JURNAL INSPIRASI
https://doi.org/10.35880/inspirasi.v11i1.2006

Transformasi Digital Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat

Public Service Digital Transformation at the Local Governments of West Java Province

Yudis Jakaria[1]
[1] Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Barat, Indonesia

ABSTRACT

The phenomenon of West Java as the province with the highest number of internet users in Indonesia, Ombudsman data on complaints about poor public services based on the reported provinces, and efforts to digitally transform public services in West Java are the background of this research. This study aims to determine the extent of digital transformation carried out by the West Java Provincial Government in improving public services. The method used in this research is descriptive qualitative, with data collection techniques by searching various offline and online sources and literature. Although West Java has won many awards related to digital public services, several local government homework are still waiting to be completed, including efforts to increase the level of community satisfaction, equitable distribution of information and communication technology infrastructure, specific vigilance on the use of internet technology, and improve quality of human resources, especially those who are at the forefront of public services.

ABSTRAK

Fenomena Jawa Barat sebagai provinsi dengan jumlah pengguna internet tertinggi di Indonesia, data Ombudsman tentang pengaduan masalah buruknya pelayanan publik berdasarkan provinsi terlapor, dan upaya transformasi digital pelayanan publik di Jawa Barat, menjadi latar belakang penelitian ini dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana transformasi digital yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam peningkatan pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dengan cara penelusuran berbagai sumber dan literatur offline dan online. Meskipun Jawa Barat sudah meraih banyak penghargaan terkait dengan pelayanan publik secara digital, namun sejumlah pekerjaan rumah pemerintah daerah masih banyak menanti untuk diselesaikan, di antaranya upaya mengeskalasi tingkat kepuasan masyarakat, pemerataan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, kewaspadaan secara spesifik penggunaan teknologi internet, dan peningkatan kualitas SDM khususnya yang menjadi garda terdepan pelayanan publik.

HISTORI ARTIKEL
Diterima, 12 Oktober 2022
Direvisi, 9 November 2022
Disetujui, 10 Desember 2022

KATA KUNCI
Transformasi Digital, Pelanayan Publik, Pemerintah Daerah

PENDAHULUAN

Memasuki era disrupsi teknologi digital, dunia dituntut beradaptasi dengan segala bentuk digitalisasi yang fundamental dan masif, bahkan situasi pandemi COVID-19 pun semakin mendorong transformasi digital segera diwujudkan secara menyeluruh ke dalam berbagai aspek kehidupan (Munawaruzaman, 2020).

Termasuk di ranah pemerintahan, pemerintah Indonesia tentunya tidak dapat melepaskan diri dari tuntutan beradaptasi, khususnya dalam menciptakan berbagai

Kontak Yudis Jakaria yudis.ilan14@gmail.com
© 2022

produk digital, baik untuk kebutuhan internal maupun pelayanan publik.

Sejauh ini, kesadaran pemerintah terhadap pentingnya beradaptasi dengan teknologi digital dapat dikatakan telah muncul. Berbagai kementerian atau lembaga mulai menyuarakan komitmennya untuk beralih, bahkan mengakselerasi pemanfaatan teknologi dalam memberikan pelayanan publik.

Meskipun begitu, tidak dapat dipungkiri bahwa ada sejumlah tantangan yang perlu dihadapi dan metode yang tepat untuk diterapkan dengan sebaik mungkin, apalagi berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) terhadap penerapan e-governmentpada 616 instansi pemerintah pada tahun 2018 menunjukkan hasil yang masih memprihatinkan; 82 instansi (13.31%) berpredikat baik, sangat baik, dan memuaskan, sedangkan 534 instansi pemerintah (86,69%) berpredikat cukup dan kurang. Hal ini menjadi tantangan bagi implementasi pelayanan publik digital.

Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah pengguna internet tertinggi di Indonesia. Berdasarkan data hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia per Juni 2022, Jabar mempunyai 30.957.946 orang pengguna internet.

Berdasarkan data Ombudsman, jumlah pengaduan masalah buruknya pelayanan publik berdasarkan provinsi terlapor, hingga tahun 2021 paling besar berasal dari DKI Jakarta. Kemudian disusul Kalimantan Selatan, Jawa Barat, Kepulauan Bangka Belitung dan Nusa Tenggara Timur. Jadi Jawa Barat menempati posisi ke tiga.

Kenyataan demikian menuntut adanya dinamika Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dalam melakukan transformasi digital dengan berinovasi diantaranya menghadirkan program-program kerja berbasis teknologi informasi, khususnya yang menyangkut kepentingan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik survei literatur di bidang keilmuan administrasi kebijakan publik untuk memperoleh konsep-konsep yang relevan berkaiatan dengan kajian inovasi kebijakan administrasi public (Abraham dkk, 2011). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran berbagai sumber dan literatur, baik dari dokumen pemerintah maupun pemberitaan media massa cetak dan elektronik, jurnal dan buku-buku yang terkait dengan administrasi pubik dan inovasi kebijakan. Data-data primer dan sekunder diolah dan dideskripsikan dalam bentuk narasi sesuai dengan kebutuhan data berdasarkan temuan masalah sesuai fokus penelitian, dan selanjutnya dilakukan proses analisis data berdasarkan teori dan konsep dan inovasi kebijakan publik serta selanjutnya dilakukan proses intrepretasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tantangan penerapan *e-government* di Jawa Barat

E-Government atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah dicanangkan oleh Pemerintah Indonesia sejak tahun 2003. Implementasi teknologi digital diterapkan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. E-government intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian *e-government* tersebut; yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan, yang kedua, tujuan

pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien.

Sebuah fakta miris terungkap dalam laporan *E-Government Development Index* atau EGDI yang dirilis Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) Tahun 2020, Indonesia hanya mampu menduduki peringkat ketujuh di ASEAN dan ke-88 dunia. Untuk tingkat ASEAN, di atas Indonesia ada Singapura (peringkat ke-11 dunia), Malaysia (ke-47), Thailand (ke-57), Brunei Darussalam (ke-60), Filipina (ke-77), dan Vietnam ke-86.

Sebagai provinsi dengan jumlah pengguna internet tertinggi di Indonesia, Jawa Barat mempunyai tantangan tersendiri untuk menjadi provinsi terbaik dalam penerapan e-governmentdi Indonesia. Sebab pada awal awal penilaian skala nasional (dari tahun 2012) Pemeringkatan e-government Indonesia (PeGI) yang dilaksanakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Direktorat e-Government, Ditjen. APTIKA–KEMKOMINFO RI), Provinsi Jawa barat menduduki posisi pertama. Tahun-tahun berikutnya bersaing ketat dengan DKI Jakarta.

Upaya Jawa Barat untuk menjadi provinsi terdepan dalam penerapan e-government membuahkan hasil yang membanggakan, dibuktikan dengan terpilih sebagai Pemda Terinovatif di Indonesia dalam Innovative Government Award (IGA) 2021. Inovasi yang mengantarkan Jabar sebagai Provinsi Terinovatif di Indonesia yaitu aplikasi Pikobar, One Pesantren One Product (OPOP), Patriot Desa, Mobil Maskara, sistem manajemen kepegawaian TRK, Command Center Citarum, dan Jabar Future Leaders.

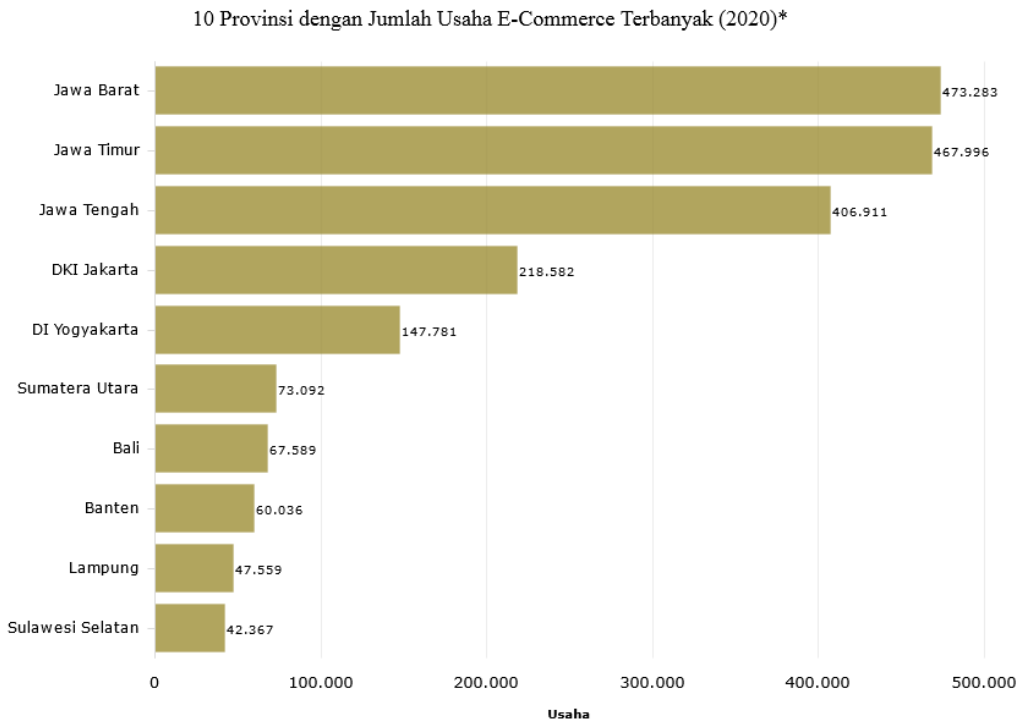
Saat ini sistem birokrasi yang sedang dijalankan oleh Pemda Provinsi Jawa Barat adalah birokrasi 3.0 atau dinamis. Jawa Barat sudah sejak lama meninggalkan birokrasi 1.0 yang masih 'primitif'. Di birokrasi 1.0 inovasi hanya akan hadir bila ada aturan yang mengharuskan. Sebelum birokrasi 3.0, Pemda Provinsi Jawa Barat masih menggunakan birokrasi 2.0. Birokrasi tersebut memiliki kelemahan yakni masih menganggap bahwa urusan mengelola pembangunan adalah urusan ASN saja.

Fenomena Jawa Barat sebagai provinsi pengguna internet tertinggi di Indonesia

Laporan Survei Internet Indonesia APJII 2021-2022(Q1) yang diterbitkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) per-Juni 2022 tentang Profil Internet Indonesia 2022, menunjukkan bahwa secara nasional pengguna internet sebanyak 210.026.769 orang. Jawa Barat menempati posisi teratas sebagai provinsi dengan pengguna internet terbanyak di Indonesia, yaitu 14,74% atau 30.957.946 orang.

Kondisi tersebut di atas membuktikan bahwa Jawa Barat sebagai digital province. tingginya pengguna internet ini berimplikasi pada pertumbuhan ekonomi di Jawa Barat, karena tingginya pengguna internet dinilai memacu masifnya transaksi e-commerce. Pertumbuhan ekonomi triwulan ke empat 2021, Jawa Barat melebihi rata-rata nasional, pertumbuhan ekonominya 6,21 persen, rata-rata nasional 5,02 persen. Di samping investasi tertinggi dan ekspor sangat baik, dikarenakan Jawa Barat memerankan ekonomi yang basisnya digital. Dari tahun 2020 ke 2021, transaksi e-commerce naik 50,75 persen. Pada tahun 2020 nilai transaksinya Rp 266 triliun, sementara 2021 menjadi Rp 401 triliun. Diproyeksikan kembali mengalami peningkatan di 2022 menjadi Rp 530 triliun.

Jawa Barat merupakan daerah dengan jumlah usaha e-commerce terbanyak di Indonesia. Setidaknya terdapat 473.283 usaha (20,05%) di provinsi tersebut. Disusul Jawa Timur yang memiliki usaha e-commerce sebanyak 467.996 usaha (19,82%). Hal tersebut dapat dilihat perbandingannya dengan provinsi lain pada gambar 1:



Sumber: https://databoks.katadata.co.id.

Gambar 1. 10 Provinsi dengan Jumlah Usaha E-Commerce Terbanyak tahun 2020

Sejalan dengan pesatnya perkembangan internet di Jawa Barat, terdapat kenyataan bahwa ketersediaan akses internet di Jawa Barat belum merata. Dari 5.312 desa di Jawa Barat, sebesar 80% atau sebanyak 4.250 desa sudah memiliki akses internet. Tapi dibalik itu masih tersisa 20% atau sebanyak 1.062 desa yang belum memiliki akses internet. Padahal tanpa adanya akses internet, proses bekerja dan belajar dari rumah tidak akan berjalan dengan lancar. Kabupaten Garut merupakan wilayah dengan jumlah desa terbanyak yang belum memiliki akses internet (142 desa), disusul Kabupaten Tasikmalaya (99 desa) dan Kabupaten Cianjur (93 desa). Hal ini menjadi tantangan tersendiri yang cukup serous. Pemprov Jabar dituntut menjadikan digitalisasi desa sebagai prioritas utama. Salah satunya, melalui program desa digital yakni melengkapi wilayah pedesaan dengan infrastruktur internet. Hal itu bertujuan memberikan akses informasi dan akses bisnis yang luas bagi masyarakat desa.

Walaupun Jawa Barat menjadi provinsi dengan jumlah pengguna internet tertinggi di Indonesia, namun pemanfaatan internet masih didominasi oleh Media Sosial dan Chatting Online yang merupakan konten internet yang paling sering diakses di sebagian besar wilayah Jawa Barat. Data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia/APJII, yang di-update bulan Juni 2022, menunjukkan kecenderungan perilaku penggunaan internet di Jawa Barat, sebagai berikut:

Tabel 1. Pemanfaatan Internet di Jawa Barat

PERINGKAT PENGAKSESAN	KONTEN/ APLIKASI YANG DIAKSES	PERSENTASE PENGAKSESAN
	Media Sosial	84,53%
	Chatting Online	83,17%
	Shopping Online	18,88%

PERINGKAT PENGAKSESAN	KONTEN/ APLIKASI YANG DIAKSES	PERSENTASE PENGAKSESAN
	Portal berita/infotainment/gosip	14,08%
	Game Online	12,08%
	Meeting Online	6,57%
	Email	5,77%
	Music Online	4,61%
	Transportasi Online	4,60%
	Belajar Online	3,17%
	Aplikasi Video/ Radio Online	2,15%
	Aplikasi Dompet Elektronik/ e-wallet	1,54%
	Perbankan Online	0,82%
	Aplikasi Kesehatan Online	0,69%
	Pencarian Lowongan Kerja	0,66%
	Tidak Tahu/ Tidak Ada	0,55%

Sumber: APJII – SRA Consulting, 2022.

Data profil Pengguna internet di Indonesia, khusus Provinsi Jawa Barat yang memuat alasan penggunaan internet dengan skala penilaian 1 – 4, 1: sangat tidak penting, 2: tidak penting, 3: penting, 4: sangat penting. Tabel 2 menunjukkan mean score skala penilaian:

Tabel 2. Profil Pengguna Internet di Indonesia

NOMOR URUT	ALASAN PENGUNAAN INTERNET	SKALA PENILAIAN
	Untuk dapat mengakses media sosial (termasuk mengakses Facebook/ Whatsapp/ Telegram/ Line/ Twitter/ Youtube/ Instagram/ dll)	3,36
	Untuk dapat mengakses layanan publik	2,95
	Untuk dapat melakukan transaksi online	2,82
	Untuk dapat melakukan bekerja atau bersekolah dari rumah	3,17
	Untuk dapat mengakses informasi/berita	3,06
	Untuk dapat mengakses konten hiburan (Game Online/ TV/ Radio/ Video Online)	2,77
	Untuk dapat mengakses layanan Keuangan	2,74
	Untuk dapat mengakses transportasi online	2,83
	Untuk dapat menggunakan email	2,87

Sumber: APJII – SRA Consulting, 2022.

Berdasarkan Tebel hasil survey Profil Pengguna internet di Indonesia Tahun 2022, sebagian pengguna internet di Provinsi Jawa Barat menyatakan alasan utama menggunakan internet adalah untuk mengakses media sosial. Whatsapp menjadi media sosial yang paling banyak digunakan masyarakat, persentasenya tercatat mencapai 88,7%. Setelahnya ada Instagram dan Facebook dengan persentase masing-masing sebesar 84,8% dan 81,3%. Sementara, proporsi pengguna TikTok dan Telegram berturut-turut sebesar 63,1% dan 62,8%.

Masalah dan tantangan lainnya yang mengemuka adalah bahwa Provinsi Jawa Barat bersama Banten menjadi provinsi yang terendah sekolahnya yang memiliki fasilitas internet. Tertinggi yaitu Yogyakarta dan Jawa Timur (100%) dan terendah terendah Jawa Barat dan Banten (95,00%). Hal ini tentu saja memerlukan perhatian serius dari pemerintah daerah, sehingga diperlukan upaya cepat dan cerdas dalam menyediakan infrastruktur jaringan internet di sekolah-sekolah yang belum mempunyai fasilitas/ jaringan internet.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat telah menyediakan layanan publik secara online yang terus –menerus ditingkatkan kuantitas dan kualitasnya, berupaya membuat teknologi lebih inklusif, menegakkan tata kelola yang lebih efisien, dan memberikan layanan yang lebih baik bagi warga Jawa Barat. Sayangnya pengaksesan layanan publik masih memenuhi harapan.

Kualitas pelayanan publik di Jawa Barat

Dalam hasil evaluasi pelayanan publik pada tahun 2021 yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) pada tahun 2021 yagng diserahkan kepada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah, indeks pelayanan publik kementerian dan lembaga mendapat nilai 4,00 atau kategori B (Baik). Sementara indeks pelayanan publik pemerintah daerah secara keseluruhan meraih nilai 3,58 yang juga kategori B (Baik). Khusus Jawa Barat, Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat dari tahun ke tahun berhasil mempertahankan prestasi dalam pelayanan publik. Terhitung pada tahun 2022 ini, secara 3 kali berturut-turut Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima dengan Kategori A.

Hal tersebut di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik di Jawa Barat secara umum sudah konsisten pada level pelayanan terbaik. Selain realisasi meningkatnya investasi ertinggi di Indonesia, Jawa Barat bertekad untuk terus meingkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga tercipta pelayanan yang cepat, ramah, dan transparan.

Ombudsman melakukan survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) di sejumlah provinsi di Indonesia. Hasilnya Jabar menempati urutan ke dua soal persepsi maladministrasi dengan skor 4,98.

Hasuk rilis survei persepsi maladministrasi (Inperma) yang dilakukan Ombudsman dalam mengukur kualitas pelayanan administrasi publik kepada masyarakat di Indonesia menunjukkan dari 10 provinsi yang disurvei, Jawa Barat menempati peringkat kedua terbaik. setelah NTT. Survey tersebut dilakukan sebagai upaya pengukuran kepatuhan terhadap Undang-undang (UU) No. 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik.

Untuk melihat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Jawa Barat sesuai dengan teori Parasuraman dkk (Jasfar, 2005) yang menggunakan dimensi servqual, maka digunakan dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty.

Dari dimensi tangibles yang berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang, tampak jelas bahwa pelayanan publik di seluruh OPD Pemerintahan Provinsi Jawa Barat, telah disediakan oleh seluruh jajaran Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. Dalam aspek ini terlihat fasilitas online yang telah dimiliki dan keberfungsian dari fasilitas online yang ada. Dari mulai gedung pelayanan, peralatan kerja, dan semua unsur penunjang sudah cukup modern. Hardware dan software pelayanan selalu upgrade dan update. Dalam Pergub Jabar Nomor 15 Tahun 2021 dijelaskan ketentuan mengenai penggunaan pakaian rapi bagi seluruh jajaran pegawai Pemprov Jabar yang disesuaikan dengan jadwal harian dan tanggal-tanggal khusus.

Pada Pasal 44 Pergub Nomor 15 Tahun 2021 tersebut diatur sebagai berikut:

Tabel 3. Pergub Pakaian Dinas di Provinsi Jawa Barat

Hari	Pakaian Dinas
Senin	PDH Warna Khaki
Selasa	PDH *Smart Casual*, celana/rok tidak bercorak
Rabu	PDH Kemeja Putih, celana/rok warna gelap/khaki/jeans
Kamis	PDH Budaya Jawa Barat (Pakaian Adat: Sunda, Betawi dan Cirebonan), disesuaikan dengan letak geografis atau lokasi daerah Perangkat Daerah/UPTD/Cabang Dinas/Satuan Pelayanan
Jumat	PDH Batik/Bordir, celana/rok hitam/gelap

Sumber: Pergub Jabar Nomor 15 Tahun 2021

Selanjutnya Penggunaan Pakaian Dinas untuk Pejabat Struktural, Fungsional dan Pelaksana yang bersifat bulanan dan/atau insidentil, sebagai berikut:

Tabel 4. Pergub Pakaian Dinas di Provinsi Jawa Barat

Pakaian Dinas	Bulanan	Insidentil
PSH, PSL, PSR dan PDL		disesuaikan dengan undangan
PDU		disesuaikan dengan undangan (digunakan oleh Gubernur/Wakil Gubernur)
Pakaian LINMAS		peringatan Hari Linmas dan/atau sesuai ketentuan acara
Pakaian Korpri	setiap tanggal 17	upacara Hari Besar Nasional, rapat dan pertemuan yang diselenggarakan oleh Korpri, acara lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
Pakaian Olahraga		disesuaikan dengan undangan
Pakaian Pramuka	setiap tanggal 14	upacara Hari Ulang Tahun Pramuka
Pakaian Bernuansa Santri	setiap tanggal 22	Hari Ulang Tahun Santri Nasional

Sumber: Pergub Jabar Nomor 15 Tahun 2021

Dimensi Reliability yang berkaitan dengan janji menyelesaikan output layanan

seperti yang diharapkan masyarakat, penanganan cepat keluhan masyarakat, kinerja pelayanan yang tepat sasaran, penyediaan pelayanan tepat waktu dan meminimalisasi kesalahan pencatatan, telah berjalan sesuai dengan ketentuan dan budaya kerja pelayanan prima. Dari data yang dihimpun, SAKIP (Sistem Akuntabilitas Instansi Pemerintah) Pemda Provinsi Jawa Barat tahun 2021 meningkat signifikan yaitu 85,01 dengan predikat A. Sementara SAKIP 2020 ada di angka 81,28, walaupun masih juga terdapat tujuh kabupaten/kota dengan nilai di atas 70 dan 20 kabupaten/kota dengan nilai di bawah 70.

Responsiveness yang merupakan dimensi yang mencakup : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen, sepenuhnya terjawab dengan program Jabar Quick Response, yang menyajikan komitmen tinggi dalam melayani masyarakat, mulai dari sosialisasi, pelaksanaan pelayanan cepat, penampungan aduan/ keluhan, pemberian solusi dari semua masalah pelayanan publik.

Selanjutnya pada dimensi Assurance yang berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada masyarakat, perasaan aman penerima layanan dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan masyarakat. Terdapat dua pilar akuntabilitas sebagai penyeimbang kekuasaan agar tidak cenderung pada penyimpangan/korupsi yaitu yang pertama memperkuat pengendalian intern dan yang kedua memperkuat Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP). Kedua unsur tersebut menjamin tingginya rasa aman masyarakat Jawa Barat, terlebih ditunjang oleh kapabilitas petugas pelayanan publik yang baik dalam menjelaskan dan menjawab persoalan yang disampaikan atau dikeluhkan masyarakat.

Pada dimensi ke lima, yaitu Emphaty yang ditunjukan dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas pelayanan publik Pemprov Jabar terhadap masyarakat. Empati (Emphaty), di jajaran petugas pelayanan publik Jawa Barat dibuktikan dengan memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahamai kebutuhan para masyarakat, tanpa bersifat diskriminatif. Seluruh petugas pelayanan saat ini sudah jauh lebih ramah, kooperatif, akomodatif, dan solutif.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang selalu menjadi sorotan publik. Penerapan sistem manajemen pelayanan belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan, yang lebih cepat, murah, berkekuatan hukum, nyaman, aman, jelas, dan terjangkau serta menjaga profesionalisme para petugas pelayanan. Karena itu, perlu dilakukan penguatan terhadap sistem manajemen pelayanan publik agar mampu mendorong perubahan profesionalisme para penyedia pelayanan serta peningkatkan kualitas pelayanan. Periode sebelumnya, area ini paling dinamis perkembangannya. Peningkatan kualitas pelayanan publik belum merata pada seluruh unit atau perangkat daerah. Terdapat perangkat daerah yang sangat baik, hingga mencapai kategori pelayanan prima. Namun disisi lain, masih terdapat unit kerja yang pelayanannya belum memuaskan publik. Fokus aksi periode selanjunta harus difokuskan pada peningkatan pelayanan publik secara terinetgrasi berbasis teknologi informasi.

Upaya Pemprov Jawa Barat dalam melakukan transformasi digital untuk meningkatkan pelayaan publik.

Tidak diragukan lagi, Indonesia akan menjadi raksasa ekonomi digital. Bahkan diprediksi, pada 2025 ekonomi digital Indonesia tumbuh empat kali lipat dengan nilai mencapai USD 240 miliar. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai pasar potensial ekonomi digital terbesar di kawasan Asia Tenggara, sehingga harus dimanfaatkan sebaik-baiknya. Dari 37 Provinsi di Indonesia Jawa Barat sudah tentu menjadi daerah yang paling potensial sehubungan dengan angkat tertinggi dalam penggunaan internet secara

nasional. Di balik gegap gempitanya pertumbuhan ekonomi digital, muncul pertanyaan; bagaimanakah dengan sektor pelayanan publik? Siapkah melakukan pemerintah daerah melakukan transformasi digital?

Berdasarkan Permen PANRB No. 18 Tahun 2021 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024, salah satu targetnya adalah pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya dengan menciptakan kelembagaan dan tata kelola birokrasi yang ramping, lincah, terintegrasi dan berbasis *elektronic–digital bureaucracy* (birokrasi digital).

Salah satu fokus pelaksanaan reformasi birokrasi pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat sesuai dengan Pergub Jabar Nomor 32 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2019-2023 adalah peningkatan peran birokrasi yang kapabel dengan Penyederhanaan proses bisnis dan tata kelola berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Fokus penguatan akuntabilitas kinerja harus diarahkan pada perbaikan manajemen kinerja terutama perencanaan kinerja, dan peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dalam pemantauan dan evaluasi kinerja, mulai tingkatan organisasi hingga individu.

Beberapa kebijakan pemerintahan selama 5 tahun ke depan adalah diantaranya adalah capaian infrastruktur broadband. Hampir seluruh kota dan kabupaten sudah tersambung broadband internet. Harus dipastikan bahwa pembangunan infrastruktur internet dapat dituntaskan hingga ke level desa. Sejatinya transformasi digital merupakan bagian proses dari teknologi yang tinggi, yang mana juga merupakan perubahan yang berkaitan dengan penerapannya pada seluruh aspek kehidupan yang terdapat dalam masyarakat, termasuk pelayanan publik. Pada akhirnya transformasi digital merupakan penggambaran secara total atau secara keseluruhan efek digitalisasi dalam masyarakat.

Sebuah fakta membanggakan terungkap ke permukaan publik internasioanl, bahwa di kawasan Asia-Pasifik, sebuah provinsi di Indonesia telah menghasilkan karya teladan dalam mengaplikasikan teknologi untuk kepentingan publik. Pada tahun 2020 Jabar Digital Service divisi digital dan inovasi Pemerintah Provinsi Jawa Barat mendapatkan penghargaan khusus untuk ketahanan teknologi dari International Data Corporation.

Namun terdapat fakta lainnya; meliputi 5.312 desa yang tersebar, Jawa Barat merupakan provinsi terpadat di Indonesia. Namun terdapat kesenjangan digital yang besar antara daerah perkotaan dan pedesaan. Menurut laporan daya saing digital, Jakarta, ibu kota Indonesia, memiliki nilai 79,7 dari 100, sedangkan ibukota Jawa Barat, Bandung, berada di peringkat kedua dengan nilai 55,0 yang menggambarkan ketimpangan pembangunan antara kota dan daerah. JDS bertujuan untuk mengatasi masalah ini dengan memiliki tiga tujuan antara lain: membuat keputusan berdasarkan data, mengoptimalkan penggunaan TI untuk memperbaiki kehidupan warganya dan menjadi pemerintah daerah yang dinamis melalui transformasi digital dari pelayanan publiknya.

Sejalan dengan visi JDS, Pemerintah Provinsi Jawa Barat pun secara bertahap melakukan modernisasi dengan memperkenalkan aplikasi baru berbasis cloud. Pada 2018, JDS mengembangkan aplikasi layanan publik di iOS dan Android yang dikenal dengan Sapawarga, yang artinya “menyapa warga”. Aplikasi ini digunakan oleh semua kepala RT terpilih, sebuah struktur komunitas yang fundamental di provinsi tersebut. Pemimpin komunitas ini menggunakan aplikasi Sapawarga untuk menyalurkan kebutuhan dan keinginan warga desa secara langsung ke pemerintah provinsi.

Sebelum aplikasi ini dibuat, penduduk desa biasanya mengemudi hingga 5 jam ke ibukota untuk melaporkan masalah secara personal. Kini pemprov bisa langsung

menyampaikan informasi penting kepada masyarakat luas sekaligus mendapatkan informasi tentang situasi di lapangan, terutama saat terjadi bencana alam, hampir real-time. Sapawarga juga menyertakan fitur interaktif seperti survei untuk memberikan saran atas program pemerintah. Mekanisme saran ini membantu pejabat Jawa Barat dalam membuat keputusan yang berpusat pada pelanggan dan berdasarkan data saat merumuskan kebijakan publik.

Upaya Pemprov Jabar mewujudkan Jawa Barat sebagai Provinsi Digital berasal dari tingginya kesenjangan antara rural dan urban di bidang teknologi. Kurangnya infrastruktur yang menunjang di daerah rural membuat warga desa kesulitan menikmati manfaat yang ditawarkan oleh teknologi digital. Inilah yang kemudian melahirkan gagasan pembentukan Jabar Digital Service (JDS) atau Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Layanan Digital, Data dan Informasi Geospasial — sebuah unit di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat yang dicita-citakan dapat mempersempit kesenjangan digital, membantu efisiensi dan akurasi pengambilan kebijakan berbasis data dan teknologi, serta merevolusi pemanfaatan teknologi dalam kehidupan masyarakat dan pemerintahan Jawa Barat.

Visi JDS adalah Mewujudkan Jabar Juara yang berbasis data dan teknologi dalam mendukung pelayanan masyarakat dan pengambilan kebijakan yang responsif, adaptif, dan inovatif. Sedangkan misinya yaitu: mewujudkan pengambilan kebijakan berdasarkan data, mengakselerasi transformasi digital pemerintahan, dan mempermudah kehidupan masyarakat dengan teknologi digital.

Jawa Barat berupaya membuat teknologi lebih inklusif, menegakkan tata kelola yang lebih efisien, dan memberikan layanan publik yang lebih baik bagi seluruh warganya. Adapun aplikasi unggulan yang diluncurkan JDS yaitu: Sapawarga, Ekosistem Data Jabar, Satu Data Jabar, Open Data Jabar, Satu Peta Jabar, Desa Digital, Pikobar, Dan Jabar Command Center.

Sapawarga

Dalam upaya memberikan kemudahan pelayanan & pemerataan informasi untuk wargi Jawa Barat, sejak 2019 Pemdaprov Jabar luncurkan aplikasi Sapawarga sebagai portal layanan secara digital. Aplikasi ini hadir mudahkan komunikasi antar wargi dan pemerintah. Lewat Sapawarga, wargi dapat mengakses ragam layanan publik, dapatkan informasi aktual, serta menyampaikan aspirasi dalam rangka peningkatan pembangunan daerah. Kini, Sapawarga telah digunakan lebih dari 38.000 ketua RW dan akan terus dikembangkan untuk seluruh warga Jawa Barat.

Ekosistem Data Jabar

Portal terintegrasi untuk pengelolaan, keterbukaan, dan kemudahan akses data yang berkualitas dan mutakhir bagi warga dan pemerintah Jawa Barat. Di sini, warga dan pemerintah Jawa Barat juga bisa berkolaborasi dalam program layanan data yang berkelanjutan. Ekosistem Data Jabar terdiri dari ragam produk dan portal utama, meliputi: Satu Data, Open Data, Satu Peta dan Core Data yang saling terhubung sebagai ekosistem data di Jawa Barat. Data yang disediakan terstandar, akurat, dan di-update berkala. Masyarakat dapat mencari, menemukan, dan mengunduh data dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan mudah dan bebas birokrasi.

Satu Data Jabar

Portal kelola data bagi Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemdaprov Jawa Barat. Perangkat daerah bisa saling bagi pakai data yang akurat, terstandar, mutakhir, dan tanpa birokrasi untuk mendukung percepatan pengambilan keputusan dan

perumusan kebijakan yang lebih terukur.

Open Data Jabar

Portal transparansi data dan informasi publik bagi warga Jawa Barat. Warga Jawa Barat bisa mengakses dan mendapatkan koleksi dataset terbuka dari Organisasi Perangkat Daerah di Jawa Barat. Dilengkapi dengan sajian visualisasi dan infografis data yang mudah dipahami.

Satu Peta Jabar

Portal publikasi data geospasial Pemdaprov Jawa Barat yang bisa diakses dengan mudah oleh warga Jawa Barat. Memuat juga akses bagi perangkat daerah untuk kelola dan bagi pakai data geospasial untuk mendukung pengambilan keputusan dan kebijakan yang lebih terukur.

Desa Digital

Program Desa Digital hadir sebagai upaya mempersempit kesenjangan digital di Jawa Barat. Pengembangan Desa Digital dimulai dengan menghadirkan infrastruktur digital di desa-desa, menjalankan pelatihan literasi digital, membangkitkan daya saing pelaku usaha melalui pelatihan digital marketplace, hingga optimalisasi pemanfaatan internet melalui teknologi Internet of Things (IoT) dan e-commerce untuk tingkatkan produktivitas masyarakat. Ragam tematik Desa Digital terus dikembangkan sesuai dengan potensi desa yang dimiliki agar tercipta inovasi-inovasi untuk Jawa Barat yang lebih baik.

Pikobar

Pusat Informasi & Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar) dibuat berselang dua hari setelah penetapan situasi darurat Covid-19 di Jawa Barat. Lebih dari 32 aplikasi telah dikembangkan dalam Pikobar dan terhimpun dalam; Pikobar Communication Response, Public Participation Hub, dan Pikobar Health System. Pikobar telah dimanfaatkan oleh lebih dari 6 juta pengguna dan meraih rekognisi dari dalam dan luar negeri.

Jabar Command Center

Jabar Command Center merupakan pusat visualisasi dan integrasi data Jawa Barat untuk dukung kegiatan monitoring, koordinasi, dan pengambilan keputusan. Jabar Command Center turut dilengkapi ragam digital tools untuk menunjang kinerja pimpinan, seperti: Executive Dashboard, Dashboard Monitoring Proyek Infrastruktur, Aplikasi Disaster Management, Video Analytics, dan lain-lain. Bertempat di kawasan Gedung Sate, kini, Jabar Command Center juga berperan sebagai basecamp akselerasi & digitalisasi penanganan Covid-19 atau Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar).

Penyeragaman produk digital di Jabar

Beragam produk digital telah dibuat di Jawa Barat. Proses pengembangan produk-produk ini pun dilakukan berkelanjutan, tak hanya dikerjakan oleh anggota DigiTeam, namun juga turut menyertakan keterlibatan berbagai stakeholder, komunitas, bahkan penggunanya. Waktu pembuatan berbagai produk di JDS juga bervariasi, ada yang memakan waktu bulanan sebelum dirilis ke publik, ada pula yang proses pengembangannya berdasarkan request atau dibuat dadakan untuk tujuan mendesak. Inilah yang membuat produk-produk digital ciptaan DigiTeam jadi beragam. Guna mempercepat proses pembuatan desain, pengembangan produk, serta penyediaan

produk yang konsisten, Juni 2021, DigiTeam telah merilis Jabar Design System.

Jabar Design System kini dapat digunakan oleh Organisasi Perangkat Daerah di Jabar sekaligus masyarakat umum sebagai standar desain produk dan kode pemrograman. Design system ini dapat memudahkan designer dan developer untuk kembangkan produk yang seragam. Kedepannya, melalui Jabar Design System, user bisa lebih familiar dengan "pakem" desain produk yang khas Jawa Barat.

Disamping terus melakukan riset dan pengembangan terbaru, kini, warga dan para developer di Pemerintahan Jawa Barat dapat melakukan duplikasi beragam komponen melalui Jabar Design System, seperti; Jabar Landing Page, Jabar Desktop/Web components, Jabar Color System, dan Jabar Desktop Heading. Ke depan Library Jabar Design System akan terus dilengkapi dan disesuaikan sesuai feedback dari para penggunanya. Sehingga, kedepannya, pengguna bisa lebih familiar dengan produk-produk digital buatan tim pengembangan di Jawa Barat. Jabar Design System dapat diakses dan diduplikasi secara terbuka melalui www.figma.com/@jds_jabar.

Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat (Jabar) terus melahirkan inovasi. Salah satu contohnya adalah Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Jabar yang telah meluncurkan Jabar SMART Birokrasi untuk menunjang kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Pemda Provinsi Jabar. Jabar SMART Birokrasi bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada ASN agar dapat fokus berkinerja dan meningkatkan performa sebagai pelayan publik. Dengan ASN dapat fokus berkinerja terbaik, maka masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang optimal dari ASN Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

Tujuh Aplikasi Layanan Kepegawaian telah terintegrasi dengan Sistem Informasi Aparatur Pemerintah Provinsi Jawa Barat (SIAp Jabar). Selain itu juga, telah terintegrasi dengan Sistem TTE (Tanda Tangan Elektronik) BSRE yang akan memaksimalkan pelayanan kepada pegawai. Adapun tujuh Aplikasi Layanan Kepegawaian Online dalam Jabar SMART Birokrasi, yakni (1) e-Cuti untuk pengelolaan cuti PNS, (2) e-Fungsional untuk pengajuan kompetensi dan pengangkatan Jabatan Fungsional, (3) e-Kartu untuk fasilitasi penerbitan Kartu Istri, Kartu Suami, Kartu Pegawai dan Kartu Taspen. Kemudian, (4) e-KGB untuk proses kenaikan gaji berkala, (5) e-Mutasi untuk manajemen dan pengajuan perpindahan PNS antarperangkat daerah, (6) e-Pangkat untuk pengelolaan kenaikan pangkat PNS dari pengusulan sampai cetak SK, dan (7) e-Pensiun untuk pengajuan pensiun dari pengusulan sampai cetak SK Pensiun.

Kini Pemda Provinsi Jabar memiliki 34 aplikasi dengan lebih dari 1.000 fitur yang masuk dalam ekosistem Jabar SMART Birokrasi yang merupakan sistem informasi manajemen ASN terintegrasi dengan birokrasi berbasis digital. Upaya Pemprov Jabar untuk menjadi provinsi terdepan dalam melakukan Transformasi Digital Pelayanan Publik dibuktikan dengan sejumlah penghargaan yang diterimanya baik dalam sekala nasional maupun internasional. Sebagian daftar penghargaan tersebut pada dua tahun terakhir, sebagaiman terlampir dalam Daftar Prestasi Provinsi Jawa Barat.

KESIMPULAN

Sebagai provinsi dengan jumlah pengguna internet tertinggi di Indonesia, Jawa barat memiliki tantangan tersendiri dalam mensukseskan penerapan *e-government* dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel dalam melakukan pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Tantangan tersebut mampu dibuktikan dengan tidak hanya fokus kepada masalah Keterbukaan Informasi Publik yang masih menekankan pada penerapan model Katalogisasi (*Emergence and Interactive Presence Service*) dan

Transaksional *(Transactional Presence Service*). Jawa Barat sudah jauh melangkah dengan penerapan e-government yang terintegrasi secara internal dan eksternal publik, sehingga segala urusan pemerintahan dan kebutuhan masyarakat dapat dilayani dengan mudah dan cepat. Jawa Barat sudah berusaha melakukan perubahan perspektif Old Public Administration menuju New Public Services dan melaksanakan proses kolaborasi *(processes of collaboration*) dan kepemimpinan bersama *(shared leadership*).

Meski demikian, dikarenakan di Jawa Barat masih terdapat 20% desa yang belum memiliki infrastruktur internet, sehingga ketinggalan dalam mendapatkan informasi publik khususnya pelayanan dari Pemrov Jabar, Maka hal ini menjadi pekerjaan rumah yang memerlukan penanganan cepat dan serius dari para pemangku kebijakan yang ada di jajaran pemerintahan Provinsi Jawa Barat, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika.

Segala kemudahan akses informasi dan pelanan publik di Jawa Barat tampaknya masih belum diimbangi dengan prilaku penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dari warganya yang belum optimal dalam memanfaatkan akses pelayanan publik, dan lebih banyak memanfaatkannya untuk mengakses media sosial. Hal tersebut menjadi "PR" tersendiri yang harus disikapi dengan bijak dalam menggali penyebab masalah tersebut. Bisa jadi sosialiasi layanan kebijakan publik yang ada masih belum optimal dilaksanakan. Padahal tampilan interface dan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi layanan publik sudah cukup lengkap dan mudah dipahami.

Segudang prestasi Pemprov Jabar dalam transformasi digital layanan publik memang sangat membanggakan, apalagi kalau hal tersebut berbanding lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik, sebagaimana pemerintah daerah Jawa Barat melakukan survey kepuasan publik melalui website http://skm.jabarprov.go.id. Terbukti bahwa Masyarakat Jawa Barat lebih puas dengan kinerja Pemerintah Provinsi di bandingkan dengan Pemerintah Pusat atau provinsi-provinsi lainnya di Indonesia.

Transformasi digital untuk meningkatkan pelayaan publik di Jawa Barat telah dibuktikan dengan karya teladan dalam mengaplikasikan teknologi untuk kepentingan publik. Jabar Digital Service sebagai divisi digital dan inovasi Pemerintah Provinsi Jawa Barat mendapatkan penghargaan khusus untuk ketahanan teknologi dari International Data Corporation, dan sejumlah penghargaan tertinggi lainnya.

Rekomendasi

Fenomena penggunaan intentet di Jawab Barat perlu sikap waspada atas penggunaan berlebih yang bisa sebabkan gangguan kesehatan dan kesejahteraan psikologis. Sebab, teknologi digital memberi ruang ekspresi bebas tanpa rintangan lewat anonimitas, asynchronous dan aksesibilitas.

Kewaspadaan secara spesifik terhadap penggunaan internet lainnya, di anataranya: cyber crime atau kejahatan siber, praktek spam (kiriman iklan atau pesan tidak diinginkan/tidak layak yang diterima pengguna), ketagihan belanja online, dan alienasi sosial/keterasingan sosial sebagai akibat terlalu sering menghabiskan waktu di internet, ia bisa terjebak dalam ekosistem atau lingkungan dunia maya sehingga melupakan interaksi sosial dengan lingkungan nyata.

Penyelesaian "PR" 20% desa yang belum memiliki infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, agar menjadi skala prioritas dan dilakukan percepatan pemenuhan kebutuhan akses internet di Jawa Barat.

Optimalisasi implementasi Omnibus Law di Jawa Barat dalam menstimulasi penerapan model Network Serivce yang menuntut integrasi vertikal dan integrasi horizontal, perlu menjadi agenda penting pemerintahan daerah.

Segera mengganti ASN-ASN yang gagap teknologi dengan tenaga-tenaga muda profesional yang lebih adaptif kepada kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, terutama yang menjadi frontliner pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Abraham, C., & Junglas, I. (2011). From cacophony to harmony: A case study about the IS implementation process as an opportunity for organizational transformation at Sentara Healthcare. Journal of Strategic Information Systems, 20(2), 177–197.

Ahmad Munawaruzaman (2020), Implementasi Transformasi Digital Kementerian Agraria Untuk Peningkatan Pelayanan Publik, Jurnal Prodi Teknik Informatika Universitas Pamulang.

Alhamwan, M., Mat, N. B., & Muala, I. Al. (2015). The Impact of Organizational Factors on Nurses Turnover Intention Behavior at Public Hospitals in Jordan: How Does Leadership, Career Advancement and Pay-Level Influence the Turnover Intention Behavior among Nurses. Journal of Management and Sustainability, 5(2).

Anggita Doramia Lumbanraja (2020) ,Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi, Jurnal Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro – Semarang

Anual report JDS, 2021.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia/APJII, Profil Internet Indonesia 2022

Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., & Welch, M. (2013). Embracing Digital echnology: A New Strategic Imperative. Findings from the 2013 Digital Transformation Global Executive Study and Research Project by MIT Sloan Management Review & Capgemini Consulting. Retrieved April 1, 2019, from Cambridge, MA

Hao, M., Zhou, D., Liu, C., Lyu, M. R., & King, I. (2011). Recommender systems with social regularization. Proceedings of the 4th ACM International Conference on Web Search and Data Mining, WSDM 2011, 287–296.

Irawan Soejito, Hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, Hlm.30-34.

Jasfar. Farida. 2005. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. 2016. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik: Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi. Bandung: Alfabeta.

Munawar, Zen and Putri, N. I. (2020). Keamanan Jaringan Komputer Pada Era Big Data. J-SIKA| Jurnal Sistem Informasi Karya Anak Bangsa, 02(01), 14–20.

Munawar, Zen. (2018). Keamanan Pada E-Commerce Usaha Kecil dan Menengah. TEMATIK - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 5(1), 1–16.

Novliza Eka Patrisia, Faizal Anwar, dan Astri Dwi S (2021), Penerapan Transformasi Digital Pada Pelayanan Publik Di Badan Pengelola Keuangan Provinsi Bengkulu, Jurnal 123 Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Umar Yunan Kurnia Septo Hediyanto, Jurnal Penelitian E-Government di Propinsi Jawa Barat: Kajian Pustaka Sistematis, Tahun 2018.

Wantiknas, Transpormasi Digital Untuk Pelayanan Publik, 2020.

Wischnevsky, J. D., & Damanpour, F. (2006). Organizational transformation and performance: An examination of three perspectives. Journal of Managerial Issues, 18(1), 104–128.

Yoo, Y., Henfridsson, O. and Lyytinen, K. (2010) The New Organizing Logic of Digital Innovation: An Agenda for Information Systems Research. Information Systems Research, 21, 724-735.

Peraturan Perundang-Undangan
Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
Permen PANRB No. 18 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024
Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Prinsip Pelayanan Publik
Pergub Jabar Nomor 32 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2019-2023

Website
https://nasional.kontan.co.id/news/ini-masalah-yang-paling-banyak-diadukan-ke-ombudsman-tahun-2021
https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/369936/tertinggal-di-asean-wapres-minta-e-government-dipacu
https://rm.id/baca-berita/nasional/107139/pemda-jawa-barat-raih-penghargaan-provinsi-terinovatif-2021
https://news.detik.com/berita/d-5812936/tingkatkan-smart-birokrasi-ridwan-kamil-luncurkan-7-aplikasi-baru
https://www.liputan6.com/regional/read/4903372/pengguna-internet-di-jabar-capai-351-juta-berkah-bagi-ekonomi-digital
https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/17/jumlah-e-commerce-di-jawa-barat-terbanyak-nasional
https://opendata.jabarprov.go.id/id/infografik/80-persen-desa-di-jawa-barat-sudah-memiliki-akses-internet
https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-media-sosial-di-indonesia-capai-191-juta-pada-2022
https://dpmptsp.jabarprov.go.id/web/blog/1474-Konsisten-Dinas-PMPTSP-Provinsi-Jawa-Barat-Raih-Pelayanan-Prima-A-dalam-Tiga-Tahun-Terakhir.
https://www.liputan6.com/news/read/4966174/strategi-pemprov-jabar-dalam-upaya-penguatan-reformasi-birokrasi.
https://aws.amazon.com/id/solutions/case-studies/west-java/
https://jabarprov.go.id/index.php/news/44727/2021/11/15/Ridwan-Kamil-Luncurkan-Tujuh-Aplikasi-Baru-SMART-Birokrasi