

Analisis Inovasi Dan Tantangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Pemanfaatan Bedas Digital Service (BDS) Di Kabupaten Bandung

Farhana Azimah¹, Fega Sukma Witarsa Putri², Nabilasyifa Aika Putri³, Serly Marsha Fadhiilah⁴, Ivan Darmawan⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

farhana24001@mail.unpad.ac.id, fege24001@mail.unpad.ac.id, nabilasyifa24001@mail.unpad.ac.id,

serly24001@mail.unpad.ac.id, ivan.darmawan@unpad.ac.id

Abstrak

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Bandung diwujudkan melalui aplikasi Bedas Digital Service (BDS) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi BDS dalam mendukung SPBE serta mengidentifikasi faktor pendukung dan tantangan yang dihadapi dalam penerapannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui teknik studi pustaka dan analisis konten aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BDS merupakan inovasi layanan dan sistem satu pintu yang berhasil mengintegrasikan berbagai layanan administrasi kependudukan dan perizinan. Keberhasilan ini didukung oleh komitmen kuat pimpinan daerah dan regulasi yang memadai. Namun, tantangan utama yang ditemukan meliputi ketidakstabilan infrastruktur server, variasi literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya interoperabilitas data antarinstansi. Penelitian menyimpulkan bahwa penguatan integrasi data dan peningkatan kapasitas petugas di tingkat desa sangat diperlukan untuk memaksimalkan transformasi digital ini.

Kata Kunci: SPBE, Bedas Digital Service, Inovasi Pelayanan, Tantangan Digital, Kabupaten Bandung.

PENDAHULUAN

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menurut Perpres Nomor 95 Tahun 2018 sangat penting sebagai tulang punggung tata kelola pemerintahan yang efisien dan transparan secara nasional. SPBE memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Dengan adanya SPBE, diharapkan terwujud integrasi sistem pemerintahan antara instansi pusat dan pemerintah daerah secara terpadu, yang bisa meningkatkan kolaborasi antar instansi, mempermudah akses layanan oleh masyarakat, serta mengurangi penyalahgunaan kewenangan seperti kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui mekanisme pengawasan elektronik. Hal ini juga mendukung reformasi birokrasi yang mendorong terwujudnya proses kerja yang transparan, efektif, dan efisien didukung oleh teknologi digital. Selain itu, SPBE menjadi fondasi untuk membangun birokrasi yang integratif, dinamis, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan publik di seluruh Indonesia, sehingga mendukung peningkatan kinerja pemerintah dan pencapaian pembangunan nasional yang berdaya saing.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat memegang peran strategis dalam mendorong digitalisasi di tingkat kabupaten/kota sebagai bagian dari upaya mempercepat tata kelola pemerintahan yang efisien dan pelayanan publik yang responsif. Melalui inisiatif seperti pengembangan aplikasi Sapawarga yang memudahkan warga mengakses layanan publik secara elektronik, Provinsi Jawa Barat tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data dengan memanfaatkan teknologi cloud dan kecerdasan buatan.

Infrastruktur digital seperti Jabar Cloud memungkinkan sinergi horizontal dan vertikal antar instansi pemerintahan untuk kolaborasi yang lebih cepat dan efektif.

Secara teoritis, lahirnya pemerintahan digital merupakan konsekuensi dari berkembangnya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Evolusi menuju pemerintahan digital didorong oleh tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih inklusif. Implementasi pemerintahan digital harus diletakkan pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Integrasi teknologi dalam birokrasi bukan sekadar mengubah formulir menjadi format digital, melainkan sarana untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas nyata melalui dimensi *Government-to-Citizen* (G2C), *Government-to-Business* (G2B), dan *Government-to-Government* (G2G).

Dalam konteks ini, keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kemampuan pemerintah untuk berinovasi. Kabupaten Bandung merespons tuntutan inovasi tersebut melalui implementasi SPBE dan aplikasi *smart city* guna mengoptimalkan potensi wilayah serta meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, transparan, dan terukur. Salah satu manifestasi utamanya adalah *BEDAS Digital Service* (BDS), sebuah *super-app* terpadu yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung, khususnya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Transformasi digital melalui BDS tidak hanya mempermudah administrasi kependudukan, tetapi juga mendorong efisiensi anggaran dan peningkatan penerimaan daerah melalui sistem pembayaran digital. Inovasi ini dianggap krusial karena tiga alasan utama: (1) Integrasi layanan "Satu Pintu"; (2) Peningkatan transparansi dan efisiensi birokrasi; serta (3) Penguatan ekosistem *smart city* yang selaras dengan visi "BEDAS" (Bangkit, Edukatif, Dinamis, Agamis, dan Sejahtera).

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas implementasi SPBE di berbagai daerah di Indonesia. Seperti penelitian mengenai efektivitas aplikasi Jabar Digital Service di tingkat provinsi yang menunjukkan bahwa integrasi data adalah kunci keberhasilan transformasi digital. Namun, masih sedikit literatur yang secara spesifik membedah implementasi aplikasi di tingkat kabupaten, khususnya aplikasi *BEDAS Digital Service* (BDS). Kebaruan dari penelitian ini terletak pada analisis mendalam terhadap inovasi dan tantangan dari aplikasi BDS sebagai platform satu pintu di Kabupaten Bandung yang menggabungkan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dengan layanan publik lainnya melalui teori halvorsen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis bagaimana BDS diimplementasikan untuk mendukung SPBE di Kabupaten Bandung, mengidentifikasi faktor pendukung dan tantangan utama yang dihadapi dalam penerapan BDS. Berdasarkan tujuan diatas, penelitian ini dibutuhkan untuk mengetahui lebih lanjut inovasi dan tantangan dari aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kabupaten Bandung.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam inovasi serta tantangan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kabupaten Bandung, bukan untuk mengukur hubungan angka atau menguji hipotesis tertentu.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu objek spesifik, yaitu platform BDS sebagai bentuk implementasi SPBE di tingkat pemerintah daerah. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengkaji kebijakan, sistem, dan praktik pelayanan digital dalam konteks nyata penyelenggaraan pemerintahan Kabupaten Bandung.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan menelaah dokumen resmi seperti Peraturan Presiden, Peraturan Bupati, dan laporan Indeks SPBE Kabupaten Bandung. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data terkait landasan kebijakan, arah implementasi SPBE, serta capaian kinerja digital pemerintah daerah.

2. Analisis Konten Aplikasi BDS

Analisis konten digunakan untuk mengkaji isi dan struktur aplikasi BDS, meliputi fitur layanan, jenis pelayanan, serta alur kerja pelayanan digital. Teknik ini bertujuan untuk memahami bagaimana BDS diimplementasikan sebagai platform layanan satu pintu dalam mendukung SPBE.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tiga tahap, yaitu reduksi data dengan menyeleksi informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk deskriptif, serta penarikan kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian mengenai inovasi dan tantangan penerapan BDS.

HASIL

Bedas Digital Service (BDS) dalam Perspektif Inovasi Sektor Publik BDS sebagai aplikasi satu pintu berbagai layanan termasuk ke dalam inovasi publik yang signifikan di Kabupaten Bandung. Menurut teori inovasi publik Halvorsen et al. (2005) dalam *"Innovation in the Public Sector: On the Differences between Public and Private Sector Innovation"* menjelaskan bahwa inovasi sektor publik memiliki karakteristik khusus yang meningkatkan kualitas pelayanan publik. Halvorsen mengkategorikan tipologi inovasi sektor publik menjadi enam jenis: (1) *A new or improved service*; (2) *Process innovation*; (3) *Administrative and organizational innovation*; (4) *System innovation*; (5) *Conceptual innovation*; dan (6) *Radical change of rationality*. Di tingkat daerah, inovasi ini sering kali bermanifestasi dalam bentuk integrasi sistem yang fundamental untuk mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat.

BDS merupakan inovasi publik yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan melalui smartphone, sehingga warga tidak perlu hadir secara fisik di kantor pemerintahan. Seperti yang dijabarkan di atas, teori inovasi sektor publik menurut Halvorsen et al. (2005) dikategorikan dalam enam jenis. Dalam kasus BDS, platform ini memenuhi dua kategori utama secara simultan:

- Inovasi Layanan (*New or Improved Service*): BDS memperbaiki kualitas pelayanan administrasi yang sebelumnya manual menjadi digital yang praktis, cepat, dan efisien.
- Inovasi Sistem (*System Innovation*): Sebagai *super-app*, BDS melakukan perubahan fundamental pada cara organisasi berinteraksi dengan masyarakat dengan mengintegrasikan berbagai fungsi instansi (G2C dan G2B) ke dalam satu ekosistem digital terpadu.

Bedas Digital Service (BDS) merupakan sistem layanan satu pintu yang terintegrasi dengan seluruh aplikasi yang ada di Kabupaten Bandung, dirancang untuk memudahkan masyarakat mendapatkan akses layanan tanpa perlu mengunduh banyak aplikasi. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada Agustus 2023, menandai langkah progresif dalam transformasi digital layanan publik.

Pemerintah pusat telah mengeluarkan Perpres Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Integrasi Layanan Digital Nasional yang mendorong pengembangan super-app pemerintahan. Konsep super-app BDS sejalan dengan model "one-stop government portal" yang memungkinkan layanan publik diakses dari satu portal meskipun disediakan oleh otoritas berbeda.

Platform BDS dapat diakses melalui aplikasi mobile yaitu Google Play Store dan portal web yaitu bds.bandungkab.go.id.

Lalu apa saja fitur utama dan klasifikasi layanan di aplikasi ini? Pertama, layanan administrasi kependudukan, BDS memungkinkan masyarakat mengurus berbagai dokumen kependudukan seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil. Untuk permohonan perubahan elemen data kependudukan, pengguna diwajibkan melampirkan dokumen pendukung seperti ijazah untuk perubahan data pendidikan atau SK untuk perubahan data pekerjaan. Kedua, layanan perizinan dan penanaman modal, Kabupaten Bandung melalui DPMPTSP telah mengimplementasikan sistem perizinan berusaha terintegrasi yang mencakup integrasi dengan sistem Online Single Submission (OSS) dari pemerintah pusat. Integrasi ini memungkinkan pelaku usaha mengakses berbagai jenis perizinan melalui satu pintu digital, mengurangi waktu dan biaya transaksi.

Tidak hanya layanan yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat dan pengusaha, adapun fitur pendukung termasuk informasi penanaman modal, berita terkini seputar Kabupaten Bandung, panggilan darurat, live streaming radio, dan informasi harga komoditas pangan. Fitur tracking status pengajuan memungkinkan masyarakat memantau perkembangan permohonan secara real-time, yang membangun kepercayaan dan menumbuhkan rasa responsivitas pemerintah.

Lebih lanjut, aksesibilitas dan desain dari aplikasi BDS ini dinilai user-centric, Pemerintah Kabupaten Bandung memperkenalkan BDS dengan filosofi bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan perlu dilakukan dengan cara yang mudah, cepat, dan dekat kepada masyarakat. Desain BDS mengadopsi pendekatan mobile-first, yang relevan mengingat 80% warga lebih memilih menggunakan aplikasi mobile untuk mengakses layanan dan informasi pemerintah, dan sekitar 20% warga hanya mengandalkan smartphone untuk akses internet.

Dari berbagai layanan, fitur, hingga desain yang mendukung kemudahan bagi penggunanya, implementasi BDS memberikan manfaat bagi masyarakat berupa akses online yang nyaman, pengurangan waktu tunggu, proses yang transparan, dan peningkatan kepuasan terhadap layanan pemerintah. Bagi pemerintah, BDS memberikan pengurangan overhead administratif, pemrosesan otomatis, peningkatan produktivitas staf, dan pengurangan biaya penyimpanan layanan. Platform BDS menunjukkan bahwa inovasi sektor publik di tingkat daerah mampu mengadopsi best practices global dalam e-government untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

PEMBAHASAN

Dalam konteks administrasi publik dan tata kelola digital (*e-government*), Bedas Digital Service (BDS) dianggap inovatif karena mempresentasikan transformasi signifikan dalam tata kelola pelayanan publik di Kabupaten Bandung yang sebelumnya bersifat konvensional menuju pelayanan yang bersifat *agile*, terintegrasi, dan berpusat pada masyarakat. Transformasi ini menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan publik dengan tuntutan era digital yang menekankan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas layanan.

Pertama, Inovasi dalam aplikasi BDS terletak pada keberhasilannya menerapkan prinsip interoperabilitas data, di mana berbagai layanan dari dinas-dinas yang berbeda disatukan dalam satu pintu akses atau *Single Sign-On*. Hal ini tidak hanya terbatas pada digitalisasi layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual melainkan juga membawa perubahan fundamental dalam pola kerja pemerintah sehingga menjadi lebih efisien, terstruktur, dan berorientasi pada hasil. Dengan adanya integrasi layanan tersebut, masyarakat tidak perlu lagi berurusan dengan berbagai aplikasi yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan administrasi dan pelayanan publik yang beragam.

Kedua, Bedas Digital Service (BDS) membawa perubahan pada aspek akuntabilitas dan transparansi publik melalui sistem pelacakan dokumen secara *real-time*, karena setiap tahapan pelayanan dapat dipantau langsung oleh masyarakat maupun oleh pemerintah itu sendiri. Inovasi tersebut dapat meminimalisir terjadinya ketidakjelasan prosedur, pungutan liar, dan praktik pelayanan yang tidak efektif, sehingga mendorong terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

Ketiga, implementasi Bedas Digital Service (BDS) juga mencerminkan perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari yang berorientasi pada prosedur administratif menuju pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Kehadiran BDS memungkinkan pemerintah daerah untuk memanfaatkan data dan teknologi digital sebagai dasar pengambilan keputusan, sehingga kebijakan dan pelayanan yang diberikan menjadi lebih responsif terhadap permasalahan publik.

Kondisi ini menunjukkan adanya pergeseran menuju tata kelola pemerintahan digital yang adaptif dan berbasis kinerja. BDS tidak hanya berfungsi pada sebagai sarana teknis pelayanan, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mendukung reformasi birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Selain aspek teknis, implementasi BDS juga merefleksikan transformasi kultural dalam birokrasi yang ditandai dengan pergeseran orientasi yang semula terpaku pada formalitas administratif ini bertransformasi menjadi pelayanan yang berbasis pada responsif kebutuhan dan kepuasan publik.

Faktor Pendukung Bedas Digital Service (BDS)

Keberhasilan implementasi kebijakan digital di tingkat daerah dipengaruhi oleh dua faktor pendukung utama, yaitu komitmen pimpinan daerah (Bupati) dan dukungan regulasi daerah. Komitmen pimpinan berperan sebagai motor penggerak dalam menetapkan arah strategis, membangun kolaborasi antar perangkat daerah, serta memastikan konsistensi pelaksanaan kebijakan. Secara ilmiah, hal ini menunjukkan penerapan kepemimpinan transformasional, di mana pimpinan daerah tidak hanya memberikan instruksi, tetapi juga aktif melakukan pengawasan langsung dan memotivasi seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk keluar dari zona nyaman birokrasi konvensional.

Inovasi yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung merupakan upaya strategis untuk memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis data, sehingga proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan evaluasi kinerja menjadi lebih terukur dan akuntabel. Melalui pemanfaatan aplikasi digital, pemerintah daerah tidak hanya menransformasikan prosedur manual ke dalam bentuk elektronik, tetapi juga membangun ekosistem data yang lebih terintegrasi, *real-time*, dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan internal. Inovasi ini sekaligus mencerminkan komitmen pemimpin daerah dalam mendorong transformasi digital yang berorientasi pada transparansi, efisiensi layanan publik, peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta penyelarasan visi antara Disdukcapil dengan tujuan pembangunan daerah yang lebih luas.

Di sisi lain, dukungan regulasi daerah seperti Peraturan Bupati (Perbup) atau kebijakan teknis lainnya berfungsi sebagai instrumen untuk melegitimasi tata kelola data kependudukan dan prosedur layanan secara daring (dalam jaringan). Keberadaan aturan ini memberikan kepastian hukum bagi petugas di lapangan serta menjamin keamanan data pribadi masyarakat yang diinput ke dalam sistem. Dengan dukungan regulasi yang kuat, inovasi ini menjadi keberlanjutan (*sustainability*) jangka panjang karena tidak lagi bergantung pada kebijakan personal, melainkan sudah menjadi prosedur standar operasional (SOP) yang mengikat secara administratif.

Tantangan Dalam Pengimplementasian Bedas Digital Service (BDS)

Meskipun didukung oleh komitmen pimpinan dan regulasi yang kuat, implementasi BDS terutama di tingkat operasional (kecamatan) masih menghadapi sejumlah tantangan yang memengaruhi kualitas layanan. Fenomena ini menunjukkan adanya celah (*gap*) antara kebijakan di tingkat makro dengan realitas teknis di lapangan. Salah satu hambatan utama yang ditemukan adalah ketidakstabilan infrastruktur pendukung, khususnya jaringan internet dan performa server pusat. Gangguan teknis pada sistem aplikasi seringkali menyebabkan penundaan proses verifikasi data. Hal ini selaras dengan teori *Technological Determinism*, di mana efektivitas sebuah inovasi digital sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur fisik.

Tantangan lainnya adalah variasi tingkat literasi digital di sebagian kalangan masyarakat. Sebagian masyarakat, terutama kelompok lanjut usia, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan antarmuka aplikasi, mulai dari proses unggah dokumen hingga pemahaman alur sistem. Kondisi ini menuntut petugas untuk memberikan pendampingan ekstra secara luring (luar jaringan), yang pada akhirnya menambah beban kerja administratif manual yang seharusnya tereduksi oleh adanya sistem digital. Namun, minimnya sosialisasi dan edukasi tentang penggunaan aplikasi berkontribusi terhadap kurangnya kepercayaan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Oleh sebab itu, untuk mengatasi masalah kesenjangan ini perlu dilakukan sosialisasi secara intensif untuk memastikan bahwa manfaat BDS tidak hanya dirasakan oleh kalangan muda yang melek terhadap teknologi, tetapi juga kelompok rentan dan lansia.

Lambatnya respons petugas dan terbatasnya komunikasi dua arah antara pengguna dan penyedia layanan menjadi tantangan dalam mengimplementasikan kebijakan ini. Tingkat beban kerja petugas pelayanan yang tinggi memengaruhi responsivitas terhadap permintaan masyarakat. Keluhan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi seringkali membutuhkan waktu lebih lama untuk ditindak lajuti, sehingga masyarakat memilih untuk mendatangi kantor sebagai solusi tercepat. Oleh sebab itu diperlukan peningkatan kapasitas petugas, serta pengembangan fitur komunikasi yang lebih responsif dan real-time agar seluruh masyarakat dapat memperoleh layanan digital secara optimal.

Perbandingan Implementasi BDS dengan Standar SPBE

Implementasi Bedas Digital Service (BDS) di Kabupaten Bandung merupakan langkah nyata untuk menjalankan aturan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Secara teori, BDS dibuat sebagai "satu pintu" untuk semua urusan masyarakat agar lebih praktis. Namun, realitanya data antar dinas sering kali belum tersambung secara otomatis. Hal ini berbeda dengan standar ideal pusat yang menginginkan semua data pemerintah saling terhubung tanpa masyarakat harus mengisi data yang sama berulang kali.

Secara aturan daerah, Peraturan Bupati Bandung Nomor 69 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sudah mengatur sangat lengkap soal tata kelola dan audit teknologi. Tapi pada kenyataannya, melakukan audit sistem secara rutin sesuai aturan tersebut tidaklah mudah karena butuh biaya besar dan ahli IT yang bersertifikat. Akibatnya, pengembangan BDS kadang hanya fokus memperbaiki fitur yang terlihat saja, bukan secara menyeluruh berdasarkan hasil audit yang mendalam.

Masalah Sumber Daya Manusia (SDM) juga menjadi jarak antara teori dan kenyataan. Meskipun Peraturan Bupati Bandung Nomor 18 Tahun 2016 sudah menekankan pentingnya tenaga ahli IT, realitanya kemampuan petugas di tingkat desa masih sangat beragam. Banyak layanan di BDS yang

akhirnya tersendat bukan karena aplikasinya rusak, tapi karena petugas di lapangan belum mahir mengoperasikannya. Ini membuat tujuan awal SPBE untuk mempercepat layanan menjadi sulit tercapai sepenuhnya.

Pemerintah juga sudah memulai digitalisasi internal, seperti penggunaan absen online dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 125 Tahun 2018. Harapannya, sistem internal ini bisa nyambung dengan BDS agar masyarakat tahu apakah petugas yang melayani mereka sedang bertugas atau tidak. Namun realitanya, sistem absen dan sistem layanan masyarakat ini sering kali masih berjalan sendiri-sendiri, sehingga prinsip "saling terhubung" (interoperabilitas) dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 belum terasa maksimal.

Terkait anggaran, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mlarang pemerintah daerah membuat aplikasi baru jika fungsinya mirip dengan aplikasi yang sudah ada di pusat. Namun, BDS sering kali harus "bersaing" atau menyesuaikan diri dengan aplikasi nasional seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini membuat pemerintah daerah harus kerja dua kali agar anggaran yang diatur dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 69 Tahun 2021 tidak terbuang percuma hanya untuk mengulang fungsi yang sama.

Digitalisasi seharusnya membuat urusan jadi lebih pendek, namun di BDS terkadang masih terasa seperti "memindahkan kerumitan kertas ke HP". Beberapa layanan masih meminta syarat yang panjang, hanya saja sekarang syaratnya diunggah dalam bentuk foto. Ini belum sesuai dengan standar ideal SPBE yang menginginkan perubahan total cara kerja agar birokrasi lebih ringkas. Selain itu, pemantauan sistem sesuai Peraturan Bupati Bandung Nomor 69 Tahun 2021 masih sering fokus pada laporan administratif saja, bukan pada apakah masyarakat merasa puas atau tidak.

Berdasarkan Digital Service (BDS) adalah kemajuan besar bagi Kabupaten Bandung dalam menjalankan aturan dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 hingga Peraturan Bupati Bandung Nomor 69 Tahun 2021. Namun, agar benar-benar ideal, pemerintah perlu lebih fokus menyambungkan data antar dinas dan meningkatkan kemampuan petugas di tingkat desa. Jika teori hukum dan kenyataan teknis ini bisa sejalan, BDS akan menjadi alat yang sangat ampuh untuk memudahkan hidup warga tanpa ada lagi hambatan birokrasi yang rumit.

KESIMPULAN

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui aplikasi Berdasarkan Digital Service (BDS) di Kabupaten Bandung menunjukkan adanya kemajuan signifikan dalam transformasi tata kelola pemerintahan daerah menuju pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada masyarakat. Sebagai sebuah inovasi sektor publik, BDS berhasil mengonsolidasikan berbagai layanan administrasi kependudukan dan perizinan ke dalam satu pintu akses (*Single Sign-On*), yang mencerminkan adanya pergeseran paradigma dari birokrasi konvensional menuju tata kelola yang lebih *agile* dan berpusat pada masyarakat. Inovasi ini secara nyata telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui fitur pelacakan dokumen secara real-time, yang memungkinkan pengawasan langsung baik oleh pemerintah maupun pengguna layanan.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi ini masih menghadapi hambatan serius pada tataran operasional dan teknis. Ketidakstabilan infrastruktur fisik, seperti performa server dan jaringan internet, sering kali menjadi penghambat utama yang menyebabkan penundaan proses verifikasi data. Persoalan ini diperumit dengan adanya celah antara kesiapan teknologi dan kesiapan sumber daya manusia, di mana masih ditemukan rendahnya responsivitas petugas serta terbatasnya literasi digital pada kelompok masyarakat tertentu, khususnya lansia. Kondisi ini menyebabkan manfaat digitalisasi belum dirasakan secara merata dan berpotensi menciptakan eksklusi pelayanan bagi warga yang memiliki keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi.

Secara keseluruhan, implementasi BDS di Kabupaten Bandung telah berhasil pada tahap digitalisasi instrumen layanan, namun belum sepenuhnya mencapai tahap interoperabilitas data yang ideal antar instansi. Masih terdapat jarak antara efektivitas antarmuka layanan (*front-end*) dengan integrasi proses bisnis internal birokrasi (*back-end*). Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperkuat stabilitas sistem, meningkatkan kapasitas digital aparatur di tingkat desa dan kecamatan, serta melakukan sinkronisasi data lintas sektoral agar BDS tidak hanya menjadi alat administratif digital, tetapi menjadi instrumen strategis yang mampu mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar efisien, inklusif, dan responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Prayoga, I., & Shifa Nurajizah, S. (2025). *View of Quality of Population Administration Services through the Bedas Digital Services Application at the Margahayu Subdistrict Office in Bandung Regency*. Neolectura.com. <https://journal.neolectura.com/index.php/propaganda/article/view/2011/1632>
- Emha Albana. (2025). *Kabar Gembira! Warga Kabupaten Bandung Kini Punya Layanan Berbasis Digital, Aplikasi Bedas Digital Service* - Mudanesia - Halaman 2. Mudanesia. <https://mudanesia.pikiran-rakyat.com/berita/pr-1349857612/kabar-gembira-warga-kabupaten-bandung-kini-punya-layanan-berbasis-digital-aplikasi-betas-digital-service?page=2>
- Halvorsen, T., Johan Hauknes, Miles, I., & Rannveig Røste. (2005, January 1). *Innovation in the Public Sector On the differences between public and private sector innovation*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/309760722_Innovation_in_the_Public_Sector_On_the_differences_between_public_and_private_sector_innovation
- Hassani, Y. (2025, August 4). *Cara Pemkab Bandung Transformasi Digital Melalui Big Data*. Detikjabar; detikcom. <https://www.detik.com/jabar/berita/d-8044251/cara-pemkab-bandung-transformasi-digital-melalui-big-data>
- Hoeruman, J. (n.d.). *OPTIMALISASI PEMANFAATAN APLIKASI BEDAS SMART SERVICE DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT*. Retrieved December 24, 2025, from [http://eprints.ipdn.ac.id/17468/1/REPOSITORY%20JIHAN%20FIX%20\(2\).pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/17468/1/REPOSITORY%20JIHAN%20FIX%20(2).pdf)
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik <https://peraturan.bpk.go.id/Details/94910/Perpres-No-95-Tahun-2018>
- Peraturan Bupati Bandung Nomor 69 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik <https://jdih.bandung.go.id/>
- Peraturan Bupati Bandung Nomor 18 Tahun 2016 tentang Tata Kelola TIK <https://jdih.bandung.go.id/>
- Peraturan Bupati Bandung Nomor 125 Tahun 2018 tentang Daftar Hadir Elektronik: <https://jdih.bandung.go.id/>
- PERPRES No. 82 Tahun 2023. (2023). Database Peraturan | JDIH BPK. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/273981/perpres-no-82-tahun-2023>