

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Diskripsi Umum Masalah dan Kebutuhan

Pelayanan publik adalah inti dari pengelolaan pemerintahan yang berfokus pada penyediaan layanan kepada masyarakat. Konsep ini mencakup serangkaian kegiatan dan upaya yang dilakukan oleh berbagai lembaga pemerintah untuk menyediakan layanan dalam bentuk produk, jasa, atau informasi. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga negara, menciptakan kualitas hidup yang lebih baik, serta membangun kepercayaan dan hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat. [1]

Pelayanan publik tidak terbatas pada satu sektor saja, melainkan mencakup berbagai aspek kehidupan seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan administrasi umum. Pada dasarnya, konsep pelayanan publik menekankan pentingnya menyediakan layanan yang berkualitas tinggi, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam. Selain itu, pelayanan publik menegaskan prinsip inklusivitas, yaitu menyediakan layanan yang dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Dalam literatur administrasi publik, konsep pelayanan publik telah mengalami perkembangan seiring dengan berjalannya waktu. Misalnya, pendekatan *New Public Management* (NPM) berfokus pada efisiensi dan efektivitas layanan dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke sektor publik. Sementara itu, pendekatan *New Public Service* (NPS) lebih mengutamakan layanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta nilai-nilai publik.[1]

Signifikansi konsep pelayanan publik juga dijelaskan dalam berbagai teori administrasi publik, seperti teori kemandirian (*autonomy*), teori *stewardship*, dan teori tata kelola (*governance*). Teori-teori ini memberikan dasar untuk memahami peran pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat serta pentingnya akuntabilitas dalam pelaksanaannya.

Pelayanan publik memiliki beberapa karakteristik utama, di antaranya:

1. **Inklusivitas:** Pelayanan publik harus dapat diakses oleh semua orang tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, politik, atau agama.
2. **Non-Komersial:** Layanan ini bersifat *non-profit*, fokusnya adalah pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, bukan untuk mencari keuntungan finansial.
3. **Obligasi atau Kewajiban:** Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan publik kepada seluruh masyarakat, dengan tanggung jawab memenuhi kebutuhan dasar warganya.

Penyedia layanan publik adalah entitas atau instansi pemerintah yang bertugas untuk menyediakan dan mengelola layanan publik. Entitas ini dapat berupa instansi pemerintah pusat, lembaga daerah, atau lembaga pemerintah non-departemen.[1]

Tujuan utama dari pelaksanaan pelayanan publik mencakup beberapa aspek penting:

1. **Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat:** Ini dicapai melalui penyediaan layanan publik yang berkualitas dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.
2. **Meningkatkan Kualitas Hidup:** Pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga mampu meningkatkan kualitas hidup melalui berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan.
3. **Meningkatkan Partisipasi Masyarakat:** Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik mendorong masyarakat untuk lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan.
4. **Meningkatkan Akuntabilitas Pemerintah:** Pelayanan publik yang diselenggarakan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Dengan pendekatan yang lebih inklusif dan transparan, pelayanan publik tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi aktif dari warga negara.

Pemerintahan yang memiliki kewibawaan dapat terbentuk apabila mampu merespons tuntutan dan memenuhi harapan-harapan rasional dari masyarakat. Sistem pemerintahan yang demokratis berperan sebagai alat yang humanis, mampu menghubungkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dengan cara mengakomodasi tuntutan serta dukungan tersebut. Hal ini menjadi bagian dari penegakan sistem yang bersifat equilibrium, mengutamakan keseimbangan serta keberlanjutan dalam menjaga sistem yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam hubungan yang seimbang ini, komunikasi birokrasi menjadi peran penting yang diperlukan untuk menjembatani berbagai masalah kebutuhan publik yang semakin kompleks dan cepat berubah.[2]

Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung, layanan publik masih sangat terbatas. Hal ini menyebabkan berbagai masalah yang berdampak pada masyarakat dan pemerintah setempat. Salah satu masalah utama adalah minimnya penggunaan layanan digital dalam sektor layanan publik. Layanan-layanan seperti sistem tiket untuk pengajuan proposal, pendataan Dewan Kemakmuran Masjid (DKM) di tempat ibadah, pengelolaan izin surat Pemda, penganggaran desa, serta pengelolaan potensi daerah dan lain lain, belum memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Hal ini menciptakan kendala dalam hal transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas.



Gambar 1. 1 Kantor Kecamatan Pameungpeuk

Dari sisi masyarakat, kesulitan dalam mengakses informasi menjadi salah satu tantangan paling signifikan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Pameungpeuk. Saat ini, penyebaran informasi terkait acara, pengumuman penting, atau program-program pemerintah masih bergantung dengan konsep yang masih konvensional, seperti pesan berantai di WhatsApp atau komunikasi lisan dari satu individu ke individu lainnya. Metode ini sangat terbatas dalam cakupan dan kecepatan penyebaran, serta rentan terhadap distorsi informasi. Pesan yang disampaikan secara berantai melalui aplikasi pesan singkat sering kali tidak sampai ke semua lapisan masyarakat, terutama mereka yang tidak aktif menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat tidak mendapatkan informasi penting secara menyeluruh dan tepat waktu, yang berdampak pada partisipasi mereka dalam program-program pemerintah.

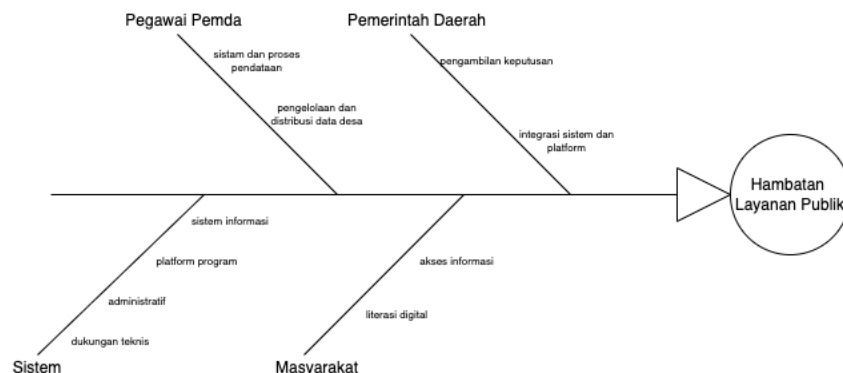
Keterbatasan ini juga mengakibatkan ketidakmerataan akses informasi. Beberapa kelompok masyarakat, terutama yang tinggal di wilayah terpencil, mengalami kesulitan lebih besar dalam mendapatkan informasi penting. dalam situasi darurat atau ketika ada perubahan dalam prosedur layanan publik di Kecamatan Pameungpeuk, keterlambatan informasi dapat berdampak negatif pada kemampuan masyarakat untuk bertindak cepat atau memanfaatkan layanan yang tersedia. Informasi yang seharusnya mudah diakses melalui *platform* digital seringkali tidak sampai ke masyarakat yang memerlukan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan pemerintah.

Di sisi lain, pegawai pemerintah di Kecamatan Pameungpeuk juga menghadapi tantangan serupa dalam hal pengelolaan dan distribusi data dari desa-desa di wilayah mereka. Proses pendataan dan pelaporan yang dilakukan oleh aparat desa sering kali tidak berjalannya lancar, mengingat keterbatasan sistem yang digunakan. Sebagian besar pelaporan masih dilakukan secara manual, baik melalui dokumen fisik atau *file* digital yang dikirimkan secara tidak teratur. Akibatnya, data yang masuk ke pemerintah kecamatan tidak hanya sering terlambat, tetapi juga tidak terintegrasi dengan baik.

Kurangnya integrasi data ini membuat pengambilan keputusan yang didasarkan pada data terkini menjadi sulit, bahkan terkadang tidak akurat.

Keterlambatan dalam pelaporan juga menyebabkan berbagai permasalahan dalam hal pengelolaan sumber daya dan program pembangunan. Pemerintah kecamatan yang seharusnya dapat mengalokasikan sumber daya secara efektif berdasarkan data terbaru sering kali harus *menunggu* informasi yang datang dari desa. Dalam situasi tertentu, keterlambatan ini bisa berdampak pada distribusi anggaran atau pelaksanaan program yang tertunda. Misalnya, penundaan pelaporan terkait kondisi infrastruktur atau kebutuhan mendesak di desa tertentu dapat memperlambat respons pemerintah dalam memberikan solusi atau bantuan.

Masalah ini diperparah oleh kurangnya pelatihan dan dukungan teknis bagi aparatur desa untuk menggunakan teknologi digital dalam pelaporan. Aparatur pemerintah di tingkat desa sering kali tidak memiliki keterampilan atau pemahaman yang memadai tentang penggunaan sistem digital untuk pelaporan, sehingga mereka tetap bergantung pada metode manual yang memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan. Selain itu, kurangnya alat dan infrastruktur yang mendukung, seperti komputer atau jaringan internet yang stabil, turut menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan efisiensi pelaporan dan pengelolaan data di tingkat desa. Hasil dari masalah masalah di atas dapat dilihat dari diagram *fishbone* berikut:



Gambar 1.2 Fishbone Diagram Hambatan Layanan Publik

Masalah ini mencerminkan kompleksitas yang signifikan, di mana aspek-aspek teknis, sosial, dan administratif saling terkait. Keterbatasan infrastruktur, kurangnya literasi digital, serta resistensi terhadap perubahan di kalangan masyarakat dan pegawai pemerintahan menjadi faktor yang memperparah masalah ini. Kecamatan Pameungpeuk belum mampu memberikan solusi yang optimal untuk meningkatkan layanan publik secara signifikan, terutama dalam hal transparansi, partisipasi masyarakat, dan efektivitas administrasi.

1.2 Analisa Masalah

Untuk menganalisa masalah ini secara mendalam, ada beberapa aspek yang perlu dibahas:

1. Aspek Teknis

Secara teknis, minimnya implementasi layanan publik yang bisa diakses dimanapun atau secara elektronik di Kecamatan Pameungpeuk dapat ditelusuri dari beberapa faktor kritis yang berhubungan dengan infrastruktur teknologi dan integrasi sistem. Pertama, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi (TI) di daerah tersebut belum memadai, yaitu belum jalannya program yang terintegrasi *Input* dan *Output* di mana masyarakat dapat menggunakan fungsi tersebut untuk mendapatkan sesuatu, yang tersedia hanyalah akses informasi seperti *web* saja. Hal ini tidak hanya mempengaruhi pengguna di tingkat masyarakat, tetapi juga pegawai pemerintah yang harus menggunakan layanan digital dalam menjalankan tugas administratif.

Sistem digital yang ada saat ini di Kecamatan Pameungpeuk, jika sudah ada, masih bersifat *silo* atau berdiri sendiri-sendiri tanpa adanya interoperabilitas antarinstansi pemerintah. Misalnya, sistem data desa tidak dapat langsung terhubung dengan sistem yang ada di tingkat kecamatan atau kabupaten, sehingga informasi harus diunggah atau di*Input* ulang secara manual. Hal ini menyebabkan proses pertukaran data dan informasi masih dilakukan secara manual, yang tidak hanya memakan waktu tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan data serta

inefisiensi dalam pengelolaan informasi. Ketiadaan integrasi ini menyebabkan tumpang tindih proses administratif, di mana data yang seharusnya bisa dipeRoleh secara otomatis justru harus diminta secara manual yang menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan publik.

Selain itu, kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam aspek teknis juga perlu diperhatikan. Di banyak daerah, khususnya di daerah terpencil seperti Pameungpeuk, literasi digital di kalangan pegawai pemerintahan masih rendah. Banyak pegawai yang belum terbiasa atau terampil dalam menggunakan teknologi informasi dan perangkat lunak pendukung layanan publik. Kurangnya pelatihan dan edukasi tentang penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu penghambat utama dalam implementasi teknologi yang lebih maju. Pegawai yang tidak terlatih mungkin merasa enggan atau tidak nyaman dalam menggunakan sistem digital, sehingga memilih untuk tetap menggunakan cara-cara manual yang sudah mereka kenal.

Secara keseluruhan, aspek teknis ini menggambarkan sejumlah tantangan yang harus diatasi jika Kecamatan Pameungpeuk ingin memaksimalkan potensi Layanan Publik. Perbaikan infrastruktur digital, peningkatan perangkat yang digunakan, integrasi antarinstansi, dan pelatihan SDM merupakan komponen-komponen penting yang perlu menjadi perhatian dalam upaya optimalisasi layanan publik di wilayah ini.

2. Aspek Sosial

Rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat dan pegawai pemerintahan merupakan salah satu tantangan utama dalam implementasi Layanan Publik secara elektronik di Kecamatan Pameungpeuk. Literasi digital yang rendah membuat masyarakat sulit beradaptasi dengan layanan berbasis teknologi, yang mengakibatkan penggunaan layanan digital masih sangat minim. Sebagian besar masyarakat lebih nyaman menggunakan metode komunikasi konvensional, seperti penyebaran informasi secara lisan atau melalui pesan singkat di WhatsApp, yang

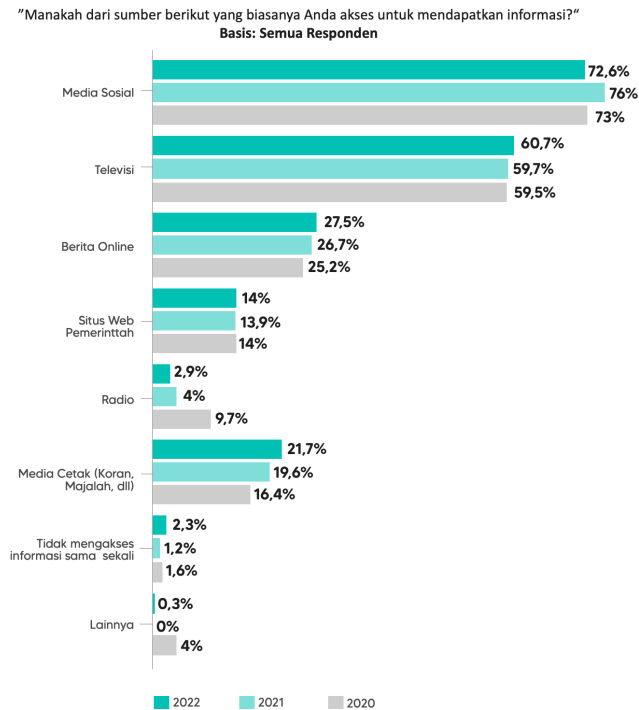
sering kali tidak efisien dan rawan terhadap kesalahan informasi. Ketergantungan pada metode ini menciptakan risiko miskomunikasi yang tinggi, terutama ketika informasi harus disampaikan kepada banyak orang atau dalam waktu yang terbatas.

Banyak masyarakat yang belum familiar dengan penggunaan perangkat digital seperti komputer, *smartphone*, atau aplikasi layanan pemerintah. Kurangnya edukasi terkait teknologi membuat mereka enggan beralih ke sistem digital yang lebih modern. Ini diperburuk oleh persepsi bahwa teknologi cenderung rumit dan memerlukan keahlian khusus, sehingga lebih mudah untuk tetap menggunakan cara-cara konvensional meskipun lambat dan tidak efisien.

Di sisi lain, pegawai pemerintahan di tingkat kecamatan dan desa juga menghadapi kendala serupa. Keterbatasan literasi digital di kalangan aparatur pemerintah membuat adopsi teknologi dalam pekerjaan mereka berjalan lambat. Banyak dari mereka yang belum terlatih dalam menggunakan perangkat lunak atau aplikasi digital untuk pengelolaan administrasi, pelaporan, dan penyebaran informasi. Akibatnya, proses birokrasi dan administrasi tetap bergantung pada metode manual yang membutuhkan waktu lama dan lebih rentan terhadap kesalahan.

Resistensi terhadap perubahan di kalangan pegawai pemerintahan juga menjadi hambatan signifikan. Para pegawai, terutama yang sudah bekerja dalam sistem konvensional selama bertahun-tahun, sering kali merasa tidak perlu mengubah cara kerja mereka karena sudah terbiasa dengan prosedur manual. Hal ini semakin memperlambat transisi menuju layanan digital yang lebih modern dan efisien.

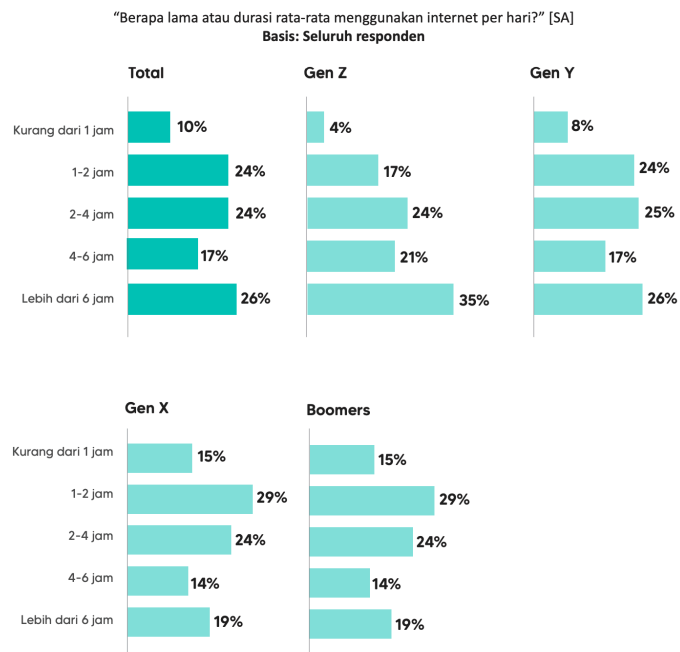
Publikasi yang diterbitkan oleh Kominfo dengan melibatkan 10.000 koresponden memberikan wawasan penting terkait perilaku digital masyarakat Indonesia yang dapat dihubungkan dengan aspek sosial dalam penerapan layanan publik di Kecamatan Pameungpeuk.



Gambar 1. 3 Bagan Survey Masyarakat Mendapatkan Informasi

Sumber: Status Literasi Digital Katadata Insight Center [3]

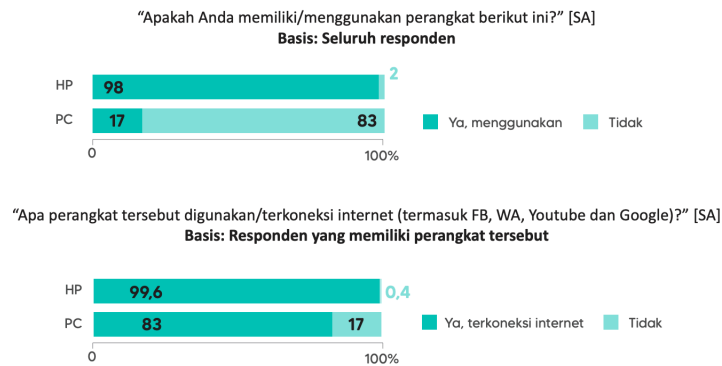
Secara sosial, rendahnya literasi digital yang telah diidentifikasi di Kecamatan Pameungpeuk dapat dihubungkan dengan temuan bahwa sumber utama masyarakat mendapatkan informasi masih didominasi oleh media sosial dan televisi, dengan situs *web* pemerintah hanya berkontribusi 14% untuk akses informasi pada tahun 2022. Hal ini *menunjukkan* bahwa meskipun *platform* digital telah berkembang, peran pemerintah dalam memanfaatkan kanal digital untuk berkomunikasi dengan masyarakat masih sangat terbatas.



Gambar 1. 4 Bagan Hasil Survey Rerata waktu penggunaan internet

Sumber: Status Literasi Digital Katadata Insight Center[3]

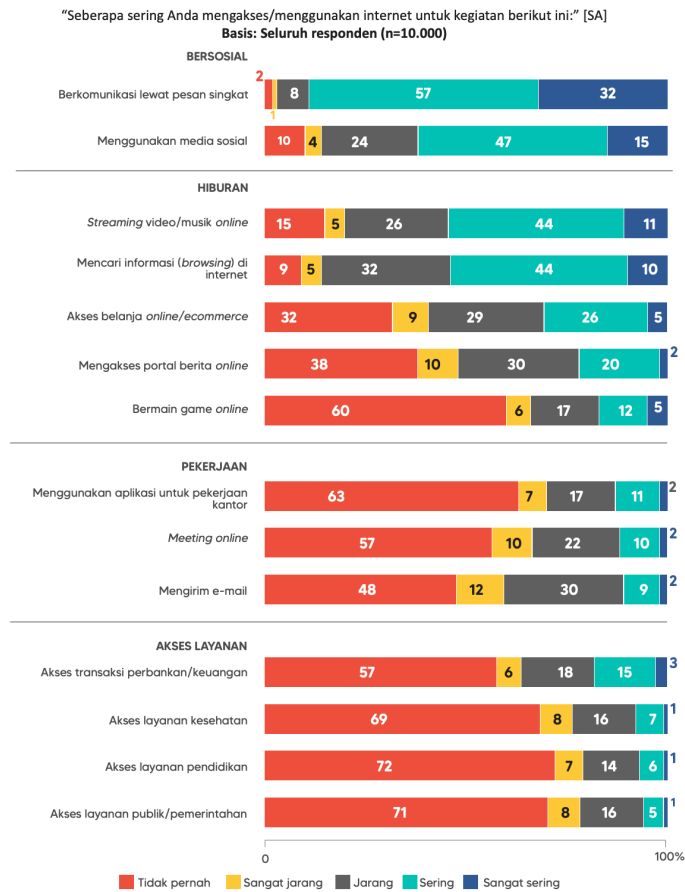
Keterbatasan literasi digital ini tercermin dalam pola penggunaan internet yang ditunjukkan oleh survei. Misalnya, generasi yang lebih tua, seperti generasi X dan boomers, cenderung menghabiskan lebih sedikit waktu untuk *online* dibandingkan generasi Z dan Y, yang lebih intensif menggunakan internet. Artinya, generasi yang lebih tua mungkin memiliki lebih sedikit akses dan keterampilan dalam memanfaatkan teknologi digital, yang relevan dengan rendahnya adopsi layanan digital di Kecamatan Pameungpeuk. Masalah sosial seperti kesenjangan generasi dalam literasi digital ini juga dapat menyebabkan kesulitan dalam mengadopsi layanan publik secara luas.



Gambar 1. 5 Bagan Survey Kepemilikan Perangkat

Sumber: Status Literasi Digital Katadata Insight Center[3]

Di sisi lain, meskipun mayoritas responden (98%) memiliki perangkat seluler yang terkoneksi dengan internet, hanya 17% yang memiliki komputer atau PC, yang mencerminkan keterbatasan perangkat akses di banyak wilayah. Ini *menunjukkan* bahwa sebagian besar masyarakat, termasuk di Kecamatan Pameungpeuk, mungkin hanya bergantung pada perangkat seluler untuk mengakses layanan digital. Namun, ketergantungan ini mungkin tidak cukup untuk mendukung penggunaan layanan publik yang kompleks dan memerlukan perangkat yang lebih canggih atau konektivitas yang lebih stabil. Hal ini menjadi salah satu penghambat dalam pelaksanaan layanan pemerintahan berbasis digital.



Gambar 1. 6 Bagan Survey Banyaknya Kategori yang diakses

Sumber: Status Literasi Digital Katadata Insight Center[3]

Data dari diagram batang yang *menunjukkan* frekuensi akses berbagai layanan *online*, termasuk perbankan, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik/pemerintahan, mempertegas permasalahan sosial terkait rendahnya adopsi layanan digital di masyarakat, khususnya yang relevan dengan layanan publik. Pada bagian akses layanan publik/pemerintahan *menunjukkan* bahwa 71% responden tidak pernah mengakses layanan publik/pemerintahan secara *online*, sementara hanya 5% yang sering mengaksesnya. Ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih sangat jarang memanfaatkan *platform* digital untuk layanan pemerintahan, yang relevan dengan temuan di Kecamatan Pameungpeuk mengenai rendahnya

layanan publik. Ini dapat disebabkan oleh kurangnya infrastruktur yang memadai, keterbatasan perangkat akses, atau rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat dan pegawai pemerintahan.

Hubungan dengan aspek sosial di Kecamatan Pameungpeuk terlihat jelas. Data ini mengindikasikan bahwa meskipun ada akses internet dan perangkat seluler yang luas, adopsi layanan digital, khususnya yang disediakan oleh pemerintah masih sangat rendah. Ini menegaskan bahwa tantangan utama dalam penerapan layanan publik di Pameungpeuk bukan hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada kesadaran dan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Literasi digital yang rendah serta kebiasaan tradisional dalam mengakses informasi dan layanan menjadi hambatan yang signifikan.

Secara keseluruhan, publikasi ini menyoroti bahwa meskipun akses internet secara umum telah meningkat, masih ada tantangan sosial dalam mengoptimalkan adopsi layanan publik, terutama dalam hal literasi digital, keterbatasan perangkat, dan ketergantungan masyarakat pada *platform* non-pemerintah untuk mendapatkan informasi. Upaya meningkatkan literasi digital dan memperbaiki kualitas serta aksesibilitas layanan digital pemerintah sangat penting untuk mengatasi masalah ini.

Dari perspektif sosial, rendahnya literasi digital juga berdampak pada akses terhadap layanan publik yang seharusnya dapat dipeRoleh dengan lebih mudah dan cepat melalui *platform* digital. Masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi digital mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan-layanan yang ada, seperti pembuatan izin, pelaporan masalah, atau pengajuan proposal secara *online*. Akibatnya, banyak yang tetap bergantung pada layanan tatap muka yang tidak selalu efisien, terutama di daerah terpencil yang membutuhkan waktu dan tenaga ekstra untuk mengakses kantor pemerintahan.

Rendahnya tingkat literasi digital ini juga memperluas kesenjangan antara masyarakat yang melek teknologi dan yang tidak. Masyarakat yang memiliki akses lebih baik terhadap internet dan teknologi mampu memanfaatkan berbagai fasilitas

digital dengan lebih optimal, sementara mereka yang tidak memiliki akses tersebut tertinggal dalam hal pemanfaatan layanan publik yang sama. Hal ini menciptakan ketidakadilan dalam distribusi layanan pemerintah, di mana sebagian masyarakat tidak mendapatkan manfaat maksimal dari digitalisasi karena keterbatasan kemampuan dan akses.

Selain itu, aspek sosial ini juga mencakup kesenjangan generasi. Generasi yang lebih tua cenderung kurang terbiasa dengan penggunaan teknologi, sedangkan generasi yang lebih muda lebih mudah beradaptasi dengan sistem berbasis digital. Meskipun kelompok muda lebih terbuka terhadap teknologi, secara keseluruhan literasi digital tetap rendah karena edukasi mengenai penggunaan teknologi di kalangan masyarakat umum masih terbatas. Kurangnya program literasi digital yang sistematis dan masif juga memperlambat proses transformasi digital di wilayah tersebut.

3. Aspek Administratif

Implementasi pelayanan publik di Kecamatan Pameungpeuk dalam aspek administratif menjadi salah satu kendala utama yang menghambat optimalisasi layanan publik. Proses pelaporan dan pendataan di tingkat desa sering kali lambat dan kurang terorganisir yang menciptakan berbagai masalah dalam pengelolaan administrasi dan pengambilan keputusan. Sistem manual yang masih banyak digunakan dalam pelaporan data menyebabkan informasi yang dikirimkan dari desa ke kecamatan bisa jadi tidak lengkap atau sering kali terlambat. Hal ini berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama dalam hal kecepatan respon dan akurasi data.

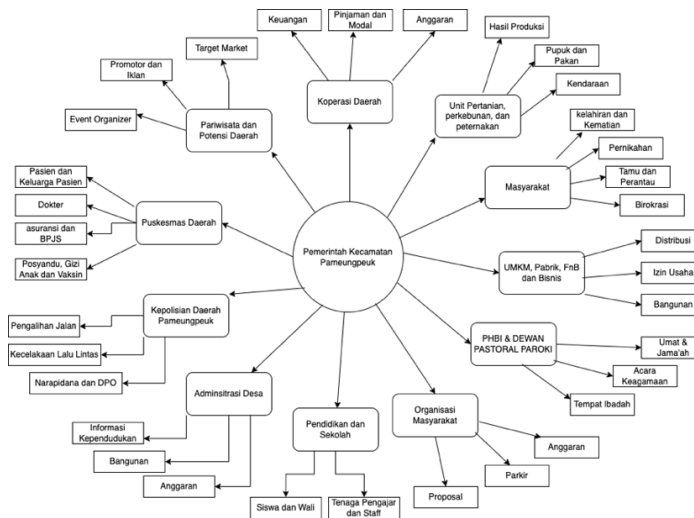
Masalah ini juga disebabkan oleh kurangnya integrasi antara sistem di tingkat desa dan kecamatan. Banyak desa yang belum memiliki mekanisme pelaporan yang terstandardisasi dan terotomatisasi, sehingga proses pengumpulan data dilakukan secara sporadis dan tidak konsisten. Akibatnya, pemerintah kecamatan kesulitan mengakses data yang akurat dan *real time* terkait kondisi desa, seperti

data kependudukan, keuangan desa, perencanaan pembangunan, dan pengelolaan aset. Ketidaktersediaan data yang *up to date* ini menghambat alokasi sumber daya yang tepat waktu, baik dalam bentuk anggaran, bantuan sosial, maupun program pembangunan.

Selain itu, minimnya pelatihan bagi aparat desa mengenai pentingnya pelaporan yang akurat dan tepat waktu turut memperburuk situasi. Dalam banyak kasus, aparatur desa kurang memahami pentingnya pelaporan rutin dan mendetail untuk mendukung pengambilan keputusan di tingkat kecamatan. Ketidaklengkapan data ini mengakibatkan proses administrasi menjadi tidak efektif, di mana keputusan yang diambil seringkali tidak didasarkan pada data terbaru, yang pada akhirnya merugikan masyarakat.

Proses administratif yang lamban juga memengaruhi penyaluran bantuan dan program-program pemerintah lainnya. Misalnya, dalam situasi di mana desa membutuhkan bantuan darurat atau sumber daya tambahan, ketidakmampuan untuk menyediakan data yang akurat dan terkini mengakibatkan keterlambatan penyaluran bantuan. Ini tidak hanya berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga menghambat pembangunan desa yang seharusnya berjalan dengan lebih cepat dan efisien.

Kurangnya koordinasi antarinstansi juga menjadi masalah administratif yang serius. Pemerintah desa sering kali bekerja secara terpisah tanpa adanya sinergi yang kuat dengan pemerintah kecamatan. Komunikasi yang terputus dan tidak terstruktur ini menyebabkan tumpang tindih data dan duplikasi proses, yang semakin memperlambat layanan publik. Idealnya, ada mekanisme integrasi data antarinstansi pemerintah yang memungkinkan pertukaran informasi secara otomatis dan terpusat, sehingga setiap perubahan atau pembaruan data dapat langsung diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Seperti pada bagan dibawah ini



Gambar 1. 7 Bagan Urusan dan Koordinasi antar instansi

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan langkah-langkah konkret seperti pengembangan sistem pelaporan digital yang terintegrasi antara instansi dan kecamatan. Sistem ini harus mampu menyediakan *platform* yang mudah diakses oleh aparatur desa, dengan pelatihan yang memadai agar mereka dapat menggunakan teknologi tersebut secara efektif. Selain itu, perlu diterapkan standarisasi dalam *format* pelaporan dan waktu pelaporan yang lebih teratur untuk memastikan bahwa data selalu tersedia dalam kondisi terbaru.

Dengan adanya sistem administrasi yang lebih efisien dan terorganisir, pemerintah kecamatan akan mampu melakukan perencanaan dan pengambilan keputusan yang lebih baik berdasarkan data yang valid dan terkini. Ini akan berdampak langsung pada perbaikan kualitas layanan publik di Kecamatan Pameungpeuk, termasuk percepatan program pembangunan desa, distribusi anggaran yang lebih tepat sasaran, dan peningkatan transparansi serta akuntabilitas pemerintahan di tingkat lokal.

4. Aspek Ekonomi

Dari segi ekonomi, ketidakefisienan dalam proses administrasi dan layanan publik dapat berdampak pada pemborosan waktu dan sumber daya. Keterlambatan dan ketidakefisienan dalam pengelolaan administrasi publik secara manual dapat

berdampak pada reputasi kecamatan sebagai lembaga pemerintahan yang kurang dapat dipercaya. Masyarakat akan meragukan transparansi dalam pengelolaan anggaran desa atau layanan-layanan seperti perizinan, pengelolaan UMKM, dan distribusi anggaran pembangunan. Dengan tidak adanya sistem digital yang terintegrasi, proses administrasi sering kali memakan waktu lama dan tidak terorganisir, sehingga masyarakat mengalami kesulitan untuk mempercayai sistem tersebut.

Dalam lingkungan yang tidak didukung oleh digitalisasi yang baik, pegawai kecamatan dan desa terpaksa menghabiskan lebih banyak waktu dan tenaga untuk melakukan tugas-tugas administratif secara manual. Hal ini menyebabkan ketidakefisienan dalam pengelolaan sumber daya manusia, di mana tenaga yang seharusnya dapat digunakan untuk tugas-tugas strategis justru terjebak dalam proses-proses administratif yang berulang. Selain itu, keterlambatan dalam pelaporan dan pengambilan keputusan akibat keterbatasan sistem digital memperpanjang waktu layanan publik, yang secara langsung berdampak pada produktivitas karyawan.

Meskipun biaya *server* masih ditanggung oleh kabupaten, ketidakefisienan ekonomi di tingkat kecamatan muncul karena biaya operasional tambahan. Tidak ada kebutuhan untuk mengelola *listrik* dan pendingin *server* di tingkat kecamatan, namun, tanpa optimalisasi pelayanan publik yang lebih baik, sumber daya kecamatan yang terbatas tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Digitalisasi yang lebih baik dapat mengurangi ketergantungan pada metode manual yang memakan waktu, yang pada akhirnya dapat menghasilkan penghematan dalam penggunaan sumber daya dan meningkatkan efisiensi operasional.

Kecamatan Pameungpeuk sering mengadakan *Event* yang melibatkan UMKM setempat, namun tanpa sistem digital yang baik untuk mengelola informasi, koordinasi *Event* dan sponsor menjadi tidak optimal. Digitalisasi dapat membuka peluang ekonomi baru, terutama dalam memfasilitasi promosi *Event* secara online,

menghubungkan sponsor, serta memperluas partisipasi UMKM dalam kegiatan ekonomi lokal. Tanpa adanya layanan publik elektronik yang terintegrasi, potensi ini sulit dimaksimalkan, yang berakibat pada hilangnya kesempatan untuk mengembangkan ekonomi lokal secara lebih luas.

Dalam sistem yang belum terintegrasi secara digital, masyarakat terpaksa mengeluarkan biaya tambahan untuk mengakses layanan publik. Contohnya, warga harus datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengurus pembuatan KTP, surat izin, atau pengurusan pajak (PBB). Hal ini tidak hanya memakan biaya transportasi, tetapi juga waktu dan tenaga masyarakat. Jika layanan-layanan ini bisa diakses secara online, masyarakat dapat menghemat biaya transportasi dan waktu, serta layanan publik menjadi lebih mudah diakses, meningkatkan efisiensi ekonomi secara keseluruhan.

Dalam hal informasi terkait pajak, seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), ketidakefisienan manual dapat menyebabkan keterlambatan atau kesalahan dalam pendataan dan pembayaran. Digitalisasi melalui layanan publik dapat memastikan bahwa informasi terkait pajak tersaji dengan jelas dan akurat. Masyarakat bisa mendapatkan notifikasi otomatis terkait tagihan pajak, tenggat waktu, dan status pembayaran. Ini akan membantu mengurangi tunggakan pembayaran pajak dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Proses pengajuan layanan seperti pembuatan KTP, surat izin usaha, dan dokumen administrasi lainnya sering kali membutuhkan waktu yang lama karena antrian manual dan sistem pendataan yang tidak terstruktur. Penerapan sistem tiketting berbasis digital dapat menghemat waktu masyarakat dan karyawan kecamatan dalam memproses pengajuan layanan. Layanan ini juga dapat memberikan transparansi terkait status pengajuan, sehingga masyarakat tidak perlu sering datang ke kantor kecamatan untuk menanyakan status layanan yang mereka ajukan, menghemat biaya dan waktu.

Secara keseluruhan, ketidakefisienan dalam pengelolaan administrasi dan layanan publik di Kecamatan Pameungpeuk yang disebabkan oleh keterbatasan digitalisasi memiliki dampak ekonomi yang signifikan. Implementasi layanan publik yang optimal dapat membantu mengurangi pemborosan sumber daya, meningkatkan produktivitas tenaga kerja, menghemat biaya transportasi masyarakat, dan membuka peluang ekonomi baru bagi kecamatan serta UMKM lokal. Hal ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat, meningkatkan efisiensi layanan publik, dan pada akhirnya mendukung pertumbuhan ekonomi lokal yang lebih berkelanjutan.

Kembali pada saat masa pandemi COVID-19 Pelayanan publik mengalami berbagai perubahan akibat peristiwa tersebut, salah satunya adalah peningkatan penggunaan teknologi digital. Layanan publik berbasis digital sebenarnya sudah ada sejak lama, terutama sejak munculnya internet dan upaya penyediaannya oleh pemerintah, seperti diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Namun, implementasi dari peraturan ini berjalan lambat.

Dalam menghadapi pandemi, pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk mengurangi dampak negatif terhadap kesehatan masyarakat dan membantu pemulihan ekonomi. Kebijakan tersebut mencakup Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dan PP Nomor 1 Tahun 2020 mengenai Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Keuangan untuk Penanganan Pandemi Covid-19. Selain itu, terdapat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 dan Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara (PANRB) Nomor 58 Tahun 2020 tentang Tata Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Era Tatanan Normal Baru. Semua kebijakan ini diterapkan untuk menyesuaikan layanan publik dengan kondisi pandemi guna menjaga integritas dan efektivitasnya.

Pandemi Covid-19 membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk ekonomi, masyarakat, dan layanan publik. Pembatasan mobilitas masyarakat mengubah cara kerja pemerintah pusat dan daerah. Dalam situasi ini, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk menjamin hak-hak masyarakat melalui penyediaan pelayanan publik yang disesuaikan dengan situasi pandemi.

Sebagai bagian dari respons terhadap Revolusi Industri 4.0, Presiden Joko Widodo memperkenalkan roadmap “Making Indonesia 4.0” pada tahun 2018. Roadmap ini bertujuan untuk merevitalisasi industri nasional dengan memanfaatkan teknologi seperti Internet of Things (IoT), Artificial Intelligence (AI), Human Machine *Interface* (HMI), teknologi robotik, sensor, dan 3D printing. Teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan konektivitas antar layanan dan meminimalkan penggunaan sumber daya, sehingga pelayanan publik menjadi lebih mudah diakses, efektif, efisien, dan inklusif.

1.3 Analisa Solusi yang Ada

Sebelum merancang dan mengimplementasikan sistem baru, penting untuk melakukan analisa terhadap solusi atau sistem yang telah ada sebelumnya. Analisa ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari solusi eksisting, sehingga dapat menjadi bahan pembelajaran dan pertimbangan dalam merancang solusi yang lebih optimal dan sesuai kebutuhan.

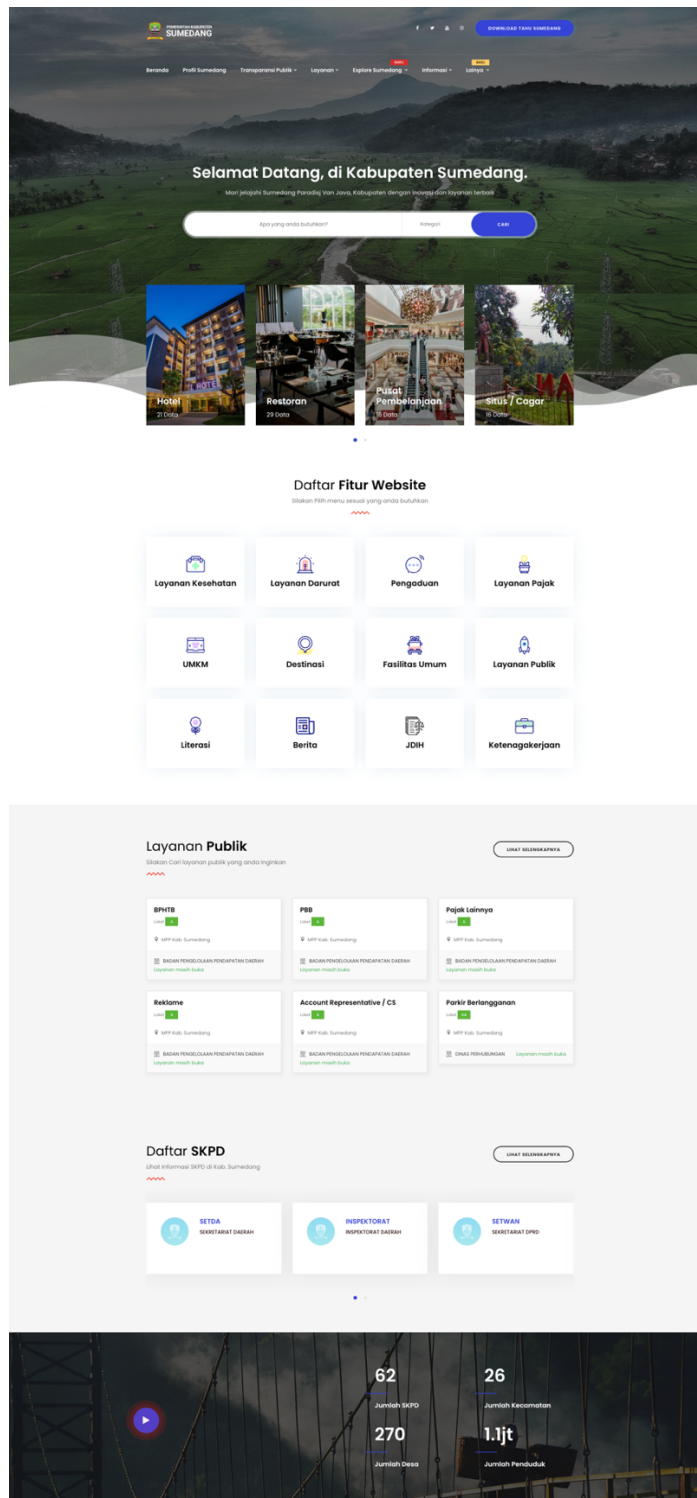
A. SPBE Kabupaten Sumedang

Kabupaten Sumedang berhasil mencapai Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebesar 3,84 untuk tahun 2022, yang dikategorikan sebagai "sangat baik". Pencapaian ini menjadikannya sebagai kabupaten/kota dengan nilai tertinggi di Indonesia. Selain itu, Sumedang juga menempati peringkat kedua

secara nasional di antara seluruh instansi pemerintahan pusat dan daerah. Peringkat pertama diduduki oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan skor 3,86.

Pencapaian tersebut didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) RI Nomor 108 Tahun 2023, yang diterbitkan pada 31 Januari 2023. Keputusan ini memuat hasil pemantauan dan evaluasi SPBE untuk tahun 2022 pada instansi pusat dan pemerintah daerah. Capaian ini menjadi kali kedua Kabupaten Sumedang meraih Indeks SPBE tertinggi, setelah sebelumnya meraih peringkat serupa pada tahun 2020 dengan nilai 3,81.

Meskipun pada tahun 2021 nilai Sumedang sempat *menurun* menjadi 3,52, atau turun sebesar 0,29 poin, kabupaten ini berhasil bangkit dan kembali menduduki peringkat pertama. Sumedang sukses mengungguli Kabupaten Bantul dan Banyuwangi, yang sebelumnya menempati posisi terbaik pertama dan kedua dalam penilaian SPBE. [4]

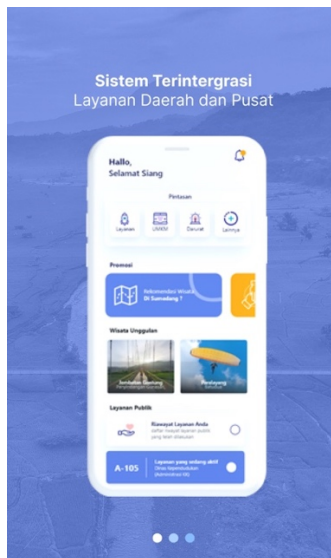


Gambar 1. 8 Tampilan Aplikasi *Web* SPBE Sumedang

Sumber: *Web* Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang [5]

Di dalam *website* resmi Kabupaten Sumedang, terdapat berbagai layanan utama yang bermanfaat bagi masyarakat, antara lain:

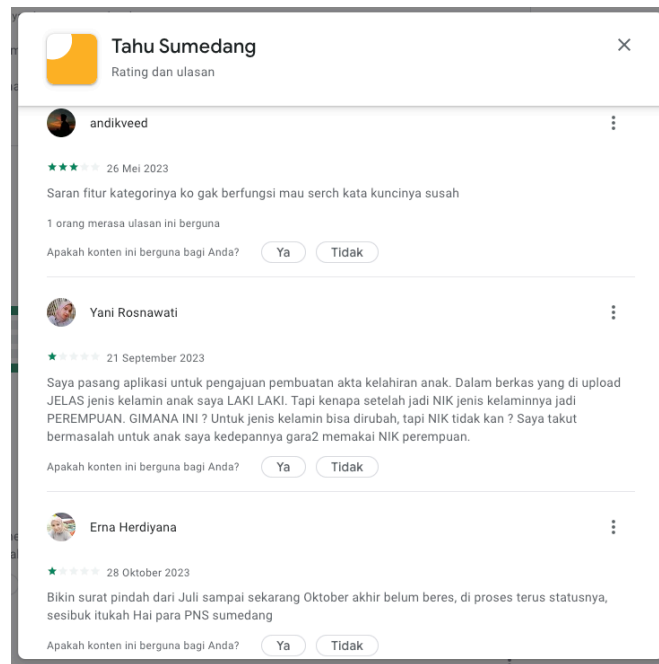
1. Layanan Kesehatan: Akses informasi dan layanan kesehatan di Kabupaten Sumedang.
2. Layanan Darurat: Kontak dan bantuan untuk keadaan darurat.
3. Pengaduan: Saluran untuk masyarakat menyampaikan keluhan atau aspirasi.
4. Layanan Pajak: Informasi dan pembayaran pajak, termasuk BPHTB, PBB, dan reklame.
5. Layanan UMKM: Dukungan bagi pelaku usaha kecil dan menengah di Kabupaten Sumedang.
6. Destinasi Unggulan: Informasi tentang tempat wisata di Kabupaten Sumedang.
7. Layanan Fasilitas Umum dan Publik: Layanan terkait sarana umum yang tersedia di wilayah Kabupaten Sumedang.
8. Literasi dan Berita: Penyediaan informasi literasi dan berita terkini.
9. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH): Akses ke peraturan dan hukum daerah.
10. Layanan Ketenagakerjaan: Informasi terkait pekerjaan dan tenaga kerja.
11. *Website* tersebut juga mencantumkan data kependudukan seperti jumlah penduduk, jumlah kecamatan, jumlah desa, dan jumlah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).



Gambar 1. 9 Tampilan *Mobile App* Tahu Sumedang

Sumber: Play Store Aplikasi Tahu Sumedang [6]

Selain itu, Kabupaten Sumedang juga memiliki program aplikasi yang dinamakan "TAHU Sumedang". Aplikasi ini memiliki fungsi yang lebih spesifik dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan menawarkan fitur-fitur yang mirip dengan layanan yang tersedia di *website* resminya. Aplikasi ini merupakan bagian dari upaya digitalisasi Kabupaten Sumedang dalam memberikan kemudahan akses layanan bagi warganya. Solusi di SPBE Kabupaten Sumedang mungkin dapat dijadikan contoh akan tetapi perlu dipertimbangkan tentang sumber daya manusia yang terdapat di wilayah tingkat 3, apakah nantinya pegawai kecamatan yang mengurus dapat mengurus teknologi tersebut atau tidak. Selain itu aplikasi ini mempunyai rating yang rendah yaitu dengan skor 3.1 (via Google Play Store). Berikut adalah ulasan-ulasan yang diberikan oleh masyarakat yang mengunduh aplikasi tersebut.



Gambar 1. 10 Review pengguna terhadap aplikasi TAHU Sumedang

Sumber Play Store Aplikasi Tahu Sumedang[6]

Banyaknya ulasan negatif pada *platform* pengunduhan aplikasi Google Play Store membuat program ini dipertanyakan, apakah aplikasi ini benar-benar dapat mempermudah pelayanan publik untuk masyarakat Kabupaten Sumedang. Justru pandangan masyarakat terhadap aplikasi tersebut tidak membuahkan hasil yang baik.

B. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah KTP Digital yang menggantikan e-KTP. Setelah Dukcapil Kemendagri tidak menambah persediaan blangko e-KTP, IKD menjadi pengganti e-KTP dalam bentuk aplikasi digital yang diakses melalui *smartphone*. IKD menjadi inovasi dalam rangka digitalisasi dokumen dan modernisasi administrasi. Pemerintah membuat aplikasi ini untuk kemudahan dan efisiensi dalam mengakses, serta mengelola data pribadi secara elektronik. Kartu ini tersimpan dalam bentuk dokumen digital tanpa harus mencetak bentuk fisiknya.[7]



Gambar 1. 11 Tampilan Aplikasi IKD

Sumber: play store aplikasi IKD [8]

Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang juga disebut sebagai Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), merupakan inovasi yang memungkinkan penyimpanan data kependudukan dalam bentuk digital pada perangkat seperti *smartphone*. Dengan demikian, masyarakat tidak lagi perlu membawa KTP fisik dalam berbagai keperluan administrasi, karena data yang dibutuhkan dapat diakses melalui aplikasi yang tersedia di perangkat tersebut.

Keberadaan IKD menawarkan kemudahan bagi pemiliknya. Ketika diperlukan, pengguna cukup *menunjukkan* data yang tersimpan dalam aplikasi IKD, dan petugas administrasi dapat memproses informasi tersebut secara daring. Hal ini mempermudah berbagai proses yang sebelumnya mengharuskan adanya dokumen fisik, sehingga lebih praktis dan efisien.

Aplikasi IKD menyediakan berbagai fitur yang mendukung kemudahan akses dan penggunaan. Salah satu fitur utamanya adalah pemindai kode QR, yang memungkinkan pemilik identitas untuk *menunjukkan* data digitalnya kepada petugas secara cepat. Fitur ini mempercepat proses verifikasi identitas tanpa harus memeriksa dokumen fisik. Selain itu, aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur

tambahan yang memungkinkan pengguna mengakses informasi lainnya, seperti dokumen kependudukan, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), data keluarga, Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan berbagai data lainnya yang relevan.

Keamanan aplikasi ini terjamin karena menggunakan jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang hanya bisa diakses oleh Disdukcapil saat proses aktivasi berlangsung, kemudian QR Code data yang discan oleh orang lain yang memiliki aplikasi IKD tidak bertahan lama. Jika lupa PIN pemilik akun IKD harus mendatangi unit pelayanan adminduk untuk melakukan reset akun untuk menghindari pindah alih device, aplikasi ini memiliki fungsi dimana device tidak dapat dicapture oleh screenshot maupun di rekam oleh *software* yang terdapat pada device. Setiap membuka aplikasi juga harus memakai PIN sehingga hanya pemiliknya saja yang dapat mengetahui identitasnya dan percobaan maksimal sebanyak 3x jika gagal, jika lebih dari itu tidak ada akses untuk sementara. Dan aplikasi hanya bisa digunakan pada 1 perangkat ponsel saja.

Menu yang tersedia di antaranya adalah pengguna dapat melihat data keluarganya, yaitu berisi informasi profil atau keterangan dari anggota keluarga. Kemudian, terdapat daftar dokumen – dokumen yang melekat pada identitas. Terdapat pelayanan, permohonan layanan kependudukan online, saat dukcapil Kota Yogyakarta sudah membuka 3 layanan, yaitu permohonan cetak KK, Cetak Biodata WNI & Perubahan Golongan Darah. Terdapat juga pemantauan pelayanan, membantu proses pelayanan dari permohonan dokumen tersertifikasi. Terdapat juga dokumen pelayanan yang dimana bisa melihat hasil dokumen dari permohonan pelayanan melalui IKD.

IKD bisa difungsikan sebagai fungsi akses ke portal nasional dan aplikasi SPBE, ikd akan difungsikan sebagai sistem hub antar lembaga, dimana penduduk akan memberikan persetujuan membagi pakaikan data pribadi yang bersangkutan kepada lembaga yang memberikan pelayanan publik. IKD masuk ke dalam *menu* MPP Digital sebagai *web View*. Penduduk dapat melakukan permohonan

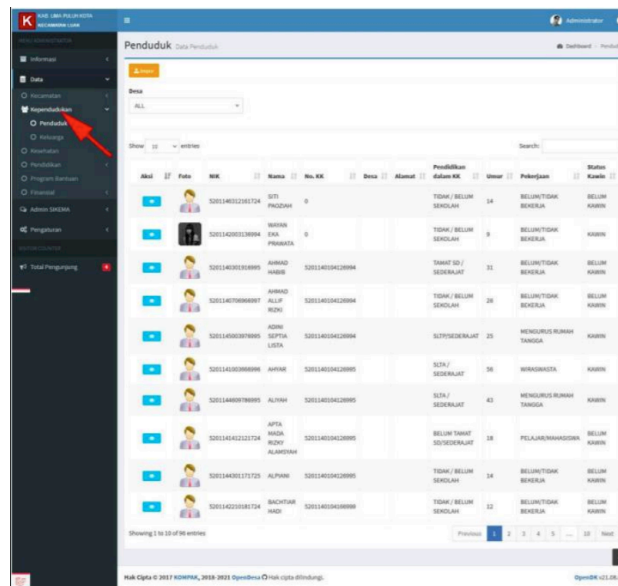
pelayanan adminduk melalui *menu* IKD di MPP, IKD akan digunakan sebagai E-KYC

C. OpenDK - *Dashboard* Kecamatan Terbuka

Aplikasi *Dashboard* Kecamatan (OpenDK) merupakan aplikasi open source dan bebas digunakan oleh semua kecamatan dan kabupaten di seluruh indonesia. OpenDK berfungsi untuk mengumpulkan data dari beberapa desa dari suatu kecamatan/kabupaten dan menampilkan data dari aplikasi OpenSID yang dikelola oleh desa di wilayah kecamatan atau kabupaten bersangkutan. Aplikasi OpenSID bisa dihubungkan dengan Aplikasi OpenDK, sehingga data Statistik Penduduk dan data Statistik APBDesa dari Desa yang berada di wilayah Kecamatan bisa ditampilkan langsung. Selain data kependudukan, data dari UPTD Dinas Pendidikan di Kecamatan juga bisa ditampilkan statistiknya, begitu pula data yang berhubungan dengan Kesehatan yang bersumber dari Puskesmas. Bagi pemerintahan daerah yang mengonlinkan OpenDK untuk kecamatan, maka diperlu Hosting, Domain dan Maintenance. Jika belum bisa mengelola *server* cpanel, dapat menggunakan layanan mengonlinekan OpenDK yang telah disediakan.

Terdapat fungsi fungsi penting yang terdapat di OpenDK sehingga bisa digunakan oleh Pemerintah Kecamatan sehingga bisa mengelola dengan baik. Diataranya adalah

- a. Fitur Dasboard, terdiri dari 6 *menu* yaitu data kecamatan, data kependudukan, kesehatan, pendidikan, program bantuan, dan finansial. Tampilan *menu* data kependudukan seperti berikut:

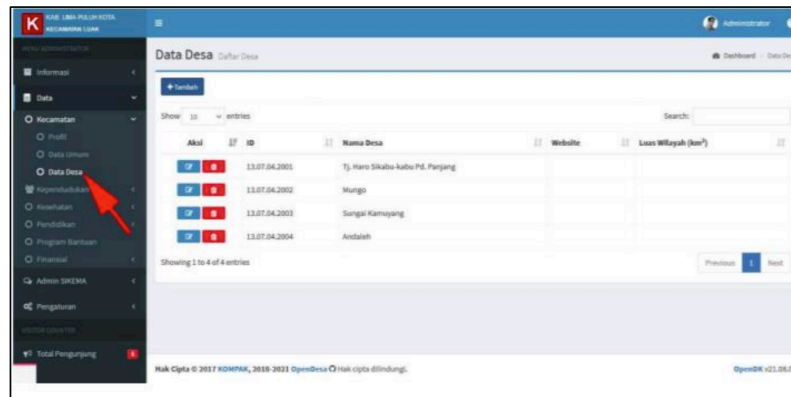


Gambar 1. 12 Dashboard OpenDK

Sumber: Penerapan OpenDK untuk pengelolaan data [9]

- b. Fitur Informasi, terdiri dari 6 *menu* yaitu prosedur, regulasi, potensi, *Event*, FAQ, dan form dokumen.
- c. Fitur Prosedur, fungsionalitasnya terdiri dari: melihat data prosedur, menambah data prosedur, *Edit* data prosedur, dan hapus data prosedur.
- d. Fitur Regulasi, fungsionalitasnya terdiri dari: menampilkan daftar regulasi kecamatan melakukan *Input* data regulasi, mengubah data regulasi, dan menghapus data regulasi.
- e. Fitur Potensi, fungsionalitasnya terdiri dari: mengelola data potensi, dan menambahkan data potensi baru.
- f. Fitur *Event*, fungsionalitasnya terdiri dari: mengelola data *Event*, cara menambahkan data *Event*, cara mengubah data *Event*, dan hapus data *Event*.
- g. Fitur FAQ, fungsionalitasnya terdiri dari: mengelola data FAQ, cara menambahkan data FAQ, cara mengubah data FAQ, dan hapus data FAQ.

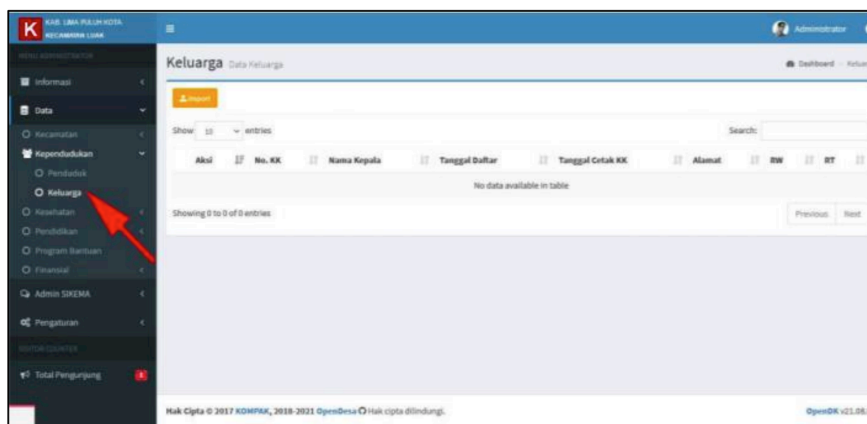
- h. Fitur Form Dokumen, fungsionalitasnya terdiri dari: mengelola data dokumen, cara menambahkan data dokumen, cara mengubah data dokumen, melihat data dokumen, dan hapus data dokumen.
- i. Fitur Kecamatan, terdiri dari 3 *menu* yaitu: profil, data umum, dan data desa.



Gambar 1. 13 Fitur Kecamatan

Sumber: Penerapan OpenDK untuk pengelolaan data [9]

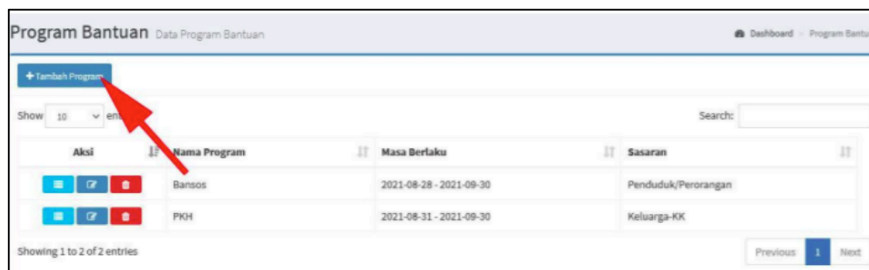
- j. Fitur Kependudukan, terdiri dari 2 *menu* yaitu: penduduk, dan keluarga.



Gambar 1. 14 Fitur Data Kependudukan

Sumber: Penerapan OpenDK untuk pengelolaan Data [9]

- k. Fitur Kesehatan, terdiri dari 4 *menu* yaitu: data AKI dan AKB, data imunisasi, data epidemi penyakit, serta data toilet dan sanitasi.
- l. Fitur Pendidikan, terdiri dari 3 *menu* yaitu: tingkat pendidikan, siswa putus sekolah, dan fasilitas PAUD.
- m. Fitur Program Bantuan, fungsionalitasnya terdiri dari: menambahkan program bantuan, mengubah data program bantuan, menghapus data program bantuan, menampilkan detail data program bantuan, dan menambahkan daftar peserta program bantuan.



Gambar 1. 15 Fitur Program Bantuan

Sumber: Penerapan OpenDK untuk pengelolaan Data [9]

Deployment OpenDK ke *server* dapat dilakukan dengan beberapa cara, tergantung dari dukungan *server* hosting. Server hosting yang memiliki cPanel mendukung deployment dengan Git. Proses Deployment dengan Git pada dasarnya adalah cloning repositori OpenDK dari repositori aslinya di GitHub ke *server* hosting. Melalui cara ini akan didapatkan versi OpenDK terbaru. Penggunaan versi terbaru bertujuan untuk memaksimalkan fitur-fitur OpenDK, meminimalisir kemungkinan bugs yang masih ada, dan memaksimalkan keamanan sistem. OpenDK dibangun menggunakan Framework Laravel yang berjalan dengan bahasa pemrograman PHP. Laravel adalah Open-Source Framework yang memiliki serangkaian fitur yang dapat meningkatkan kecepatan pengembangan *web*. Laravel dibangun menggunakan library dari kerangka kerja lain yang telah teruji seperti Symfony. Library yang dibutuhkan oleh Laravel secara khusus diletakkan pada direktori vendor agar terpisah dari kode utama aplikasi yang ingin dikembangkan.[9]

OpenDK dimanfaatkan oleh pemerintah kecamatan pameungpeuk sebagai sistem informasi elektronik pemerintahan karena OpenDK pemanfaatannya bersifat gratis dan bisa digunakan oleh siapapun oleh pemerintah kecamatan. Dalam situs *web* kecamatan pameungpeuk, yaitu <https://kecamatanpameungpeuk.bandungkab.go.id/> mengambil beberapa fungsi dari pengguna'an OpenDK yaitu Beranda yang berisi berita, foto camat, nama camat, agenda kegiatan kecamatan, nama dan foto pegawai kecamatan, media sosial, jumlah pengunjung, Pengiriman Keluhan, Berita Desa, Sejarah, Letak Geografis, Struktur Pemerintahan, Visi dan Misi, Informasi Desa yang mengarah ke *website* desa.id, potensi dan statistik kecamatan, unduhan dokumen dan lain lain, FaQ dan *Login* Admin. Berikut adalah hasil dari tangkapan layar dari *web* yang disediakan oleh pemerintah kecamatan pameungpeuk



Gambar 1. 16 Web OpenDK Kecamatan Pameungpeuk, Bandung

Sumber: Web Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung [10]

Dari hal tersebut OpenDK sangat efektif bagi kantor kecamatan, pemanfaatan OpenDK adalah salah satu cara SPBE berjalan di Kecamatan Pameungpeuk, namun keterbatasan OpenDK terdapat pada pelayanan yang dilakukan dari masyarakat, dimana interaksi masyarakat hanyalah melihat. Tidak banyak yang bisa dilakukan oleh masyarakat Pameungpeuk selain melihat *websitenya* saja, *website* tersebut berisi informasi perihal seputar kecamatan pameungpeuk saja. *Web* ini dapat diakses oleh masyarakat manapun, bahkan oleh masyarakat yang bukan penduduk asli pameungpeuk sehingga semua yang terdapat pada informasi *web* ini bersifat publik ancaman ancaman yang bisa masuk adalah jika pengembang OpenDK pada kecamatan pameungpeuk memasukan *Input Input* seperti fungsi fungsi yang ada diatas maka terdapat orang asing yang iseng untuk membuat Spamming pada *Inputnya* sehingga selain mengganggu proses data masuk dan merusak pendataan hal itu berpotensi *menurunkan* kinerja *server* sehingga serangan DDOS dan SQL Injection dapat leluasa dengan mudah menyerang *web* tersebut. Selain itu, Terkadang *web* tersebut mengalami *Error* sehingga masyarakat tidak dapat mengakses *web* resmi kecamatan pameungpeuk

D. Bedas Digital Service dan Jabar Digital Service

Kecamatan Pameungpeuk berada di wilayah Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Pada tingkatan pemerintahan masing masing memiliki SPBE sendiri sendiri, namun lingkup kepengurusan aplikasi mempunyai hak dan wewenang yang berbeda bergantung pada wilayahnya, Kabupaten Bandung sendiri memiliki aplikasi untuk mengurus untuk lingkup kabupaten, yaitu Bedas Digital Service adalah sistem layanan satu pintu yang terintegrasi dengan berbagai aplikasi di Kabupaten Bandung. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat tanpa perlu mengunduh banyak aplikasi. Masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan dan memantau status pengajuannya kapan saja dan di mana saja.

Layanan yang tersedia dalam Bandung Smart Service meliputi berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk

(KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), pindah penduduk, akta kelahiran, akta pernikahan, akta perceraian, dan lainnya. Fitur-fitur unggulan aplikasi ini antara lain:

- Informasi investasi.
- Berita terbaru seputar Kabupaten Bandung.
- Panggilan darurat 112 untuk wilayah Kabupaten Bandung.
- Siaran langsung Radio Kandaga FM 100.8 MHz.
- Informasi harga komoditas bahan pangan seperti beras, kacang hijau, cabai, dan lainnya.
- Akses portal *website* OPD (Dinas, RSUD, Kecamatan, dan instansi lainnya).
- Portal *website* untuk 270 desa dan 10 kelurahan.
- Informasi destinasi wisata di Kabupaten Bandung.
- Akses CCTV lalu lintas.
- Pelaporan melalui e-lapor.



Gambar 1. 17 Poster Aplikasi Bedas Digital Service

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bandung [11]

Layanan Publik Digital di Jawa Barat kini semakin mudah diakses dengan sistem satu pintu yang ramah pengguna, dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan penting tanpa harus menggunakan banyak aplikasi terpisah. Mulai dari lowongan pekerjaan hingga pendaftaran peserta didik baru (PPDB), warga dapat menemukan segala informasi yang dibutuhkan dalam satu *platform* terintegrasi. Untuk masalah administrasi, tersedia juga layanan pengaduan data kependudukan dan perizinan, sehingga masyarakat dapat mengurusnya dengan cepat dan efisien.



Gambar 1. 18 Poster Aplikasi Sapa Warga

Sumber Web Portal Jawa Barat [12]

Selain itu, *platform* ini menyediakan informasi terkini tentang Jawa Barat, termasuk berita dan perkembangan terbaru di wilayah ini. Jika membutuhkan bantuan darurat, terdapat fitur nomor darurat yang dapat diakses kapan saja. Informasi penting lainnya meliputi kegiatan pemeliharaan jalan, yang membantu warga mengetahui perbaikan jalan di sekitar mereka, serta akses ke Open Data Jabar dan *Dashboard* Jabar untuk mendapatkan data terbuka dan visualisasi yang informatif.

Untuk memperkuat partisipasi warga, tersedia Kanal Aspirasi Warga yang memungkinkan masyarakat menyampaikan masukan dan aspirasi mereka, menjadi

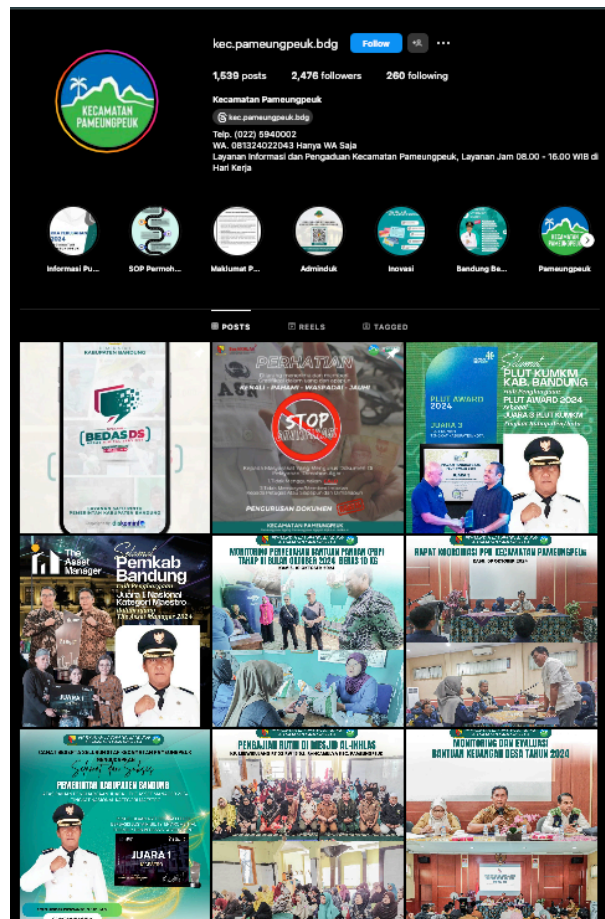
bagian aktif dari perubahan di Jawa Barat. Kegiatan di tingkat komunitas, seperti kegiatan RW dan aduan warga, juga didukung oleh layanan ini, termasuk perhatian khusus terhadap aduan perundungan siswa di sekolah.

Akses terhadap layanan publik juga semakin mudah dengan Hotline Jabar, *platform* berbasis chatbot yang siap melayani keluhan dan pertanyaan masyarakat. Untuk keperluan rekreasi, masyarakat bisa mendapatkan tiket masuk tempat atau acara publik seperti Galeri Rasulullah MRAJ, Tahura Ir. H. Djuanda, Gedung Pakuan, atau acara populer seperti West Java Festival secara praktis.

Dalam hal perpajakan, Pemerintah Provinsi Jawa Barat bersama Tim Pembina Samsat Jabar menghadirkan aplikasi Sambara yang memudahkan warga untuk cek pajak kendaraan, bayar pajak kendaraan, hingga mengurus lepas kepemilikan kendaraan. Bahkan, reservasi pajak 5 tahunan kini dapat dilakukan secara online, memberikan kenyamanan lebih bagi warga dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

E. Penggunaan Sosial Media

Kecamatan Pameungpeuk memiliki Akun Instagram Resmi dari Pemerintah kecamatan Pameungpeuk yang berisi tentang informasi informasi dan sounding terbaru dari pemerintahan pameungpeuk, informasi kecamatan yang penting maupun unit unit pada kecamatan dapat diinfokan di sosial media. Keberadaan sosial media pada pemerintahan efektif sebagai media informasi bagi masyarakat pada wilayahnya. Karena sosial media ini dimiliki oleh banyak pengguna di Indonesia.



Gambar 1. 19 Instagram Pameungpeuk

Sumber: Sosial Media Instagram Kecamatan Pameungpeuk [13]

Tidak ada kesulitan bagi pegawai pameungpeuk untuk memanfaatkan sosial media Instagram sebagai SPBE. Karena admin atau yang memegang akun hanya tinggal *posting* saja, maka informasi yang ditampilkan akan langsung muncul. Sosial media memiliki kerentanan *Error* yang sangat jarang. Keamanan instagram juga terjamin karena perusahaan META menyediakan autentikasi dua faktor untuk Instagram, sehingga tidak mudah diretas oleh siapapun.

1.4 Kesimpulan

Permasalahan keterbatasan Layanan Publik di Kecamatan Pameungpeuk menyoroti urgensi peningkatan infrastruktur digital serta literasi teknologi di kalangan masyarakat dan pegawai pemerintahan. Kompleksitas masalah ini tidak hanya terkait dengan aspek teknis seperti ketersediaan dan stabilitas jaringan internet, tetapi juga melibatkan faktor sosial dan administratif yang saling mempengaruhi satu sama lain. Ketidakmampuan untuk mengintegrasikan teknologi secara menyeluruh dalam proses pelayanan publik menciptakan tantangan besar bagi pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan.

Dari sisi teknis, keterbatasan infrastruktur digital di Kecamatan Pameungpeuk sangat memengaruhi kelancaran penerapan SPBE. Jaringan internet yang tidak merata dan seringkali tidak stabil menjadi hambatan utama dalam menjalankan layanan publik berbasis digital. Hal ini menyebabkan banyak proses administrasi dan layanan publik yang seharusnya dapat dilakukan secara online masih berjalan secara manual, sehingga menghambat efisiensi dan menimbulkan inefisiensi waktu serta sumber daya. Selain itu, kurangnya perangkat teknologi di berbagai kantor pemerintahan dan kurangnya sistem digital yang terintegrasi antarinstansi menyebabkan proses pertukaran data dan informasi masih dilakukan secara terpisah dan manual.

Di sisi sosial, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat dan pegawai pemerintah juga menjadi tantangan besar dalam mengoptimalkan SPBE. Masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital cenderung memilih metode tradisional dalam berkomunikasi dan mengakses layanan publik, seperti penyebaran informasi melalui WhatsApp atau komunikasi lisan. Hal ini tidak hanya menyebabkan keterlambatan dalam penyebaran informasi penting, tetapi juga menimbulkan ketidakmerataan akses terhadap layanan publik. Sebagai contoh, banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi secara tepat waktu terkait acara atau pengumuman penting, karena metode penyebarannya tidak efisien. Di sisi lain, pegawai pemerintah, khususnya di tingkat desa, seringkali kurang terlatih dalam penggunaan teknologi

digital untuk pengelolaan data dan pelaporan, sehingga proses administrasi masih bergantung pada sistem manual yang memakan waktu dan rawan kesalahan.

Aspek administratif juga menjadi bagian integral dari kompleksitas masalah ini. Proses pelaporan dan pendataan yang dilakukan oleh pemerintah desa ke pemerintah kecamatan sering kali tidak terorganisir dengan baik, akibat tidak adanya sistem pelaporan digital yang terintegrasi. Pelaporan yang dilakukan secara manual dan tidak terstruktur menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan di tingkat kecamatan, yang pada gilirannya berdampak pada alokasi sumber daya dan pelaksanaan program pemerintah yang kurang tepat waktu dan tidak efisien. Kurangnya koordinasi antara desa dan kecamatan memperparah situasi.