan geografis KBB yang terkadang ada blank spot sehingga sulit mengakses platform online pelayanan publik
8	Banyak potensi sumberdaya alam dan wisata yang juga menarik tenaga kerja	8	Perkembangan TIK lebih cepat dari kemampuan SDM
9	Semakin terjangkau harga <i>smartphone</i> untuk akses layanan publik yang lebih mudah	9	Perkembangan Peraturan tidak seimbang dengan perkembangan TIK

Sumber: diolah peneliti tahun 2024

Hasil dari analisis SWOT tersebut di atas dapat dijadikan dasar sebagai deteksi awal produksi inovasi/ penggunaan teknologi baru yang akan digunakan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan pada 30 Mei 2024 di *Command Center* bandung Barat:

Kami sudah juga membuat peta rencana dan arsitektur SPBE. Jadi di situ merupakan perencanaan terkait dengan IT. Baik dengan aplikasi, infrastrukturnya maupun tatakelolanya. Jadi kami sudah kami petakan agar tidak ada lagi aplikasi yang berfungsi sama. Jadi sebelum pembuatan aplikasi harus dibuat dulu SK peta rencana dan arsitektur SPBE

Berkaitan dengan hal tersebut, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat sebagai dinas yang bertanggung jawab terhadap

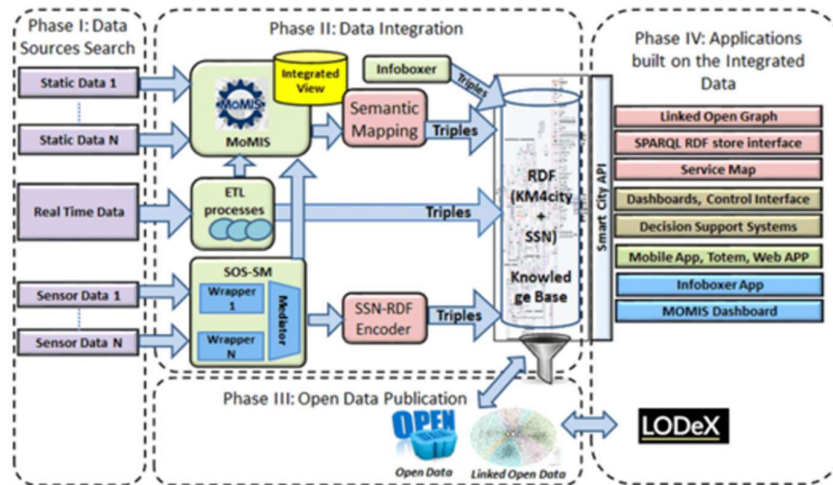
berbagai inovasi di bidang teknologi informasi dan komunikasi membuat sebuah alat untuk menganalisis perkembangan teknologi sebelum digunakan sebagai *tools* dalam proses administrasi publik, antara lain:

1. Laporan pemantauan teknologi: Laporan ini melacak perkembangan teknologi terbaru dan mengidentifikasi teknologi yang berpotensi menguntungkan bagi daerah.
2. Pemetaan teknologi: Proses ini membantu kota untuk mengidentifikasi teknologi yang perlu diadopsi untuk mencapai tujuan mereka.
3. Evaluasi dampak teknologi: Evaluasi ini membantu pemerintah daerah untuk memahami dampak potensial teknologi baru terhadap warganya, infrastruktur, dan lingkungan.

Dengan menggunakan alat-alat ini, pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat dapat memastikan bahwa mereka membuat keputusan yang berdasarkan informasi tentang adopsi teknologi baru. Dari analisis SWOT yang dijadikan acuan sebagai aspek produksi pada proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat dapat menetapkan standar mutu dan kriteria keberhasilan aplikasi, melakukan pengujian terhadap fungsionalitas, keamanan, dan kemudahan penggunaan serta memastikan aplikasi bebas dari *bug* atau *error* yang dapat mengganggu pelayanan publik.

Aspek analisis produksi bukan hanya urusan teknis pengembangan aplikasi, tetapi juga bagian dari manajemen inovasi daerah. Hal ini akan membantu meningkatkan kehidupan masyarakat dan membuat daerah yang lebih berkelanjutan. Dalam hal ini, Bandung Barat telah membuat gambar Ilustrasi

Integrasi Data Pada *Smart City* yang tertulis dalam buku Analisa Strategi *Smart City* Kabupaten Bandung Barat (2023: 52) sebagai berikut:



Gambar 4.4

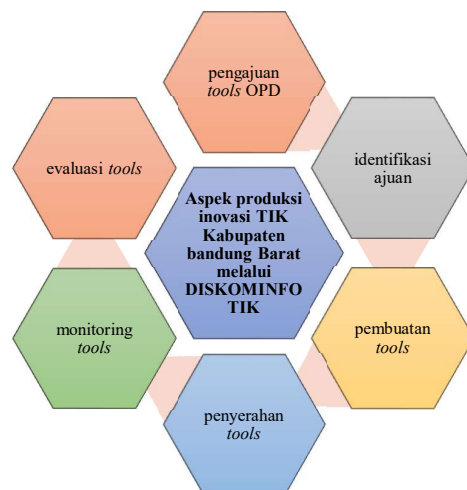
Ilustrasi Integrasi Data Pada Smart City Kabupaten Bandung Barat

Sumber: *Analisa Strategi Smart City Kabupaten Bandung Barat* (2023: 52)

Gambar tersebut di atas merupakan integrasi data yang menjadi acuan aspek produksi sebuah inovasi teknologi di Kabupaten Bandung Barat. Dengan adanya integrasi data, maka proses produksi setiap inovasi teknologi informasi dan komunikasi dapat terukur dengan baik. Demikian dengan pelaksanaan produksi setiap *tools* yang diciptakan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat, proses produksi tersebut dilakukan secara struktural melalui prosedur dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun alur ajuan pengadaan/ produksi setiap inovasi teknologi dan komunikasi publik di Lingkup Pemerintahan bandung Barat sebagai berikut:

1. Pengajuan pengadaan inovasi teknologi informasi dan komunikasi setiap dinas kepada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik di Lingkungan Pemerintah Bandung Barat.
2. Identifikasi ajuan setiap dinas oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik di Lingkungan Pemerintah Bandung Barat.
3. Pembuatan *tools* inovasi teknologi informasi dan komunikasi (aplikasi/ non aplikasi) yang diajukan.
4. Penyerahan *tools* yang telah dibuat kepada dinas terkait.
5. Monitoring setiap *tools* yang telah diciptakan.
6. Evaluasi penggunaan *tools* (efektif/tidak efektif) oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.

Apabila digambarkan dalam sebuah grafik, proses alur pengajuan produksi sebuah inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dapat dilihat seperti grafik di bawah ini:



Gambar 4.5 Ilustrasi alur pengajuan produksi inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik Kabupaten Bandung Barat

Sumber: diolah peneliti tahun 2024

Ilustrasi alur pengajuan produksi teknologi informasi dan komunikasi publik ini merupakan siklus tahapan sebuah proses produksi inovasi di Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang sudah diterapkan. Dari 103 inovasi teknologi informasi dan komunikasi berbasis aplikasi dan non aplikasi yang diciptakan (data tertera pembahasan Analisa Deskriptif Pelaksanaan dan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat halaman 142-170), di dalam prosesnya terdapat terdapat beberapa kelemahan yang ditemukan. Diantaranya adalah;

1. Banyak inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berupa aplikasi maupun non aplikasi yang diciptakan banyak kemiripan fungsi sehingga membuat kebingungan masyarakat yang akan menggunakan.
2. Terdapat aplikasi yang sudah lama tidak digunakan namun masih tetap tertera di pencarian publik.
3. Terdapat banyak ulasan buruk terhadap aplikasi teknologi informasi dan komunikasi berbasis aplikasi maupun non aplikasi yang telah diciptakan.

Tiga poin temuan lapangan tersebut salah satu penyebabnya adalah pembuatan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di beberapa OPD Kabupaten Bandung Barat diproduksi oleh pihak ketiga tanpa koordinasi dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. Sehingga saat habis masa kontrak pada akhirnya berbagai *tools* yang telah diciptakan ditinggalkan begitu saja oleh pihak pengembang. Sehingga terjadi penumpukan

aplikasi yang tidak terpakai di pencarian internet. Hal ini dikatakan langsung oleh Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan pada 28 Maret 2024:

Jadi dulu ada KBB Berkah yang merupakan pengembangan dari KBB Super Apps untuk digunakan sebagai layanan masyarakat. Sesuai dengan perbup setiap dinas diperbolehkan membuat aplikasi hanya haru dengan koordinasi diskominfo sesuai dengan pasal 14 perbub 3 2023 tata Kelola SPBE. Aplikasi yang di playstore itu sebenarnya kalo yang formal atau legal itu kan ada developernya kadang tidak berkoordinasi dengan kita. Kaya disdukcapil atau sidilan tidak koordinasi dengan kita dulu langsung mereka launching aplikasi. Jadi tanpa kita ketahui dan pengawasannya bukan di kita. Kan kita ada pedomannya terkait dengan pengembangan aplikasi harus seperti apa. Mulai dari interest nya, dari datanya ada testingnya juga. Adapun super Apps yang legal ada 2 yaitu KBB Super Apps untuk layanan masyarakat dan Smart KBB yaitu super Apps yang digunakan oleh pegawai pemda ASN untuk absensi, laporan kinerja, profile data diri e-office, persuratan online dan lain lain. Jadi yang legal hanya dua.

Hal ini terjadi sejalan dengan pernyataan salah satu informan penelitian yang merupakan Pranata Computer Muda Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan pada 3 Juni 2024:

Seharusnya memang pengadaan aplikasi dari pihak ketiga itu harus dikurangi. Namun karena terbatasnya *programmer* di kita, kita ada usulan dalam setahun itu maksimal ada 11 usulan buat aplikasi dari OPD masing-masing. Dan apabila OPD nya mengusulkan telat dan usulan tidak masuk, mereka boleh menggunakan jasa pihak ketiga. Dengan syarat harus dibimbing oleh kominfo. Nanti short code nya diambil oleh kita. Karena biasanya pihak ketiga tidak ngasih *short code* nya. Jadi kita ketergantungan kepada mereka. Yang alasan hilang lah atau lupa lah akhirnya tidak bisa dibuka. Makannya jika kita damping, saat mereka buat langsung kita ambil agar kita yang selanjutnya bisa memaintenace aplikasi tersebut. Jadi inituh PR buat kita. Seperti aplikasi aplikasi yang lama. Kita mau ngakses tidak bisa akhirnya aplikasi using dibiarkan saja begitu.

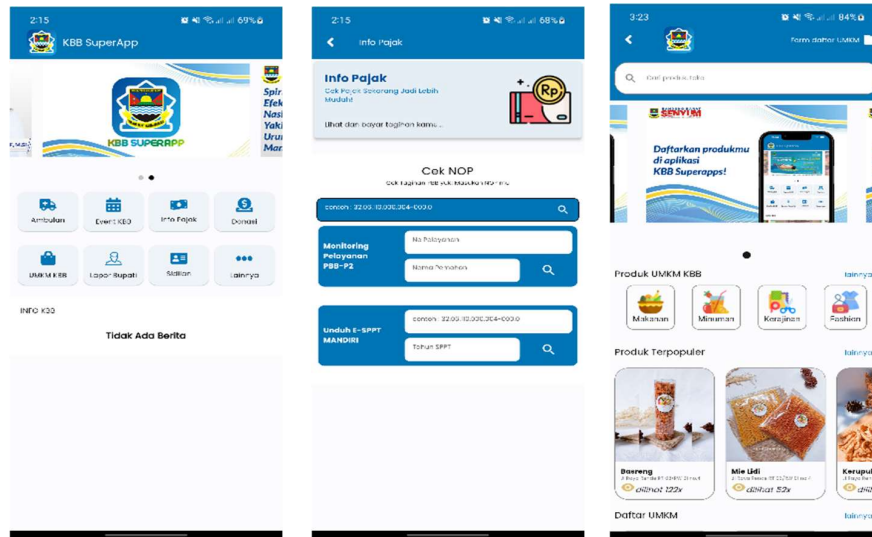
Sejalan dengan yang dikatakan oleh kedua informan di atas, Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten bandung Barat dalam wawancara penelitian pada 3 juni 2024 mengemukakan bahwa:

Harus ada keberanian juga bu. Ada beberapa aplikasi juga yang disinyalir dipertahankan tapi tidak dipakai, sudah saja buang. Nah yang kedua harus ada audit juga terhadap aplikasi-aplikasi yang ada. Kita ngga tau mengadakan audit atau tidak. Tapi melaksanaka auditnya harus dari eksternal. Kan kalo dari eksternal rekomendasinya objektif. Jadi tidak akan ewuh pakewuh dalam pelaksanaannya. Seperti di BPBD ada aplikasi pernikbeten tapi ngga dipake juga. Terus pemetaan terhadap geospasi rawan bencana nya juga ngga diisi juga. Jadi gimana mau bagus. Saya kira memang harus ada orang luar yang mengaudit aplikasi-aplikasi yang di internal kami sehingga pendapatnya juga lebih efektif. Atau misalnya dari beberapa dari aplikasi tidak pacorokokod bisa digabung atau di develop ulang agar bisa dimanfaatkan oleh OPD terkait. Ada pun aplikasi-aplikasi yang dulu memang pernah ada double. Kita ada doublel ada lapor spam ada lapor kang hengki. Kemudian ada KBB Berkah waktu itu ada beberapa yang sebetulnya tujuannya sih bagus Cuma ke sini-sini jadi ngga efektif. Dan itu aduan dari masyarakat. Ada beberapa termasuk jangankan dari masyarakat, dari internal juga suka ada yng protes juga mengenai aplikasi melalui kominfo.

Selama penelitian dilakukan terdapat beberapa perubahan yang terjadi. Salah satunya adalah masukan dari peneliti terkait berbagai kelemahan yang ditemukan tersebut di atas. Sehingga di akhir tahun 2024 diadakan perbaikan. Yaitu, semua dinas menggunakan *website* resmi yang template dari *website* tersebut disesuaikan dengan tupoksi dinas terkait, begitupula dengan *tools* berbasis aplikasi yang ada. Dari 103 aplikasi yang ada dikurasi menjadi 57 inovasi teknologi informasi dan komunikasi berbasis aplikasi maupun non aplikasi, serta saat ini dilakukan sebuah integrasi aplikasi yang digunakan untuk proses administrasi internal pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk proses pelayanan publik masyarakat yaitu dua supper Apps diantaranya SMART KBB sebagai *mobile* aplikasi internal yang digunakan untuk absensi para pegawai internal Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat dan KBB SuperApps *mobile* aplikasi unggulan

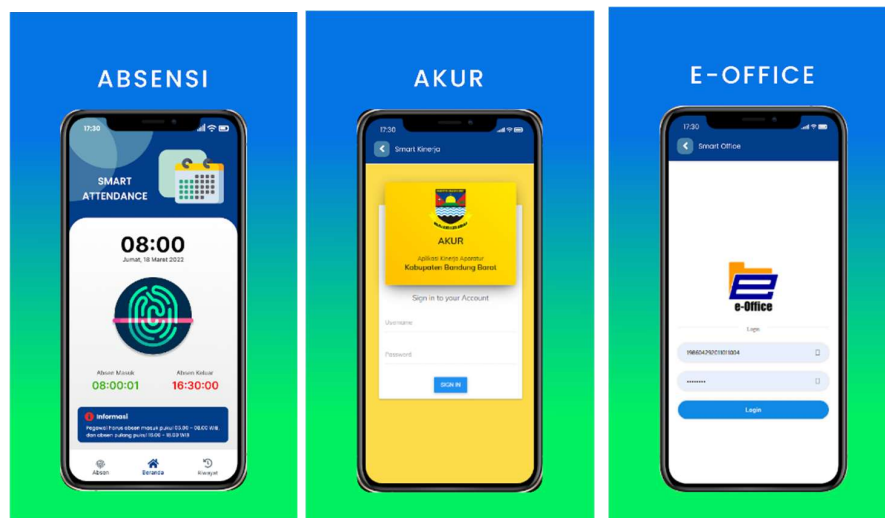
yang digunakan sebagai *tools* untuk proses administrasi pelayanan publik eksternal.

Berikut adalah gambaran *mobile* aplikasi tersebut:



Gambar 4.6 Aplikasi Mobile KBB SuperApps

Sumber: Website Kabupaten Bandung Barat



Gambar 4.7 Aplikasi Mobile SMART KBB

Sumber: Website Kabupaten Bandung Barat

Kedua aplikasi tersebut digunakan menjadi aplikasi terintegrasi yang menaungi berbagai kebutuhan pelayanan publik masyarakat dengan berbagai OPD

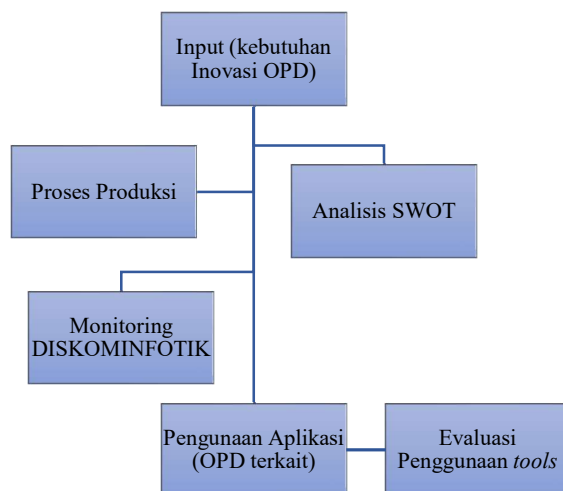
terkait. Dalam aplikasi KBB SuperApps ini masyarakat dapat mengakses beberapa fungsi pelayanan publik diantaranya:

5. Layanan pendaftaran *event* Kabupaten Bandung Barat
6. Layanan Darurat seperti penyedia Ambulan, PMI, Fogging dan Disinfektan
7. Layanan Islami yang berisi waktu shalat, arah kiblat dan masjid terdekat di Kabupaten Bandung Barat
8. Layanan Kesehatan yang berisi daftar Rumah Sakit
9. Layanan Sosial
10. Dan Layanan terintegrasi dengan OPD Lain seperti Laporan bupati, Mal Pelayanan Publik (MPP), OSS (Perizinan), PUPR (Perizinan), Info Pajak, dan JDIH Kabupaten Bandung Barat.

Poin-poin temuan lapangan tersebut diperkuat dengan pernyataan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada 3 Juni 2024 bahwa kedua aplikasi tersebut merupakan aplikasi terintegrasi yang akan terus dimaksimalkan untuk memenuhi seluruh kebutuhan proses administrasi internal dan pelayanan publik masyarakat secara luas bahwa:

Ada beberapa yang sudah. Contohnya ada Super Apps ini yang lintas OPD juga. Kemudian seperti aplikasi Smart AKUR dulu atau Smart KBB sama itu juga lintas OPD atau lintas sektor. Nah ini kedepan juga saya sama dengan di provinsi ada sapawarga Cuma yang sebetulnya ingin itu secara teknologi kita sebetulnya cukup 2 SuperApps yang buat internal dan eksternal agar masyarakat lebih mudah. Jadi kita mengakses ke superapps, Cuma kalo mau mengakses ke semua masuk ke situ aja.

Dari hasil wawancara informan dan berbagai data yang didapatkan tersebut di atas, dapat digambarkan sebuah diagram alur sederhana dalam proses produksi sebuah inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik dengan berbagai aplikasi maupun teknologi yang digunakan sebagai *tools* dalam praktik administrasi publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sebagai berikut:



Gambar 4.8 Ilustrasi aspek kajian produksi

Sumber: diolah peneliti tahun 2024

Kajian produksi merupakan langkah penting dalam memastikan keberhasilan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di pemerintah daerah. Dengan melakukan kajian produksi yang komprehensif, pemerintah daerah dapat menghasilkan produk atau layanan teknologi informasi dan komunikasi publik yang berkualitas, relevan, dan berdampak positif bagi masyarakat.

4.2.1.3 Pelaksanaan dan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam Kajian Pemasaran

Tujuan utama Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat mengadopsi inovasi dalam bidang inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik ialah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pelayanan publik. Namun, agar inovasi ini berhasil, aspek pemasaran juga harus diperhatikan secara serius. Pemasaran dalam konteks ini bukan hanya sekadar promosi, tetapi lebih kepada bagaimana membuat inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik ini diterima, dipahami, dan dimanfaatkan oleh masyarakat secara optimal.

Setelah melewati aspek riset, pemasaran dan produksi dalam penerapan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat, selanjutnya dilakukan aspek kajian pemasaran setiap kebutuhan inovasi sesuai agar penerapan inovasi sesuai dengan kebutuhan dinas maupun Masyarakat. Dalam konteks ini, analisis aspek pemasaran menjadi sangat penting. Pemerintah sebagai penyelenggara inovasi teknologi perlu memahami bagaimana produk digital (seperti aplikasi pelayanan publik, portal informasi, sistem data terbuka, dan layanan *e-government*) dapat diterima, dimanfaatkan, dan dipelihara oleh pengguna (baik masyarakat, ASN, maupun stakeholder eksternal).

Analisis aspek pemasaran dalam konteks pemerintahan bukanlah promosi komersial, melainkan proses untuk mengidentifikasi kebutuhan dan perilaku pengguna (*citizen-centered approach*), menentukan nilai tambah (*value proposition*) dari inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik ini,

menyusun strategi komunikasi dan penyebaran informasi publik yang efektif dan membangun branding layanan publik digital agar masyarakat percaya dan mau menggunakan inovasi tersebut. Dengan kata lain, pemasaran dalam inovasi teknologi pemerintahan berfungsi untuk memastikan bahwa inovasi tidak berhenti pada tahap pengembangan, tetapi dapat diadopsi dan dimanfaatkan secara luas. Karena setiap program inovasi berbasis inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik sasaran akhirnya adalah masyarakat. Dengan demikian, aspek pemasaran ini menjadi salah satu unsur dalam pemenuhan sebuah inovasi berbasis teknologi informasi dan teknologi komunikasi publik agar lebih efisien di Kabupaten Bandung Barat.

Pemasaran dalam proses administrasi publik merupakan proses untuk mengidentifikasi, mengantisipasi, dan mengukur kebutuhan serta tuntutan warga negara, serta kepuasan mereka terhadap lembaga negara. Dalam proses pemasaran ini pihak Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat merupakan penanggung jawab berbagai program yang berkaitan dengan inovasi teknologi masih mengalami kesulitan dalam proses pemasaran/sosialisasi kepada Masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada tanggal 30 Juni 2024 mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berbasis aplikasi di *Command Center*:

Saya kira sudah, masyarakat sudah bisa memanfaatkan aplikasi. Hanya memang kadang-kadang kita sosialisasinya yang agak kurang *massif*. Yang pertama itu. Ada beberapa aplikasi-aplikasi yang bisa diakses masyarakat langsung ada juga yang memang untuk

masyarakat, ada juga yang untuk internal. Kalo kata saya sudah ada beberapa apl yang sudah bisa diakses oleh masyarakat.

Sementara itu sebelum pemasaran ini dilakukan, setiap produk inovasi baru di Kabupaten Bandung Barat melewati tahap uji coba agar setiap inovasi dapat langsung dievaluasi sebelum digunakan oleh Masyarakat luas. Seperti yang dikatakan Pranata Komputer Muda Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada 3 Juni 2024:

Karena dalam membuat aplikasi itu ada mekanismenya. Kita harus izin dulu menpanrb sama ke brin biasanya. Karena duji coba dulu. Apakah aplikasi ini double fungsinya jadi tidak boleh. Misalkan ini aplikasi mau dibuat namun fungsinya sudah ada di aplikasi lain nah ini tidak boleh. Nah ini tidak bisa aplikasi pemerintahan khususnya tiba-tiba langsung ada. Ada prosedur khusus. Jadi tidak bisa aplikasi itu tumpang tindih. Harusnya sesuai ya bu. Semua mekanisme ini harus ditempuh agar aplikasi itu diakui oleh pusat dan bisa berbagi pakai dengan kota/kabupaten yang lain. Asal jangan melalui pihak ketiga. Jadi aplikasinya yang komininfo bikin sendiri,

Dari hasil wawancara dan data yang didapat di lapangan, bahwa dalam aspek pemasaran inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini terdapat beberapa tahapan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang dalam hal ini dipegang oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik yaitu:

1. Pengesahan Kebijakan (*Policy Approval*)

Tahapan awal dalam pemasaran kebijakan publik adalah pengesahan formal kebijakan oleh pemerintah melalui undang-undang atau regulasi resmi. Pengesahan ini menetapkan landasan hukum yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan. Analisis dapat fokus pada proses legislasi, dinamika politik yang mempengaruhi pengambilan keputusan, dan dampak dari perubahan regulasi terhadap masyarakat dan sektor terkait

2. Penentuan Segmentasi dan *platform* yang sesuai

Langkah selanjutnya dalam aspek pemasaran ini dilakukan sebuah analisa penentuan segmentasi dan *platform* yang sesuai agar setiap produk inovasi sesuai dengan sasaran kebutuhan pengguna, baik itu pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, maupun masyarakat secara umum untuk mempermudah penggunaan setiap program inovasi.

3. Penganggaran

Hal penting selanjutnya yang menjadi salah satu bagian dari aspek pemasaran yaitu adalah penganggaran di setiap dinas terkait agar berbagai inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang sudah direncanakan memiliki *support* anggaran pasti dari pemerintah.

2. Uji coba

Uji coba penggunaan *platform* inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi maupun non aplikasi ini dilakukan sebagai upaya pengecekan awal sertaantisipasi berbagai hal yang dapat mengurangi performa dalam proses administrasi publik.

5. Metode dan saluran pemasaran

Pada tahap ini ada beberapa metode yang digunakan, diantaranya;

- 1) Pertama: melalui surat edaran terhadap pegawai mengenai inovasi yang telah diciptakan.
- 2) Kedua: melakukan simulasi/bimtek terkait penggunaan setiap inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di internal pegawai.

- 3) Ketiga: melakukan publikasi program melalui web resmi OPD terkait, Media sosial dan pemberitaan media massa.

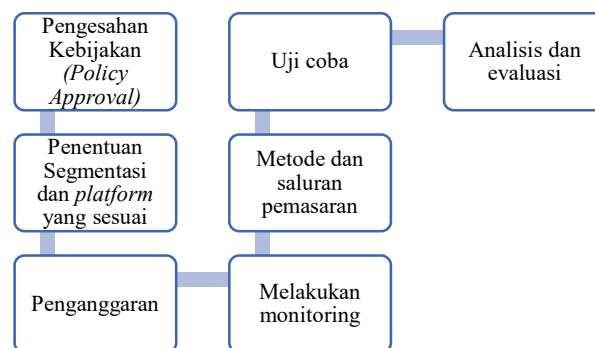
6. Melakukan monitoring

Salah satu bagian dari aspek pemasaran dalam proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yaitu monitoring setiap program yang telah diluncurkan. Hal ini sebagai upaya pengawasan terhadap berbagai inovasi yang sedang dijalankan.

7. Analisis dan evaluasi

Tahap terakhir dalam aspek pemasaran inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat adalah analisis dan evaluasi keberlangsungan *tools* yang sedang/sudah berjalan. Apabila terjadi kekurangan dalam pelaksanaannya, maka akan dilakukan perbaikan selanjutnya.

Hasil dari observasi di atas dapat digambarkan secara sederhana alur kajian pemasaran yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat seperti di bawah ini:



Gambar 4.9 Ilustrasi aspek kajian pemasaran

Sumber: diolah peneliti tahun 2024

4.2.1.4 Pelaksanaan dan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam Kajian Kebutuhan Pasar

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik sebagai pelaksana berbagai program yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat saat ini memerlukan berbagai aspek kajian agar dalam proses pembuatan sebuah inovasi maupun pemanfaatan setiap *tools* yang berkaitan inovasi teknologi berbasis aplikasi maupun non aplikasi ini dapat berjalan secara maksimal.

Aspek Kajian Kebutuhan Pasar merupakan langkah yang sangat penting dalam proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik dalam praktik administrasi publik. Dengan memahami kebutuhan masyarakat dan pegawai di internal pemerintah, kita dapat mengembangkan solusi yang relevan, efektif, dan berkelanjutan. Hal ini sangat erat kaitannya dengan *output* dari berbagai program percepatan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien.

Kajian kebutuhan pasar merupakan proses sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memahami kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna terhadap suatu produk atau layanan. Aspek ini berfungsi untuk memastikan bahwa inovasi yang dikembangkan benar-benar relevan, dibutuhkan, dan dapat diterima oleh masyarakat pengguna. Banyak program digital pemerintah daerah berhenti di tahap peluncuran karena tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan melakukan kajian kebutuhan pasar, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dapat mengetahui layanan apa yang paling dibutuhkan publik,

memahami permasalahan aktual di lapangan dan merancang inovasi teknologi yang benar-benar bermanfaat.

Hasil dari wawancara dan penemuan data di lapangan, pada aspek kajian kebutuhan pasar ini peneliti menemukan sebuah temuan di mana pada aspek ini terjadi ketimpangan yang terjadi antara inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik serta *tools* yang dibuat dengan pegawai pemerintah daerah maupun kebutuhan masyarakat secara luas. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal. Diantaranya:

1. Aspek kajian kebutuhan di internal pegawai pemerintahan Kabupaten Bandung Barat menunjukan bahwa belum semua inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi maupun non aplikasi yang ada secara maksimal digunakan oleh setiap pegawai di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Karena masih terdapat beberapa kendala yang terjadi, diantaranya sumber daya manusia yang masih kurang peduli terhadap kepiawaian menggunakan teknologi. Semisal mengenai *e-office*, meski sudah diciptakan *e-office* namun masih dilakukan pengiriman surat secara manual. Bahkan terjadi penumpukan surat *e-office* yang tidak dibuka karena belum terbiasa dengan perubahan yang terjadi. Hal ini dikatakan oleh Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada 3 Juli 2024:

SDM yang menjadi kendala. Jadi tidak semua pejabat bisa terima. Kadang ekselon 2 juga ada yang minta akun *e-office*, terus minta didampingi dalam pengoperasiannya “kumaha ieuteh”. Bahkan ekselon 2 di *e-office* beliau itu sampai 900 surat masuk kemudian

ada 200 verifikasi surat. Jadi sistimnya kaya yang surat itu di *screenshot* dibagikan di grup WA. Jadi ngga simple, ada lagi yang memang surat masuk padahal e-office di masukin ke TUpim masukin ke e-office. Ada juga yang tidak percaya terhadap e-office. Sudah masuk e-office masuk ke beberapa OPD, dia *photocopy* ulang dan bagikan di sana.

Kedua kita keterbatasan *programmer* karena sekarang kadang-kadang suka penuh teman-teman *programmer* baik memantau aplikasi yang sudah ada ataupun baru terbagun. Dari 6 orang *programmer* karena asalnya 7 keluar satu orang.

Jadi kendalanya hanya itu sih bu. Masalah SDM kita internetnya ngga ada persoalan, *server* kita aman aplikasi aman, jadi SDM yang jadi kendala itu. Kadang-kadang jadi sulit untuk beberapa pejabat yang menerima perubahan.

2. Kajian kebutuhan masyarakat secara luas:

- Inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi maupun non aplikasi yang diciptakan tidak berdasar dari dorongan kebutuhan masyarakat. Namun yang terjadi adalah setiap dinas menciptakan inovasi tersebut didasari oleh penyeragaman program pusat maupun ide yang muncul dari setiap OPD masing-masing tanpa ada identifikasi wilayah terlebih dahulu. Sehingga banyak aplikasi yang hanya dibuat namun tidak berfungsi secara maksimal karena masyarakat lebih memilih datang langsung ke pusat layanan sesuai dengan dinas yang dituju.
- Kurangnya sosialisasi terhadap setiap inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik ini kepada Masyarakat luas. Sehingga berbagai rencana proses percepatan layanan publik melalui pelayanan berbasis teknologi ini belum maksimal.

- Minimnya informasi yang didapat terkait inovasi pelayanan publik berbasis Teknologi di lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung Barat.
- Kondisi wilayah yang berbeda di setiap kecamatan sehingga menyebabkan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik ini sulit dijangkau. Misalnya daerah pelosok yang secara sumber daya masyarakatnya kurang melek teknologi, atau secara ekonominya belum mempunyai dalam memiliki *smartphone*, maupun secara kewilayahan sinyal intertent belum stabil.

Poin-poin tersebut di atas sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada 1 Juli 2024 yaitu:

Kalo OPD alhamdulillah bisa berjalan, cuma untuk beberapa yang mungkin disebarluaskan ke khususnya yang bisa diakses oleh warga jadi belum bisa mengakses terhubung mungkin pertama kalo untuk masyarakat itu kan minimal punya *handphone*. Sedangkan warga sendiri belum tentu punya *handphone*. Kemudian hal lainnya kondisi sinyal, kita sampai ke cipongkor dan rongga itu di sana sinyal masih kurang memadai walaupun kita bisa juga untuk mengisi beberapa titik bland spot pertahun itu biar rata, Cuma tetap saja kadang-kadang dari providernya sendiri suka ada kendala teknis. Kadang kadang di lingkungan pemda juga sinyal tidak bisa diprediksi.

Pendapat lain disampaikan oleh Pranata komputer muda Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat, pada 3 Juni 2024:

Kalo disebut sesuai juga masalah klasik yaitu kendala SDM. Karena dari segi usia, backround Pendidikan. Kalo kita pengen sesuai semuanya dengan user juga kan susah juga. Akhirnya pasti ada yang sesuai dan tidak juga. Kalo aplikasi yang maksimal sesuai dengan user kayaknya sulit. Tapi kami berusaha untuk user *friendly* agar mudah digunakan.

Kajian pasar membantu pemerintah mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam pelayanan publik dan mencari solusi yang lebih efisien. Dengan demikian,

sumber daya yang ada dapat digunakan secara optimal. Inovasi teknologi bukan proyek satu kali, tetapi harus berkelanjutan. Kajian kebutuhan pasar membantu pemerintah untuk:

1. Mengetahui perubahan kebutuhan publik dari waktu ke waktu.
2. Menyempurnakan fitur atau sistem agar tetap relevan.
3. Membangun mekanisme umpan balik masyarakat terhadap layanan digital.

Dengan pendekatan ini, inovasi tidak hanya diluncurkan, tetapi juga terpelihara dan berkembang seiring dinamika masyarakat. Tanpa kajian kebutuhan pasar, inovasi teknologi hanya menjadi proyek teknis; tetapi dengan kajian yang tepat, inovasi menjadi solusi nyata bagi kemajuan daerah. Data serta hasil penelitian tersebut di atas pada akhirnya menjadi inspirasi baru bagi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat sehingga dalam proses penelitian ini, pihak Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat melakukan beberapa pembenahan. Diantaranya pengurangan aplikasi yang sudah tidak digunakan, melengkapi *website* semua Dinas dan fitur aplikasi KBB *SuperApps* yang dioperasikan untuk seluruh layanan di Kabupaten Bandung Barat.

4.2.1.5 Aspek Interferensi Eksternal Sebagai Faktor pendorong Optimalisasi

Pelaksanaan dan Pemanfaatan Aplikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

Technology Push yang menjadi aspek pendorong munculnya sebuah inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik memiliki empat aspek yaitu aspek riset dan pengembangan, aspek produksi, aspek pemasaran dan aspek kebutuhan pasar

pada hasil observasi selama penelitian di lapangan ditemukan sebuah kebaruan aspek pendorong lain yaitu interfensi eksternal yang memberikan dorongan perubahan signifikan pada proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat.

Interferensi eksternal merujuk pada pengaruh, dorongan, atau tekanan yang datang dari luar organisasi pemerintah daerah yang memengaruhi arah, kecepatan, dan bentuk suatu inovasi, khususnya inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik. Aspek ini mencakup berbagai faktor di luar struktur birokrasi internal seperti kebijakan nasional, perkembangan teknologi global, tuntutan masyarakat, kompetisi antar daerah, serta kemitraan dengan sektor swasta dan akademisi.

Aspek eksternal yang secara intens berinteraksi dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat menjadi pemicu perbaikan kurasi inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi maupun non aplikasi yang sebelumnya begitu banyak diciptakan di Lingkungan pemerintahan Kabupaten Bandung Barat, menjadi pemicu utama kurasi inovasi yang berjumlah 103 aplikasi menjadi dua aplikasi Supper Apps terintegrasi yaitu SMART KBB dan KBB Super Apps (KBB BERKAH).

Faktor interferensi eksternal ini terjadi dari dorongan beberapa pihak dinataranya:

1. Akademisi
2. Perbandingan inovasi kota/kabupaten lain

3. Ulasan buruk dari masyarakat pada inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi

Hal ini dikemukakan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada 3 Juni 2024:

“ya kita juga dengan adanya ibu sebagai peneliti menanyakan berbagai hal dan memperlihatkan data observasi ini menjadi masukan bagi kami untuk terus memperbaiki layanan berbasis aplikasi. Seperti halnya BRIN kan memberikan masukan yang sama juga dengan pengamatan mereka bahwa aplikasi di kita terlalu banyak dalam pencarian dan sudah tidak dikelola bahkan dibiarkan oleh pihak developer sebelumnya. Nah ini PR kami supaya terus ada pembenahan. Kita juga perlu ibu sebagai akademisi apalagi orang Bandung Barat asli gitu kan biar bisa bantu optimalisasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang ada di pemda. Sepertinya harus segera dikerjakan itu penghapusan aplikasi aplikasi yang sudah tidak dipakai. Apalagi ulasan buruk itu bisa dibaca siapa saja padahal aplikasi itu ada sebelum saya ditugaskan di sini.

untuk hasil riset internal ini kan sebetulnya banyak juga masukan dari para akademisi termasuk ibu nih yang melakukan penelitian di sini memberikan input bagi kita untuk terus berbenah dan menjadi salah satu dasar untuk terus memperbaiki sistem yang ada. Namun lagi-lagi kami tetap berpegang pada regulasi baku yang sudah dibuat. Namun dari hasil riset ini akan menjadi sebuah penentuan kami untuk mengevaluasi setiap inovasi yang sudah ada agar lebih maksimal. Memperbaiki yang harus dibenahi agar dalam proses pengembangan smart city di Bandung Barat”

Pendapat serupa dikemukakan oleh Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan pada 30 Mei 2024:

“Jadi semenjak tahun 2017 itu sejak saya di sini, jadi kami tidak lagi memakai pihak ketiga. Jadi kami meng-hayer tenaga ahli *programmer*. Jadi seluruh aplikasi yang dikerjakan di diskominfotik ini kita dengan kekuatan sendiri. Jadi kita mulai dari berkolaborasi dengan perantara *computer* yang dimiliki diskominfo. Jadi kita kini sudah memiliki lima ahli tenaga *programmer*, satu tenaga ahli jaringan serta ada sekitar sepuluh orang perantara computer. Itu yang bertugas untuk menciptakan atau mengembangkan aplikasi di bandung barat..... jadi masih banyak juga layanan layanan yang diminta atau diinginkan masyarakat itu belum ada di KBB Super Apps itu sedang kita tampung juga terkait dengan ide ide atau

aspirasi masyarakat. Mungkin contohnya seperti pencarian pekerjaan online saat ini belum ada jadi saat ini belum bisa kita masukan di KBB Super Apps dan lain lain juga masih banyak”.

Hasil wawancara tersebut di atas menjadi salah satu dasar kuat munculnya aspek dorongan baru sebagai penemuan peneliti bahwa interferensi eksternal menjadi pemicu munculnya *technology push* di Kabupaten Bandung barat. Fakta ini diperkuat dengan perubahan yang terjadi selama penelitian berlangsung. Di mana inovasi-inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat mengalami perubahan signifikan, diantaranya:

1. Terjadinya kurasi inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik pada seluruh OPD di Kabupaten Bandung Barat.
2. Dibuatnya dua aplikasi terintegrasi dengan menaungi semua kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yaitu SMART KBB dan KBB BERKAH.
3. Optimalisasi anggaran dengan tidak melibatkan pihak ketiga dalam proses penyediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi maupun non aplikasi di Kabupaten Bandung Barat.
4. Melibatkan perwakilan OPD terkait untuk melakukan bimbingan teknis berkaitan dengan pelayanan berbasis inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat.

Aspek Interferensi Eksternal ini berperan sangat penting dalam mendorong inovasi teknologi di Pemerintah Kabupaten Bandung Barat karena menjadi pemicu perubahan dan modernisasi sistem birokrasi yang selama ini cenderung lambat, membuka ruang kolaborasi lintas sektor untuk memperkuat sumber daya dan

kapasitas inovasi serta menumbuhkan budaya kompetisi positif dan pembelajaran adaptif di lingkungan pemerintahan. Dengan memanfaatkan interferensi eksternal secara konstruktif, Kabupaten Bandung Barat dapat memperkuat posisinya sebagai daerah inovatif, adaptif, dan berbasis *digital governance*.

4.2.2 Faktor Kritis Inovasi Pemerintah Daerah di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat

Pemerintah daerah menjadi salah satu ujung tombak pelayanan publik sudah semestinya melakukan inovasi. Pelayanan publik yang inovatif akan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan daya saing yang semakin tinggi. Kemampuan daya saing daerah yang tinggi pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, inovasi juga perlu diterapkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat agar dapat memperbaiki pelayanan publik. Melalui berbagai terobosan, diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih cepat, mudah, pintar, nyaman, murah, dan lebih baik. Inovasi juga perlu dilakukan untuk mempercepat tercapainya visi-misi pemerintah dan sinergitas antara pusat dan daerah. Langkah tersebut sekaligus untuk mempercepat tercapainya tujuan visi-misi Indonesia, serta untuk memperkuat sinergi antara pemerintah pusat dan daerah.

Faktor kritis merupakan elemen-elemen strategis yang menentukan keberhasilan atau kegagalan pemerintah daerah dalam mencapai visi, misi, dan tujuan pembangunan. Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah daerah harus mampu mengelola faktor-faktor kritis ini secara sinergis agar tercipta pemerintahan yang efektif, transparan, responsif, dan berkelanjutan.

Berbagai aspek kajian dan tahap pelaksanaan telah diterapkan dalam proses pemanfaatan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat, namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa faktor kritis inovasi tersebut. Secara umum, faktor-faktor kritis tersebut dapat dikaji dari beberapa aspek, yaitu; faktor kepemimpinan, kajian pengembang budaya inovasi, pegawai terdidik dan terlatih, pengembangan tim inovasi, orientasi kerja terukur.

4.2.2.1 Kepemimpinan Sebagai Faktor Kritis dalam Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat

Menjalankan proses administrasi publik dalam pemerintahan tidak akan terlepas dari sistem kerja organisasi yang melibatkan sumber daya manusia di dalamnya. Berbagai aspek personal perlu diperhatikan agar proses pengadministrasian dapat maksimal. Salah satu aspek yang harus dimiliki oleh pimpinan bahkan oleh para pegawai di lingkungan pemerintahan Kabupaten Bandung Barat yaitu adalah aspek kepemimpinan.

Kepemimpinan memiliki peran yang sangat krusial dalam mendorong keberhasilan inovasi teknologi di sektor publik. Kepemimpinan yang efektif tidak hanya mampu mengarahkan perubahan, tetapi juga memotivasi seluruh pihak untuk terlibat aktif dalam proses inovasi. Transformasi digital di sektor pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, sumber daya manusia, atau anggaran, tetapi juga oleh kualitas kepemimpinan (*leadership*) yang mengarahkan, menggerakkan, dan memastikan keberhasilan inovasi. Dalam konteks inovasi teknologi daerah, kepemimpinan menjadi faktor penggerak utama yang

menentukan sejauh mana visi digitalisasi dapat diterjemahkan ke dalam kebijakan, program, dan budaya kerja di seluruh lapisan organisasi pemerintahan. Kepemimpinan sendiri tidak hanya berkaitan dengan pemimpin di dalamnya, namun berkaitan dengan kemampuan individu mengelola berbagai interaksi dalam menjalankan setiap pekerjaan sesuai dengan tugasnya.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan bahwa salah satu faktor penghambat inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat terdapat pada aspek kepemimpinan di dalamnya. Di mana berubah pemimpin, maka berubah pula regulasi yang ada. Hal tersebut tergambar dari pernyataan dari Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan pada 30 Mei 2024:

Balik lagi ke regulasi yang berubah-ubah sesuai dengan kebijakan pimpinan tertinggi. Jadi ada beberapa aplikasi yang akhirnya tidak digunakan lagi karena regulasinya berubah. Kemudian ada juga aplikasi dari 2017 yang masih terus digunakan sampai sekarang karena regulasi berubah namun hanya penambahan fitur itupun ada dan tetap dipakai.

Aspek kepemimpinan tersebut berpengaruh terhadap regulasi yang menjadi acuan kerja seluruh pegawai di wilayah kerja pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Frekuensi pergantian pimpinan yang tinggi dapat menghambat kontinuitas program dan kebijakan. Hal tersebut yang menyebabkan sistem kerja tidak dapat optimal dan cepat karena harus kembali menyesuaikan dengan pimpinan baru yang ditunjuk. Sesuai dengan pernyataan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat sebagai penanggung jawab berbagai program inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik pada 3 Juni 2024:

Saya masuk kominfo itu maret 2023. Sebetulnya januari masuk kominfo sekretaris dinas kominfo. Kemudian bulan februari ada *open biding* saya ikutan dengan pengalaman yang begitu singkat. 40 harian saya jadi sekretaris dinas, kebetulan kosong kepala dinasnya. Sebetulnya *basic* saya pun bukan kominfo, hanya pada waktu itu saya lebih membedah pada rensra. Jadi kemanapun saya pindah yang saya pelajari pertama adalah rensra dan tupoksi saya. Nah di kominfo itu kan ada tiga urusan wajib. Yaitu komunikasi informatika, persndian dan statistik. Nah terkait dengan aplikasi, waktu sebelum saya masuk aplikasi nyampe 120-an aplikasi kemudian sudah diverifikasi ulang kalo tidak salah sisa 40-30 aplikasi yang masih berjalan. Kenapa jadi banyak aplikasi, karena diklatpim pada saat seorang kepala seksi mengikuti diklat semua lebih mengarah ke aplikasi. Hingga akhirnya numpuk aplikasi. Nah dari beberapa aplikasi tersebut banyak inovasi. Baik inovasi murni maupun ATM (amati, tiru, modifikasi). Dari situ ternyata ada keterkaitan antara aplikasi dan kemiripan-kemiripan atau aplikasi hasil develop. Kan aplikasi itu harusnya tidak diam. Dia harusnya terus menyesuaikan dengan beberapa kebutuhan yang ada.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa secara teknis, pergantian pucuk pimpinan tertinggi setiap Dinas di Kabupaten Bandung Barat tanpa melihat latar belakang maupun aspek keahlian personal. Dampak yang terjadi dari hal tersebut adalah adaptasi yang memerlukan cukup waktu untuk membiasakan memimpin suatu aspek pekerjaan baru yang tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki sehingga berdampak kepada percepatan sebuah pekerjaan maupun kebijakan internal yang harus diambil.

Fakta tersebut berdampak pada minimnya fasilitator inovasi di setiap OPD Kabupaten Bandung Barat. Sehingga dalam pelaksanaannya, setiap inovasi yang tercipta atas dasar dorongan program pusat tanpa melihat aspek kebutuhan internal pegawai ataupun masyarakat. Hal lain yang menjadi hambatan pada aspek kepemimpinan ini adalah komitmen politik berkelanjutan antara kepala daerah lama dan kepala daerah baru yang terpilih. Sehingga saat pergantian kepemimpinan,

berganti pula visi misi serta turunan program di dalamnya. Berdasarkan fakta serta hasil observasi lapangan tersebut, faktor kritis yang muncul dari aspek kepemimpinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat ini adalah:

1. Kepemimpinan dan aspek politik yang jelas
2. Fasilitator inovasi
3. Komitmen politik berkelanjutan

Ketiga hal tersebut menjadi faktor kritis utama dalam aspek kajian kepemimpinan di setiap periode nya. Sehingga memerlukan pembenahan dan regulasi jelas agar terjadi kesinambungan antara visi misi yang berkelanjutan untuk membangun Bandung Barat yang inovatif dan memiliki etos kerja yang tinggi untuk proses administrasi publik. Kepemimpinan dalam konteks inovasi teknologi pemerintah daerah merupakan katalis utama yang dapat memberikan keberhasilan tercapainya visi misi daerah. Dengan kepemimpinan yang kuat, Kabupaten Bandung Barat tidak hanya mampu mengadopsi teknologi, tetapi juga mengoptimalkan teknologi sebagai alat untuk mempercepat pembangunan daerah, meningkatkan pelayanan publik, dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang cerdas dan berdaya saing.

4.2.2.2 Pengembangan Budaya Inovasi Sebagai Faktor Kritis dalam Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat

Proses inovasi adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi, mulai sadar tahu adanya inovasi sampai menerapkan (implementasi) inovasi. Kata proses mengandung arti bahwa aktivitas itu dilakukan dengan memakan waktu dan setiap saat tentu terjadi perubahan. Lamanya waktu

yang dipergunakan selama proses itu berlangsung akan berbeda antara orang atau organisasi satu dengan yang lain tergantung pada kepekaan orang atau organisasi terhadap inovasi. Demikian pula selama proses inovasi itu berlangsung akan selalu terjadi perubahan yang berkesinambungan hingga proses itu dinyatakan berakhir.

Inovasi merupakan sesuatu yang baru dan memerlukan sebuah proses dalam penerapannya. Inovasi perlu dikomunikasikan terlebih dahulu, kemudian proses putusan inovasi, yakni proses seseorang/ individu menerima atau menolak suatu inovasi. Proses pengambilan keputusan inovasi terjadi ketika seseorang/ individu membentuk suatu sikap terhadap inovasi, melahirkan ide-ide, sampai memutuskan untuk menolak atau menerima, dan mengukuhkan terhadap keputusan inovasi. Tahap implementasi, yaitu mengupayakan gagasan tersebut sungguh-sungguh terwujud.

Ibad dan Ulum (2023: 75) menyatakan bahwa inovasi dalam Lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan ide-ide baru di dalam suatu implementasi, dengan ciri adanya perubahan yang cukup besar, berlangsung lama, dan berskala umum sehingga proses dalam implementasinya mempunyai dampak yang besar terhadap organisasi serta tata hubungan dalam organisasi. Inovasi di dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas yakni sifatnya yang *intangible* karena inovasi layanan serta organisasi tidak berbasis pada produk yang bisa dilihat tetapi pada perubahan di dalam hubungan antara *service provider* dan *service reciver* (pengguna), atau merupakan hubungan yang terjadi di antara berbagai bagian di dalam organisasi ataupun mitra dalam sebuah organisasi.

Jika ditinjau secara lebih khusus, inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah prestasi di dalam meraih, meningkatkan serta memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas dari pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif dari pendekatan, metodologi, serta alat baru dalam pelayanan Masyarakat. Jadi, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur, tetapi sebagai upaya dalam menghasilkan menafsirkan dan menyesuaikan aturan pada keadaan setempat. Proses kelahiran suatu inovasi bisa didorong oleh bermacam situasi.

Definisi tersebut di atas memberikan pemahaman bahwa setiap inovasi yang hendak diciptakan dalam proses administrasi publik seyogiaya dapat lahir dari berbagai situasi dan kondisi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan yang ada. Namun yang terjadi di lapangan bahwa budaya dalam melahirkan sebuah inovasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat terbilang lambat. Hal ini terjadi karena faktor kebiasaan sehingga menjadi budaya yang telah terbentuk dari setiap periodisasi kepemimpinan setiap kepala daerah yang ada.

Budaya sendiri tidak hanya berarti sesuatu yang berkaitan dengan kesenian ataupun kelestarian yang diturunkan oleh leluhur. Namun merupakan sebuah produk kebiasaan manusia yang sudah terbentuk dalam waktu yang lama sehingga menjadi perilaku sebuah kelompok. Dalam proses administrasi publik, budaya tersebut berkaitan dengan sumber daya manusia di dalamnya. Di mana sebuah kebiasaan yang terjadi dalam kurun waktu yang lama dapat menjadi budaya kerja yang melekat.

Budaya inovasi merupakan seperangkat nilai, norma, dan perilaku yang mendorong individu dan organisasi untuk berpikir kreatif, mencari solusi baru, serta berani mengambil inisiatif dan risiko dalam menghadapi tantangan. Dalam konteks pemerintahan daerah, budaya inovasi berarti cara kerja birokrasi dan masyarakat yang terbuka terhadap perubahan, kolaboratif, serta berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Budaya inovasi bukan hanya tentang teknologi atau aplikasi digital, tetapi juga mindset aparatur yang proaktif, adaptif, dan solutif terhadap kebutuhan pembangunan. Transformasi digital dalam administrasi publik tidak hanya

berkaitan dengan penggunaan perangkat lunak atau sistem manajemen informasi saja, tetapi juga mencakup perubahan budaya kerja birokrasi. Pemanfaatan teknologi dalam tata kelola pemerintahan memerlukan kesiapan sumber daya manusia, regulasi yang jelas, serta infrastruktur yang memadai.

Kaitan budaya kerja tersebut dengan aspek kajian pengembangan budaya inovasi dalam proses administrasi publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung Barat yaitu berhubungan dengan sebuah kebiasaan dalam setiap personal pegawai yang sudah melekat sehingga dalam penerapan setiap inovasi baru tidak sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan. Kelemahan yang terjadi adalah ketidakdisiplinan para pegawai yang semakin dipermudah oleh proses digitalisasi ini, contohnya yaitu mengenai inovasi absensi digital yang diterapkan. Bahwa hasil observasi menunjukkan banyak ASN maupun honorer menjadi lebih mudah untuk berada di luar lingkungan kerja meski dalam jam kerja. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada 3 Juni 2024:

Absensi itu ada di perangkat masing-masing tinggal *download smart KBB* yang dulunya ada AKUR nya. Semua pegawai punya password sendiri dan cara mengaksesnya sendiri. Itu absen harus selfie di kantor. Karena ada GPS nya jadi harus di lingkungan sekitar kantor. Nah ini juga lagi di gas sama pak PJ, karena ada saja yang menyalahgunakan. Kadang ewuh pakewuh juga di kita itu. Salah satu contoh ada di kita ini yang sakit, jangankan kerja absen saja kayak gitu akhirnya ya sudah lah kasian juga. Nah itu yang kadang-kadang ke pimpinan juga pak gimana kalo kasusnya gini gimana. Tadi saat apel juga dibahas masalah absen, karena banya yang diblokir.

Di *command center* dibuka ternyata ada yang foto di foto, ada juga yang sekali foto beberapa pose lalu dilaporkan dalam absen. Hanya sekarang saya dengar sekarang itu jam 11 harus absen, lalu jam 4

sore harus absen juga. Karena terindikasi juga pagi absen orangnya ngga ada, nanti sore absen lagi seolah-olah ada. Kemudian ada ide absen manual yang dikelola sekdis, setiap jam 12 absen manual. Itu juga baian dari pembenahan dari segi kedisiplinan. Hanya secara aplikasi mungkin agak mundur lagi kalo harus ada absen manual.

Pernyataan tersebut di atas menunjukkan bahwa budaya kerja yang telah terbentuk ini menjadi salah satu faktor penghambat dalam inovasi yang ada meski dalam praktiknya dilakukan bimbingan teknis terhadap *stakeholder* terkait agar dapat meningkatkan kompetensi. Namun dalam praktiknya hal ini tidak berlangsung lama dikarenakan pergantian sumber daya manusia yang dapat berubah di luar kendali. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada 1 Juli 2024:

Kita perjalanan hanya beberapa bulan. Kalaupun aplikasi itu untuk selamanya ini cuman ada beberapa dinas aja yang bisa *continue* walaupun yang tadi ibu bilang bintangnya jelek atau gimana. Terus kita menginformasikan ke masyarakatnya kita juga sering melakukan minimal imbauan atau pemberitahuan kepada masyarakat melalui bimtek-bimtek. Misalkan dinas Pendidikan mereka mengadakan bimtek kita masuk ke dalamnya minimal kita udah nyampein. Cuma tetep kita juga ada beberapa operator itu hampir sudah setiap kecamatan sudah mulai efektif. Walaupun kendalanya kadang-kadang udah jalan si orangnya itu dirotasi ya susah lagi. Jadi aturan ini di luar kendali

Hasil dari observasi serta fakta lapangan yang ada, faktor penghambat dari aspek budaya inovasi di lingkungan pemerintah bandung barat ini dapat dibagi menjadi beberapa poin diantaranya adalah:

1. Budaya kerja yang rendah

Hal ini menjadi penyebab pertama aspek inovasi di Kabupaten Bandung Barat tidak efektif. Karena ASN maupun honorer merasa aman saja dengan perilaku tidak disiplin yang terbiasa terjadi. Sehingga diperlukan

sebuah *reward* dan *punishment* yang tegas agar budaya kerja dapat berubah.

2. Birokrasi yang kaku

Struktur birokrasi yang terlalu hierarkis dan prosedur yang kaku dapat menghambat munculnya ide-ide baru dan inovasi. Hal ini menjadi faktor kedua setelah budaya kerja yang menjadi faktor penghambat sebelumnya. Dikarenakan birokrasi yang kaku membuat proses inovasi ini hanya terjadi dari atas ke bawah. Sehingga inovasi-inovasi terjadi apabila terdapat dorongan dari pemerintah pusat ataupun provinsi tanpa lahir dari dalam internal pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

3. Kurangnya Sumber Daya

Keterbatasan SDM yang kompeten menjadi salah satu penghambat pelaksanaan inovasi. Hal ini terjadi karena keterbatasan Sumber Daya ahli di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang harus mengurus berbagai inovasi di Kabupaten Bandung Barat menjadi faktor selanjutnya.

4. Ketakutan akan Kegagalan

Faktor penghambat lainnya terhadap aspek budaya inovasi ini dikarenakan rasa takut akan kegagalan yang tinggi. Sehingga inovasi yang ada baru sebatas dorongan dari pemerintah pusat maupun provinsi.

5. Kurangnya Penghargaan terhadap Inovasi

Seperti halnya poin pertama, *reward* dan *punishment* ini diperlukan untuk motivasi seluruh pegawai yang ada. Sehingga para pegawai ASM

maupun honorer akan berupaya untuk terus menemukan hal baru dalam proses administrasi publik semakin baik.

Pengembangan budaya inovasi merupakan suatu proses yang kompleks dan membutuhkan komitmen jangka panjang dari seluruh pemangku kepentingan. Dengan mengatasi hambatan-hambatan yang ada dan menerapkan strategi yang tepat, inovasi ini dapat maksimal bagi proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat. Aspek kajian pengembangan budaya inovasi merupakan faktor kritis pembangunan daerah karena menjadi roh yang menghidupkan seluruh proses inovasi teknologi dan kebijakan publik. Di Kabupaten Bandung Barat, keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada teknologi atau regulasi, tetapi pada pola pikir dan budaya kerja aparatur serta masyarakatnya.

4.2.2.3 Pegawai Terdidik dan Terlatih Sebagai Faktor Kritis dalam Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat

Pegawai terdidik dan terlatih merupakan aset yang sangat berharga untuk keberlangsungan proses inovasi dalam praktik administrasi publik. Karena hal tersebut dapat memengaruhi kinerja organisasi untuk pelayanan yang lebih baik di berbagai sektor. Namun aspek tersebut tidak jarang menjadi sebuah faktor kritis dalam pelaksanaannya, terutama bagi para pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

Dalam konteks pemerintahan daerah, pegawai (Aparatur Sipil Negara/ASN) merupakan motor utama pelaksana kebijakan publik dan inovasi pembangunan. Kualitas pegawai (dalam hal pendidikan, kompetensi, dan keterampilan

profesional) sangat menentukan keberhasilan implementasi berbagai program pembangunan, termasuk inovasi berbasis teknologi dan pelayanan publik modern. Di Kabupaten Bandung Barat, upaya membangun daerah yang maju dan adaptif terhadap era digital tidak dapat terlepas dari kesiapan SDM aparatur yang terdidik dan terlatih. Pegawai yang memiliki wawasan luas dan keterampilan teknis yang memadai akan lebih mampu menerjemahkan visi-misi daerah menjadi aksi nyata yang berdampak bagi masyarakat.

Hasil observasi menunjukkan bahwa aspek ini menjadi penghambat dalam inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di setiap OPD di Bandung Barat. Keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten ini menjadikan sebuah peluang baru untuk pihak ketiga menawarkan berbagai inovasi teknologi berbasis aplikasi masuk di Pemerintahan Bandung Barat. Sesuai dengan pernyataan informan penelitian Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik pada 3 Juni 2024:

Sebetulnya, seharusnya memang semua aplikasi itu dibangun di diskominfo. Dari mulai proses bisnis hingga sampai dioperasikan di OPD terkait. Namun ada beberapa yang memang karena jumlah *programmer* kita terbatas masih ada juga yang melalui pihak ketiga. Jadi kita juga tidak bisa memaksakan, hanya ada beberapa aplikasi ini yang sebetulnya bisa digabung. Jadi inovasi inovasi itu bisa digabung. Contohnya aplikasi yang berbasis peta ini masih PR besar, bagaimana kita bagaimana bisa menyediakan berbasis peta dan bisa digunakan oleh berbagai OPD. Ini masih cita-cita juga dari kami. Saya ini *basic* nya bukan kominfo, basiknya orang indag namun begitu masuk kominfo saya belajar dari rensra dan tupoksi. Jadi saya masuk ke sini juga banyak sekali PR yang harus dibenahi.

Pernyataan informan di atas jelas menunjukan bahwa salah satu hambatan yang terjadi yaitu karena kurangnya sumber daya pegawai yang terdidik dan

terlatih. Selain itu pihak ketiga yang membuat berbagai infrastuktur teknologi lepas tanggung jawab setelah aplikasi tersebut diciptakan. Sehingga terjadi penumpukan aplikasi yang tidak digunakan masih tersebar di pencarian internet. Namun hal tersebut segera diatasi setelah mendapatkan masukan dari peneliti. Sehingga dalam perjalanannya berbagai aplikasi yang sudah tidak terpakai digabungkan menjadi tiga aplikasi bersama yang terlampir di pembahasan sebelumnya.

Mengatasi hambatan tersebut pemerintah Kabupaten Bandung Barat melakukan berbagai upaya dengan keterbatasan sumber daya manusia yang ada. Yaitu dengan melakukan pelatihan berkala bersama Kementerian Komunikasi dan Informatika agar pegawai yang ada terus diberikan bekal keterampilan di bidang informatika, sehingga pelayanan publik berbasis teknologi dapat maksimal dilaksanakan. Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan pada 30 Mei 2024 menyatakan bahwa:

Kita sudah memetakan berbagai kompetensi yang ada di pegawai Diskominfo Bandung Barat. Kemudian secara berkala kita adakan pelatihan bekerjasama dengan kementerian kominfo melalui program DIGI Talent itu pelatihan pelatihan gratis untuk meningkatkan kompetensi para pegawai diskominfo.

Meskipun upaya peningkatan kompetensi ini telah dilakukan, namun jika dibandingkan antara kebutuhan OPD serta masyarakat luas dengan tenaga pegawai yang ada di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Bandung Barat akan nampak tidak seimbang. Sehingga pelatihan-pelatihan tersebut nampaknya harus melibatkan perwakilan setiap OPD agar mampu mengatasi setiap kendala teknis yang terjadi.

Aspek pegawai terdidik dan terlatih merupakan faktor kritis dan strategis dalam mendorong inovasi pembangunan di Kabupaten Bandung Barat. Tanpa SDM aparatur yang cakap, visi pembangunan dan kebijakan digitalisasi hanya akan berhenti di atas kertas. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat perlu mengembangkan program pelatihan kompetensi berkelanjutan. Pegawai yang terdidik dan terlatih memiliki kemampuan untuk memahami logika sistem teknologi informasi, termasuk dalam hal pengelolaan data, keamanan informasi, integrasi sistem, serta analisis data digital. Kompetensi ini sangat penting dalam mendukung keberlanjutan inovasi teknologi di sektor publik. Pegawai yang memiliki literasi digital yang baik akan mampu mengidentifikasi permasalahan teknis, memberikan solusi inovatif, serta mengembangkan sistem yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keberadaan pegawai yang kompeten ini juga dapat mendukung terbentuknya budaya inovasi di Kabupaten Bandung Barat. Pegawai yang memiliki keterampilan teknologi dan wawasan inovatif cenderung lebih terbuka terhadap perubahan, lebih kreatif dalam mengembangkan solusi digital, serta mampu mendorong kolaborasi antar unit kerja dalam pengembangan sistem informasi pelayanan publik.

Dengan memperhatikan pentingnya aspek pegawai yang terdidik dan terlatih, maka dapat difahami bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di lingkungan Kabupaten Bandung

Barat. Adapun struktur dari Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Bandung

Barat adalah sebagai berikut:



Struktur organisasi tersebut di atas menunjukkan bahwa pegawai yang ada di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat didominasi oleh pegawai Non ASN. Hal ini menjadi sebuah hambatan di setiap periodisasi. Selain keterbatasan jumlah sumber daya manusia, pegawai yang telah dilatih baik pun harus siap apabila dirotasi ke dinas lain. Sehingga setiap pelatihan maupun peningkatan kapasitas pegawai perlu adanya keterlibatan perwakilan bidang dari seluruh dinas di Kabupaten Bandung Barat yang berkaitan dengan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik agar di setiap dinas mampu mengatasi kondisi-kondisi teknis darurat yang terjadi agar proses pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik.

Dari hasil observasi ditemukan beberapa kendala dalam aspek pegawai yang terdidik dan terlatih ini terdapat beberapa poin penemuan yang menjadi penyebab faktor kritis tersebut diantaranya adalah:

1. Kurangnya Perhatian Terhadap Kompetensi Pegawai

Perhatian atasan kepada pegawai sangat berpengaruh terhadap kinerja yang akan dihasilkan. Perhatian tersebut dapat berupa *reward* maupun apresiasi dari pimpinan terhadap setiap pegawai yang berprestasi. Hal ini tidak terdapat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sehingga kompetensi ini tidak menjadi perhatian khusus untuk meningkatkan kinerja di setiap sektor.

2. Kurangnya Motivasi dan Komitmen

Salah satu indikator yang menjadi penghambat dalam aspek pegawai yang terdidik dan terlatih yaitu kurangnya motivasi dari setiap pegawai

dikarenakan kurangnya apresiasi dari pimpinan terhadap kinerja yang dihasilkan sehingga tidak ada komitmen yang terjalin untuk terus meningkatkan kompetensi yang ada.

3. Faktor Lingkungan Kerja

Penghambat selanjutnya dalam aspek Pegawai terdidik dan terlatih yaitu faktor lingkungan kerja yang terbiasa dengan pola kerja yang sudah membudaya sejak lama. Yaitu kurangnya motivasi, inovasi dan kurangnya motivasi kerja sesama pegawai sehingga hal ini menjadi penghambat dalam proses kompetensi pegawai.

4. Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Kurangnya penguatan kapasitas sumber daya manusia di internal kepegawaian Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat menjadi salah satu penghambat dalam proses administrasi publik yang

Faktor kritis tersebut di atas menjadi tantangan bagi Pemerintah Kabupaten Bandung Barat agar tidak selalu menjadi faktor kritis turun temurun di setiap periodesasinya karena akan memengaruhi kinerja organisasi untuk terus memberikan pelayanan terbaik dalam praktik administrasi publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

4.2.2.4 Pengembangan Tim Inovasi Sebagai Faktor Kritis dalam Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat

Pengembangan tim inovasi di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (DISKOMINFOTIK) Kabupaten Bandung Barat merupakan elemen strategis untuk mempercepat transformasi pelayanan publik berbasis digital dan

responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam era teknologi informasi dan komunikasi publik yang berkembang pesat, inovasi bukan lagi pilihan, tetapi kebutuhan mendasar setiap sektor untuk membuat organisasi semakin berkembang. Namun pada praktiknya, pengembangan tim inovasi ini sering mengalami hambatan dari berbagai sisi sehingga pelaksanaan setiap inovasi belum maksimal. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada 3 Juni 2024 bahwa:

Memang kadang-kadang kita sosialisasinya yang agak kurang masif. Yang pertama itu. Ada beberapa aplikasi-aplikasi yang bisa diakses masyarakat langsung ada juga yang memang untuk masyarakat, ada juga yang untuk internal. Kalo kata saya sudah ada beberapa apl yang sudah bisa diakses oleh masyarakat.

Luasnya wilayah Kabupaten Bandung Barat tidak sebanding dengan tenaga ahli bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi yang tersedia di DISKOMINFOTIK sehingga sosialisasi setiap inovasi program pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik ini belum tersosialisasi dengan masif kepada masyarakat pelosok untuk setiap pelayanan dapat menggunakan. Meski kerjasama dengan pemerintah di kecamatan maupun desa sudah dilakukan, namun informasi berkaitan dengan berbagai inovasi tersebut tidak sampai secara menyeluruh kepada masyarakat luas dikarenakan informasi yang sering terhenti sampai tingkat kecamatan maupun desa, dengan tidak meyebarluaskan lagi kepada masyarakat.

Dalam konteks pembangunan daerah modern, inovasi bukan lagi pilihan, melainkan keharusan strategis bagi pemerintah daerah untuk menjawab tantangan sosial, ekonomi, dan pelayanan publik yang semakin kompleks. Namun,

keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada ide atau teknologi, melainkan pada kekuatan tim inovasi yang mengelola, meneliti, mengimplementasikan, dan mengevaluasi gagasan inovatif secara sistematis. Oleh karena itu, pengembangan tim inovasi menjadi salah satu faktor kritis dalam inovasi pembangunan daerah, termasuk di Kabupaten Bandung Barat (KBB).

Kendala yang terjadi selain dari sosialisasi yang kurang begitu masif, terdapat tantangan dalam menjalankan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik ini. Diantaranya yaitu kesenjangan masyarakat pelosok dalam penggunaan teknologi. Sehingga pemerintah perlu mencari solusi terhadap permasalahan ini. Fakta yang terjadi pada masyarakat Kabupaten Bandung Barat yaitu kekuatan sinyal yang tidak merata di setiap daerah serta penggunaan teknologi yang belum menyeluruh. Seperti yang dikataka oleh Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, 1 Juli 2024:

Kalo hambatan selalu ada ya bu. Yang paling banyak itu untuk ke warga sendiri tergantung dengan warga sendiri punya alat atau tidak dan sinyal ya bu. Kita paling nyentuhnya ke masyarakat belum bisa langsung terjun ke masyarakat. Kebetulan kita punya KIM (kelompok Informasi Masyarakat) di bantu juga sama mereka-mereka ada setiap kecamatan dan seriap desa walaupun ada yang sudah jalan ataupun ada juga beberapa yang masih ujicoba.

Pernyataan infroman di atas memberikan keterkaitan gambaran kondisi daerah dan masyarakat yang dominan lebih menyukai tradisi pelayanan publik secara tradisional. Selain infrastruktur teknologi yang belum merata hingga pelosok, kegiatan pelayanan publik berbasis digital pun masih memiliki kesenjangan. Permasalahan tersebut pun sejalan dengan analisis SWOT produk

inovasi teknologi informasi dan komunikasi publi Kabupaten Bandung Barat pada aspek kajian produksi pada pembahasan sebelumnya diantaranya:

1. Belum terintegrasinya aplikasi pelayanan publik
2. Belum adanya satu data KBB
3. Sarana dan prasarana administrasi kependudukan belum memadai (mesin)
4. Kurangnya sosialisasi aplikasi pelayanan publik
5. Rendahnya anggaran operasional
6. Masih kurangnya SDM pelayanan baik dari kuantitas maupun kualitas
7. SDM dengan latar belakang pendidikan IT belum memadai
8. Standar Operasional Prosedur Belum mencakup pelayanan publik secara keseluruhan
9. Standar Operasional Prosedur Belum mencakup pelayanan publik secara keseluruhan
10. Akses jaringan internet belum mencakup seluruh wilayah (Masih ada *blank spot* jaringan internet serta layanan 4G yang belum merata)
11. Rendahnya pemahaman dan penggunaan *platform online* pada pelayanan publik
12. Adanya calo pelayanan publik
13. Ancaman peretasan aplikasi pelayanan publik terkait keamanan data
14. Perkembangan Peraturan tidak seimbang dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi publik

Poin-poin analisis tersebut merupakan hambatan yang hingga saat ini masih belum tertangani, sehingga diperlukan solusi bersama secara pentahelix. Dari

hasil observasi, peneliti menemukan beberapa penyebab dari faktor kritis dalam pengembangan tim pengembangan inovasi tersebut diantaranya:

1. Keterbukaan dan transparansi

Pemerintah yang menerapkan keterbukaan dan transparansi informasi publik akan memberikan kemudahan dalam menjalankan setiap program yang telah direncanakan agar manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan Pada 30 Mei 2024 yang menyatakan bahwa salah satu kendala dalam inovasi ini yaitu terletak dari sumber daya manusia di beberapa pemerintahan desa yang masih menggunakan cara tradisional untuk beberapa transaksi yang berhubungan dengan pelayanan pajak. Sehingga terdapat beberapa kendala dalam sinkronisasi data digital.

Jadi ada beberapa contohnya kita membuat digitalisasi layanan pengurusan PBB dan BPHTB nah itu banyak ketidaksesuaian data. Contohnya soal pajak. Misal ada yang bayar pajak nitip kepada pemerintah setempat. Ketika ada sistem ini ketahuan ternyata tidak disetorkan hingga ketahuan.

Kendala terbesar dalam pengembangan tim inovasi ini terletak pada integritas sumber daya manusia yang harus lebih ditingkatkan. Meski sudah terdapat *tools* sebagai inovasi dalam praktik administrasi publik di lingkungan pemerintahan Kabupaten Bandung Barat berbasis Teknologi informasi dan komunikasi, namun jika berkaitan dengan personal sumber daya manusia tentu memerlukan waktu yang cukup lama agar budaya tersebut dapat diperbaiki. Solusinya adalah

keterbukaan dan transparansi data dari bawah ke atas maupun dari atas ke bawah harus dilakukan.

2. Pengukuran kinerja dan efektifitas inovasi

Menjalankan setiap program inovasi dalam konteks tata kelola pemerintahan modern, pengukuran kinerja dan efektivitas inovasi merupakan fondasi penting untuk menjamin bahwa setiap program dan inisiatif Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan pemerintahan daerah. Inovasi tanpa pengukuran yang terstruktur berisiko menjadi kegiatan yang hanya bersifat seremonial atau tidak berkelanjutan.

Pengukuran kinerja dan efektifitas inovasi ini dapat bermanfaat untuk mengidentifikasi sejauh mana inovasi meningkatkan efisiensi layanan publik, mengukur tingkat pemanfaatan oleh pengguna (masyarakat maupun internal OPD) dan menentukan apakah tujuan inovasi (efisiensi, transparansi, aksesibilitas) tercapai secara kuantitatif maupun kualitatif.

Selain hal tersebut, pengukuran kinerja ini dapat menjadi indikator pijakan dasar untuk pengambilan keputusan dan kebijakan lanjutan. Data hasil pengukuran kinerja ini dapat digunakan sebagai bukti empirik untuk menyusun kebijakan berbasis data (*evidence-based policy*), rujukan untuk pengembangan atau replikasi program serupa di OPD lain,

serta menjadi dasar untuk menyusun usulan anggaran berbasis kinerja (*performance-based budgeting*).

Dengan pengukuran yang sistematis dan berkelanjutan, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat dapat memastikan bahwa setiap inovasi benar-benar efektif, efisien, dan relevan terhadap kebutuhan masyarakat dan tantangan zaman. Ini adalah kunci bagi transformasi digital pemerintahan daerah yang berdaya saing dan berorientasi hasil.

3. Analisis dampak jangka Panjang

Program inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik Diskominfo Kabupaten Bandung Barat berpotensi memberi dampak sistemik dan berkelanjutan dalam transformasi pelayanan publik, peningkatan tata kelola, dan pemberdayaan masyarakat digital. Namun, untuk memaksimalkan dampak jangka panjang tersebut, diperlukan:

- 1) Komitmen politik berkelanjutan dari pimpinan daerah.
- 2) Peningkatan SDM, literasi digital, dan infrastruktur.
- 3) Kolaborasi lintas sektor, dan
- 4) Adaptasi teknologi secara inklusif di tingkat lokal

4. Monitoring dan evaluasi berkala

Evaluasi dan monitoring berkala bukan sekadar aktivitas administratif, tetapi merupakan alat strategis manajemen program. Hal ini menjadi jembatan penting antara inovasi digital yang dirancang dan manfaat nyata yang dirasakan, baik oleh birokrasi maupun masyarakat.

Dengan pendekatan yang sistematis dan partisipatif, monitoring dan evaluasi dapat memperkuat fondasi transformasi digital daerah secara menyeluruh. Hal terpenting dalam monitoring dan evaluasi ini adalah menerapkan berbagai hasil monitoring dan evaluasi agar dilaksanakan dengan baik. Namun fakta yang terjadi di lapangan, budaya motivasi kerja yang rendah menjadikan hasil monitoring dan evaluasi yang sudah dilakukan di internal Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Bandung Barat tidak memberikan dampak perubahan yang signifikan. Kolaborasi antar sektor menjadi faktor penting dalam optimalisasi penggunaan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik dalam sebuah daerah. Integrasi teknologi dalam proses monitoring dan evaluasi ini akan menyebabkan sebuah sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel dan berbasis bukti.

Kolaborasi antar sektor untuk menjadi bagian monev ini dapat menciptakan pemerintahan yang transparan dan berdampak langsung terhadap masyarakat luas. Namun penentuan *stakeholder* dalam kolaborasi tersebut perlu disahkan dalam sebuah regulasi tetap agar tata laksana setiap inovasi administrasi publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi dapat diawasi bersama.

Dalam era transformasi digital dan pembangunan berbasis inovasi, monitoring dan evaluasi (monev) tidak hanya menjadi tahapan administratif, tetapi merupakan komponen strategis yang menentukan keberhasilan, keberlanjutan, dan efektivitas setiap program inovasi

daerah. Bagi Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, monev yang terencana dan berkala adalah faktor kritis untuk memastikan bahwa inovasi benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan pemerintahan.

Tanpa pengembangan tim inovasi yang terstruktur, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang pada hal ini Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik sebagai pelaksana program dapat berisiko tertinggal dalam menghadapi dinamika teknologi dan ekspektasi masyarakat. Oleh karena itu, investasi pada sumber daya manusia, ruang kreatif, sistem kerja *agile* (mengedepankan kolaborasi, responsif, serta mudah beradaptasi dengan berbagai perkembangan), dan kemitraan lintas sektor menjadi kunci dalam membentuk tim inovasi yang mampu mendukung visi Kabupaten Bandung Barat sebagai daerah yang informatif, adaptif, dan berdaya saing digital.

4.2.2.5 Orientasi Kerja Terukur Sebagai Faktor Kritis dalam Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat

Sebagai upaya dalam mewujudkan transformasi digital yang efektif dan berdampak, orientasi kerja terukur menjadi salah satu fondasi penting bagi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. Orientasi ini memastikan bahwa setiap program inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik tidak hanya dilaksanakan, tetapi juga diarahkan dan dievaluasi berdasarkan indikator kinerja yang jelas, kuantitatif, dan berbasis hasil.

Idealnya, ketika pekerjaan bertambah maka sumberdaya kerja pun harus mengikuti beban kerja yang diberikan. Meski nampak seperti pekerjaan mudah, namun pada praktiknya, sebuah inovasi dan penerapan proses administrasi publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat bertumpu di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik sehingga pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi memerlukan waktu yang relatif lama untuk menyelesaikannya dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dan ahli di bidang tersebut. Seperti yang diutarakan oleh Pranata computer muda Publik DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat pada wawancara 3 Juni 2024:

Di internal kita yaitu kendalanya SDM seperti kita di bagian infrastruktur hanya ada tujuh pegawai yang menangani di komplek ini sekitar 3.800 user. Walaupun kita ada aplikasi antrian untuk perbaikan. Namun kadang ini belum beres, ada lagi yang masuk. Walaupun pekerjaan itu bisa kita selesaikan. Hanya kan waktunya jadi terhambat karena kendala SDM yang kurang.

Selain dari sumberdaya kerja di internal Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat terbatas, hambatan lain masih berkaitan dengan sumber daya manusia yang sulit berubah karena sebuah kebiasaan yang sudah melekat di lingkungan pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yaitu ketidakpedulian terhadap perubahan meski sudah dilakukan bimbingan teknis terhadap budaya kerja yang terdigitalisasi seperti petnyataan hasil wawancara bersama Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada 1 juli 2024:

Jadi kita kan keluar untuk masalah IT kan maaf maaf yah ada yang suka meleak ada juga yang engga. Cuman kita berusaha untuk semua seluruh pegawai di pemda Bandung Barat untuk meleak. Jadi diusahakan harus bisa dan dipaksa. Soalnya kalo engga ketinggalan. Jadi balik lagi ke SDM nya. Walaupun aplikasi ataupun IT secanggih apapun kalo SDM nya ngga ada kemauan pengen tau atau pengen bisa tetep aja bu kitanya. Kadang disisi lain kita ngadain penyuluhan atau

monev langsung kadang ada bimteknya juga kalo misal orangnya atau OPD nya kurang mah tetep jadi hambatan juga. Tapi yang jelas minimal kita sering mengkomunikasikan saja juga tidak lupa untuk dikoordinasikan.

Meskipun orientasi kerja terukur menjadi landasan penting dalam mewujudkan pemerintahan digital yang efisien dan akuntabel, implementasinya di lapangan tidak selalu berjalan mulus. Beberapa hambatan struktural, teknis, hingga budaya kerja masih menjadi tantangan nyata yang dihadapi Diskominfo Kabupaten Bandung Barat dalam memastikan kinerja inovasi teknologi informasi dan komunikasi berjalan berdasarkan ukuran yang objektif dan sistematis seperti yang diutarakan oleh kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada 3 Juni 2024:

Sebetulnya SPBE itu keterlibatan beberapa OPD. Jadi tidak hanya diampu oleh kominfo saja. Nah itu koordinasi yang kurang, kemudian jangka waktu penilaian SPBE nya yang kadang-kadang dikerjakannya mepet. Nah akhirnya pada saat saya jadi sekretaris saya ambil inisiatif dibahasnya dari mulai saya jadi sekdis. Februari sudah running sampai bulan juli tahap akhir penilaian itu. Nah dengan mengundang beberapa stakeholder dari bagian organisasi, hukum, inspektorat, kemudahan dinas-dinas yang terkait dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Nah dari situ akhirnya membuahkan hasil di tahun 2023 itu kita nilainya sampai di 3,32 dari 2,6. Sedikit lagi ke 0,18 lagi lah. Nah perjalanan itu akhirnya kita pakai dari beberapa persoalan yang ada di kominfo strateginya kita pakai. Termasuk penggunaan data set provinsi juga. Nah sebetulnya programmer di kita itu biasanya dia develop aplikasi pendampingan terus kemudian ada keinginan pimpinan akhirnya develop lagi develop lagi dari beberapa aplikasi

Hambatan dalam orientasi kerja terukur bukanlah hal yang mustahil diatasi, namun memerlukan komitmen manajerial, perubahan budaya kerja, dan sistem pendukung yang memadai. Bagi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik

Kabupaten Bandung Barat, memperkuat pendekatan kerja yang terukur adalah kunci untuk menjamin bahwa setiap inovasi teknologi informasi dan komunikasi benar-benar memberikan dampak nyata, terukur, dan berkelanjutan bagi masyarakat dan pemerintahan.

Orientasi kerja terukur bukan hanya alat penilaian, tetapi juga kerangka kerja manajerial yang membantu Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat dalam memastikan bahwa setiap langkah inovasi teknologi informasi dan komunikasi benar-benar diarahkan pada perubahan yang konkret, terukur, dan bermakna baik untuk aparatur pemerintah, maupun untuk masyarakat sebagai penerima manfaat.

4.2.3 Model Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat

Pemodelan pada inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di lingkungan pemerintahan kabupaten bandung barat dapat digambarkan dalam deskripsi berbagai aspek di bawah ini:

4.2.3.1 Aspek Riset dan Pengembangan

Aspek riset dan pengembangan merupakan bagian dari Dorongan Inovasi Teknologi Informasi Komunikasi (*Technology Push*) Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Aspek-aspek inilah yang menjadi sebuah temuan untuk dapat menjadi kerangka acuan dalam optimalisasi Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Pada aspek ini, fondasi riset dan pengembangan (*research and development/ R&D*) yang

sistematis dan berkelanjutan sangat diperlukan, agar segala bentuk inovasi layanan publik berbasis teknologi dapat berbasis kebutuhan masyarakat.

Riset dan pengembangan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat merupakan langkah strategis untuk mempercepat transformasi digital dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dengan dukungan infrastruktur yang memadai dan potensi sumber daya manusia yang cukup besar, Kabupaten Bandung Barat memiliki peluang yang sangat baik untuk menjadi pusat inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Jawa Barat.

Inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik memungkinkan pemerintah daerah memberikan layanan publik yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Data yang diperoleh dari berbagai sumber dapat diolah menjadi informasi yang berguna untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan strategis. Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi publik yang memadai mendukung konektivitas antar wilayah, memudahkan akses pasar, dan menarik investasi. Dari inovasi tersebut masyarakat dapat mengakses informasi yang lebih luas dan akurat, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup mereka.

Riset dan pengembangan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik dalam proses pemangunan daerah tidak hanya sekadar mengikuti tren, tetapi merupakan investasi jangka panjang yang sangat penting untuk pembangunan daerah. Dalam konteks Kabupaten Bandung Barat yang tengah bertransformasi menuju tata kelola pemerintahan dan pembangunan yang modern, inklusif, serta

berkelanjutan, aspek riset dan pengembangan menjadi kunci strategis dalam memperkuat inovasi teknologi daerah. Aspek ini berperan penting untuk memastikan bahwa setiap kebijakan, program, dan proyek pembangunan daerah berbasis data, analisis ilmiah, dan kebutuhan riil masyarakat. Keberhasilan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik tidak hanya bergantung pada kemampuan implementasi teknologi, melainkan juga pada kekuatan riset dan pengembangan yang mendasarinya. Kajian riset dan pengembangan menjadi fondasi utama untuk memastikan setiap inovasi memiliki nilai guna, relevansi, keberlanjutan, dan dampak nyata terhadap pelayanan publik di Kabupaten Bandung Barat.

Dengan memanfaatkan teknologi secara optimal, daerah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperkuat ekonomi, dan meningkatkan daya saing di tingkat nasional maupun internasional. Dalam proses riset dan pengembangan ini, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat sudah memiliki buku analisis strategis *smart city* sebagai *masterplan* yang akan digunakan dalam memetakan berbagai kebutuhan inovasi di Bandung Barat. Kabid Aplikasi Informatika Pemerintahan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada 28 Maret 2024 mengatakan bahwa:

Kemarin kita mendapat program dari kemterian kominfo itu pendampingan untuk penyusunan *masterplan smart city* dan narasumbernya dari tenaga ahli perguruan tinggi dan dari kementerian kominfo. Jadi *masterplan smart city* ini disusun oleh seluruh perangkat daerah di bandung barat yang isinya itu adalah inovasi-inovasi dari sertiap perangkat daerah selama sepuluh tahun dari 2023 sampai 2033 dan tiap tahunnya itu ada program percepatan atau program yang harus dilaksanakan oleh perangkat daerah. Smart city

itu terdiri dari enam dimensi. Yaitu *smart governance*, *smart society*, *smart living* dan lain lain. Jadi di situ ada inovasi-inovasinya. Mungkin tindak lanjutnya adalah memastikan perencanaan kita terealisasi. Mungkin nanti bisa dibantu oleh penelitian ini supaya bisa terelaborasi.

Pernyataan informan tersebut di atas memberikan gambaran bahwa upaya percepatan program pelayanan publik berbasis inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat terus dilakukan secara pentahelix dengan berbagai *stakeholder* terkait dari mulai tingkat Pusat hingga Daerah untuk membuat analisa tepat sebagai acuan dalam membangun berbagai infrastruktur inovasi yang akan diciptakan. Dalam konteks inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik riset dan pengembangan mencakup proses sistematis untuk;

4. Mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan digital masyarakat serta organisasi pemerintah.
5. Mengkaji solusi teknologi yang paling sesuai dengan konteks lokal, mendesain, menguji, dan menyempurnakan sistem atau aplikasi berbasis data dan *evidence*.
6. Menghasilkan inovasi baru atau penyempurnaan layanan digital yang sudah ada.

Ketiga aspek riset dan pengembangan tersebut dijadikan dasar untuk terus memperbaiki setiap inovasi yang ada agar semakin baik untuk proses administrasi publik internal dan pelayanan publik bagi masyarakat secara luas. Sesuai dengan pernyataan Pranata Komputer Muda Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat pada 30 Juni 2024:

Jadi dalam membuat aplikasi itu ada mekanismenya. Kita harus izin dulu menpanrb sama ke brin biasanya. Karena duji coba dulu. Apakah aplikasi ini double fungsinya jadi tidak boleh. Misalkan ini aplikasi

mau dibuat namun fungsinya sudah ada di aplikasi lain nah ini tidak boleh. Nah ini tidak bisa aplikasi pemerintahan khususnya tiba-tiba langsung ada. Ada prosedur khusus. Jadi tidak bisa aplikasi itu tumpang tindih. Harusnya sesuai ya bu. Semua mekanisme ini harus ditempuh agar aplikasi itu diakui oleh pusat dan bisa berbagi pakai dengan kota/kabupaten yang lain. Asal jangan melalui pihak ketiga. Jadi aplikasinya yang kominfo bikin sendiri,

Melalui kegiatan riset dan pengembangan ini, pemerintah dapat memahami masalah riil dan aspirasi masyarakat, seperti kesulitan dalam akses layanan, keterbatasan informasi atau rendahnya literasi digital. Hasil riset ini menjadi dasar perumusan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang relevan dan efektif, bukan hanya sekadar proyek teknologi tanpa arah. Hasil riset dan pengembangan menghasilkan data empiris dan rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh pimpinan daerah dalam pengambilan keputusan. Hal ini mendukung paradigma *governance by data*, di mana kebijakan, inovasi, dan evaluasi program dilakukan berdasarkan hasil analisis ilmiah.

Tanpa riset, pengembangan sebuah inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik sering kali tidak sesuai kebutuhan masyarakat. Maka, melalui analisa aspek riset dan pengembangan yang terdapat dalam *technology push* dapat membantu optimalisasi penggunaan setiap *tools* tersebut sebagai media untuk menjembatani pelayanan maupun komunikasi publik pemerintah dengan masyarakat, maupun pemerintah dengan berbagai stakeholder yang berkaitan.

Pada aspek ini terdapat empat tahap dalam sebuah inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat. Diantaranya yaitu; Identifikasi kebutuhan potensi daerah, Pengembangan konsep dan desain, konseptualisasi dan perancangan. Setiap daerah memiliki karakteristik sosial,

geografis, dan ekonomi yang berbeda. Maka R&D membantu memastikan agar sistem digital sesuai dengan kondisi lokal, Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi publik dapat disesuaikan dengan kapasitas jaringan daerah, layanan dapat diakses kelompok rentan. Dengan demikian, R&D mencegah pendekatan *copy-paste* dari daerah lain tanpa adaptasi kontekstual.

Tanpa R&D yang kuat, digitalisasi pelayanan publik berisiko menjadi proyek simbolik tanpa dampak signifikan. Sebaliknya, dengan penguatan riset dan pengembangan, pemerintah daerah dapat mewujudkan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik yang inklusif, responsif, aman, dan berorientasi pada masyarakat secara luas.

4.2.3.2 Aspek Produksi

Aspek produksi dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik daerah merupakan jantung operasional transformasi digital pemerintahan. Produksi yang efektif dan efisien memastikan bahwa sistem digital berfungsi stabil, output layanan akurat dan tepat waktu, anggaran digunakan secara optimal dan masyarakat memperoleh pengalaman layanan publik yang berkualitas.

Dalam kerangka pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik, aspek produksi merujuk pada proses penciptaan, pengelolaan, dan penyampaian output layanan digital kepada masyarakat. Produksi dalam konteks sektor publik tidak semata-mata dipahami sebagai proses manufaktur, melainkan sebagai rangkaian aktivitas sistematis yang menghasilkan layanan administratif, informasi publik, dokumen legal, data kependudukan, perizinan, maupun bentuk layanan digital lainnya.

Produksi teknologi dalam konteks pembangunan daerah merujuk pada upaya menciptakan, mengembangkan, dan menerapkan inovasi teknologi yang spesifik untuk mengatasi tantangan dan memaksimalkan potensi suatu wilayah. Ini melibatkan berbagai aktivitas, mulai dari riset dan pengembangan (R&D) hingga produksi massal, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan mencapai pembangunan yang berkelanjutan.

Aspek kajian produksi dalam inovasi teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Bandung Barat tidak lepas dari identifikasi kebutuhan dalam proses pelayanan publik berbasis teknologi. Dalam prosesnya, Pemerintah Bandung Barat menggunakan analisis SWOT untuk menerapkan berbagai inovasi teknologi yang ada. Adapun analisis SWOT tersebut dapat membantu kinerja pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat untuk:

4. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan daerah. Informasi ini dapat digunakan untuk mengembangkan rencana strategis yang memanfaatkan kekuatan setiap daerah di Bandung Barat dan mengatasi kelemahannya.
5. Mengidentifikasi peluang dan ancaman yang mungkin terjadi. Informasi ini dapat digunakan untuk mengembangkan rencana strategis yang memanfaatkan peluang dan mengurangi ancamannya.
3. Meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara pemangku kepentingan. Proses analisis SWOT dapat membantu menyatukan berbagai pemangku kepentingan dan membuat mereka setuju mengenai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman bagi daerah.

4. Memastikan bahwa rencana strategis daerah realistis dan dapat dicapai.

Proses analisis SWOT dapat membantu mengidentifikasi sumber daya dan kendala yang ada, sehingga kemudian dapat digunakan untuk mengembangkan rencana strategis yang realistis dan dapat dicapai.

Analisis SWOT memiliki peran penting dalam pembangunan daerah. Melalui analisis ini, kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari lingkungan yang mempengaruhi proses inovasi dapat diidentifikasi dengan lebih baik. Hal ini, analisis SWOT membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada, seperti infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi publik dan kapasitas sumber daya manusia. Hal ini memungkinkan pengembangan strategi yang memanfaatkan kekuatan dan mengatasi kelemahan untuk menjalankan inovasi teknologi informasi dan komunikasi di Bandung Barat.

Proses produksi setiap inovasi teknologi informasi dan komunikasi di Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dapat terjadi dari berbagai dorongan. Diantaranya muncul dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik itu sendiri, ataupun dari dinas terkait yang membutuhkan sebuah inovasi teknologi informasi dan komunikasi sesuai dengan kebutuhan dinas terkait. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan pada 30 Mei 2024 di *Command Center* Bandung Barat:

Inovasi itu bisa datang dari kami diskominfo ataupun dari dinas lain yang membutuhkan inovasi secara digital. Misal kalo dari luar mereka cukup bersurat saja minta *supporting* terkait dengan pengembangan aplikasi kalo misalnya digitalisasi. Misalnya BKSDM kita hanya mensupport terkait pengembangan aplikasi

Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat, aspek produksi ini memiliki lima tahapan ajuan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat diantaranya; Input (kebutuhan Inovasi OPD), Analisis SWOT setiap ajuan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik, Proses Produksi, Monitoring oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik dan Penggunaan aplikasi oleh setiap OPD terkait.

Selain dari tahapan ajuan tersebut, hasil penelitian ditemukan sebuah alur pengajuan produksi inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat sebagai aspek baru dalam aspek produksi *Technology Push* Nazaruddin.

4.2.3.2.1 Alur pengajuan produksi inovasi

Dalam sistem pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik, aspek produksi tidak hanya mencakup proses operasional layanan digital, tetapi juga mekanisme bagaimana suatu inovasi diproduksi, diusulkan, divalidasi, diuji, hingga diimplementasikan secara resmi. Oleh karena itu, keberadaan alur pengajuan produksi inovasi menjadi elemen krusial dalam memastikan bahwa setiap inovasi yang dikembangkan benar-benar relevan, layak, aman, efisien, serta selaras dengan regulasi dan kebutuhan masyarakat.

Hasil dari penelitian yang dilakukan, pada aspek ini ditemukan sebuah alur pengajuan produksi inovasi teknologi informasi dan komunikasi

publik yang sebelumnya tidak ada yaitu; Pengajuan *tools*, Identifikasi ajuan, Penyerahan *tools* dan Monitoring dan evaluasi *tools*.

Alur pengajuan produksi inovasi dalam aspek produksi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat merupakan mekanisme tata kelola yang memastikan inovasi berjalan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan. Alur ini dapat menjamin kelayakan teknis dan administratif inovasi, mengurangi risiko kegagalan proyek digital, meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran, memperkuat transparansi dan akuntabilitas, serta mendukung transformasi digital yang adaptif dan berorientasi pada nilai publik.

Tanpa alur pengajuan yang jelas, inovasi berpotensi menjadi tidak terkoordinasi dan sulit diintegrasikan dalam sistem produksi layanan digital. Sebaliknya, dengan tata kelola pengajuan inovasi yang terstruktur, Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat mampu membangun sistem pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik yang profesional, aman, efisien, dan berkelanjutan.

4.2.3.3 Aspek Pemasaran

Pemasaran dalam praktik administrasi publik tidak lagi dimaknai secara sempit sebagai aktivitas komersial untuk menjual produk, melainkan sebagai strategi komunikasi dan diseminasi nilai publik (*public value*) kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik, aspek pemasaran menjadi krusial untuk

memastikan bahwa inovasi layanan digital tidak hanya tersedia, tetapi juga diketahui, dipahami, dipercaya, dan digunakan oleh masyarakat.

Pemasaran dapat memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efektivitas dalam proses administrasi publik dalam sebuah negara. Seperti halnya dalam sebuah bisnis, pemasaran dalam konteks pemerintahan dapat digunakan untuk memahami dan merespon kebutuhan kompleks masyarakat di sektor publik. Pada aspek ini, pemerintah dapat mempertimbangkan kebutuhan *stakeholder* serta penting untuk memprioritaskan pemenuhan kebutuhan warga negara melalui layanan yang relevan.

Pada aspek ini terdapat beberapa tahapan yang terjadi yaitu tahap pengesahan kebijakan (*policy approval*), penentuan segmentasi dan *platform* yang sesuai, penganggaran, uji coba, metode dan saluran pemasaran dan melakukan monitoring terhadap inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik dari setiap OPD yang ada.

Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan, pada 28 Maret 2024:

Untuk efisiensi dan efektifitas untuk publik sudah bu. Hanya mungkin yang perlu ditingkatkan lagi terkait dengan sosialisasi kepada masyarakatnya. Jadi banyak juga masyarakat yang belum tau terkait layanan digital yang bisa didapatkan masyarakat. Ini masih banyak masyarakat yang menghabiskan waktu ke kantor disdukcapil atau perizinan untuk mengurusinya. Sedangkan itu sudah terdigitalisasi semua. Jadi mungkin yang perlu ditingkatkan adalah sosialisasi kepada masyarakat.

Hasil wawancara tersebut merupakan salah satu gambaran dalam proses pemasaran dalam praktik inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkup Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

Pemasaran dalam proses pelayanan publik sangat berkaitan dengan sosialisasi produk yang akan digunakan oleh Masyarakat secara umum. Karena inovasi yang tidak dipasarkan dengan baik cenderung kehilangan pengguna dan berhenti di Tengah jalan. Analisis pemasaran pada proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik memastikan keberlanjutan dengan cara:

1. Mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna.
2. Melakukan survei dan umpan balik berkala untuk pembaruan fitur.
3. Mengidentifikasi peluang pengembangan lanjutan sesuai tren dan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat akan memiliki siklus hidup yang panjang dan adaptif. inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik tidak hanya menjadi simbol kemajuan, tetapi benar-benar menjadi alat pemberdayaan masyarakat dan akselerasi pembangunan daerah.

Aspek pemasaran dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik daerah merupakan komponen strategis yang memastikan bahwa inovasi digital tidak hanya tersedia secara teknis, tetapi juga diterima dan dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat. Tanpa pemasaran yang terstruktur dan berbasis data, investasi digital berisiko tidak memberikan dampak optimal. Sebaliknya, dengan strategi pemasaran yang profesional dan inklusif, pemerintah daerah dapat mewujudkan pelayanan

publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik yang responsif, partisipatif, dan berorientasi pada masyarakat luas.

4.2.3.4 Aspek Kebutuhan Pasar

Dalam konteks pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik, istilah kebutuhan pasar tidak dimaknai dalam perspektif komersial, melainkan sebagai kebutuhan, preferensi, dan ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Banyak inovasi digital pemerintah daerah gagal berkembang karena tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. seperti halnya kondisi yang terjadi sebelumnya pada struktur pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

Pemahaman terhadap kebutuhan pasar juga berperan dalam meningkatkan efektivitas implementasi inovasi teknologi di lingkungan pemerintah daerah. Inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat cenderung lebih mudah diterima dan digunakan secara luas oleh masyarakat. Sebaliknya, inovasi yang tidak mempertimbangkan kebutuhan pengguna seringkali tidak dimanfaatkan secara optimal, meskipun secara teknis memiliki sistem yang baik.

Oleh karena itu, dalam proses pengembangan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat diperlukan pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat, pelaku usaha, akademisi, serta berbagai pemangku kepentingan lainnya. Melalui pendekatan tersebut, pemerintah daerah dapat memperoleh masukan yang

komprehensif mengenai kebutuhan layanan publik yang diperlukan oleh masyarakat.

Sesuai dengan hal tersebut pada 30 Mei 2024 Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan mengatakan bahwa:

Kendala karena Ketika ada suatu aplikasi diterapkan menyeluruh di Bandung Barat. Kendalanya yang pertama adalah SDM di Bandung barat yang cukup berfareatif. Dari mulai perdesaan, perkampungan dan perkotaan di bandung barat yang sinyal internet pun susah. Itu semua ada di bandung barat. Tantangannya adalah bagaimana caranya program atau digitalisasi layanan publik di Bandung Barat ini sampai ke pelosok. Nah itu adalah kendala yang terjadi. Karena kami belum mendapatkan cara untuk merubah kebudayaan terutama di perdesaan. Ini salah satu tantangan kami yang masih kami pikirkan sampai saat ini

Hasil wawancara di atas memberikan gambaran bahwa analisis kebutuhan pasar dalam mendorong sebuah inovasi daerah diperlukan sebuah identifikasi kebutuhan pasar yang disesuaikan dengan kondisi daerah serta ketersediaan sarana pra sarana hingga wilayah pelosok agar setiap inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah dapat optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara luas.

Hasil penelitian pada proses inovasi informasi dan komunikasi publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat terdapat identifikasi tahapan aspek kebutuhan pasar yaitu sumberdaya ahli internal, sosialisasi program, kondisi wilayah yang berbeda di setiap Kecamatan. Ketiga identifikasi ini menjadi bagian dari dorongan inovasi teknologi informasi komunikasi (*technology push*) Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa aspek kebutuhan pasar merupakan faktor penting dalam pengembangan inovasi teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Analisis kebutuhan pasar memungkinkan pemerintah daerah untuk merancang inovasi teknologi yang relevan, efektif, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan memahami kebutuhan masyarakat sebagai pengguna utama layanan, inovasi teknologi yang dikembangkan tidak hanya menjadi sarana modernisasi administrasi pemerintahan, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Selain aspek tersebut, ditemukan aspek baru dalam pemodelan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Kabupaten Bandung Barat yaitu aspek Interferensi Esternal yang menjadi aspek baru sebagai kebaruan dalam penelitian ini.

4.2.3.5 Faktor Interferensi Eksternal

Interferensi eksternal merujuk pada segala bentuk pengaruh, tekanan, atau intervensi dari aktor di luar organisasi perangkat daerah (OPD) yang dapat memengaruhi proses perencanaan, pengembangan, implementasi, dan evaluasi layanan digital. Interferensi ini dapat bersifat positif (dukungan, kolaborasi, regulasi nasional) maupun negatif (tekanan politik, konflik kepentingan, kepentingan vendor, disinformasi publik).

Aspek ini muncul selama penelitian berlangsung dan menjadi bagian kontribusi penelitian secara praktis yang memberikan banyak perubahan di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. Adapun penyebab lahirnya aspek baru ini di Kabupaten Bandung barat yaitu; Akademisi, perbandingan inovasi Kota/Kabupaten lain dan ulasan buruk dari masyarakat pada inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi.

Aspek interferensi eksternal memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong keberhasilan inovasi teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Interferensi eksternal yang berasal dari perkembangan teknologi global, kebijakan pemerintah pusat, kontribusi akademisi, sektor swasta, media, serta partisipasi masyarakat dapat menjadi faktor pendorong yang mempercepat proses transformasi digital dalam pelayanan publik daerah. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu mengelola berbagai pengaruh eksternal tersebut secara strategis dan kolaboratif agar inovasi teknologi yang dikembangkan dapat berjalan secara efektif, berkelanjutan, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Aspek interferensi eksternal merupakan faktor lingkungan strategis yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik di daerah. Interferensi menjadi katalisator inovasi yang bersifat regulatif maupun kolaboratif, namun dapat pula menjadi hambatan serius jika didominasi kepentingan politik atau ekonomi

sempit. Oleh karena itu, tata kelola digital yang kuat, transparan, dan profesional menjadi kunci untuk mengelola dinamika interferensi eksternal secara konstruktif.

4.2.3.6 Aspek Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam sebuah organisasi merupakan hal penting untuk dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan agar fungsi dari organisasi tersebut dapat berjalan dengan sebuah pengawasan penuh dari pucuk pimpinan maupun seluruh anggota organisasi di dalamnya. Karena kepemimpinan bukan sekadar posisi struktural, melainkan kapasitas strategis dalam menciptakan arah kebijakan, membangun budaya organisasi, dan memastikan pelayanan publik yang responsif serta akuntabel.

Aspek kepemimpinan pada pelaksanaan administrasi publik di Kabupaten Bandung Barat menunjukkan bahwa diperlukan beberapa hal penting yang belum optimal yaitu aspek politis yang jelas antar pergantian Kepala Daerah yang menyebabkan regulasi di Kabupaten Bandung Barat selalu berubah-ubah, sehingga hal ini berpengaruh pada produk pelayanan yang dilaksanakan.

Kepemimpinan merupakan variabel kunci dalam efektivitas administrasi publik karena berperan sebagai mediator antara kebijakan dan implementasi pelayanan daerah. Karenanya aspek kepemimpinan ini dapat menjadi sebuah pengarah kebijakan, penggerak reformasi, penjamin integritas, pembentuk budaya pelayanan bahkan penentu kualitas layanan publik. Kondisi yang terjadi di Dinas Komunikasi, informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat, pada aspek kepemimpinan ini ditemukan bahwa fasilitator atau penggagas dalam sebuah

inovasi pelayanan publik masih rendah sehingga dalam pelaksanaannya diperlukan program khusus inovasi dalam pelayanan publik di Kabupaten Bandung Barat.

Hal tersebut penting diperhatikan oleh pemerintah, karena fasilitator inovasi bukan sekadar pelaksanaan teknis perubahan, melainkan aktor yang berperan sebagai penghubung, penggerak, mediator, dan penguat kapasitas dalam proses inovasi administrasi dan pelayanan publik. Tanpa fasilitator inovasi, upaya reformasi administrasi dan peningkatan pelayanan publik cenderung terhambat oleh kultur birokrasi tradisional dan inovasi sering berhenti pada tahap perencanaan. Sebaliknya, keberadaan fasilitator inovasi yang kompeten mampu menciptakan tata kelola daerah yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4.2.3.7 Aspek Pengembangan Budaya Inovasi

Pengembangan budaya inovasi dalam pelayanan publik daerah merupakan prasyarat fundamental bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Budaya inovasi berbeda dari sekadar inovasi sebagai produk atau program. Budaya inovasi adalah sistem nilai, norma, pola pikir (*mindset*), dan praktik organisasi yang mendorong penciptaan gagasan baru, eksperimentasi, kolaborasi, dan perbaikan berkelanjutan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Bandung Barat, ditemukan beberapa faktor kritis yang menyebabkan belum optimanya inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik. Diantaranya yaitu; budaya kerja yang rendah, birokrasi yang kaku, kurangnya sumber daya, ketakutan akan kegagalan dan kurangnya penghargaan terhadap Inovasi. Sehingga hal ini berkaitan erat dengan aspek kepemimpinan sebelumnya.

Kondisi tersebut di atas terjadi karena sebuah kebiasaan yang sudah melekat dalam lingkungan organisasi di Dinas Komunikasi informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. Keterbatasan sumber daya manusia dan sumber daya ahli pada bidangnya menjadi salah satu faktor terbesar yang menjadikan proses administrasi/ pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi transformasional yang komprehensif dan berkelanjutan sebab budaya inovasi tidak mungkin tumbuh tanpa aparatur yang kompeten dan terbuka terhadap perubahan. Tanpa budaya inovasi, reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Bandung Barat hanya akan bersifat prosedural dan simbolik. Sebaliknya, dengan budaya inovasi yang terinternalisasi, pemerintah daerah mampu menghadirkan pelayanan publik yang inklusif, responsif, adaptif, dan berkelanjutan.

4.2.3.8 Aspek Pegawai Terdidik dan Terlatih

Dalam kerangka tata kelola pemerintahan daerah, aspek pegawai terdidik dan terlatih merupakan determinan utama kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan tidak semata-mata ditentukan oleh regulasi dan sistem, melainkan sangat dipengaruhi oleh kapasitas individu aparatur sebagai pelaksana kebijakan. Satu aspek dengan aspek lainnya pada faktor kritis yang menjadi sebuah temuan lapangan di Kabupaten Bandung Barat memiliki keterkaitan. Pada aspek ini, kurangnya perhatian terhadap kompetensi pegawai menjadi salah satu faktor kurang lahirnya inovasi di lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung Barat, sehingga hal tersebut berpengaruh pada motivasi dan komitmen pada pegawai khususnya di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.

Pegawai terdidik dan terlatih merupakan fondasi utama pelayanan publik daerah yang profesional, responsif, dan akuntabel. Pendidikan membentuk kapasitas kognitif dan wawasan normatif, sementara pelatihan memperkuat keterampilan teknis dan adaptasi terhadap perubahan. Tanpa aparatur yang kompeten, regulasi yang baik dan sistem digital yang canggih tidak akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Sehingga penguatan Sumber Daya Manusia yang terdidik dan terlatih sangat diperlukan.

Meskipun dalam pelaksanaannya telah dilakukan beberapa upaya untuk peningkatan kapasitas para pegawai di lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung Barat, namun masih harus diperlukan sebuah strategi pengembangan Sumber Daya Manusia yang lebih sistematis agar menghasilkan dampak yang optimal.

4.2.3.9 Pengembangan Tim Inovasi

Dalam konteks tata kelola pemerintahan daerah yang dinamis, pengembangan tim inovasi merupakan elemen strategis dalam memperkuat kapasitas organisasi publik untuk menghasilkan solusi kreatif, adaptif, dan berkelanjutan. Pada aspek ini, Kepala daerah dapat memberikan ruang diskresi yang luas kepada para pelaksana tata pemerintahan untuk merancang dan melaksanakan berbagai kebijakan yang telah dirancang dalam bentuk pelayanan publik yang sesuai kebutuhan lokal. Namun, kewenangan tersebut hanya akan optimal apabila didukung oleh mekanisme kelembagaan yang mampu mendorong inovasi secara sistematis, salah satunya melalui pembentukan dan pengembangan tim inovasi.

Di Kabupaten Bandung Barat, pengembangan tim inovasi ini ditentukan beberapa penyebab faktor kritis diantaranya adalah ketidakterbukaan dan transparansi antar tingkat pemerintahan. Hal ini terungkap dari beberapa kasus yang sudah dibahas dalam bab sebelumnya bahwa terdapat perbedaan data antara pemerintah tingkat desa/ kecamatan. Dari berbagai temuan lapangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat perlu melakukan pemadanan dan transparansi data agar segala bentuk pelayanan dapat mudah diakses oleh masyarakat.

Meski terdapat aplikasi dan layanan yang sudah dibuat dalam bentuk online, namun masyarakat di Kabupaten Bandung Barat dalam proses pelayanan publik masih banyak berdatangan ke kantor pemerintah daerah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pemerintah yang tidak merata kepada masyarakat secara luas. Terutama masyarakat di pelosok yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan *gadget* bahkan kualitas sinyal yang masih belum merata ke seluruh pelosok di Kabupaten Bandung Barat.

Kondisi tersebut merupakan bagian dari gambaran pentingnya pengembangan tim inovasi daerah di Bandung Barat agar seluruh perangkat pemerintah daerah, kecamatan hingga desa memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memadai berkaitan dengan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik. Pada pengembangan tim inovasi ini diperlukan pengukuran kinerja dan efektivitas inovasi agar setiap inovasi yang sudah ada dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat maupun OPD lain.

Tanpa tim inovasi yang kuat, inovasi pelayanan publik cenderung bersifat individual, tidak terdokumentasi, dan sulit direplikasi. Sebaliknya, dengan tim inovasi yang terkelola baik, Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat mampu membangun sistem pelayanan publik yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada nilai publik.

4.2.3.10 Aspek Orientasi Kerja Terukur

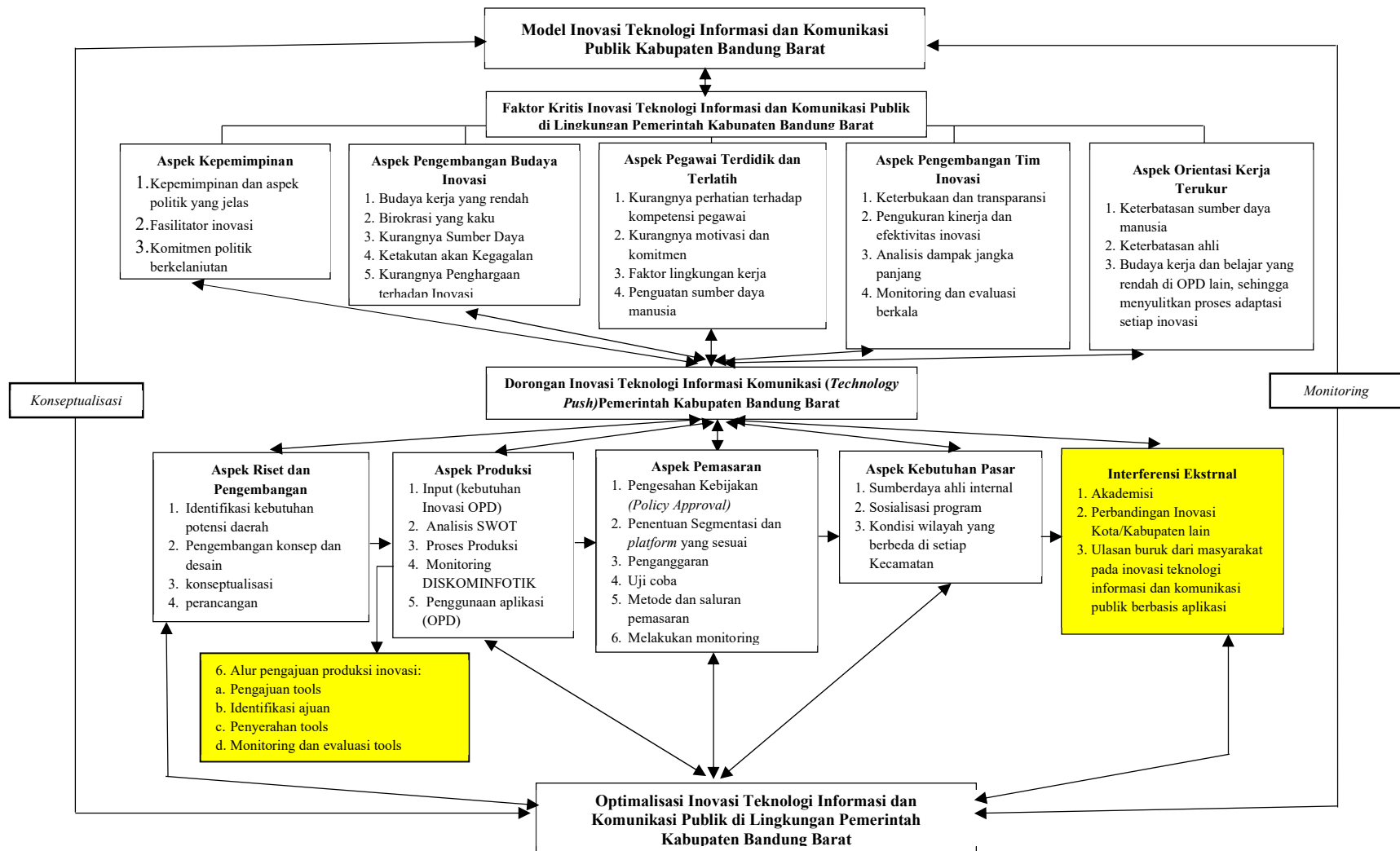
Orientasi kerja terukur merupakan pendekatan manajerial yang menempatkan indikator kinerja, target kuantitatif, dan evaluasi berbasis hasil sebagai fondasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, orientasi kerja terukur menjadi instrumen strategis untuk memastikan bahwa setiap program, kegiatan, dan layanan tidak hanya dilaksanakan, tetapi juga menghasilkan dampak nyata bagi masyarakat.

Hasil temuan lapangan di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik yang merupakan penanggungjawab dari berbagai program berbasis teknologi di Kabupaten Bandung Barat menunjukkan bahwa pada pelaksanaannya, sumberdaya manusia yang terbatas masih menjadi kendala pertama dalam aspek ini. Hal ini disebabkan oleh timpangnya sumberdaya yang ada dengan kebutuhan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat. Selain itu, budaya kerja dan belajar yang rendah menjadi faktor selanjutnya. Hal ini terjadi pada OPD lain yang mengajukan fasilitasi layanan teknologi berbasis aplikasi maupun non aplikasi di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat. Sehingga diperlukan aspek orientasi kerja

terukur yang harus diterapkan di seluruh lapisan pemerintah daerah agar segala bentuk teknologi yang diciptakan dapat mudah untuk digunakan.

Tanpa orientasi kerja terukur, pelayanan publik cenderung bersifat administratif dan sulit dievaluasi secara objektif. Sebaliknya, dengan sistem kerja yang terukur dan berbasis kinerja, pemerintah daerah dapat memastikan bahwa setiap kebijakan dan layanan benar-benar memberikan nilai tambah bagi masyarakat.

Maka, dari berbagai observasi yang dilakukan penulis memperoleh temuan model sebagai berikut:



Gambar 4.11 Model Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
 Sumber: Data hasil penelitian lapangan

Berdasarkan kajian teoritis dan studi observasi pada Model Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat dengan menggunakan Pendekatan Integrasi Gabungan *Technology Push* Nazaruddin yaitu dengan memerhatikan empat aspek di antaranya Aspek Riset dan Pengembangan, Aspek Produksi, Aspek Pemasaran dan Aspek Kebutuhan Pasar namun dalam penelitian ini ditemukan sebuah Aspek baru yang menjadi bagian dari Integrasi Gabungan *Technology Push* yaitu Aspek Interferensi Eksternal sebagai salah satu aspek pendorong baru dalam proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat dan penulis menemukan alur pengajuan produksi inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik pada aspek Produksi. Dalam penerapannya pada setiap program inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik sudah cukup baik. Namun masih terdapat beberapa faktor kritis yang terjadi, diantaranya terletak pada sumber daya manusia dan budaya kerja yang sulit untuk beradaptasi dengan berbagai teknologi yang ada, serta faktor kepemimpinan dan komitmen politik yang berubah-ubah menyebabkan terjadinya berbagai faktor kritis tersebut dalam menjalankan setiap program inovasi teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

Penggunaan dan pemanfaatan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat dapat optimal apabila Aspek Riset dan Pengembangan, Aspek Produksi, Aspek Pemasaran, Aspek Kebutuhan Pasar dan Interferensi Eksternal ini diaplikasikan dengan baik untuk

mendorong faktor kritis inovasi yang telah lama terjadi di Kabupaten Bandung Barat.

4.3 Novelty Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa setiap inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di lingkungan Pemerintah Bandung Barat dengan menggunakan Pendekatan Integrasi Gabungan *Technology Push* Nazaruddin dengan menggunakan empat aspek di antaranya Aspek Riset dan Pengembangan, Aspek Produksi, Aspek Pemasaran dan Aspek Kebutuhan Pasar dapat membantu proses digitalisasi administrasi publik menjadi lebih optimal. Penerapan empat aspek *Technology Push* ini memberikan dampak yang baik dalam proses administrasi publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat diantaranya memangkas proses birokrasi yang panjang, merubah cara kerja tradisional yang lamban menjadi lebih cepat dan transparan serta memberikan perubahan yang signifikan dalam proses pelayanan publik. Dalam penerapan *Technology Push* ini peneliti menemukan beberapa kebaruan diantaranya:

1. Pada aspek produksi ditemukan sebuah alur pengajuan produksi inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik sebagai tahap kurasi inovasi yang diajukan oleh OPD lain sebelumnya tidak ada, namun dalam proses penelitian yang dilakukan di lapangan terdapat beberapa perubahan yang terjadi yaitu dibuatnya alur pengajuan produksi inovasi sebagai upaya optimalisasi inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik agar sesuai dengan kebutuhan pengguna (masyarakat, pegawai dan pihak lain yang menggunakan inovasi teknologi tersebut).

2. Ditemukannya faktor pendorong baru sebagai aspek ke lima dalam *Technology Push* proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat yaitu adalah faktor interferensi eksternal yang memberikan perubahan signifikan pada proses pelayanan publik berbasis teknologi. Sehingga pada aspek interferensi eksternal ini memberikan perubahan yang signifikan terhadap optimalisasi penggunaan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik diantaranya:

- Penghapusan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang tumpang tindih dan mirip fungsi antar OPD di internet.
- Penghapusan regulasi penggunaan pihak ketiga dalam proses pengajuan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.
- Efisiensi anggaran eksternal pembuatan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yang semula banyak digunakan untuk pihak ketiga, kini hilang karena semua alur pengajuan hingga aspek produksi dilakukan langsung oleh tenaga *programmer* internal Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.
- Dimaksimalkannya dua aplikasi terintegrasi yang menaungi semua kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik yaitu pada aplikasi KBB BERKAH Super Apps dan SMART KBB untuk mempermudah masyarakat mengakses berbagai keperluan pelayanan publik melalui teknologi.

3. Pada faktor kritis inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik ditemukan beberapa faktor kritis penyebab terhambatnya optimalisasi inovasi di Kabupaten Bandung Barat diantaranya adalah:
 - Kepemimpinan dan aspek politik yang berubah-ubah membuat regulasi yang digunakan berbeda setiap perodesasinya.
 - Komitmen politik berkelanjutan kepala daerah dan perubahan regulasi membuat setiap program yang dijalankan tidak optimal. Sehingga komitmen politik berkelanjutan terhadap program yang berjalan baik agar dapat dilanjutkan agar lebih baik sangat diperlukan.
 - Keterbatasan ahli di bidang IT yang membuat ketimpangan antara kebutuhan layanan dan tenaga ahli yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik sebagai dinas yang bertanggung jawab terhadap setiap pelaksanaan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat. Hal ini menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan dari setiap periodenya.
 - Budaya kerja dan belajar yang rendah di OPD lain, sehingga menyulitkan proses adaptasi setiap inovasi yang diciptakan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat.
4. Ditemukannya berbagai aspek pendorong serta faktor pembentuk model Inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik sebelumnya tidak ada. Sehingga model yang ditemukan menjadi kerangka acuan proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat.

Temuan-temuan di atas terjadi dikarenakan beberapa hal diantaranya adalah sistem birokrasi yang kaku, kurangnya penghargaan terhadap inovasi yang ada serta tidak adanya fasilitator inovasi yang konsen terhadap setiap inovasi dan kebutuhan masyarakat. Berbagai pembenahan perlu digencarkan oleh pihak Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat agar proses administrasi publik berbasis digital dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi publik dapat dilaksanakan secara optimal sehingga tercipta sistem birokrasi dan pelayanan publik yang lebih cepat, akuntabel dan transparan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data yang telah dipaparkan pada bab IV tentang Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan, maka secara komprehensif dapat diuraikan menjadi beberapa Kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat Dorongan Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (*Technology Push*) yang menjadi faktor pendorong optimalisasi inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yaitu Aspek Riset dan Pengembangan, Aspek Produksi, Aspek Pemasaran, dan Aspek Kebutuhan Pasar. Dari keempat *technology push* tersebut peneliti menemukan alur pengajuan produksi inovasi pada Aspek Produksi yang terbentuk pada saat proses penelitian. Alur pengajuan tersebut terbentuk pada saat proses penelitian yang didasari oleh berbagai faktor kritis inovasi daerah yang ada di Kabupaten Bandung Barat sebagai upaya pembenahan dari banyaknya inovasi yang tumpang tindih dan mirip fungsi di setiap OPD. Jika sebelumnya setiap inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat diciptakan tanpa alur yang jelas, kini memiliki alur sebagai berikut:
 - Pengajuan *tools* dari OPD lain kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat sebagai dinas yang bertanggung jawab terhadap berbagai program inovasi berbasis teknologi.

- Identifikasiajuan inovasi yang diajukan oleh OPD lain harus diketahui oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.
- Penyerahan *tools* hasil identifikasi sesuai kebutuhan pengguna (pegawai dan masyarakat) oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. kepada OPD terkait.
- Monitoring dan evaluasi *tools* dilakukan sebagai upaya kurasi optimalisasi setiap inovasi yang diciptakan sebelum diluncurkan ke publik sebagai alat untuk pelayanan publik berbasis teknologi.

2. Pelaksanaan inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat sudah berjalan dengan baik namun belum optimal dikarenakan adanya beberapa faktor kritis inovasi daerah yang menjadi penghambat dalam proses pelaksanaannya. Beberapa aspek faktor kritis yang terjadi di Kabupaten Bandung Barat diantaranya adalah Aspek Kepemimpinan, Aspek Pengembangan Budaya Inovasi, Aspek Pegawai Terdidik dan Terlatih, Aspek Pengembangan Tim Inovasi, Aspek Orientasi Kerja Terukur. Dari kelima aspek tersebut, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat sebagai penanggung jawab berbagai program inovasi berbasis teknologi sudah melakukan berbagai upaya untuk pembenahan internal agar setiap program inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik dapat berjalan dengan baik. Pada aspek kepemimpinan tidak banyak yang dapat dilakukan oleh internal Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung

Barat karena aspek ini berkaitan dengan aspek politis serta regulasi kepala daerah yang selalu berubah-ubah setiap periodesasinya. Disamping itu, peneliti menemukan beberapa faktor kritis lain sebagai penghambat utama proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik yaitu budaya kerja dan belajar yang rendah serta birokrasi yang kaku pada Aspek Pengembangan Budaya Inovasi dan Aspek Orientasi kerja Terukur.

3. Ditemukannya Model Inovasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat sebagai kerangka acuan yang dapat digunakan sebagai kerangka kerja dalam menjalankan program Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Publik di Kabupaten Bandung Barat. Dalam pemodelan ini terdapat temuan faktor interferensi eksternal sebagai faktor pendorong baru (*technology push*) sebagai optimalisasi pemanfaatan dan penggunaan Inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat. Yaitu proses interferensi dari kalangan akademisi, perbandingan Inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kota/ Kabupaten Lain yang lebih rapi serta ulasan-ulasan buruk dari masyarakat yang terpampang pada ulasan aplikasi yang diciptakan oleh Kabupaten Bandung Barat. Sehingga faktor interferensi eksternal ini menjadi faktor pendorong optimalisasi inovasi teknologi di Pemerintah Kabupaten Bandung Barat karena dapat:

- Menjadi pemicu perubahan dan modernisasi sistem birokrasi yang selama ini cenderung lambat

- Mendorong sinkronisasi kebijakan daerah dengan arah pembangunan nasional dan global.
- Membuka ruang kolaborasi lintas sektor untuk memperkuat sumber daya dan kapasitas inovasi serta,
- Menumbuhkan budaya kompetisi positif dan pembelajaran adaptif di lingkungan pemerintahan.

Dari hasil temuan faktor pendorong baru, maka banyak terjadi perbaikan Inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat diantaranya:

- Dari 103 daftar inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi dan non aplikasi yang terdapat di Kabupaten Bandung Barat kini diintegrasikan dalam dua aplikasi besar yaitu KBB BERKAH *Super Apps* dan SMART KBB yang menaungi berbagai kebutuhan pelayanan publik berbasis Inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat.
- Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat sebagai dinas yang bertanggung jawab terhadap semua program inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik melakukan efisiensi dengan memaksimalkan tenaga ahli internal dan memangkas pihak ketiga dalam pelaksanaan setiap inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik Kabupaten Bandung Barat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan Kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti memberikan saran dalam konteks akademik sebagai kontribusi professionalism birokrasi dari segi keilmuan dan saran praktis yang dapat menjadi masukan bagi pihak Pemerintah dalam pelaksanaan berbagai inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat sebagai berikut:

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini memiliki keterbatasan baik dari aspek metodologi maupun aspek sumberdaya (waktu, tenaga dan materi), maka bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk:

1. Melakukan penelitian mengenai inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi maupun non aplikasi lebih mendalam dan detail dari segi teori, faktor pendorong, faktor kritis daerah ataupun parameter lain selain yang ada pada penelitian ini, karena sifat teknologi yang selalu berkembang, maka penelitian mengenai inovasi ini harus terus dilakukan sesuai dengan perkembangan teknologi di setiap periodesasinya.
2. Disarankan kepada pemeliti lain agar dapat mengkaji *novelty* dari aspek lain sebagai pelengkap dari berbagai penelitian yang sudah dilakukan agar inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Kabupaten Bandung Barat semakin optimal.

5.2.2 Saran Praktis

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini mendapatkan berbagai temuan yang dapat dijadikan saran praktis bagi pemerintah Kabupaten Bandung Barat berdasarkan dari analisa Dorongan Inovasi Teknologi Informasi Komunikasi (*Technology Push*) serta Faktor Kritis Inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat diantaranya:

1. Pada Aspek Kepemipinan, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat memerlukan sebuah aspek politik jelas yang berbasis regulasi untuk menjalankan program inovasi yang sudah berjalan baik dapat dilanjutkan agar lebih baik sangat diperlukan.
2. Pada Aspek Pengembangan Budaya Inovasi diperlukan perubahan gaya birokrasi yang kaku agar lebih fleksibel disesuaikan dengan tuntutan kebutuhan zaman dan teknologi.
3. Rendahnya budaya kerja serta budaya belajar di OPD lain, sehingga diperlukan Peningkatan kualitas sumber daya ahli yang mengerti IT pada setiap OPD agar proses adaptasi setiap inovasi teknologi informasi dan komunikasi dapat berjalan dengan baik di internal pegawai.
4. Pada Aspek Pegawai Terdidik dan Terlatih pihak Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik yang merupakan dinas penanggung jawab setiap inovasi perlu melakukan terus peningkatan kualitas sumber daya ahli di bidang *programmer* yang masih terbatas agar setiap program digitalisasi dapat berjalan dengan optimal. Karena keterbatasan ahli di

bidang IT ini membuat ketimpangan antara kebutuhan layanan dan tenaga ahli yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. Hal ini menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan dari setiap periodenya.

5. Pihak pemerintah perlu menciptakan lingkungan kerja kompetitif dengan berbagai penghargaan sebagai bentuk motivasi terhadap kompetensi pegawai untuk meningkatkan motivasi dalam budaya kerja dan budaya belajar agar tercipta lingkungan kerja yang inovatif dan berdaya saing.

5.2.2 Saran Kebijakan

1. Disarankan kepada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat untuk lebih gencar mengenai sosialisasi *tools* inovasi teknologi informasi dan komunikasi publik berbasis aplikasi maupun non aplikasi yang telah diciptakan secara pentahelix bersama seluruh lapisan *stakeholder* agar informasi dapat lebih menyeluruh dan masyarakat dapat menggunakan pelayanan publik yang lebih cepat, akuntabel dan transparan.
2. Disarankan kepada Bupati Kabupaten Bandung Barat agar memperhatikan aspek motivasi dan budaya kerja pegawai pemerintah Kabupaten Bandung Barat dengan melakukan perhatian khusus dengan meningkatkan sumber daya ahli di bidang teknologi di semua OPD, dan membuat sebuah regulasi khusus berupa *reward and punishment* sebagai pemicu motivasi bagi para pegawai pemerintah daerah

Kabupaten Bandung Barat agar dapat bersaing dengan daerah daerah lain berkaitan dengan inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik.

3. Disarankan kepada Bupati Kabupaten Bandung Barat agar membuat akselerasi percepatan digitalisasi pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi publik yang menunjang dari segi penganggaran, infrastruktur teknologi serta fasilitas internet yang memadai hingga pelosok yang masih tertinggal dari segi kemajuan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Almasdi, dan Jusuf Suit. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Alisyahbana, I. (1980). *Teknologi dan Perkembangan*. Jakarta: Yayasan Idayu.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arsyad, Azhar. (2007). *Media Pembelajaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Atik, dan ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azmi, Yan. (2009). *Pengertian Informasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagong, Suyanto. (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Bangun, Wilson. (2012). *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Jakarta: Erlangga.
- Candra Wijaya, Muhamad Rifai. (2016). *Dasar-dasar manajemen (Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien)*. Medan: Perdana Publishing.
- Denhardt. (2003). *The Public Service: Serving, not Steering*. London, England: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, Onong Uchjana. (2002). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Effendi, Onong Uchjana. (2004). *Dinamika Komunikasai*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fauziah dan Hedwig, R. (2010). *Pengantar Teknologi Informasi*. Bandung: Maura Indah.
- Fayol, Henry. 2010. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Elex Media.
- Falih Suaedi, Bintoro Wardianto. (2010). *Revitalisasi administrasi negara: reformasi birokrasi dan e-governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gaol L, Jimmy. (2014). *A to Z Human Capital: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Hadi Prabowo, Dadang Suwanda, Wirman Syafri, (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo. (2011). *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Harbani, Pasolong. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harianja, Marihot Tua Efendi. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Harits, Benyamin. (2002). *Paradigma Baru Dimensi-Dimensi Prima Administrator Publik*. Bandung: Insani Press.
- Hasibuan, H. Malayu S. P. (2003). *Manajemen (Dasar, Pengertian dan Masalah). Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Henry, Nicholas. (1988). *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan*. Terjemahan: Luciana D. Lontoh. Jakarta: Rajawali.
- Herman, Sofyandi. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Herry Irawan & Puspita Kencana Sari. (2013). *Bisnis Informasi, Cetakan Pertama*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.

- Holmes, Douglas. (2001). *E-Gov, EBusiness Strategies fot Government*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Ibrahim, Amin. (2011). *Pokok-Pokok Administrasi Publik Dan Implementasinnya*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi)*. Yogyakarta: Andi.
- Jamarah, Syaiful Bahri. (2017). *Manajemen Madrasah*. Banjarmasin: Dosen UIN Antasari.
- Jogiyanto. (2008). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- John W. Creswell. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches 4th edition*. Sage: Los Anglese.
- Keban, Yeremias T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori danIsu*. yogyakarta: Gava Media.
- _____. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gavamedia.
- Kettle, Donald F. (2002). *The Transformation of Governance: Public Administration for Twenty-First Century America*. Baltimore and London: The Johns Hopkins University Press.
- Kusrini & Andri Koniyo. (2007). *Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi Dengan Visual Basic Dan Microsoft Sql Server*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Lexy J. Moleong. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lucas, Henry J. (2000). *Information Technology for Managemen*. McGraw-Hill.
- Mathis Robert, Jackson John. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba empat.
- _____. (2006). *Human Resources Development (Track MBA series/terjemahan)*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Mendra wijaya, Ruzli Isa, Dyah Mieta Setiawaty, Syahril Ramadhan. (2024). *Buku Referensi Ilmu Pemerintahan “Inovasi Dalam Tatakelola Pemerintahan”*. Kota Medan: PT Media Penerbit Indonesia.

- Meutia, Intan Fitri. (2017). *Reformasi Administrasi*. Bandar Lampung: CV Anugrah Utama Jaya
- Miarso. (2007). *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*. Jakarta. Pustekom Dinas.
- Moeliono, M Anton. (1993). *Tata bahasa Baku Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya.
- M. Suryanto. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi Untuk Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mu'ah, (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Taman Sidoarjo.
- Muktiyo Widodo, Prihantoro Edy, Mukodim Didin. (2023). *Komunikasi Publik, Masalah-Masalah Strategik*. Depok: Penerbit Gunadarma.
- Mulyana, Deddy. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munir. (2010). *Kurikulum Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Nazaruddin. (2008). *Manajemen Teknologi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ndraha, Taliziduhu. (1999). *Pengantar Teori Pengembangan sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Osborne David, Ted Gabler, (1996). *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Pustaka Binawan Pressindo
- Putri, Raras (2016). *Kualitas Pelayanan Pulik Pasca Pemekaran Kecamatan*. Jurnal Administratio.

- Panggabean, M S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rerung, Rintho Rante. (2018). *E-Commerce (Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi), Cetakan Pertama*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Rosenbloom, D.H. & Kravchuk, R.S. (2005). *Public administration: understanding management, politics and law in the public sector*. Ed. Ke6. Singapore: McGraw Hill.
- R. Supomo dan Eti Nurhayati. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Yrama Widya.
- Rulam Ahmadi. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rusli, Budiman. (2014). *Isu-Isu Krusial Administrasi Publik Kontemporer*. Bandung: lepsindo.
- Rusman dkk. (2013). *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Santosa, Pandji. (2009). *Adiministrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governnace*. Bandung: Refika Asitama.
- Schermerhorn, John R. (1996). *Manajemen Buku 1 Edisi bahasa Indonesia Management 5e*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, cetakan kedua*. Bandung: Mandar Maju.
- Sherwood, Dennis. 2002. *Smart Things to Know about Innovation & Creativity*. Jakarta: Elex Media komputindo
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sofyandi, Herman. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Solihin, Ismail. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Erlangga.

- Suryani, T. (2008) *Perilaku Konsumen; Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syafiie, Djamaludin, Supardan. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafri, Wirman, dan Alwi. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Press Jatinangor.
- Syahrul Ibad, Mochamad Chazienul Ulum (2023). *Inovasi Pelayanan Publik*. Malang. PT Bumi Puthuk Shankara.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sujatmiko, Eko. (2012). *Kamus Teknologi Informasi Dan Komunikasi*. Surakarta: Aksarra Sinergi Media.
- Sumarsono, Sonny. (2003). *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunarto, Kamanto. (2004). *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Suryani, T. (2008) *Perilaku Konsumen; Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutarman. (2009). *Pengantar teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutaryo. (2005). *Sosiologi Komunikasi, Perspektif Teoritik*. Yogyakarta: Arti bumi Itaran.
- Sutopo, H.B. (2002). *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Tehubijuluw Zacharias, Florentina Ratih Wulandari dan Andri Iskandar. (2025). *Administrasi Publik dan Teknologi Informasi*. Jakarta: CV. Green Publisher Indonesia

- Torang, Syamsir. (2013). *Organisasi dan Manajemen. Cetakan Kesatu*. Bandung: CV Alfabeta.
- Vardiansyah, Dani. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Veithzal Rivai. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi ke 6*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahab, Abdul Solihin. (1997). *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wulandasari, Fitri. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gerbang Media.

PENELITIAN:

- Angkawijaya, Tb Anis. (2019). *Model Collaborative Governance Dalam Implementasi Program Quick Wins Bidang Lalu Lintas di Kota Bandung*. Program Doktor Ilmu Sosial. Bidang Kajian Ilmu Administrasi Publik. Program Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.
- Chrisnawati, D., dan Tjahjanto, S. (2002). *Analisa Eksperimental Pengaruh Penambahan Serat Kain Sintetis Pada Perilaku Tekan dan Tarik Beton Konvensional*. Semarang: Jurusan Teknik Sipil Universitas Diponegoro.
- Febrianda, Lis. (2009). *Rekonstruksi Regulasi Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Oleh Birokrasi Pemerintahan Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Muhammad Irvan Nur Iva. (2021). *Disertasi Jaringan Kebijakan Publik: Studi Kasus Pertukaran Jaringan Dalam Implementasi Kebijakan Diversifikasi Pangan Di Sulawesi Selatan*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Veranita, Mira. (2022). *Model Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Business Process Reengineering Di PT Pos Indonesia*. Program Doktor Ilmu Sosial Bidang Kajian Ilmu Administrasi Publik. Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.
- Seesar, Yolivia Astrianiez. (2010). *Perbandingan Implementasi Insourcing, Cosourcing, dan Outsourcing dalam Pengembangan Sistem Informasi*. Bogor: Magister Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor.

Wasdi. (2018). *Model Karakteristik Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis*. Program Doktor Ilmu Sosial Bidang Kajian Ilmu Administrasi Publik. Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung.

JURNAL:

Amri. (2016). *Komunikasi Dalam Menunjang Terwujudnya Makassar Sebagai "Smart City"* Jurnal Komunikasi KAREBA.

Amri, Saiful. Dkk. (2016). *Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Karyawan Pt Aditec Cakrawiyasa Semarang*. Semarang: Journal of Management. Vol 2. No 2.

Andi Syamsul dan Achmad Nurmadi. *Adopsi Inovasi Teknologi Dalam E-Government (Studi Kasus: Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang)*. Yogyakarta: Student at Master of Government Affairs and Administration Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia 2 Lecturer at Master of Government Affairs and Administration Universitas Muhammadiyah.

Apriani, Fajar. (2020). *"Menciptakan Pemimpin Yang Melayani."* Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, vol. 1, no. 1, 21 Jul. 2015, pp. 108-120. Bhagya, Tombak Gapura. Pengaruh Profesionalisme Birokrasi Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Pelayanan Sosial Dasar Setda Jabar Program Studi Teknik Industri Universitas Bandung Raya. Decision: Jurnal Administrasi Publik Universitas Psundan. Vol. 2no. 1 Maret 2020

Atreya, Binod dan Anona, Armstrong. (2002). *A Review of the Criticisms and the Future of New Public Management*. Working Paper 2002.

Bachri, B. S. (2010). *Menyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*. Jurnal Teknologi Pendidikan, X(1), hal 46-62.

Bustomi Thomas. (2009). *Menakar Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bandung*. Jurnal Humanitas. Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial. Vol, 1, No. 2. Universitas Pasundan Bandung. ISSN 1693-2358.

Fang, Zhiyuan. (2022). *"E-government in Digital Era: Concept, Practice, and Development"*, International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol 10, No. 2

- Ismail Darimi. (2017). *Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Efektif*. Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, Vol. 1, No. 2
- Khikmatul Islah. (2018). *Jurnal Tentang Peluang Dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data Untuk Mengintegrasikan Pelayanan Publik Pemerintah*. Jakarta: STIAMI.
- Kukuh, Andri Aka. (2017). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Sebagai Wujud Inovasi Sumber Belajar Di Sekolah Dasar*. Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Sekolah Dasar, Vol. 1 No. 2a.
- Lia Muliawaty. (2019). *Peluang Dan Tangtangan Sumber Daya Manusia Di Era Disrupsi Kebijakan*. DECISION: Jurnal Administrasi Publik. Ilmu Administrasi Negara Universitas Pasundan Bandung. ISSN 1829-5762.
- Lia Muliawaty & Shofwan Hendryawan. (2020). *Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)*. Jurnal Ilmu Administrasi Volume 11, Nomor 2, Juni 2020 E-ISSN: 2656-2820 P-ISSN 1829-5762
- Mahmudi. (2003). *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*. Sinergi: Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 6 No. 1
- Mardiasmo. (2006). *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance*. Jurnal Akuntansi Pemerintahan.
- Masykur Wiratmo. (2003). *Berbagai Teori Mengenai Perkembangan Teknologi*. Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada JSB No. 8 Vol. 1 Th. 2003 ISSN: 0853 – 7665
- Mendra wijaya, Ruzli Isa, Dyah Mieta Setiawaty, Syahril Ramadhan. 2024. *Buru Referensi Ilmu Pemerintahan “Inovasi Dalam Tatakelola Pemerintahan”*. Kota Medan. PT Media Penerbit Indonesia.
- Obeng, Yunus Jackson. (2005). *Penggunaan Media Internet Dalam Pengawasan Masyarakat Terhadap Praktek Birokrasi di Kota kupang*. Jurnal Administrasi Pemerintah Daerah Kupang.
- Rahmawati, Diana. 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi*. Jurnal Ekonomi dan Pendidikan Vol. 5 No. 1, April. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Renyarosari Bano Seran, Elia Sundari, Muinah Fadhila. (2023). *Strategi Pemasaran yang Unik: Mengoptimalkan Kreativitas dalam Menarik*

Perhatian Konsumen. Jurnal Mirai Management Volume 8 Issue 1 (2023)
Pages 206 - 211

Riki Satia, Melawati Fitri, (2019). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung*. Jurnal Administrasi Publik. Universitas Pasundan Bandung

Rizkya, Ovie Maha Putra, Soesilo Zauhar, Siti Rochmah. (2013). “*Innovative Government Pada Pdam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*” jurnal administrasi publik, Vol. 1, No. 5. Malang: Universitas Brawijaya.

Robbins, and Timothy A. J. (2015). *Perilaku Organisasi Buku 1, Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.

Sitna Hajar Malawat. (2021). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp> ISSN: 2775-0590 (online) ISSN: 2665-3856 (Print) Vol.3 No. 1 2021 Hal.30 – 35 *Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi Guna Mewujudkan Konsep Smart City Di Kota Banjarmasin*: FiSIP Universitas Islam Kalimantan MAAB Banjarmasin.

Thomas Bustomi, Andre Ariesmansyah, Asep Kusdiman. (2022). *Partisipasi Publik Dalam Collaborative Governance Pada Program Sister City Bandung Dan Jepang Dalam Menanggulangi Sampah Di Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Administrasi Volume 13, Nomor 1, Januari 2022 E-ISSN: 2656-2820 P-ISSN 1829-5762

ARTIKEL:

Erlisa Dwi Ananda, “Pemanfatan Teknologi Informasi”, 5. <https://journal.unair.ac.id>.

Kominfo. (2020). Hasil Survei PBB, eGovernment Indonesia Naik Peringkat. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/30024/hasil-surveibbegovernmentindonesia-naik-peringkat/0/artikel>.

WEBSITE

<https://diskominfotik.bandungbaratkab.go.id/content/tupoksi>. 2019. Diakses pada tanggal 1 september 2022 pada pukul 15.55 WIB

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Negeri Sipil. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor Se-39/PJ.23/1984. Tenaga Ahli Atau Persekutuan Tenaga Ahli Dalam Pengenaan PPH Pasal 21 (Seri PPH Pasal 21-12)

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Daftar Aplikasi Teknologi Informasi Komunikasi
Seluruh Perangkat Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2021

No	Nama Aplikasi	Deskripsi Singkat	Pengelola Server	Sumber Informasi	Unit Kerja yang Mengoperasikan	Jenis Akses
1	2	3	4	5	6	
1	Jaringan Dokumen Informasi Hukum (JDIH)	Aplikasi yang berfungsi untuk sarana pemberian pelayanan informasi hukum dan produk hukum yang dapat diakses oleh ASN maupun masyarakat umum diwilayah Kabupaten Bandung Barat	CV. DM	Diskominfotik	Bagian Hukum, Sekretariat Daerah	Web
2	Sistem Aplikasi Layanan Umum Perikatan Hibah Daerah (Si-Lumpat NPHD)	Aplikasi yang berfungsi untuk mengetahui capaian tahapan proses Naskah Perjanjian Hibah Daerah (NPHD) yang berlangsung mulai dari proses awal pengajuan hingga NPHD ditandatangani.	CV. DM	Diskominfotik	Bagian Hukum, Sekretariat Daerah	Web
3	E-Formasi	Aplikasi dari Pemerintah Pusat yang berfungsi sebagai media pengusulan formasi CPNS yang mencakup analisi jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, bezetting pegawai, dll	Kementrian PANRB	Diskominfotik	Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah	web

4	Sistem Monev Anjab (SIMONA)	Aplikasi dari Pemerintah Pusat yang berfungsi sebagai media monitoring dan evaluasi penyusunan analisis jabatan dan pemberian tambahan penghasilan pegawai.	Kementrian dalam Negeri	Diskominfo	Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah	web
5	Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (E-SAKIP reviu)	Aplikasi dari Pemerintah Pusat yang berfungsi sebagai media penyampaian Laporan Kinerja dan Dokumen Kabupaten Bandung Barat.	Kemenpan RB	Diskominfo	Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah	Web, Mobile Web+J67
6	Si-Mobile	Aplikasi yang berfungsi sebagai tempat agi SKPD di Kabupaten Bandung Barat untuk mengajukan paket pengadaan tender atau lelang ke Bagian Pengadaan Barang dan Jasa dengan berbagai syarat dan ketentuannya. Simobile juga berfungsi sebagai aplikasi penilaian kinerja oleh Pejabat Pembuat Komitmen (PKK) kepada penyedia yang telah selesai melaksanakan pekerjaan atau kontraknya, User: Pejabat Pembuat Komitmen, pokja pemilihan.	Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Sekretariat Daerah	Diskominfo	Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah	web

7	Pakar Reporting System (PARIS)	Aplikasi yang berfungsi untuk membantu pimpinan dalam mengambil keputusan di bidang barang dan jasa di kabupaten bandung barat melalui sebuah laporan yang dapat dipercaya (reliability), cepat (responsiveness) dan memberikan informasi yang pasti (assurance), User: Pejabat pembuat komitmen, pokja pemilihan, penyedia, publik.	Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Sekretariat Daerah	Diskominfo	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa, Sekretariat Daerah	Web
8	Helpdesk Online System (HONEST)	Aplikasi yang berfungsi sebagai layanan tanya jawab (chatting) mengenai kendala atau masalah tentang pengadaan barang dan jasa di Kabupaten Bandung Barat yang ditemui baik dari pihak SKPD maupun penyedia, User: Penyedia, SKPD.	Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Sekretariat Daerah	Diskominfo	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa, Sekretariat Daerah	
9	Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SiRUP)	Aplikasi yang berfungsi sebagai sarana atau alat untuk mengumumkan Rencana Umum Pengadaan dengan tujuan mempermudah PA/KPA di K/L/D/I dalam mengumumkan Rencana Umum Pengadaan, User: Pengguna anggaran, pejabat pembuat komitmen.	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah	Diskominfo	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa, Sekretariat Daerah	Web
10	Procurement For Effectivity Comfortability and Security (PERFECT)	Aplikasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan tata kelola pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa dengan menata sarana dan prasarana dalam rangka mendukung keefektifan, kenyamanan, dan keamanan dalam melaksanakan layanan pengadaan barang/jasa. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan kualitas layanan pengadaan	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	Diskominfo	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah	

		barang/jasa dapat menjadi jauh lebih baik dan lebih berkualitas.				
11	AKUR MOBILE (SIPRTLH)	Aplikasi AKUR MOBILE berisikan database rumah tidak layak huni di wilayah Kabupaten Bandung Barat yang sudah direhabilitasi maupun yang belum direhabilitasi. Database tersebut dapat menjadi acuan dalam penanganan layanan rehabilitasi rumah tidak layak huni.	Dinas Perumahan & Permukiman	Diskominfo	Dinas Perumahan dan Permukiman	mobile app
12	Sistem Informasi Sarana Prasarana Desa (E-SARPRAS Desa)	Aplikasi yang digunakan untuk membantu pemerintah desa, kecamatan, serta Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam pengelolaan bantuan keuangan desa yang disalurkan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat kepada 165 desa di wilayah Kabupaten Bandung Barat, khususnya dalam perencanaan alokasi anggaran, pencairan bantuan keuangan, dan monitoring evaluasi bantuan keuangan. Melalui aplikasi e-Sarpras Desa dapat dihasilkan informasi umum, arsip digital dokumen kelengkapan administrasi, serta database data pembangunan fisik desa dari berbagai sumber dana.	Domnesia Provider Cloud Web Hosting Indonesia (PT D)	Diskominfo	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	
13	DATN SATPOL	Aplikasi terkait data dan informasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten/ Kota di Provinsi Jawa Barat	Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jabar	Diskominfo	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	

14	SINTELPOL SATPOL JABAR	Aplikasi terkait sina dan informasi Jatuan Polisi Pamong Praja Kabupaten/ Kota di Provinsi Jawa Barat	Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jabar	Diskominfotik	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	
15	Sistem Persuratan Digital (Sisperdi)	Kegiatan ini dimaksudkan untuk membangun sistem persuratan elektronik yang memungkinkan alur distribusi disposisi, dan hal-hal lain yang terkait surat menyurat di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat yang dilaksanakan secara langsung, seketika, dan simultan sehingga membuat tata kelola persuratan menjadi lebih efektif dan efisien	Bagian Umum Sekretariat DPRD	Diskominfotik	Sekretariat DPRD	
16	ATISISBADA (Aplikasi Teknologi Informasi Siklus Barang Daerah)	Aplikasi terkait pengelolaan Barang Milik Daerah	PT. LA	Diskominfotik	Badan Pengelola Keuangan Daerah	Web
17	Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Asli Daerah Next Generation (SIMPAD NG)	Aplikasi terkait penatausahaan pendapatan dan pelaporan yang terdiri dari beberapa jenis pajak daerah diantaranya pajak Hotel, Hiburan, Restoran, Parkir, Air tanah, Mineral, Reklame, dan Pajak Penerangan Jalan.	Badan Pengelola Keuangan Daerah	Diskominfotik	Badan Pengelola Keuangan Daerah	
18	Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD)	Aplikasi terkait seluruh proses pengelolaan keuangan daerah mulai dari penganggaran, pelaksanaan/ penatausahaan dan pertanggungjawaban	Badan Pengelola Keuangan Daerah	Diskominfotik	Badan Pengelola Keuangan Daerah	

19	Sistem Informasi Manajemen Gaji (SIMGAJI)	Aplikasi penggajian yang dibangun PT. Taspen (Persero) yang berfungsi untuk pengelolaan data gaji PNS Daerah pada Pemerintah Provinsi/ Kabupaten/ Kota melalui Teknologi Informasi yang dapat diakses dan terintegrasi dengan unit kerja, dapat menyajikan data secara akurat dan tepat	PT Taspen	Diskominfo	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah	
20	E-Jkn	Aplikasi yang berfungsi untuk melakukan proses pengelolaan keuangan Puskesmas JKN mulai dari penganggaran, pelaksanaan/ penatausahaan dan pertanggungjawaban	Badan Pengelola Keuangan Daerah	Diskominfo	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah	
20	E-Jkn	Aplikasi yang berfungsi untuk melakukan proses pengelolaan keuangan Puskesmas JKN mulai dari penganggaran, pelaksanaan/ penatausahaan dan pertanggungjawaban	Badan Pengelola Keuangan Daerah	Diskominfo	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah	
21	E-BLUD	Aplikasi yang berfungsi untuk melakukan proses pengelolaan keuangan BLUD mulai dari penganggaran, pelaksanaan/ penatausahaan dan pertanggungjawaban	PT U	Diskominfo	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah	Web
22	SIM PBB	Aplikasi terkait dengan pelayanan, pendataan, penetapan, penagihan objek Pajak Bumi dan Bangunan	Badan Pengelola Keuangan Daerah	Diskominfo	Badan Pengelolaan keuangan Daerah	Web
23	SIM BPHTB	Aplikasi terkait dengan pelayanan, verifikasi, validasi dan informasi Nilai Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	Badan Pengelola Keuangan Daerah	Diskominfo	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah	web

24	Sistem Informasi Geografis (SIG)	Aplikasi yang digunakan untuk memasukkan, menyimpan, memanggil kembali, mengolah, menganalisis dan menghasilkan dan bereferensi geografis atau data geospasia	Badan Pengelola Keuangan Daerah	Diskominfo	Badan Pengelola Keuangan Daerah	
25	SI SDM	Aplikasi terkait pendataan biodata SDM untuk internal pemerintahan	Kementerian Kesehatan	Diskominfo	Dinas Kesehatan	Web
26	RENBUT	Aplikasi terkait rencana kebutuhan untuk pendataan tupoksi/ evaluasi jabatan	Kementerian Kesehatan	Diskominfo	Dinas Kesehatan	Web
27	E-Profil	Aplikasi terkait pelaporan data bulanan dari Dinas Kesehatan ke Provinsi	Dinkes Prov Jawa Barat	Diskominfo	Dinas Kesehatan	
28	SIKDA	Aplikasi terkait pelaporan rekam media puskesmas	Kementerian Kesehatan	Diskominfo	Dinas Kesehatan	Web
29	KOMDAT	Aplikasi terkait pelaporan data bulanan dari Dinas Kesehatan ke Provinsi	CV. DM	Diskominfo	Dinas Kesehatan	
30	SIRS ONLINE	Aplikasi untuk memantau laporan dan kondisi rumah sakit ke pusat	RSUD Cililin	Diskominfo	Dinas Kesehatan	
31	Sistem Aplikasi Satker (SAS)	Aplikasi terkait pencairan SP2D	Kementerian Keuangan	Diskominfo	Badan Pengelola Keuangan Daerah	
32	Sistem Akuntansi Instansi Berbasis Akrua (SAIBA)	Aplikasi terkait penatausahaan Laporan Realisasi Keuangan	Kementerian Keuangan	Diskominfo	Badan Pengelola Keuangan Daerah	
33	E REKON	Aplikasi terkait penyusunan Laporan Rekonsiliasi Keuangan	Kementerian Keuangan	Diskominfo	Badan Pengelola Keuangan Daerah	
34	SMART DJA	Aplikasi terkait Laporan Capaian Output	Kementerian Ketenagakerjaan	Diskominfo	Dinas Tenaga Kerja	

35	SIPENTA	Aplikasi terkait Laporan Hasil Kegiatan	Kementrian Ketenagakerjaan	Diskominfo	Dinas Tenaga Kerja	
36	E-Monev	Aplikasi terkait penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi	Kementrian Ketenagakerjaan	Diskominfo	Dinas Tenaga Kerja	
37	Sistem Informasi Manajemen Perencanaan, Penganggaran dan Pelaporan (SIMRAL)	Sistem informasi yang berfungsi untuk menunjang proses manajemen pengelolaan perencanaan penganggaran dan pelaporan keuangan daerah, Sistem ini merupakan aplikasi umum berbagi pakai dari Kabupaten Banyuwangi.		Hasil Survey Diskominfo	Seluruh SKPD	Web
38	Sistem Informasi Hibah dan Bansos Online	Sistem informasi ini dibangun guna memangkas proses pengajuan hibah bansos menjadi lebih singkat, lebih mudah, akurat dan transparan. Sistem ini merupakan aplikasi umum berbagi pakai dari Kota Bandung.		Hasil Survey Diskominfo	Seluruh SKPD	Web
39	Aplikasi Presensi dan Absensi (SMART)	Aplikasi ini merupakan aplikasi untuk perekaman data absensi pegawai di Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Bandung Barat.		Hasil Survey Diskominfo	Seluruh SKPD	Web
40	Aplikasi KBB <i>Quick Response</i>	Aplikasi berbasis web ini dibuat guna menampung pencatatan, pendistribusian dan pelaporan pengaduan dan aspirasi masyarakat.		Hasil Survey Diskominfo	Seluruh SKPD	Web

41	Aplikasi Perizinan Online	Aplikasi berbasis web dan Open Source ini dibuat guna membantu masyarakat dalam mengurus perizinan secara cepat dan tepat serta pelayanan yang transparan. Sistem ini merupakan aplikasi umum berbagi pakai dari Kota Bandung.		Hasil Survey Diskominfo	DPMPSTP, Dinas Kesehatan, DPUPR,	web, mobile web
42	Aplikasi Pengaduan Layanan Diskominfo (PLASTIK)	Aplikasi ini dibuat untuk mempercepat pengaduan layanan perbaikan jaringan dan perbaikan aplikasi dari Perangkat Daerah di Kabupaten Bandung Barat		Hasil Survey Diskominfo	Seluruh SKPD	Web
43	Aplikasi Web Profile Diskominfo KBB	Web profile ini dibuat guna mempermudah dalam menyalurkan informasi-informasi yang berkaitan dengan kegiatan Diskominfo.		Hasil Survey Diskominfo		Web
44	Aplikasi <i>e-Audit</i>	Aplikasi ini dibuat untuk mempermudah pelaksanaan pemeriksaan laporan keuangan		Hasil Survey Diskominfo	Seluruh SKPD	Web
45	Aplikasi Monitoring Aplikasi (MONA)	Aplikasi ini dibuat guna memonitoring aplikasi yang berjalan, baik yang dibuat oleh Diskominfo maupun pihak ketiga.		Hasil Survey Diskominfo	Diskominfo	Web
46	Website Kabupaten Bandung Barat	Website ini dibuat sebagai wadah untuk mempermudah masyarakat dalam mencari berbagai informasi dan pelayanan yang ada di Kabupaten Bandung Barat		Hasil Survey Diskominfo		Web
47	Sistem Informasi Pengaduan Perizinan Terpadu (SIPINTER)	Aplikasi berbasis web ini dibuat guna menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat terkait perizinan dengan media web perizinan, sms, email dan whatsapp		Hasil Survey Diskominfo		Web

48	Aplikasi <i>Smart City</i> KBB	Aplikasi berbasis android ini dibangun guna memberikan informasi kepada masyarakat secara interAktif.		Hasil Survey Diskominfo		Mobile
49	Aplikasi Kinerja Aparatur (AKUR)	Aplikasi ini dibuat untuk mencatat, verifikasi dan pelaporan kinerja masing-masing individu yang terhubung dengan kinerja atasan sesuai visi dan misi Kabupaten Bandung Barat.		Hasil Survey Diskominfo	Seluruh SKPD	Web
50	Aplikasi Open Data KBB	aplikasi yang bertujuan untuk menginformasikan data – data statistik sektoral yang ada di Kabupaten Bandung Barat serta bisa di akses oleh publik.		Hasil Survey Diskominfo		web
51	Aplikasi Implementasi Portal <i>e-Government</i> (Portal Website SOBAT ASN BKPSDM (Kabupaten Bandung Barat)	Aplikasi ini merupakan portal yang berisikan pintasan aplikasi layanan yang ada di BKPSDM		Hasil Survey Diskominfo	Seluruh SKPD	Web
52	Arsip Digital (<i>e-Office</i>)	Aplikasi ini dibuat guna mempercepat pendistribusian surat menyurat Perangkat Daerah di lingkungan Kabupaten Bandung Barat, serta mengurangi penggunaan kertas.		Hasil Survey Diskominfo	Seluruh SKPD	Web
53	Aplikasi PIK (Info Covid19)	Aplikasi ini dibuat untuk menginformasikan perkembangan kasus Covid 19 di Wilayah Kabupaten Bandung Barat		Hasil Survey Diskominfo		Web
54	Absensi <i>Mobile Apps</i> (SMART)	Aplikasi ini dibuat guna menghemat biaya pengadaan dan perawatan barang, pemantauan secara realtime, perhitungan jam lebih akurat, serta rekapitulasi data lebih mudah		Hasil Survey Diskominfo	Seluruh SKPD	Mobile

55	Aplikasi Web KBB (<i>Mobile Best View</i>)	Aplikasi ini dibuat agar mempercepat penyebaran informasi yang terdapat di website resmi Kabupaten Bandung Barat dan dapat di akses dimanapun.		Hasil Survey Diskominfo		Mobile
56	Aplikasi Koordinasi SPBE	Pembuatan aplikasi ini bertujuan untuk mengkoordinasikan layanan elektronik Perangkat Daerah di KBB dan Diskominfo		Hasil Survey Diskominfo	Seluruh SKPD	Web
57	Aplikasi SIGAP (Sistem Informasi Geografis Informasi Peta) Bencana	Pembuatan aplikasi ini bertujuan untuk memberikan informasi terkait bencana yang ada di KBB		Hasil Survey Diskominfo		Web
58	Aplikasi Informasi Pariwisata (Visit KBB)	Pembuatan aplikasi ini bertujuan untuk memberikan informasi dan menerima <i>feedback</i> terkait pariwisata yang ada di KBB		Hasil Survey Diskominfo		Web
59	WEBISTE DPRD	Menyajikan informasi seputar aktifitas Dewan, Profil, Fraksi Partai, Komisi, Badan DPRD serta Sekretariat DPRD		Hasil Survey Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	KASUBAG HUMAS, Protokol dan Publikasi	WEB
60	SMART RENJA DPRD	Standarisasi format rencana kerja/program kerja, format materi rapat/hasil rapat, format materi kunker/hasil kunker dan Standarisasi Laporan Kinerja, Standarisasi penomoran risalah rapat/hasil kunker		Hasil Survey Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	KASUBAG Perisadangan. Fasilitasi Pengawasan, Fasilitasi Penganggaran	WEB, MOBILE APP
61	SIVESPA	Memfasilitasi dalam pengelolaan keuangan pada sekretariat DPRD		Hasil Survey Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	BAGIAN Perencanaan dan Keuangan	

62	SIDATAL	Memfasilitasi data kepegawaian dan anggota DPRD		Hasil Survey Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	KASUBAG Tata Usaha dan Kepegawaian	
63	SISPERDI	Memfasilitasi surat masuk dan keluar di sekretariat DPRD		Hasil Survey Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	KASUBAG Tata Usaha dan Kepegawaian	
64	ABSENSI DIGITAL	Memfasilitasi pengadministrasian absensi kegiatan Anggota DPRD dalam melaksanakan kegiatannya		Hasil Survey Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	Bagian Umum dan Kepegawaian	MOBILE APP
65	SIMPEG	Menampilkan Daftar Riwayat Hidup (DRH) secara terperinci		Hasil Survey BKPSDM	Seluruh OPD (BKPSDM, Dinas Perhubungan, Dinas Sosial, Satpol PP, Dinas Pendidikan, Kecamatan)	Web
66	e-Arsip	Pengelolaan Arsip Secara Digital dan Arsip Kepegawaian		Hasil Survey BKPSDM	Seluruh OPD	Web
67	Layanan Kepegawaian	pengelolaan layanan kepegawaian secara satu pintu berbasis elektronik		Hasil Survey BKPSDM	Seluruh OPD	Web
68	SIMPEG TERINTEGRASI	Penyederhanaan aplikasi pelayanan kepegawaian untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan kepegawaian		Hasil Survey BKPSDM	Seluruh OPD	web
69	SIPD	Mendokumentasikan, mengadministrasikan, serta mengolah data pembangunan daerah		Hasil Survey Badan Perencanaan	Seluruh PD Kab Bandung Barat	WEB

				Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah		
70	Sistem Layanan Administrasi Terpadu	Untuk memudahkan pengelolaan administrasi seperti surat menyurat, kepegawaian, asset, pelaporan kegiatan dari pegawai kepada atasan dan laporan pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan Untuk melakukan kontrol pimpinan terhadap kegiatan para pegawai		Hasil Survey Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	DPMPTSP	silatdpmptsp kbb.online
71	www.priangan.org	Informasi Harga Barang Pokok		Dinas Perindustrian Dan Perdagangan	Bank Indonesia	
72	uml.siimelkbb.id	Data UTTP/ Timbangan untuk transaksi Perdagangan		Dinas Perindustrian Dan Perdagangan	UPT Metrologi KBB	
73	https://metrologi.kemendag.go.id/pelaporan_ttu/web/home	untuk melaporkan pelayanan tera/ tera ulang ke direktorat sebagai data tiap daerah		Dinas Perindustrian Dan Perdagangan	Direktorat Metrologi	
74	e-Porja (Laporan Akuntabilitas Kinerja Intansi Pemerintah)	Dalam Aplikasi ini terdapat fitur fitur untuk mengelola laporan Akuntabilitas Kinerja Intansi Pemerintah		Hasil Survey Dinas Sosial	Seluruh SKPD	Web
75	e-LPPD (Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah)	Dalam Aplikasi ini terdapat fitur fitur untuk mengelola Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah		Hasil Survey Dinas Sosial	Seluruh SKPD	Web
76	MySAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian)	Dalam Aplikasi ini terdapat layanan data untuk meningkatkan akurasi data kepegawaian		Hasil Survey Dinas Sosial	Seluruh SKPD	Web

77	LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik)	Dalam Aplikasi ini terdapat fitur fitur untuk mengelola Data Pengadaan		Hasil Survey Dinas Sosial	Seluruh SKPD	Web
78	SIKS-NG (Sistem Informasi Kinerja-Next Generation)	Dalam Aplikasi ini terdapat fitur fitur untuk mengelola Data DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial)		Hasil Survey Dinas Sosial	Seluruh SKPD	Web dan Mobile web
79	e-bupot	Dalam Aplikasi ini terdapat fitur fitur untuk mengelola Data mengelola Pajak		Hasil Survey Dinas Sosial	Seluruh SKPD	Web
80	SIMAK KBB (Sistem Informasi Analisis Kelembagaan Kabupaten Bandung Barat)	Dalam Aplikasi ini terdapat fitur fitur untuk mengelola Data SIMAK KBB (Sistem Informasi Analisis Kelembagaan Kabupaten Bandung Barat)		Hasil Survey Dinas Sosial	Seluruh SKPD	Web
81	SIMDA (Sistem Informasi Manajemen Daerah)	Dalam Aplikasi ini terdapat fitur fitur untuk mengelola Data SIMDA (Sistem Informasi Manajemen Daerah)		Hasil Survey Dinas Sosial	Seluruh SKPD	Web
82	BJBcorp	Dalam Aplikasi ini terdapat fitur fitur untuk mengelola Data Data Transfer Keuangan		Hasil Survey Dinas Sosial	Seluruh SKPD	Web
83	Pajak DJP online	Dalam Aplikasi ini terdapat fitur fitur untuk mengelola Data mengelola Pajak		Hasil Survey Dinas Sosial	Seluruh SKPD	Web
84	E-SKM	memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik		Hasil Survey SATPOL PP	Seluruh SKPD	Web, Mobile web

85	E-KINERJA			Hasil Survey SATPOL PP	Seluruh SKPD	Web, Mobile web
86	LAPOR KANG HENGKI	Wadah bagi masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi atau keluhan kepada pemerintah		Hasil Survey SATPOL PP	Seluruh SKPD	Web, Mobile web
87	SIPKD90	Informasi pengelolaan keuangan daerah		Hasil Survey SATPOL PP	Seluruh SKPD	Web
88	SISOPAN			Hasil Survey SATPOL PP		
89	SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit)	Untuk menghasilkan data output komputer yang baik, benar, akurat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan setiap unit dalam entri data pelayanan yang dilakukan terhadap pasien.		Hasil Survey Dinas Kesehatan	Dinas Kesehatan dan Rumah Sakit	Web
90	e-logistics	dengan menggunakan system e-logistics, kami bisa menghimpun data dengan baik dan dapat mengotrol pemakaian yang terjadi di puskesmas sehingga dalam pemberian obat dapat disesuaikan dengan pemakaian di puskesmas, output untuk barang keluar yaitu SBBK. serta bisa melihat jejak barang masuk dan keluar dengan baik. expire obat dan sisa obat.		Hasil Survey Dinas Kesehatan	UPT Farmasi	Web
91	SISTEM MONITORING ABSENSI REALTIME	Menu Input data Untuk Melakukan Absensi Setiap Hari Kerja		Hasil Survey Dinas Pendidikan	Dinas Pendidikan	Aplikasi Mobile/ Smartphone

92	DATADIK	Pengelolaan Data Pokok Pendidikan (Meliputi Siswa, PTK, Sarpras)		Hasil Survey Dinas Pendidikan	Dinas Pendidikan	WEB DAN MOBILE WEB
93	SPSE			Hasil Survey Kec. Ngamprah	Pemerintah Daerah	
94	IKM	SIPKD90 membantu pencatatan administrasi Survei kepuasan Masyarakat		Hasil Survey Kec. Batujajar	Pemerintah Daerah	Web, Mobile Web
95	SIAK	(SIAK) adalah suatu sistem informasi yang ditumbuh-kembangkan berdasarkan prosedur-prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan menerapkan sistem teknologi informasi dan komunikasi guna menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia		Hasil Survey Kec. Batujajar	Pemerintah Daerah	Web, Mobile Web
96	SIDILAN	Sistem Daftar Informasi Layanan Online Kabupaten Bandung Barat.		Hasil Survey Kec. Batujajar	Pemerintah Daerah	Web, Mobile Web
97	B-NROL	Aplikasi ini digunakan oleh operator KTP untuk mencetak Blanko KTP		Hasil Survey Kec. Batujajar	Pemerintah Daerah	Web, Mobile Web
98	DUKNIK	Aplikasi ini digunakan untuk pengadministrasian dan menyajikan informasi terkait Data penduduk		Hasil Survey Kec. Batujajar	Pemerintah Daerah	Web, Mobile Web
99	B CARD			Hasil Survey Kec. Batujajar	Pemerintah Daerah	Web, Mobile Web
100	Consolidasi Manual	Aplikasi ini digunakan untuk membantu masyarakat mengaktifkan NIK yang tidak terdaftar		Hasil Survey Kec. Batujajar	Pemerintah Daerah	Web, Mobile Web

101	SPAN Lapor	Aplikasi Layanan Pengaduan Publik		Hasil Survey Kec. Batujajar	Pemerintah Daerah	Web, Mobile Web
102	KBB MART	Aplikasi layanan UMKM publik			PMGS	Mobile Web
103	KBB Merchant	Aplikasi layanan UMKM publik			PMGS	Mobile Web

Sumber: Data Hasil Penelitian Lapangan Diskominfotik, 29 Maret 2024

PEDOMAN WAWANCARA

**MODEL INOVASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN
KABUPATEN BANDUNG BARAT**



**RIZQI GHASSANI (NPM: 199020006)
PROGRAM DOKTOR ILMU SOSIAL
BIDANG KAJIAN ILMU DMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS
PASUNDAN
BANDUNG
2024**

a) Guna memperoleh data mengenai pelaksanaan dan pemanfaatan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, maka diajukan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

a. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu mengenai pentingnya penerapan TIK dalam tata kelola pemerintahan di Kabupaten Bandung Barat?

.....

b. Apakah pemerintah daerah memiliki kebijakan atau pedoman khusus terkait pengembangan TIK (misalnya SPBE, *e-government*, atau aplikasi layanan publik)?

.....

c. Menurut pengamatan Bapak/Ibu seperti apa proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Kabupaten Bandung Barat?

.....

d. Menurut Bapak/Ibu, seberapa besar komitmen pimpinan daerah terhadap penguatan inovasi digital di lingkungan pemerintah?

.....

e. Aplikasi atau sistem digital apa saja yang saat ini digunakan di unit kerja Bapak/Ibu?

.....

f. Apa kendala utama yang dihadapi dalam penerapan aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di unit kerja Bapak/Ibu?

-
-
-
-
- g. Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana arah strategis inovasi TIK di kabupaten ini? apakah lebih difokuskan pada pelayanan publik, administrasi internal, atau integrasi data antar instansi?

.....

.....

.....

b) Guna memperoleh data mengenai faktor-faktor kritis inovasi yang menghambat dalam proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, maka diajukan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- a. Menurut pengamatan Bapak/Ibu sejauh mana pimpinan daerah atau pimpinan OPD berperan dalam mendorong inovasi TIK?

.....

.....

.....

- b. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah terdapat dukungan kebijakan atau visi yang kuat dari pimpinan terhadap digitalisasi?

.....

.....

.....

- c. Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana tingkat kompetensi SDM dalam penguasaan teknologi di lingkungan kerja Bapak/Ibu?

.....

.....

.....

- d. Apakah ada pelatihan rutin atau pendampingan teknis dalam bidang TIK?

.....

.....

.....

- e. Menurut pengamatan Bapak/Ibu kendala apa yang sering muncul terkait adaptasi pegawai terhadap teknologi baru?

-
-
-
-
-
- f. Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana budaya kerja birokrasi memengaruhi proses inovasi TIK?
-
-
-
- g. Menurut pengamatan Bapak/Ibu faktor apa yang membuat budaya inovasi sulit berkembang di instansi Bapak/Ibu?
-
-
-
- h. Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana kondisi infrastruktur TIK (jaringan internet, server, perangkat keras/lunak) di instansi Bapak/Ibu?
-
-
-
- i. Menurut pengamatan Bapak/Ibu Apakah terdapat hambatan administratif atau regulatif dalam penganggaran program digital?
-
-
-
- j. Menurut Bapak/Ibu, apa faktor paling dominan yang menjadi hambatan dalam inovasi TIK di daerah ini?
-
-
-
- c) Guna memperoleh data mengenai dorongan Teknologi (*Technology Push*) yaitu pemodelan proses inovasi teknologi yang didasarkan dari hasil riset dan pengembangan, aspek produksi, aspek pemasaran, dan aspek kebutuhan pasar DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat, maka diajukan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- a. Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana posisi bidang riset dan pengembangan atau tim inovasi teknologi di dalam struktur organisasi DISKOMINFOTIK?

.....

- b. Menurut pengamatan Bapak/Ibu dari mana biasanya ide atau gagasan inovasi TIK di lingkungan DISKOMINFOTIK berasal?

.....

- c. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah inovasi lebih banyak muncul dari kebutuhan masyarakat (*market pull*) atau dari hasil riset dan pengembangan internal (*technology push*)?

.....

- d. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah DISKOMINFOTIK memiliki unit, tim, atau mekanisme khusus untuk melakukan riset dan pengembangan teknologi?

.....

- e. Menurut pengamatan Bapak/Ibu sejauh mana hasil riset internal digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan atau pengembangan aplikasi digital daerah?

.....

- f. Menurut pengamatan Bapak/Ibu teknologi apa saja yang saat ini dikembangkan atau digunakan sebagai hasil dorongan internal?

.....

-
-
- g. Menurut pengamatan Bapak/Ibu adakah kendala dalam tahap implementasi inovasi yang berasal dari hasil penelitian atau teknologi internal?

.....

.....

.....

- h. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apa rekomendasi Bapak/Ibu agar dorongan teknologi (*technology push*) dapat lebih optimal dalam mempercepat digitalisasi pemerintahan Kabupaten Bandung Barat?

.....

.....

.....

- i. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah masyarakat merasakan manfaat langsung dari inovasi yang dilakukan?

.....

.....

.....

d) Guna memperoleh data pemodelan inovasi teknologi yang didasarkan dari hasil riset dan pengembangan DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat, maka diajukan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- a. Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana koordinasi antar-OPD dalam pengembangan dan implementasi inovasi TIK?

.....

.....

.....

- a. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah terdapat tumpang tindih program digital antar instansi?

.....

.....

.....

- b. Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana mekanisme perencanaan dan evaluasi program inovasi TIK di instansi Bapak/Ibu?

.....

.....

-
-
- c. Menurut pengamatan Bapak/Ibu sejauh mana kerja sama dengan pihak eksternal (misalnya perguruan tinggi, swasta, komunitas digital) dalam mendukung inovasi TIK?

.....

.....

.....

- d. Menurut pengamatan Bapak/Ibu faktor eksternal apa yang paling mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan inovasi TIK di daerah?

.....

.....

.....

- e. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah DISKOMINFOTIK memiliki mekanisme monitoring dan evaluasi terhadap inovasi yang telah diterapkan?

.....

.....

.....

- f. Menurut pengamatan Bapak/Ibu apa yang perlu diperbaiki agar proses inovasi di masa depan lebih terstruktur, berkelanjutan, dan adaptif terhadap perubahan teknologi?

.....

.....

.....

- g. Menurut pengamatan Bapak/Ibu model ideal proses inovasi teknologi berbasis riset dan pengembangan yang paling sesuai untuk konteks pemerintahan daerah seperti Kabupaten Bandung Barat?

.....

.....

.....

.....

HASIL WAWANCARA

1. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat

a. Pelaksanaan dan pemanfaatan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat:

- a) Bagaimana pandangan Bapak/Ibu mengenai pentingnya penerapan TIK dalam tata kelola pemerintahan di Kabupaten Bandung Barat?

Sesuai dengan program turunan dari pusat, saat ini kominfo menjadi penanggung jawab terhadap program berbasis teknologi di Bandung Barat. Tentu sangat penting dalam tata laksana pemerintahan. Karena kan sekarang sudah segala suatunya berbasis teknologi terutama di kominfo itu kan ada tiga urusan wajib. Yaitu komunikasi informatika, persndian dan statistik. Jadi kami sangat faham betul bagaimana pentingnya teknologi ini dalam membantu pelaksanaan program di daerah.

- b) Apakah pemerintah daerah memiliki kebijakan atau pedoman khusus terkait pengembangan TIK (misalnya SPBE, e-government, atau aplikasi layanan publik)?

Untuk RPJMD 028-2023 tapi di tahun 2021 itu mengalami perubahan yang menyesuaikan dengan RPJMN dan covid pada saat itu. Sehingga ada beberapa target yang kemungkinan pada saat itu tidak bisa tercapai. Akhirnya dilakukan revisi RPJMD waktu itu. Kebetulan saya itu adalah tim perubahan tim perubahan RPJMD yang dulu sklala prioritasnya itu ada sebelas menjadi tiga belas karena di situ ada penyesuaian RPJMN dengan covid. Dan dokumennya ada di BAPELITBANGDA.

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu seperti apa proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Kabupaten Bandung Barat?

Untuk proses inovasi biasanya langsung dengan teman-teman tim programmer. Karena terkait aplikasi kita biasanya melaporkan karena kewenangannya ada di BAPELITBANGDA terkait inovasi di litbang kemudian di bagian inovasi juga. Dan itu dinilai juga sebagai salah satu capaian kinerja dinas oleh bagian organisasi. Dan alhamdulillah selalu ada capaian. Tahun kemarin kita juara 3 antar OPD karena ada beberapa inovasi baik aplikasi maupun non aplikasi.

- d) Menurut Bapak/Ibu, seberapa besar komitmen pimpinan daerah terhadap penguatan inovasi digital di lingkungan pemerintah?

- e) Aplikasi atau sistem digital apa saja yang saat ini digunakan di unit kerja Bapak/Ibu?

Nah terkait dengan aplikasi, waktu sebelum saya masuk aplikasi nyampe 120-an aplikasi kemudian sudah diverifikasi ulang kalo tidak salah sisa 40-30 aplikasi yang masih berjalan. Kenapa jadi banyak aplikasi, karena diklatpim pada saat seorang kepala seksi mengikuti diklat semua lebih mengarah ke aplikasi.

- f) Apa kendala utama yang dihadapi dalam penerapan aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di unit kerja Bapak/Ibu?

SDM yang menjadi kendala. Jadi tidak semua pejabat bisa terima. Kadang ekselon 2 juga ada yang minta akun e-office, terus minta didampingi dalam pengoperasiannya “kumaha ieuteh”. Bahkan ekselon 2 di e-office beliau itu sampai 900 surat masuk kemudian ada 200 verifikasi surat. Jadi sistimnya kaya yang surat itu di screenshot dibagikan di grup WA. Jadi ngga simple, ada lagi yang memang surat masuk padahal e-office di masukan ke TUpim masukan ke e-office. Ada juga yang tidak percaya terhadap e-office. Sudah masuk e-office masuk ke beberapa OPD, dia fotocopy ulang dan bagikan di sana.

Kedua kita keterbatasan programmer karena sekarang kadang-kadang suka penuh teman-teman programmer baik memantau aplikasi yang sudah ada ataupun baru terbagun. Dari 6 orang programmer karena asalnya 7 keluar satu orang.

Jadi kendalanya hanya itu sih bu. Masalah SDM kita internetnya ngga ada persoalan, server kita aman aplikasi aman, jadi SDM yang jadi kendala itu. Kadang-kadang jadi sulit untuk beberapa pejabat yang menerima perubahan.

- g) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana arah strategis inovasi TIK di kabupaten ini? apakah lebih difokuskan pada pelayanan publik, administrasi internal, atau integrasi data antar instansi?

Sebetulnya SPBE itu keterlibatan beberapa OPD. Jadi tidak hanya diampu oleh kominfo saja. Nah itu koordinasi yang kurang, kemudian jangka waktu penilaian SPBE nya yang kadang-kadang dikerjakannya mepet. Nah akhirnya pada saat saya jadi sekretaris saya ambil inisiatif dibahasnya dari mulai saya jadi sekdis. Februari sudah running sampai bulan juli tahap akhir penilaian itu. Nah dengan mengundang beberapa stakeholder dari bagian organisasi, hukum, inspektorat, kemudahan dinas-dinas yang terkait dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Nah dari situ akhirnya membuahkan hasil di tahun 2023 itu kita nilainya sampai di 3,32 dari 2,6. Sedikit lagi ke 0,18 lagi lah.

Nah perjalanan itu akhirnya kita pakai dari beberapa persoalan yang ada di kominfo strateginya kita pakai. Termasuk penggunaan data set provinsi juga. Nah sebetulnya programmer di kita itu biasanya dia

develop aplikasi pendampingan terus kemudian ada keinginan pimpinan akhirnya develop lagi develop lagi dari beberapa aplikasi

b. Faktor kritis inovasi yang menghambat dalam proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

- a) Menurut pengamatan Bapak/Ibu sejauh mana pimpinan daerah atau pimpinan OPD berperan dalam mendorong inovasi TIK?

Untuk pimpinan daerah sendiri tentu mendorong terhadap inovasi dalam sektor teknologi informasi apalagi aplikasi yang sekarang sudah jelas pemerintah dari mulai pusat hingga daerah memanfaatkan kemajuan teknologi untuk setiap program pelayanan. Ya seperti tadi kan malah kita sudah ada master plan untuk smart city diantaranya adalah inovasi-inovasi di dalamnya untuk kemajuan Bandung Barat. Hal ini berkat dorongan dari pak bupati agar Bandung Barat terus melakukan upaya pembenahan dalam hal teknologi.

- b) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah terdapat dukungan kebijakan atau visi yang kuat dari pimpinan terhadap digitalisasi?

Jelas bu. Semuanya kan berdasarkan regulasi yang ada. Semua program inovasi kita selalu kaitkan dari mulai prigram PRJMN, PRJ Provinsi, RPJMD, Renstra. Jadi ya kita dalam melaksanakan kebijakan itu sudah on the track.

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana tingkat kompetensi SDM dalam penguasaan teknologi di lingkungan kerja Bapak/Ibu?

Ada beberapa memang yang berkaitan dengan SDM. Karena ada beberapa yang agak sulit menerima perubahan. Tapi lambat laun sekarang akhirnya ditekan semuanya. Tahun sekarang dari pak PJ dan pak Sekda menekankan agar aplikasi itu harus dipakai. Contoh kecilnya kita pakai absensi. Kita pun ada e-office. Nah kita juga kadang-kadang ada beberapa OPD sampai kemarin ada ratusan surat masuk yang tidak dibuka padahal itu e-office. Gimana mau melimpahkan atau melaksanakan pekerjaan itu kalo e-office nya tidak beliau buka. Ada beberapa dinas bu. Namun sekarang sudah dirubah oleh pak Sekda jadi ada di e-office kita itu ada e-office baru yang Namanya intruksi pimpinan. Jadi jika diintruksikan pimpinan tidak dilaksanakan, yang jadi panicment nya adalah tukin. Hingga akhirnya mereka yang tidak mau dipotong tukin terpaksa pada memanfaatkan TIK. Bisa dibilang sebelumnya prosentase penggunaan TIK 60-60%. 40% nya masih tidak mau atau kesulitan dalam pengoperasiannya.

- d) Apakah ada pelatihan rutin atau pendampingan teknis dalam bidang TIK?

Tentu bu, kami mengadakan pelatihan dan peningkatan kapasitas berkala dengan Kementerian kominfo untuk para pegawai kita.

- e) Menurut pengamatan Bapak/Ibu kendala apa yang sering muncul terkait adaptasi pegawai terhadap teknologi baru?

Untuk kendala sendiri paling kita tetap di SDM ya bu. Ini yang agak sulit di rubah itu. Kebiasaan-kebiasaan dulu. Yang sekarang sudah terdigitalisasi tetep aja harus ada fisiknya kayak undangan atau surat gitu. Udah ada e-office ngga dibuka buka. Termasuk pembiasaan di internal OPD-OPD saat ada inovasi pasti kendalanya ya di situ di sumber daya manusianya.

- f) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana budaya kerja birokrasi memengaruhi proses inovasi TIK?

Budaya kerja ini besar pengaruhnya untuk sebuah inovasi. Karena kan inovasi itu muncul pasti salah satunya dari motivasi. Sedangkan motivasi sendiri biasanya muncul dari sebuah kebiasaan atau budaya birokrasi. Nah biasanya kan budaya birokrasi itu terkenal dengan gaya yang kaku karena segala suatunya harus muncul dari sebuah regulasi. Terutama kami sebagai dinas hanya menjalankan program turunan dan program-program yang dicanangkan oleh kepala daerah. Ya kalo kepala daerahnya berubah biasanya berubah juga programnya. Nah ini yang menjadi problem biasanya.

- g) Menurut pengamatan Bapak/Ibu faktor apa yang membuat budaya inovasi sulit berkembang di instansi Bapak/Ibu?

Lagi lagi soal sumberdaya ya bu. Terkadang faktor takut gagal, tidak mau mencoba juga. Bahkan salah satunya karena keterbatasan sumber daya ahli di kominfo ini membuat kesulitan jika harus membuat sebuah inovasi. Yang ada paling kita coba memaksimalkan yang sudah ada agar dapat ditingkatkan. Karena dengan sumberdaya yang terbatas di Kominfo harus mengurus semua OPD bahkan masyarakat yang berkaitan dengan teknologi. Hingga pada akhirnya terfokus untuk setiap penanganan setiap masalah yang ada dulu. Apalagi OPD-OPD lain budaya belajarnya rendah. Jadi kita tidak bisa memaksakan yah. Sosialisasi sudah, tapi ya begitu kondisinya, di OPD lain kan bukan kewenangan bidang kita.

- h) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana kondisi infrastruktur TIK (jaringan internet, server, perangkat keras/lunak) di instansi Bapak/Ibu?

Untuk fasilitas itu alhamdulillah kami sudah memiliki jaringan internet gratis di lingkungan pemda bahkan di beberapa spot desa untuk masyarakat agar memudahkan masyarakat secara umum dalam penggunaan teknologi. Hanya ya itu daerah yang beragam menjadi

suatu kendala. Untuk beberapa pelosok kan itu terkadang menjadi kendala. Misalnya yang jangkauan sinyalnya jelek, bahkan kondisi masyarakatnya masih kurang soal teknologi kan pada akhirnya program inovasi teknologi tidak menyeluruh. Jadi untuk hal ini perlu pembenahan dari banyak pihak terutama untuk daerah-daerah pelosok.

- i) Menurut pengamatan Bapak/Ibu Apakah terdapat hambatan administratif atau regulatif dalam penganggaran program digital?

Nah kalo anggaran relative ya bu. Apl itu dibangun pada saat itu sesuai dengan kebutuhan pemda. Namun perubahan regulasi itu dinamis dan selalu ada. Kita selalu buat, ada perubahan regulasi lalu kita develop lagi. Saya rasa semua sudah sesuai dengan kebutuhan pemda. Hanya banyak inovasi-inovasi baru juga dari temen-temen OPD. Seperti contohnya tracing TBC itu juga membangun aplikasi. Kemudian dishub kemarin gimana caranya supaya ada aplikasi yang bisa mengatur kendaraan yang masuk ke Bandung Barat. Nah masih banyak inovasi-inovasi yang muncul

- j) Menurut Bapak/Ibu, apa faktor paling dominan yang menjadi hambatan dalam inovasi TIK di daerah ini?

Paling dominan ya itu sumber daya manusia dan aspek politik yang terkadang menjadi hambatan setiap periode nya. Karena aspek politik misal pergantian kepala daerah atau mutasi pegawai ke dinas lain kan akhirnya berubah lagi yang sudah dilatih akhirnya harus mencari lagi penggantinya dan harus dilatih lagi.

c. Dorongan Teknologi (*Technology Push*) yaitu pemodelan proses inovasi teknologi yang didasarkan dari hasil riset dan pengembangan, aspek produksi, aspek pemasaran, dan aspek kebutuhan pasar DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat

- a) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana posisi bidang riset dan pengembangan atau tim inovasi teknologi di dalam struktur organisasi DISKOMINFOTIK?

Nah terkait dengan hal ini, waktu sebelum saya masuk aplikasi nyampe 120-an aplikasi kemudian sudah diverifikasi ulang kalo tidak salah sisa 40-30 aplikasi yang masih berjalan. Kenapa jadi banyak aplikasi, karena diklatpim pada saat seorang kepala seksi mengikuti diklat semua lebih mengarah ke aplikasi. Hingga akhirnya numpuk aplikasi. Nah dari beberapa aplikasi tersebut banyak inovasi. Baik inovasi murni maupun ATM (amati, tiru, modifikasi). Dari situ ternyata ada keterkaitan antara aplikasi dan kemiripan-kemiripan atau aplikasi hasil develop. Kan aplikasi itu harusnya tidak diam. Dia harusnya terus menyesuaikan dengan beberapa kebutuhan yang ada.

- b) Menurut pengamatan Bapak/Ibu dari mana biasanya ide atau gagasan inovasi TIK di lingkungan DISKOMINFOTIK berasal?

Sebetulnya, seharusnya memang semua aplikasi itu dibangun di diskominfo. Dari mulai proses bisnis hingga sampai dioperasikan di OPD terkait. Namun ada beberapa yang memang karena jumlah programmer kita terbatas masih ada juga yang melalui pihak ketiga. Jadi kita juga tidak bisa memaksakan, hanya ada beberapa aplikasi ini yang sebetulnya bisa digabung. Jadi inovasi inovasi itu bisa digabung. Contohnya aplikasi yang berbasis peta ini masih PR besar, bagaimana kita bagaimana bisa menyediakan berbasis peta dan bisa digunakan oleh berbagai OPD. Ini masih cita-cita juga dari kami. Saya ini basic nya bukan kominfo, basiknya orang indag namun begitu masuk kominfo saya belajar dari rensra dan tupoksi. Jadi saya masuk ke sini juga banyak sekali PR yang harus dibenahi. Target Nilai SAKIP dan SPBE. Target kinerja dinas kami. Nilai SPBE nya sendiri dalam 2 tahun ini terus menurun. Dari 3,17 jadi 2,85 akhirnya terakhir di 2,65.

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah inovasi lebih banyak muncul dari kebutuhan masyarakat (*market pull*) atau dari hasil riset dan pengembangan internal (*technology push*)?

Dimulai dari pengajuan, OPD punya ide akhirnya kita undang kita bicarakan lintas sektoral. Biasanya dari segi hukum seperti apa, bagian organisasi seperti apa. Sesuai dengan tata Kelola pemerintahan. Nah kita menjalankan dan membangun apl nya sesuai dengan kehendak OPD. Kita intens rapat makannya di BAPENDA juga sama, membangun, MPP membangun dari awal juga membangun seperti itu. MPP juga kan sama lintas sektoral dan semua OPD adad I situ. Memang sudah sesuai selama yang dibangun di Kominfo.

Apl itu adminnya di sana, hanya programmer kominfo masih terus memantau. Kadang-kadang pimpinan itu kenapa tidak sesuai, ya kita perbaiki lagi seperti misal tambah fitur atau memotong beberapa prosedur. Jadi masih tetap didampingi oleh programmer kita.

- d) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah DISKOMINFOTIK memiliki unit, tim, atau mekanisme khusus untuk melakukan riset dan pengembangan teknologi?

Masih belum, hanya kami berusaha maksimal. Kemarin ada audit TIK yang dilaksanakan oleh internal sebagai salah satu syarat penialain SPBE. Nah tahun depan malah harus dari eksternal untuk audit TIK nya. Diskominfo ini terbentuk 2017, awalnya memang sudah sesuai track Cuma karena ada pergantian kepala dinas ada yang beberapa

melenceng, terus melenceng. Akhirnya saya koordinasi dengan kadiskominfo sebelumnya agar sesuai rel.

- e) Menurut pengamatan Bapak/Ibu sejauh mana hasil riset internal digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan atau pengembangan aplikasi digital daerah?

Tentu untuk hasil riset internal ini kan sebetulnya banyak juga masukan dari para akademisi termasuk ibu nih yang melakukan penelitian di sini memberikan input bagi kita untuk terus berbenah dan menjadi salah satu dasar untuk terus memperbaiki sistem yang ada. Namun lagi-lagi kami tetap berpegang pada regulasi baku yang sudah dibuat. Namun dari hasil riset ini akan menjadi sebuah penentuan kami untuk mengevaluasi setiap inovasi yang sudah ada agar lebih maksimal. Memperbaiki yang harus dibenahi agar dalam proses pengembangan smart city di Bandung Barat.

- f) Menurut pengamatan Bapak/Ibu teknologi apa saja yang saat ini dikembangkan atau digunakan sebagai hasil dorongan internal?

Ya tadi bu. Saya masuk ke sini itu banyak sekali inovasi yang dibuat di Bandung Barat sampe ratusan begitu. Hal ini kan hasil dorongan internal dari OPD-OPD yang ada di Bandung Barat hingga akhirnya muncul banyak inovasi di bidang teknologi berbasis aplikasi maupun non aplikasi. Cuma kita terus perbaiki terutama yang berkaitan dengan masyarakat langsung agar semakin mudah untuk diakses.

- g) Menurut pengamatan Bapak/Ibu adakah kendala dalam tahap implementasi inovasi yang berasal dari hasil penelitian atau teknologi internal?

Kendala untuk inovasi sendiri kalo dari proses internal karena keterbatasan SDM di kami. Jadi saking banyaknya yang masuk. Karang-kadang keteteran dalam prosesnya. Belum selesai yang ini ada lagi yang baru harus dikerjakan. Kalo implementasinya di internal yaitu bu, budaya yang masih terbiasa tradisional. Sudah dibuatkan aplikasi nya tapi tidak dipakai. Atau ada salah satunya kalo aplikasi internal pegawai itu kan Smart KBB yang aplikasi absensi. Nah absensi itu ada di perangkat masing-masing tinggal download smart KBB yang dulunya ada AKUR nya. Semua pegawai punya password sendiri dan cara mengaksesnya sendiri. Itu absen harus selfie di kantor. Karena ada GPS nya jadi harus di lingkungan sekitar kantor. Nah ini juga lagi di gas sama pak PJ, karena ada saja yang menyalahgunakan. Kadang ewuh pakewuh juga di kita itu. Salah satu contoh ada di kita ini yang sakit, jangankan kerja absen saja kayak gitu akhirnya ya sudah lah kasian juga. Nah itu yang kadang-kadang ke pimpinan juga pak gimana kalo kasusnya gini

gimana. Tadi saat apel juga dibahas masalah absen, karena banya yang diblokir. Di command center dibuka ternyata ada yang foto di foto, ada juga yang sekali foto beberapa pose lalu dilaporkan dalam absen. Hanya sekarang saya dengar sekarang itu jam 11 harus absen, lalu jam 4 sore harus absen juga. Karena terindikasi juga pagi absen orangnya ngga ada, nanti sore absen lagi seolah-olah ada. Kemudian ada ide absen manual yang dikelola sekdis, setiap jam 12 absen manual. Itu juga baian dari pembenahan dari segi kedisiplinan. Hanya secara aplikasi mungkin agak mundur lagi kalo harus ada absen manual. Nah kan ini kendalanya tetap di SDM ya bu. Mungkin salah satunya karena kurang ketatnya aturan, berasa bingung juga tidak enak untuk menegur.

- h) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apa rekomendasi Bapak/Ibu agar dorongan teknologi (*technology push*) dapat lebih optimal dalam mempercepat digitalisasi pemerintahan Kabupaten Bandung Barat?

Rekomendasinya mungkin untuk anggaran bisa lebih dioptimalkan lagi karena inovasi dalam hal teknologi tidak akan pernah berhenti. Dan perlu diperhatikan lagi untuk peningkatan kapasitas seluruh OPD soal teknologi. Supaya tidak hanya kominfo saja yang faham soal pemanfaatan teknologi ini, dan mungkin perlu ada semacam reward and punishment untuk seluruh perangkat di Bandung Barat supaya semuanya lebih termotivasi untuk lebih maju.

- i) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah masyarakat merasakan manfaat langsung dari inovasi yang dilakukan?

Saya kira sudah, masyarakat sudah bisa memanfaatkan aplikasi. Hanya memang kadang-kadang kita sosialisasinya yang agak kurang massif. Yang pertama itu. Ada beberapa aplikasi-aplikasi yang bisa diakses masyarakat langsung ada juga yang memang untuk masyarakat, ada juga yang untuk internal. Kalo kata saya sudah ada beberapa apl yang sudah bisa diakses oleh masyarakat.

d. pemodelan inovasi teknologi yang didasarkan dari hasil riset dan pengembangan DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat, maka diajukan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- a) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana koordinasi antar-OPD dalam pengembangan dan implementasi inovasi TIK?

Sebetulnya kordinasi soal inovasi teknologi itu kan bermuara di kominfo. Memang OPD itu sekarang sudah mulai on the track berkordinasi dengan kami perihal ini. Namun kadang ada juga yang baru bilang kalo buat aplikasi sendiri pakai pihak ketiga waktu dulu ya. Sudah dibuat baru bilang. Nah kan ini sebetulnya kebalik, harusnya kordinasi dulu.

Tapi sekarang alurnya sudah mulai ke kita dulu. Baru jika sudah ada pengajuan, kita identifikasi dan monitoring secara berkala.

- b) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah terdapat tumpang tindih program digital antar instansi?

Ada bu memang. Jadi ini kami juga terus berupaya memperbaharui agar tidak tumpang tindih dan masyarakat tidak bingung. Nah kami berupaya memperbaiki infrastruktur teknologi agar dapat maksimal di dua supperApps aja. Di SMART KBB dan KBB SuperApps (KBB BERKAH) agar semua terintegrasi di sana. Dan ini sudah terus dilakukan upaya itu sekarang. Jadi aplikasi ini mengakomodir lintas OPD untuk pelayanan. Sehingga aplikasi tersebut jadi barometer untuk aplikasi lainnya dalam hal pelayanan publik.

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana mekanisme perencanaan dan evaluasi program inovasi TIK di instansi Bapak/Ibu?

Alurnya untuk perencanaan khusus dari OPD lain yang masuk itu tentu dari ajuan dulu merka lalu kita identifikasi setelah coba diciptakan kita ujicoba dulu sebagai proses monitoring dan evaluasi dalam pembuatannya. Jika sudah dianggap cukup kami launching untuk digunakan secara teruka. Inipun masih dalam monitor pihak kami.

- d) Menurut pengamatan Bapak/Ibu sejauh mana kerja sama dengan pihak eksternal (misalnya perguruan tinggi, swasta, komunitas digital) dalam mendukung inovasi TIK?

Kami sangat terbuka dengan pihak manapun yang ingin bekerjasama. Tentu ini sangat berharga apalagi dari akademisi seperti ibu. Dan ibu orang bandung barat juga kan. Jadi bisa sekaligus melihat dari berbagai sudut pandang. Nah seperti sekarang juga ini kami ada BRIN yang membantu dalam hal teknologi. Kemarin juga memberikan masukan yang sama seperti ibu soal aplikasi yang banyak dan sudah tidak terpakai agar di develop ulang. Segera lah ini sepertinya nanti harus diperbaiki. Soal Kerjasama tentu di bidang kami ini tidak bisa berdiri sendiri. Apalagi sifatnya pelayanan digital tentu memerlukan Kerjasama dengan berbagai pihak untuk terus meningkatkan kinerja bidang kami.

- e) Menurut pengamatan Bapak/Ibu faktor eksternal apa yang paling mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan inovasi TIK di daerah?

Partisipasi dari berbagai kalangan ya bu tentunya. Dari mulai masyarakat, akademisi, swasta, ini dapat menjadi masukan bagi kami jika semuanya berperan aktif dalam penggunaannya. Sehingga kami dapat terus mengevaluasi apa yang menjadi pekerjaan kami di kominfo.

- f) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah DISKOMINFOTIK memiliki mekanisme monitoring dan evaluasi terhadap inovasi yang telah diterapkan?

Kami ini sudah membuat semua peta rencana di SPBE termasuk mekanisme dan monitoring di bidang nya pak timmy nanti bisa secara jelasnya sama pak timmy. Yang jelas mekanismenya itu tetap inovasi teknologi yang ada kami pantau efektifitasnya sehingga semakin minim kendala yang terjadi.

- g) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apa yang perlu diperbaiki agar proses inovasi di masa depan lebih terstruktur, berkelanjutan, dan adaptif terhadap perubahan teknologi?

Harus ada keberanian juga bu. Ada beberapa aplikasi juga yang disinyalir dipertahankan tapi tidak dipakai, sudah saja buang. Nah yang kedua harus ada audit juga terhadap aplikasi-aplikasi yang ada. Kita ngga tau mengadakan audit atau tidak. Tapi melaksanaka auditnya harus dari eksternal. Kan kalo dari eksternal rekomendasinya objektif. Jadi tidak akan ewuh pakewuh dalam pelaksanaannya. Seperti di BPBD ada aplikasi pernikbeten tapi ngga dipake juga. Terus pemetaan terhadap geospasi rawan bencana nya juga ngga diisi juga. Jadi gimana mau bagus. Saya kira memang harus ada orang luar yang mengaudit aplikasi-aplikasi yang di internal kami sehingga pendapatnya juga lebih efektif. Atau misalnya dari beberapa dari aplikasi tidak pacorokokod bisa digabung atau di develop ulang agar bisa dimanfaatkan oleh OPD terkait.

- h) Menurut pengamatan Bapak/Ibu model ideal proses inovasi teknologi berbasis riset dan pengembangan yang paling sesuai untuk konteks pemerintahan daerah seperti Kabupaten Bandung Barat?

Kalo model sendiri belum ada ya bu. Justru kami berharap dengan adanya ibu sebagai akademisi bisa membantu kami selaku pelaksana yang bertanggungjawab dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi di bandung barat.

2. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat:

a. Pelaksanaan dan pemanfaatan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat:

- a) Bagaimana pandangan Bapak/Ibu mengenai pentingnya penerapan TIK dalam tata kelola pemerintahan di Kabupaten Bandung Barat?

Kalo soal penting ya penting ya bu. Karena kan sekarang sudah pada menggunakan teknologi. Semua tatalaksana pemerintahan sudah

mencoba berbasis teknologi. Termasuk kita kominfo yang memegang program yang berbasis teknologi di daerah. Malah dinas kami yang sepenuhnya berkaitan terus dengan teknologi.

- b) Apakah pemerintah daerah memiliki kebijakan atau pedoman khusus terkait pengembangan TIK (misalnya SPBE, *e-government*, atau aplikasi layanan publik)?

Kalo kebijakan itu kan sudah ada regulasinya ya bu. Ada SPBE yang menjadi pedoman untuk pelaksanaannya. Bidang kami sendiri membawahi soal statistik, persandian, dan informasi komunikasi publik itu sendiri. Yang merupakan bagian dari layanan publik.

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu seperti apa proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Kabupaten Bandung Barat?

Inovasi pasti selalu ada ya bu. Apalagi di kominfo yang pasti menyesuaikan dengan perkembangan teknologi. Di bidang kami ini sekarang soal inovasi ada tanda tangan elektronik bu. Nah untuk statistic sendiri, kita ini ibaratnya wali data yang mana datanya tetap dari OPD kita monev langsung ke tiap OPD untuk menghimpun, mengelola beberapa data nantinya mungkin bisa dilihat di data set jawa barat. Pertama itu. Keduanya di persandian lebih ke kita lagi menegrjakan tandatangan elektronik yang pakai barcode itu. Jadi kita mencoba tidak ada tandatanagn basah lagi. Jadi rekom dari bawah sampai atas itu kita menggunakan tandatangan elektronik. Bisa dibarcode. Nantinya mungkin bisa dilihat kalo ada barcode bisa dilihat sudah ditandatangani atau belu, lalu dipersandian itu soal pengamanan salah satunya adaalah pengamanan website. Ada beberapa pengamanan website itu menggunakan firewall soalnya rata-rata perhari itu yang mencoba untuk meretas/nge hack website kita itu per hari itu kisaran di 300an lebih. Selalu ada dan ini kebanyakan yang lagi iseng atau lagi Latihan bikin program terus yang paling unikny mereka mencobanya itu tidak menggunakan PC sendiri. Jadi di warnet. Mungkin mereka juga lebih faham. Takutnya kit acari lalu ketahuan jadi mereka di warnet aja. Sedangkan di warnet itu penggunaanya banyak, jadi tidak bisa fokus ke orang. Kecuali kalo pake laptop sendiri bisa kedetek. Jadi banyak kejadian kayak kemarin pas hari HUT KBB website kita berapa menit kena hack juga bu, jadi begitu ngebuka website itu yang muncul bukan tentang bandung barat jadi malah judi slot gacor bu. Cuma kebetula kita juga ada upayanya juga kebetulan bisa juga antisipasinya. Sering bu ini rata rata 300 lebih.

- d) Menurut Bapak/Ibu, seberapa besar komitmen pimpinan daerah terhadap penguatan inovasi digital di lingkungan pemerintah?

Pimpinan kami tentunya berkomitmen tinggi untuk penguatan inovasi digital ini karena sebuah kebutuhan dan tuntutan. Terlebih kan sekarang dari atas juga sudah mendorong digitalisasi jadi sudah pasti komitmen dari pimpinan terhadap penguatan inovasi dalam teknologi ini tinggi.

- e) Aplikasi atau sistem digital apa saja yang saat ini digunakan di unit kerja Bapak/Ibu?

Kalo dibidang saya hanya AKUR, SPAN LAPOR, terus websitr Bandung Barat Kab. Kalo yang lainnya aplikasi masing-masing OPD. Paling tandatangan elektronik juga kita hanya sebagai fasilitator saja. Jadi kalo ada masalah tetep ke bidang aptika pak timmy.

- f) Apa kendala utama yang dihadapi dalam penerapan aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di unit kerja Bapak/Ibu?

Kalo hambatan selalu ada ya bu. Yang paling banyak itu untuk ke warga sendiri tergantung dengan warga sendiri punya alat atau tidak dan sinyal ya bu. Kita paling nyentuhnya ke masyarakat belum bisa langsung terjun ke masyarakat. Kebetulan kita punya KIM (kelompok Informasi Masyarakat) di bantu juga sama mereka-mereka ada setiap kecamatan dan seriap desa walaupun ada yang sudah jalan ataupun ada juga beberapa yang masih ujicoba.

- g) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana arah strategis inovasi TIK di kabupaten ini? apakah lebih difokuskan pada pelayanan publik, administrasi internal, atau integrasi data antar instansi?

b. Faktor kritis inovasi yang menghambat dalam proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

- a) Menurut pengamatan Bapak/Ibu sejauh mana pimpinan daerah atau pimpinan OPD berperan dalam mendorong inovasi TIK?

Yang jelas Pak bupati itu mendorong untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam teknologi. Apalagi sekarang serba digital ya bu. Jelas pimpinan di bandung barat harus bisa beradaptasi dengan berbagai kemajuan ini.

- b) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah terdapat dukungan kebijakan atau visi yang kuat dari pimpinan terhadap digitalisasi?

Kebijakan di RPJMD, rensra dan SPBE juga ada kalo soal kebijakan terhadap digitaliasasi.

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana tingkat kompetensi SDM dalam penguasaan teknologi di lingkungan kerja Bapak/Ibu?

Kalo kami sudah sesuai dengan kompetensi bidang kami. Hanya SDM nya saja yang kurang.

- d) Menurut pengamatan Bapak/Ibu kendala apa yang sering muncul terkait adaptasi pegawai terhadap teknologi baru?
Kalo OPD alhamdulillah bisa berjalan, Cuma untuk beberapa yang mungkin disebarluaskan ke khususnya yang bisa diakses oleh warga jadi belum bisa mengakses terhubung mungkin pertama kalo untuk masyarakat itu kan minimal punya handphone. Sedangkan warga sendiri belum tentu punya handphone. Kemudian hal lainnya kondisi sinyal, kita sampai ke cipongkor dan rongga itu di sana sinyal masih kurang memadai walaupun kita bisa juga untuk mengisi beberapa titik bland spot pertahun itu biar rata, Cuma tetap saja kadang-kadang dari providernya sendiri suka ada kendala teknis. Kadang kadang di lingkungan pemda juga sinyal tidak bisa diprediksi.
- e) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana budaya kerja birokrasi memengaruhi proses inovasi TIK?
Kalo soal budaya kerja ya maaf-maaf ini jika berhubungan dengan teknologi kan itu tadi bu ada yang melek ada yang engga. Ya kita paksa aja supaya bisa dan terbiasa. Nah paling budaya kerja lama yang senior ini agak susah juga untuk diajak lari kan.
- f) Menurut pengamatan Bapak/Ibu faktor apa yang membuat budaya inovasi sulit berkembang di instansi Bapak/Ibu?
SDM ya bu sepertinya ditambah mungkin faktor motivasi untuk pegawai yang harus ditingkatkan
- g) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana kondisi infrastruktur TIK (jaringan internet, server, perangkat keras/lunak) di instansi Bapak/Ibu?
Kalo di kami ini sudah ditunjang oleh fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan ya bu. Kan paling kalo di kami ini lebih ke pesandian dan publikasi saja jadi soal jaringan ini sudah terpenuhi,
- h) Menurut pengamatan Bapak/Ibu Apakah terdapat hambatan administratif atau regulatif dalam penganggaran program digital?
Di bidang kami aman sih ya bu untuk persoalan ini
- i) Menurut Bapak/Ibu, apa faktor paling dominan yang menjadi hambatan dalam inovasi TIK di daerah ini?
Ya paling SDM yang masih terbatas. Kita ini perlu juga di OPD-OPD lain ada pranata humas begitu bu. Agar dapat merespon cepat untuk masyarakat maupun antar OPD
- c. **Dorongan Teknologi (*Technology Push*) yaitu pemodelan proses inovasi teknologi yang didasarkan dari hasil riset dan pengembangan, aspek produksi, aspek pemasaran, dan aspek kebutuhan pasar DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat**

- a) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana posisi bidang riset dan pengembangan atau tim inovasi teknologi di dalam struktur organisasi DISKOMINFOTIK?

Kalo ini di bidangnya pak timmy lebih tepatnya ya bu.

- b) Menurut pengamatan Bapak/Ibu dari mana biasanya ide atau gagasan inovasi TIK di lingkungan DISKOMINFOTIK berasal?

Ya mungkin bisa dari internal kebutuhan setiap OPD atau dari dorongan masyarakat kalo soal inovasi TIK ini

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah inovasi lebih banyak muncul dari kebutuhan masyarakat (*market pull*) atau dari hasil riset dan pengembangan internal (*technology push*)?

Yang saya tau sih sejauh ini dari pengembangan internal OPD yah bu.

Jadi OPD mengajukan baru dibuatkan sesuai dengan ajuan

- d) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apa rekomendasi Bapak/Ibu agar dorongan teknologi (*technology push*) dapat lebih optimal dalam mempercepat digitalisasi pemerintahan Kabupaten Bandung Barat?

Kalo saya sih sepertinya pemerintah perlu menambah tenaga ahli programmer yang siap untuk menangani berbagai hal berkaitan dengan teknologi. Pelatihan bagi semua perangkat di OPD juga agar semua melek teknologi dan setiap perkembangan zaman. Terakhir mungkin penganggaran untuk inovasi.

- e) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah masyarakat merasakan manfaat langsung dari inovasi yang dilakukan?

Tentu bu. Seperti misalnya untuk di media sosial. Selalu aja ada masyarakat yang DM di akun-akun setiap OPD. Berarti kan ini menjadi salah satu dampak dari inovasi untuk masyarakat.

d. Pemodelan inovasi teknologi yang didasarkan dari hasil riset dan pengembangan DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat, maka diajukan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- a) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana koordinasi antar-OPD dalam pengembangan dan implementasi inovasi TIK?

Untuk bidang kami sih kordinasi sudah bagus ya bu dengan OPD lain. Termasuk berkaitan dengan inovasi inovasi yang ada. Seperti tadi kan tandatangan elektronik begitu. Itu kan kami yang membuatnya. Otomatis kordinasi OPD itu akan selalu ada

- b) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah terdapat tumpang tindih program digital antar instansi?

Program sih rasa-rasanya kalo di bidang kami tidak ya bu. Justru kami kordinasi dengan dinas Pendidikan misalnya untuk data SD, TK, SMP. Jadi polanya koordinasi bu

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu faktor eksternal apa yang paling mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan inovasi TIK di daerah?
Mungkin kalo faktor eksternal yang berkaitan dengan statistik dan publikasi paling sinyal ya bu. Kan bandung barat ini luas daerahnya juga beragam ada yang sampai pelosok. Jadi dari hal tersebut dan kendala sosialisasinya yang masih belum merata.
- d) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah DISKOMINFOTIK memiliki mekanisme monitoring dan evaluasi terhadap inovasi yang telah diterapkan?
Monitoring dan evaluasi tentu ada secara berkala sebagai upaya untuk terus memperbaiki kinerja di bidang kita.
- e) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apa yang perlu diperbaiki agar proses inovasi di masa depan lebih terstruktur, berkelanjutan, dan adaptif terhadap perubahan teknologi?
Untuk kemajuan dalam aspek inovasi mungkin perlu dorongan dari kepala daerah melalui regulasi ke seluruh OPD bahkan sampai tingkatan bawah agar setiap inovasi teknologi dapat termanfaatkan dan tersosialisasikan dengan baik.
- f) Menurut pengamatan Bapak/Ibu model ideal proses inovasi teknologi berbasis riset dan pengembangan yang paling sesuai untuk konteks pemerintahan daerah seperti Kabupaten Bandung Barat?
Inovasi tiap taun sebenarnya ada cuman gatau gimana ya saya juga sering melihat juga, survei juga di pemda atau kota lain si inovasi tersebut berjalannya tidak bisa sampai satu tahun full. Paling ada beberapa aplikasi aja yang diputuskan terutama yang langsung berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat. Contohnya mungkin di kita itu yang stabil itu di DISDUKCAPIL. Meng update ataupun mengakomodir data kependudukan banyak yang pindah atau bikin KTP baru ataupun membuat akte kelahiran. Jadi yang domainnya kalo itu mah aplikasi, di kabupaten bandung barat itu banyak sekali cuman yang aktifnya bisa dihitung lah. Kita juga tidak bisa pungkiri bahwa SDM nya juga masih kurang. Contoh kecil di diskominfo itu ada orang ataupun staff yang sudah mempunyai kapasitas suatu saat dirotasi. Jadi akhirnya yang baru lagi ngga ngerti lagi kan

3. Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat:

- a. Pelaksanaan dan pemanfaatan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat:

- a) Bagaimana pandangan Bapak/Ibu mengenai pentingnya penerapan TIK dalam tata kelola pemerintahan di Kabupaten Bandung Barat?

Jika berbicara penting sudah pasti saat ini teknologi menjadi sebuah keharusan dalam pembangunan daerah. Kan untuk mewujudkan smart governance, smart society, smart living itu memerlukan penerapan TIK dalam prosesnya. Bandung Barat sendiri sekarang sudah memanfaatkan kemajua teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi. Entah itu di internal maupun untuk masyarakat secara luas.

- b) Apakah pemerintah daerah memiliki kebijakan atau pedoman khusus terkait pengembangan TIK (misalnya SPBE, e-government, atau aplikasi layanan publik)?

Jadi kita sudah sesuai dengan tupoksi. Kalo regulasi dari pusat kita ada Perpres 95 terkait dengan SPBE kemudian kita juga membuat turunannya yaitu perbup 3 tahun 2023 terkait dengan tatakelola SPBE itu juga sudah sesuai dengan amanat dari pusat berkaitan dengan SPBE dan Smart City.

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu seperti apa proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Kabupaten Bandung Barat?

Inovasi di

Kemarin kita mendapat program dari kemterian kominfo itu pendampingan untuk penyusunan masterplan smart city dan narasumbernya dari tenaga ahli perguruan tinggi dan dari kementerian kominfo. Jadi masterplan smart city ini disusun oleh seluruh perangkat daerah di bandung barat yang isinya itu adalah inovasi-inovasi dari sertiap perangkat daerah selama sepuluh tahun dari 2023 sampai 2033 dan tiap tahunnya itu ada program percepatan atau program yang harus dilaksanakan oleh perangkat daerah. Smart city itu terdiri dari enam dimensi. Yaitu smart governance, smart society, smart living dan lain lain. Jadi di situ ada inovasi-inovasinya. Mungkin tindak lanjutnya adalah memastikan perencanaan kita terealisasi. Mungkin nanti bisa dibantu oleh penelitian ini supaya bisa terelasisasi.

- d) Menurut Bapak/Ibu, seberapa besar komitmen pimpinan daerah terhadap penguatan inovasi digital di lingkungan pemerintah?

Dukungan dari kepala daerah, pa sekda bahkan kepala dinas ini sangat baik untuk penguatan inovasi di bandung barat. Bahkan tadi ya, kami disupport utuk turut serta membuat masterplan smart city sebagai pegangan untuk bandung barat dalam pelaksanaan inovasi-inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

- e) Aplikasi atau sistem digital apa saja yang saat ini digunakan di unit kerja Bapak/Ibu?

Selain website, kami memiliki 2 super Apps yaitu KBB Super Apps dan Smart Bandung Barat. Sebagai aplikasi terintegrasi diantara aplikasi-aplikasi lain yang diciptakan oleh dinas kami maupun OPD lain.

- f) Apa kendala utama yang dihadapi dalam penerapan aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di unit kerja Bapak/Ibu?

Kendala karena Ketika ada suatu aplikasi diterapkan menyeluruh di Bandung Barat. Kendalanya yang pertama adalah SDM di Bandung barat yang cukup berfariatif. Dari mulai perdesaan, perkampungan dan perkotaan di bandung barat yang sinyal internet pun susah. Itu semua ada di bandung barat. Tantangannya adalah bagaimana caranya program atau digitalisasi layanan publik di Bandung Barat ini sampai ke pelosok. Nah itu adalah kendala yang terjadi. Karena kami belum mendapatkan cara untuk merubah kebudayaan terutama di perdesaan. Ini salah satu tantangan kami yang masih kami pikirkan sampai saat ini.

- g) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana arah strategis inovasi TIK di kabupaten ini? apakah lebih difokuskan pada pelayanan publik, administrasi internal, atau integrasi data antar instansi?

Jadi sekarang adalah eranya kolaborasi antar perangkat daerah. Jadi di sini diskominfo pun kami tidak berjalan sendirian untuk memfasilitasi layanan publik yang terdigitalisasi untuk masyarakat. Kami pun berkoordinasi dengan dinas dinas yang mendukung digitalisasi layanannya. Seperti perizinan, dinkes itu semua layanan perizinannya sudah terdigitalisasi sehingga masyarakat bisa mudah untuk dapat dilayani.

b. Faktor kritis inovasi yang menghambat dalam proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

- a) Menurut pengamatan Bapak/Ibu sejauh mana pimpinan daerah atau pimpinan OPD berperan dalam mendorong inovasi TIK?

Setiap pemimpin tertinggi di sini dari mulai Pak PJ, pak Sekda bahkan para kepala dinas saya kira faham urgensi inovasi dalam hal pemanfaatan teknologi dalam proses administrasi publik. Namun mungkin karena gaya dari birokrasi itu sendiri kaku dalam artian segala suatu tidak bisa keluar dari regulasi yang sudah dibuat pada akhirnya dorongan khusus yang terfokus pada inovasi itu belum terlalu dikedepankan. Jadi dibanding inovasi teknologi, saat ini lebih terfokus kepada infrastruktur jalan. Bahkan biasanya jika kepala daerah berubah maka akan berubah pula setiap regulasinya.

- b) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah terdapat dukungan kebijakan atau visi yang kuat dari pimpinan terhadap digitalisasi?

Balik lagi ke regulasi yang berubah-ubah sesuai dengan kebijakan pimpinan tertinggi. Jadi seperti contohnya sekarang pun ada beberapa aplikasi yang akhirnya tidak digunakan lagi karena regulasinya berubah. Kemudian ada juga aplikasi dari 2017 yang masih terus digunakan sampai sekarang karena regulasi berubah namun hanya penambahan fitur itupun ada dan tetap dipakai.

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana tingkat kompetensi SDM dalam penguasaan teknologi di lingkungan kerja Bapak/Ibu?

Kita sudah memetakan berbagai kompetensi yang ada di pegawai diskominfo Bandung Barat. Kemudian secara berkala kita adakan pelatihan bekerjasama dengan kementerian kominfo melalui program DIGI Talent itu pelatihan pelatihan gratis untuk meningkatkan kompetensi para pegawai diskominfo

- d) Apakah ada pelatihan rutin atau pendampingan teknis dalam bidang TIK?

Tentu bu untuk pegawai diskominfo ini ada berbagai pelatihan yang dilakukan namun kendalanya Adalah sumber daya manusia yang terbatas dan mungkin kendala regulasi lagi. Kadang sudah bagus dan terlatih ternyata dirotasi kan pada akhirnya harus melatih lagi penggantinya.

- e) Menurut pengamatan Bapak/Ibu kendala apa yang sering muncul terkait adaptasi pegawai terhadap teknologi baru?

Sejauh ini sih untuk kendala dalam adaptasi di internal pegawai diskominfo aman terkendali ya bu. Justru kendala terhadap teknologi baru itu terdapat di OPD lain yang tidak melek teknologi. Kami buat misalkan sebuah aplikasi, namun paada praktiknya tidak semua di OPD lain mau memanfaatkannya dengan maksimal. Hingga pada akhirnya saat ada inovasi dalam penggunaan teknologi ada saja kendala dalam hal sumber daya manusia nya yang tidak mau belajar dan membiasakan dengan hal-hal baru dalam pekerjaan.

- f) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana budaya kerja birokrasi memengaruhi proses inovasi TIK?

Sangat berpengaruh bu. Misal saja ada inovasi teknologi dalam sebuah pelayanan tapi para pegawainya jarang memeriksa aplikasi tersebut secara berkala hingga akhirnya informasi yang masuk dari masyarakat malah jadi terlewat. Makannya budauya kerja dan motivasi itu perlu ditingkatkan agar ada pemicu untuk setiap pegawai semangat terus berinovasi.

- g) Menurut pengamatan Bapak/Ibu faktor apa yang membuat budaya inovasi sulit berkembang di instansi Bapak/Ibu?

Menurut saya karena faktor motivasi dan budaya belajar yang rendah pada akhirnya inovasi ini sulit berkembang. Sehingga diperlukan sebuah pendorong inovasi untuk para pegawai dapat terus meningkatkan kompetesidan berinovasi.

- h) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana kondisi infrastruktur TIK (jaringan internet, server, perangkat keras/lunak) di instansi Bapak/Ibu?

Untuk kondisi penunjang tersebut sudah bagus ya bu. Kami sudah juga membuat peta rencana dan arsitektur SPBE. Jadi di situ merupakan perencanaan terkait dengan IT. Baik dengan aplikasi, infrastrukturnya maupun tatakelolanya. Jadi kami sudah kami petakan agar tidak ada lagi aplikasi yang berfungsi sama. Jadi sebelum pembuatan aplikasi harus dibuat dulu SK peta rencana dan arsitektur SPBE.

- i) Menurut Bapak/Ibu, apa faktor paling dominan yang menjadi hambatan dalam inovasi TIK di daerah ini?

Untuk hambatan itu pertama paling pada aspek regulasi dan politis ya bu. Seperti ya misalkan kepala daerahnya berubah, inovasi juga ikut berubah. Kadang apa yang sudah dibuat karena berbeda lagi kebijakannya pada akhirnya inovasi itu pun berubah. Belum lagi apabila ada rotasi. Jadi yang sudah terbiasa bertugas di sini lalu dipindahkan pada akhirnya harus melatih kembali tenaga ahli. Selain itu paling di SDM yang sebelumnya sempat saya sampaikan. SDM yang kadang sulit untuk beradaptasi dengan teknologi dan SDM di bawahnya bu. Dari tingkat kecamatan dan desa yang kompetensinya beragam untuk inovasi ini. Jadi ada beberapa contohnya kita membuat digitalisasi layanan pengurusan PBB dan BPHTB nah itu banyak ketidaksesuaian data. Contohnya soal pajak. Missal ada yang bayar pajak nitip kepada pemerintah setempat. Ketika ada sistem ini ketahuan ternyata tidak disetorkan hingga ketahuan

d. Dorongan Teknologi (*Technology Push*) yaitu pemodelan proses inovasi teknologi yang didasarkan dari hasil riset dan pengembangan, aspek produksi, aspek pemasaran, dan aspek kebutuhan pasar DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat

- a) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana posisi bidang riset dan pengembangan atau tim inovasi teknologi di dalam struktur organisasi DISKOMINFOTIK?

Untuk bidang riset dan pengembangan ini saya kira ada di setiap OPD juga ya bu. Tidak hanya di diskominfo saja. Karena kita kan sebetulnya

dituntut untuk terus mengikuti perkembangan zaman dan teknologi. Nah untuk bidang kami sendiri posisi riset dan pengembangan tentunya terfokus pada tupoksi kita yaitu terfokus pada program berbasis teknologi. Sehingga segala bentuk ajuan untuk pengembangan teknologi di setiap OPD pasti melalui kami terlebih dahulu. meski sempat juga dulu itu beberapa OPD membuat sendiri namun pada akhirnya tetap ada pemberitahuan kepada kita. Tapi dari hasil evaluasi makannya sekarang pengembangan teknologi itu semuanya terpusat di diskominfo.

- b) Menurut pengamatan Bapak/Ibu dari mana biasanya ide atau gagasan inovasi TIK di lingkungan DISKOMINFOTIK berasal?

Inovasi itu bisa datang dari kami diskominfo ataupun dari dinas lain yang membutuhkan inovasi secara digital. Misal kalo dari luar mereka cukup bersurat saja minta supporting terkait dengan pengembangan aplikasi kalo misalnya digitalisasi. Misalnya BKSDM kita hanya mensupport terkait pengembangan aplikasi

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah inovasi lebih banyak muncul dari kebutuhan masyarakat (*market pull*) atau dari hasil riset dan pengembangan internal (*technology push*)?

Sejauh ini sih dari hasil riset internal ya bu. Jadi ajuan inovasi itu banyaknya dari OPD OPD

- d) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah DISKOMINFOTIK memiliki unit, tim, atau mekanisme khusus untuk melakukan riset dan pengembangan teknologi?

Kami sudah juga membuat peta rencana dan arsitektur SPBE. Jadi di situ merupakan perencanaan terkait dengan IT. Baik dengan aplikasi, infrastrukturnya maupun tatakelolanya. Jadi kami sudah kami petakan agar tidak ada lagi aplikasi yang berfungsi sama. Jadi sebelum pembuatan aplikasi harus dibuat dulu SK peta rencana dan arsitektur SPBE

- e) Menurut pengamatan Bapak/Ibu sejauh mana hasil riset internal digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan atau pengembangan aplikasi digital daerah?

Semuanya mengacu pada peta rencana dan arsitektur SPBE tadi bu. Jadi hasil riset itu akan selalu kami evaluasi untuk selanjutnya diambil keputusan apakah inovasi atau aplikasi itu dapat terus digunakan atau tidak. Jadi kami tinjau juga. Makannya dari banyak aplikasi dan inovasi yang ada itu terus diperbaharui agar progress on progress nya bisa semakin optimal untuk pelayanan publik.

- f) Menurut pengamatan Bapak/Ibu teknologi apa saja yang saat ini dikembangkan atau digunakan sebagai hasil dorongan internal?

Jadi semenjak tahun 2017 itu sejak saya di sini, jadi kami tidak lagi memakai pihak ketiga. Jadi kami meng hayer tenaga ahli programmer. Jadi seluruh aplikasi yang dikerjakan di diskominfotik ini kita dengan kekuatan sendiri. Jadi kita mulai dari berkolaborasi dengan perantara computer yang dimiliki diskominfo. Jadi kita kini sudah memiliki lima ahli tenaga programmer, satu tenaga ahli jaringan serta ada sekitar sepuluh orang perantara computer. Itu yang bertugas untuk menciptakan atau mengembangkan aplikasi di bandung barat. Bahkan adanya ibu sebagai akademisi jadi memberikan salah satu masukan untuk dievaluasi. Agar dua aplikasi yang kami manfaatkan di SMART KBB dan KBB SuperApps (KBB BERKAH) ini bisa semakin lengkap untuk menampung berbagai program untuk pelayanan berbasis teknologi.

- g) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apa rekomendasi Bapak/Ibu agar dorongan teknologi (*technology push*) dapat lebih optimal dalam mempercepat digitalisasi pemerintahan Kabupaten Bandung Barat?

Penguatan sumber daya manusia di nternal pemda rasanya perlu menjadi perhatian utama ya bu. Agar semuanya terus diberikan peningkatan pemahaman dan kompetensi mengenai teknologi agar tidak terjadi ketimpangan untuk pelayanan berbasis digital. Selanjutnya Adalah komitmen pemimpin soal regulasi dan kontinuitas program yang bagus agar tetap dijalankan ataun ditingkatkan.

- h) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah masyarakat merasakan manfaat langsung dari inovasi yang dilakukan?

Sudah tentu ya bu. Karena kami semaksimal mungkin membuat berbagai program berbasis teknologi in ikan untuk pelayanan masyarakat. naming mungkin belum maksimal. Jadi masih banyak juga layanan layanan yang diminta atau diinginkan masyarakat itu belum ada di KBB Super Apps itu sedang kita tampung juga terkait dengan ide ide atau aspirasi masyarakat. Mungkin contohnya seperti pencarian pekerjaan online saat ini belum ada jadi saat ini belum bisa kita masukan di KBB Super Apps dan lain lain juga masih banyak.

d. Pemodelan inovasi teknologi yang didasarkan dari hasil riset dan pengembangan DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat, maka diajukan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- a) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana koordinasi antar-OPD dalam pengembangan dan implementasi inovasi TIK?

Untuk koordinasi sendiri sudah baik ya bu. Terutama soal inovasi berbasis teknologi pasti pengajuannya sekarang ini lewat kami.

- b) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah terdapat tumpang tindih program digital antar instansi?

Memang tumpang tindih program itu tadinya ada. Jadi dulu ada KBB Berkah yang merupakan pengembangan dari KBB Super Apps untuk digunakan sebagai layanan masyarakat. Sesuai dengan perbup setiap dinas diperbolehkan membuat aplikasi hanya haru dengan koordinasi diskominfo sesuai dengan pasal 14 perbub 3 2023 tata Kelola SPBE. Ada juga Kaya disdukcapil atau sidilan tidak koordinasi dengan kita dulu langsung mereka launching aplikasi. Jadi tanpa kita ketahui dan pengawasannya bukan di kita. Kan kita ada pedomannya terkait dengan pengembangan aplikasi harus seperti apa. Mulai dari interest nya, dari datanya ada testingnya juga. Adapun super Apps yang legal ada 2 yaitu KBB Super Apps untuk layanan masyarakat dan Smart KBB yaitu super Apps yang digunakan oleh pegawai pemda ASN untuk absensi, laporan kinerja, profile data diri e-office, persuratan online dan lain lain. Jadi yang legal hanya dua.

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana mekanisme perencanaan dan evaluasi program inovasi TIK di instansi Bapak/Ibu?

Itu dia tadi bu mekasnismenya OPD lain mengajukan kepada kami, kami tinjau lalu apabila sudah sesuai dengan kebutuhan maka kami buat SK untuk peta rencana dan arsitektur SPBE nya.

- d) Menurut pengamatan Bapak/Ibu sejauh mana kerja sama dengan pihak eksternal (misalnya perguruan tinggi, swasta, komunitas digital) dalam mendukung inovasi TIK?

Kerjasama sendiri kami dengan Kementerian terus diadakan ya bu. Jika soal pembuatan aplikasi kami sekarang tidak menggunakan pihak lain. Semuanya dikerjakan oleh tenaga programmer sendiri.

- e) Menurut pengamatan Bapak/Ibu model ideal proses inovasi teknologi berbasis riset dan pengembangan yang paling sesuai untuk konteks pemerintahan daerah seperti Kabupaten Bandung Barat?

Model khusus sih belum ada ya bu. Hanya kami terus berupaya sekarang itu membuat aplikasi yang formal atau legal itu harus berkoordinasi dengan kita. Lalu kami SK kan dan peta kan srsitektur SPBE nya.

4. Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat:

- a. Pelaksanaan dan pemanfaatan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat:**

- a) Aplikasi atau sistem digital apa saja yang saat ini digunakan di unit kerja Bapak/Ibu?

Kita itu melayani OPD hampir aplikasi dari perizinan, pendapatan kita yang bikin. Dan untuk internal kita tidak ada layanan yang berhubungan dengan masyarakat. Karena kita hanya untuk internal. Terkhusus untuk aptiket kita hanya memberikan layanan internet saja. Beda dengan aplikasi yang dimiliki pusat seperti spanlapor itu berhubungan dengan masyarakat namun dipegang oleh pusat.

- b) Apa kendala utama yang dihadapi dalam penerapan aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di unit kerja Bapak/Ibu?

Di internal kita yaitu kendalanya SDM seperti kita di bagian infrastuktur hanya ada tujuh pegawai yang menangani di komplek ini sekitar 3.800 user. Walaupun kita ada aplikasi antrian untuk perbaikan. Namun kadang ini belum beres, ada lagi yang masuk. Walaupun pekerjaan itu bisa kita selesaikan. Hanya kan waktunya jadi terhambat karena kendala sdm yang kurang.

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana arah strategis inovasi TIK di kabupaten ini? apakah lebih difokuskan pada pelayanan publik, administrasi internal, atau integrasi data antar instansi?

Nah kalo ini saya juga bingung ya jawabnya. Karena kami hanya terfokus pada membuat dan melayani aplikasi usulan dari OPD-OPD bu. OPD missal akan membuat aplikasi diusulkan kepada diskominfo bu. Jadi kita hanya membuatkan saja. Jadi sesuai dengan keinginan mereka. Kita hanya membuatkan saja.

b. Faktor kritis inovasi yang menghambat dalam proses inovasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

- a) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana tingkat kompetensi SDM dalam penguasaan teknologi di lingkungan kerja Bapak/Ibu?

Masalah klasik ya bu yaitu kendala SDM. Karena dari segi usia, backround Pendidikan. Kalo kita pengen sesuai semuanya dengan user juga kan susah juga. Akhirnya pasti ada yang sesuai dan tidak juga. Kalo aplikasi yang maksimal sesuai dengan user kayaknya sulit. Tapi kami berusaha untuk user friendly agar mudah digunakan.

- b) Menurut pengamatan Bapak/Ibu kendala apa yang sering muncul terkait adaptasi pegawai terhadap teknologi baru?

Kendalanya yaitu tadi bu SDM paling utama di kami itu. jadi tidak seimbang terkadang antara pekerjaan dan SDM yang ada. Terkadang pekerjaan satu belum selesai, sudah ada lagi pekerjaan baru meskipun dapat diselesaikan namun kan jadi terhambat dan tidak bisa cepat.

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana budaya kerja birokrasi memengaruhi proses inovasi TIK?

Sangat mempengaruhi ya bu. Makannya perlu sering diadakan perbaikan dalam sumber daya manusia nya kalo menurut saya. Agar setiap inovasi teknologi itu dapat maksimal.

- d) Menurut pengamatan Bapak/Ibu faktor apa yang membuat budaya inovasi sulit berkembang di instansi Bapak/Ibu?

Faktor kebiasaan mungkin ya bu. Terutama yang sulit untuk adaptasi dengan teknologi. Jadi mau sebagus dan secanggih apapun teknologinya jika pegawai di OPD lain tidak melek teknologi ya akhirnya akan terhambat juga.

- e) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana kondisi infrastruktur TIK (jaringan internet, server, perangkat keras/lunak) di instansi Bapak/Ibu?

Di kami itu terdapat 70 internet untuk pegawai kecamatan dan pegawai puskesmas dan 121 wifi publik yang disebar di area umum. Semua server wifi diskominfo kbb itu diopen dapat diakses oleh siapapun.

- f) Menurut pengamatan Bapak/Ibu Apakah terdapat hambatan administratif atau regulatif dalam penganggaran program digital?

Nah ada bu seperti pengadaan aplikasi dari pihak ketiga itu kan harus dikurangi. Namun karena terbatasnya programmer di kita, kita ada usulan dalam setahun itu maksimal ada 11 usulan buat aplikasi dari OPD masing-masing. Dan apabila OPD nya mengusulkan telat dan usulan tidak masuk, mereka boleh menggunakan jasa pihak ketiga. Dengan syarat harus dibimbing oleh kominfo. Nanti short code nya diambil oleh kita. Karena biasanya pihak ketiga tidak ngasih short code nya. Jadi kita ketergantungan kepada mereka. Yang alasan hilang lah atau lupa lah akhirnya tidak bisa dibuka. Makannya jika kita damping, saat mereka buat langsung kita ambil agar kita yang selanjutnya bisa maintenace aplikasi tersebut. Jadi inih PR buat kita. Seperti aplikasi aplikasi yang lama. Kita mau ngakses tidak bisa akhirnya aplikasi using dibiarkan saja begitu.

- g) Menurut Bapak/Ibu, apa faktor paling dominan yang menjadi hambatan dalam inovasi TIK di daerah ini?

Faktor SDM ya kalo menurut saya

c. Dorongan Teknologi (*Technology Push*) yaitu pemodelan proses inovasi teknologi yang didasarkan dari hasil riset dan pengembangan, aspek produksi, aspek pemasaran, dan aspek kebutuhan pasar DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat

- a) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana posisi bidang riset dan pengembangan atau tim inovasi teknologi di dalam struktur organisasi DISKOMINFOTIK?

Jadi dalam membuat aplikasi itu ada mekanismenya. Kita harus izin dulu menpanrb sama ke brin biasanya. Karena duji coba dulu. Apakah aplikasi ini double fungsinya jadi tidak boleh. Misalkan ini aplikasi mau dibuat namun fungsinya sudah ada di aplikasi lain nah ini tidak boleh. Nah ini tidak bisa aplikasi pemerintahan khususnya tiba-tiba langsung ada. Ada prosedur khusus. Jadi tidak bisa aplikasi itu tumpang tindih. Harusnya sesuai ya bu. Semua mekanisme ini haru ditempuh agar aplikasi itu diakui oleh pusat dan bisa berbagi pakai dengan kota/kabupaten yang lain. Asal jangan melalui pihak ketiga. Jadi aplikasinya yang kominfo bikin sendiri,

- b) Menurut pengamatan Bapak/Ibu dari mana biasanya ide atau gagasan inovasi TIK di lingkungan DISKOMINFOTIK berasal?

Dari internal kami sih bu. Internal OPD OPD sesuai kebutuhan mereka

- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah inovasi lebih banyak muncul dari kebutuhan masyarakat (*market pull*) atau dari hasil riset dan pengembangan internal (*technology push*)?

Sejauh ini dari pengembangan internal kebanyakannya bu

- d) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah DISKOMINFOTIK memiliki unit, tim, atau mekanisme khusus untuk melakukan riset dan pengembangan teknologi?

Ada bu. Karena kan kita itu untuk proses riset itu izin dulu menpanrb sama ke brin biasanya. Karena duji coba dulu. Jadi di sana untuk bahan riset bagi kami

- e) Menurut pengamatan Bapak/Ibu teknologi apa saja yang saat ini dikembangkan atau digunakan sebagai hasil dorongan internal?

Ada website, untuk pelayanan ada mall pelayanan publik untuk keluhan, atau BAPPENDA itu ada interaksi kolom keluhan. Jadi kita hanya membuat aplikasi tersebut. Kalo lihat di Appstore itu bisa dilihat kalo diskominfotik itu punya kita nah kalo bukan berarti buatan pihak ketiga.

- f) Menurut pengamatan Bapak/Ibu adakah kendala dalam tahap implementasi inovasi yang berasal dari hasil penelitian atau teknologi internal?

Sering bu misalnya contohnya server mati. Itu pasti semua dinas panik. Jika server mati, semua layanan otomatis mati. Masyarakat tidak bisa mengakses layanan pemerintahan dan internet tidak bisa digunakan. Namanya juga perangkat tiba-tiba rusak. Kalo itu tuh ada beberapa kali kejadian. Mungkin dalam satu tahun ada satu atau dua kali. Tapi untuk tahun sekarang setelah kita punya perangkat baru sudah jarang kendala tersebut terjadi.

- g) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apa rekomendasi Bapak/Ibu agar dorongan teknologi (*technology push*) dapat lebih optimal dalam mempercepat digitalisasi pemerintahan Kabupaten Bandung Barat?
Rekomendasinya ya mungkin sarana prasarana digitalisasi ditingkatkan paling utama yaitu untuk SDM ya bu. Karena kadang tidak berimbang antara SDM dan pekerjaan yang ada.
- h) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah masyarakat merasakan manfaat langsung dari inovasi yang dilakukan?
Harusnya sudah ya bu. Namun untuk bidang kita ini kan sebetulnya lebih terfokus pada internal OPD OPD ya bu. Jadi hanya membuat untuk infrastrukturnya saja. Namun kan outputnya tetap untuk masyarakat.
- d. Pemodelan inovasi teknologi yang didasarkan dari hasil riset dan pengembangan DISKOMINFOTIK Kabupaten Bandung Barat, maka diajukan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:**
- a) Menurut pengamatan Bapak/Ibu bagaimana koordinasi antar-OPD dalam pengembangan dan implementasi inovasi TIK?
Untuk koordinasi dengan bidang kami sudah berjalan dengan baik ya bu kalo sekarang. Dulu sih memang terjadi soal pembuatan aplikasi oleh pihak ketiga tanpa sepengetahuan kami.
- b) Menurut pengamatan Bapak/Ibu apakah terdapat tumpang tindih program digital antar instansi?
Karena di aplikasi yang sudah tersedia ada beberapa fungsi yang mirip di setiap aplikasi yang ada, Sebetulnya itu memang salah ya bu. Karena saat OPD lain membuat aplikasi dengan pihak ketiga tanpa koordinasi ke kita akhirnya isinya tumpang tindih. Ya solusinya aplikasi itu digabungkan jadi satu aplikasi yang sama. Ya contohnya kayak ambulance itu biar hanya satu saja. Karena kedepannya setau saya harus jadi satu. Mungkin aplikasi itu sudah tidak dipakai lagi ya bu. Cuman karena yang pegang pihak ketiga jadi kita tidak bisa untuk menjalankannya. Karena untuk saat ini penilaian menpanrb itu sekarang sudah mulai ketat. Jadi pembuatan aplikasi itu harus melalui prosedur yang sudah ditetapkan. Tidak seperti dulu lagi.
- c) Menurut pengamatan Bapak/Ibu sejauh mana kerja sama dengan pihak eksternal (misalnya perguruan tinggi, swasta, komunitas digital) dalam mendukung inovasi TIK?
Saya kira memang perlu peningkatan kerjasama dengan pihak-pihak lain untuk pembenahan agar semakin baik ya bu.

DOKUMENTASI WAWANCARA



**Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Kabupaten Bandung Barat**



**Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi
Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat bersama staff**



Kepala Bidang Aplikasi Informatika Pemerintahan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat



Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat



Command center sekaligus Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat