

## Transformasi Birokrasi Digital: Analisis Efektivitas Super App Tahu Sumedang dalam Akselerasi SPBE di Kabupaten Sumedang

**Muhammad Fathoni Ridzakiy<sup>1</sup>, Muhammad Hudzaifah<sup>2</sup>, M. Haidar Hafizh Daniar<sup>3</sup>, Mohamad Davit Triandi Priatna<sup>4</sup>, Ivan Darmawan<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Padjadjaran

<sup>1</sup>[thoniridzakiy@gmail.com](mailto:thoniridzakiy@gmail.com), <sup>2</sup>[muhammad24008@mail.unpad.ac.id](mailto:muhammad24008@mail.unpad.ac.id), <sup>3</sup>[Haidar24001@mail.unpad.ac.id](mailto:Haidar24001@mail.unpad.ac.id), <sup>4</sup>[mohamad24002@gmail.com](mailto:mohamad24002@gmail.com),

<sup>5</sup>[ivandarmawan@gmail.com](mailto:ivandarmawan@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Super App Tahu Sumedang dalam mendukung akselerasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Sumedang sebagai bagian dari transformasi birokrasi digital. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada kebutuhan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi digital. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus, melalui analisis tematik terhadap dokumen kebijakan, laporan kinerja, serta fitur dan fungsi aplikasi Tahu Sumedang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini telah berfungsi sebagai portal layanan publik terintegrasi yang mencakup layanan kependudukan, UMKM, kesehatan, sosial, hingga pengaduan masyarakat, sehingga mampu mengurangi fragmentasi birokrasi dan meningkatkan aksesibilitas layanan. Implementasi Tahu Sumedang juga berkontribusi terhadap peningkatan Indeks SPBE dan Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mencerminkan perbaikan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya tantangan berupa stabilitas sistem, keterbatasan pemutakhiran data, serta kesenjangan literasi digital masyarakat. Secara keseluruhan, Super App Tahu Sumedang berperan sebagai instrumen strategis dalam mendorong pemerintahan digital berbasis data dan pelayanan publik yang lebih responsif, meskipun masih memerlukan penguatan berkelanjutan pada aspek teknis dan kelembagaan

**Kata Kunci:** *E-government, Pelayanan Publik, SPBE, Super App, Transdormasi Digital*

### PENDAHULUAN

Di era digital yang bergerak begitu cepat, inovasi menjadi kata kunci bagi pemerintah dalam melayani masyarakat. Melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, Pemerintah Republik Indonesia ingin mendorong kualitas pelayanan publik yang lebih modern dan berkualitas melalui Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau yang biasa disingkat SPBE, yakni penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada pengguna. Penerapan SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta menyediakan layanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya. Selain itu, pengelolaan dan tata kelola SPBE secara nasional diperlukan untuk meningkatkan integrasi dan efisiensi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik. Kabupaten Sumedang, mengambil langkah berani dengan meluncurkan aplikasi Tahu Sumedang, sebuah portal layanan publik terintegrasi yang bertujuan merombak birokrasi tradisional menjadi sistem yang lebih efisien dan modern. Aplikasi ini bukan sekadar platform digital biasa; ia adalah manifestasi nyata dari visi pemerintah daerah untuk menjadi pelopor dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pelayanan publik berbasis elektronik yang berbentuk *Super App* Tahu Sumedang ini menggabungkan berbagai pelayanan publik yang dimiliki oleh dinas-dinas Pemkab dalam satu wadah digital untuk mendukung pelayanan publik bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Sumedang. Akan tetapi, sangat jarang sekali aplikasi tahu sumedang ini dikaji lebih lanjut terkait kebermanfaatan dari kehadirannya dalam mendukung pelayanan publik di Wilayah Kabupaten Sumedang. Oleh karena itu, Penting untuk menganalisis bagaimana kehadiran Aplikasi tahu Sumedang dapat mendukung perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di wilayah Kabupaten Sumedang terkait kebermanfaatannya melalui

kacamata Ilmu Pemerintahan. Dengan menggali lebih dalam, kita akan menganalisis secara komprehensif bagaimana aplikasi ini berjalan, mulai dari prinsip efektivitas dan efisiensi, fitur dan kemudahannya, hingga tantangan dan persepsi yang dihadapi di tengah masyarakat. Analisis ini akan memberikan gambaran utuh tentang sebuah inisiatif digital yang ambisius.

## KAJIAN TEORITIS

### Konsep *E-government*

*E-government* menurut Indrajit (2002:36) “*E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan”. Indrajit menjelaskan 2 tatacara utama yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik yaitu aspek kompleksitas mengacu pada kompleksitas desain dan penerapan struktur *E-government* dan aspek manfaat, terutama hal-hal yang berkaitan dengan tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengguna. Berdasarkan kedua aspek di atas, jenis proyek *E-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: Publish, Interact , dan Transact(Indrajit, 2016:17): Publish (Komunikasi Satu Arah), penerapan *E-government* jenis ini merupakan bentuk yang termudah. 20 Selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan nya tidak perlu melibatkan sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas Publish ini terjadi komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat bebas diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

### Pengertian Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Tata Kelola SPBE adalah kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahan, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu.

### Teori *E-government* Maturity Model

Model *E-government* Maturity dikembangkan untuk mengukur sejauh mana pemanfaatan teknologi digital benar-benar telah melembaga dalam sistem pemerintahan, tidak hanya sebagai alat bantu teknis, tetapi sebagai bagian dari transformasi birokrasi dan pelayanan publik. Layne dan Lee (2001) menegaskan bahwa *E-government* berkembang melalui tahapan yang menunjukkan “evolution from simple online presence to full integration of government services,” sehingga kematangan tidak dapat diukur hanya dari keberadaan website atau aplikasi semata. Sejalan dengan itu, United Nations (2022) menyatakan bahwa tingkat kematangan *E-government* mencerminkan kapasitas institusi dalam mengintegrasikan teknologi dengan proses organisasi, sumber daya manusia, dan tata kelola data untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan inklusif.

Tahap awal kematangan *E-government* dikenal sebagai presence, yaitu kondisi ketika pemerintah telah memiliki kehadiran resmi di ruang digital melalui website atau aplikasi. Pada tahap ini, fungsi utama teknologi adalah menyediakan akses informasi kepada publik. Heeks (2006) menyebut tahap ini sebagai catalogue stage, ketika pemerintah “mainly uses the web to publish information and increase transparency,” sementara hubungan dengan masyarakat masih bersifat satu arah. Dalam konteks aplikasi Tahu Sumedang, tahap presence tercermin ketika aplikasi berfungsi sebagai etalase digital yang menampilkan informasi UMKM tahu, lokasi produsen, dan program pemerintah daerah, tetapi belum memfasilitasi proses pelayanan yang bersifat aktif dan interaktif.

Perkembangan berikutnya adalah tahap interaction, ketika sistem digital mulai memungkinkan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Layne dan Lee (2001) menjelaskan bahwa pada tahap ini pemerintah menyediakan fitur seperti pengunduhan dan pengiriman formulir secara daring, meskipun proses pengambilan keputusan dan pengolahan data masih berlangsung secara konvensional di belakang sistem. United Nations (2022) juga menekankan bahwa tahap ini ditandai oleh meningkatnya keterlibatan warga melalui kanal digital. Dalam aplikasi seperti Tahu Sumedang, tahap ini tercapai ketika pelaku UMKM atau masyarakat dapat melakukan pendaftaran, mengirim pertanyaan, atau menyampaikan keluhan melalui aplikasi, sehingga teknologi mulai berfungsi sebagai jembatan interaksi antara pemerintah dan publik.

Kematangan yang lebih tinggi tercapai pada tahap transaction, ketika layanan publik tidak hanya dapat diakses, tetapi juga diselesaikan secara penuh melalui sistem digital. Menurut Layne dan Lee (2001), pada fase ini *“users can complete entire transactions electronically,”* termasuk pengiriman dokumen dan penerimaan hasil layanan. Indrajit (2016) menyebut bahwa tahap transaksi menandai pergeseran penting dari digitalisasi informasi menuju digitalisasi proses birokrasi. Dalam konteks Tahu Sumedang, tahap ini akan terlihat apabila UMKM dapat mengurus pendaftaran, promosi, atau layanan administratif tanpa harus datang ke kantor pemerintah, karena seluruh proses telah dijalankan melalui aplikasi.

Tahap selanjutnya adalah integration, yaitu kondisi ketika berbagai sistem dan basis data antarinstansi saling terhubung sehingga pelayanan publik menjadi lebih terpadu. United Nations (2022) menyebut integrasi sebagai ciri utama dari pemerintahan digital yang matang, karena memungkinkan *“seamless data exchange across agencies.”* Layne dan Lee (2001) juga menegaskan bahwa integrasi mengurangi fragmentasi birokrasi dengan menghubungkan sistem yang sebelumnya terpisah. Dalam konteks Tahu Sumedang, integrasi akan tampak apabila data UMKM, perizinan, dan kependudukan saling terhubung, sehingga satu aplikasi dapat melayani berbagai kebutuhan tanpa duplikasi data.

Puncak kematangan *E-government* tercapai pada tahap transformation, ketika teknologi digital tidak hanya mendukung pelayanan, tetapi mengubah cara pemerintah bekerja dan merumuskan kebijakan. United Nations (2022) menekankan bahwa pada tahap ini *E-government* telah menjadi data-driven government, di mana analisis big data dan sistem digital digunakan untuk perencanaan, prediksi, dan pengambilan keputusan publik. Indrajit (2016) juga menyatakan bahwa tahap transformasi menunjukkan perubahan paradigma dari birokrasi administratif menjadi pemerintahan berbasis inovasi dan nilai publik. Dalam konteks aplikasi Tahu Sumedang, transformasi akan terjadi apabila data transaksi, sebaran UMKM, dan pola konsumsi digunakan oleh pemerintah daerah untuk merancang kebijakan pengembangan ekonomi lokal dan peningkatan daya saing produk tahu secara strategis.

Dengan menggunakan kerangka *E-government* Maturity Model ini, fitur-fitur dalam aplikasi Tahu Sumedang dapat dianalisis secara sistematis untuk menilai sejauh mana implementasi SPBE di Kabupaten Sumedang telah bergerak dari sekadar kehadiran digital menuju transformasi tata kelola pemerintahan dan ekonomi daerah berbasis data dan teknologi.

## Teori Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean

Dalam menganalisis efektivitas dan kebermanfaatan aplikasi Tahu Sumedang sebagai super app pelayanan publik, diperlukan kerangka teoritis yang mampu menilai keberhasilan sistem informasi secara komprehensif. Salah satu model yang paling banyak digunakan dan relevan dalam kajian pemerintahan digital adalah Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean (Information System Success Model).

DeLone dan McLean (1992) mengemukakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak dapat diukur hanya dari aspek teknis semata, tetapi harus dilihat dari keterkaitan antara kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap individu dan organisasi.

Model ini kemudian diperbarui oleh DeLone & McLean (2003) dengan menambahkan dimensi kualitas layanan (*service quality*) dan menyempurnakan hubungan kausal antar variabel, sehingga semakin relevan digunakan dalam konteks layanan publik berbasis digital.

Secara konseptual, model DeLone & McLean terdiri atas enam dimensi utama, yaitu :

### 1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem merujuk pada karakteristik teknis dari sistem informasi, seperti kemudahan penggunaan (ease of use), keandalan sistem, kecepatan akses, fleksibilitas, serta stabilitas operasional. Dalam konteks aplikasi Tahu Sumedang, kualitas sistem tercermin dari desain antarmuka yang user-friendly, kemampuan aplikasi dalam menangani lalu lintas pengguna yang tinggi, serta minimnya gangguan teknis seperti error atau crash. Kualitas sistem yang baik menjadi prasyarat utama agar masyarakat bersedia menggunakan layanan digital pemerintah secara berkelanjutan.

### 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi berkaitan dengan akurasi, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang disediakan oleh sistem. Aplikasi Tahu Sumedang sebagai portal layanan publik harus mampu menyajikan informasi yang valid dan mutakhir, baik terkait layanan kependudukan, UMKM, kesehatan, maupun bantuan sosial. Informasi yang tidak akurat atau jarang diperbarui berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah, sehingga kualitas informasi menjadi elemen krusial dalam keberhasilan SPBE.

### 3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Dimensi kualitas layanan mengukur sejauh mana dukungan yang diberikan oleh pengelola sistem kepada pengguna, termasuk responsivitas, empati, dan keandalan pelayanan. Dalam konteks pemerintahan digital, kualitas layanan tidak hanya tercermin dari keberadaan fitur pengaduan, tetapi juga dari kecepatan tindak lanjut, kejelasan prosedur, serta integrasi antarorganisasi perangkat daerah (OPD). Aplikasi Tahu Sumedang berfungsi sebagai perpanjangan tangan birokrasi digital, sehingga kualitas layanan yang baik mencerminkan kapasitas institusional pemerintah daerah dalam mengelola inovasi digital.

### 4. Penggunaan Sistem (*Use*)

Penggunaan sistem menunjukkan tingkat dan pola pemanfaatan aplikasi oleh pengguna. Dalam sektor publik, penggunaan sistem tidak selalu bersifat sukarela, tetapi sangat dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan akses. Tingginya jumlah unduhan aplikasi Tahu Sumedang serta intensitas penggunaan fitur-fitur layanan menjadi indikator bahwa sistem tersebut memiliki relevansi praktis bagi masyarakat. Namun demikian, DeLone & McLean menekankan bahwa penggunaan sistem harus dianalisis secara kritis, tidak hanya dari sisi kuantitas, tetapi juga kedalaman pemanfaatan layanan.

### 5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merefleksikan penilaian subjektif masyarakat terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan sistem. Kepuasan ini dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan. Dalam konteks aplikasi Tahu Sumedang, tingkat kepuasan pengguna

dapat dilihat dari persepsi kemudahan pelayanan, transparansi proses, serta efisiensi waktu dan biaya yang dirasakan masyarakat. Tingginya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi indikator penting bahwa sistem informasi telah memenuhi ekspektasi publik.

## 6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Dimensi terakhir, yaitu manfaat bersih, mengukur dampak keseluruhan dari sistem informasi terhadap individu, organisasi, dan masyarakat. Dalam kerangka pemerintahan digital, manfaat bersih tidak hanya berupa efisiensi administratif, tetapi juga mencakup peningkatan transparansi, akuntabilitas, kepercayaan publik, serta akselerasi kinerja SPBE. Aplikasi Tahu Sumedang dapat dikatakan berhasil apabila mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sekaligus meningkatkan kapasitas tata kelola pemerintahan Kabupaten Sumedang secara berkelanjutan.

Dengan menggunakan model DeLone & McLean, penelitian ini tidak hanya menilai aplikasi Tahu Sumedang dari aspek teknis atau jumlah fitur yang tersedia, tetapi juga dari dimensi kebermanfaatan substantif yang dirasakan oleh pengguna dan pemerintah daerah. Integrasi teori ini dengan kerangka *E-government Maturity Model* memungkinkan analisis yang lebih utuh, karena menilai aplikasi baik dari sisi tingkat kematangan digital maupun dari sisi keberhasilan sistem informasi dalam menciptakan nilai publik (public value).

## METODE

Penelitian yang berjudul “Analisis manfaat Aplikasi Tahu Sumedang Terhadap Perkembangan Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE) di Wilayah Kabupaten Sumedang” ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai Super App Tahu Sumedang dalam konteks kebermanfaatannya bagi masyarakat di Wilayah Kabupaten Sumedang. Analisis data dilakukan secara tematik, mengidentifikasi hambatan struktural, dan mengevaluasi inovasi daerah. Validitas data didukung oleh triangulasi sumber (dokumen resmi dan studi terdahulu). Penelitian berfokus hanya pada penggunaan aplikasi ini di wilayah Kabupaten Sumedang sebagai studi kasus di Jawa Barat, dengan data yang diperbarui hingga 2025.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Asal-Usul Aplikasi Tahu Sumedang

*Super App* Tahu Sumedang didirikan pada tahun 2022 sebagai aplikasi yang mendukung terwujudnya pelayanan yang terpadu dan terintegrasi di Wilayah Kabupaten Sumedang. Aplikasi ini diciptakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi.

### Analisis Fitur Aplikasi Tahu Sumedang dalam Mendukung Ekosistem SPBE

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Sumedang termanifestasi secara komprehensif melalui aplikasi super apps "Tahu Sumedang". Berdasarkan struktur fungsionalnya, ke-13 fitur yang tersedia tidak hanya sekadar digitalisasi layanan, melainkan sebuah integrasi sistem yang berorientasi pada kebutuhan pengguna (*User-Centric Design*).

#### a. Integrasi Layanan Administrasi dan Tata Kelola Kependudukan Fitur Kependudukan dan Mall Pelayanan Publik (MPP)

Menjadi pilar utama dalam menciptakan efisiensi birokrasi. Dengan mengintegrasikan pengurusan dokumen administrasi secara daring, Pemerintah Kabupaten Sumedang berhasil mereduksi rantai birokrasi yang sebelumnya bersifat fragmentaris dan memakan waktu lama. Hal ini selaras dengan prinsip SPBE dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif,

dan transparan. Integrasi ini memastikan bahwa data kependudukan menjadi sumber data tunggal (Single Source of Truth) yang memungkinkan sinkronisasi layanan lintas instansi secara otomatis dan akurat.

#### **b. Transformasi Ekonomi Digital dan Kesejahteraan Sosial**

Dalam aspek pemberdayaan ekonomi, fitur UMKM, Tenaga Kerja, dan Sosial membentuk ekosistem pendukung kesejahteraan Masyarakat yang terukur. Fitur UMKM berperan sebagai incubator digital yang tidak hanya terukur berfungsi sebagai direktori, tetapi juga sebagai instrument pemetaan potensi ekonomi local berbasis spasial. Sementara itu, fitur Tenaga Kerja mengoptimalkan fungsi pasar kerja digital dengan mempertemukan suplai dan permintaan tenaga kerja secara transparan. Melalui fitur Sosial, akurasi penyaluran bantuan social menjadi lebih terjamin berkat validasi data yang terintegrasi dengan basis data dinas terkait, sehingga meminimalisir risiko inklusi dan ekslusi *error*.

#### **c. Resiliensi Publik dan Layanan Kedaruratan**

Keamanan dan kesehatan masyarakat mendapatkan perhatian khusus melalui fitur Layanan Darurat dan Kesehatan. Kedua fitur ini merepresentasikan fungsi pemerintah sebagai pelindung publik yang responsif. Integrasi nomor darurat kepolisian dan pemadam kebakaran dalam satu platform mempercepat waktu respons (response time) dalam situasi krisis. Di sisi lain, fitur Kesehatan memberikan kemudahan aksesibilitas medis bagi warga, yang merupakan parameter penting dalam penilaian kualitas hidup digital di sebuah daerah.

#### **d. Transparansi, Partisipasi Masyarakat, dan Literasi Informasi**

Partisipasi publik difasilitasi secara aktif melalui fitur Pengaduan, Pajak, serta fitur edukatif seperti Tahu Diri dan Berita. Fitur Pengaduan menjadi kanal feedback yang krusial untuk menjaga akuntabilitas pelayanan publik, sementara fitur Pajak mempermudah kepatuhan fiskal masyarakat melalui transparansi informasi biaya. Penambahan fitur TahuDiri dan Berita berfungsi sebagai instrumen peningkatan literasi digital dan diseminasi kebijakan pemerintah secara langsung, guna memitigasi penyebaran disinformasi di tingkat akar rumput.

#### **e. Optimalisasi Potensi Daerah Berbasis Geospasial**

Terakhir, fitur Destinasi dan Titik Kita memanfaatkan teknologi berbasis lokasi (Location-Based Services) untuk menonjolkan keunggulan kompetitif daerah. Fitur Destinasi tidak hanya mempromosikan pariwisata dan cagar budaya secara statis, namun juga memberikan narasi sejarah yang memperkuat identitas lokal. Hal ini didukung oleh fitur Titik Kita yang memungkinkan pengguna memetakan posisi strategis layanan publik di sekitar mereka, menciptakan keterhubungan yang erat antara masyarakat dengan infrastruktur fisik daerah melalui bantuan navigasi digital. Secara keseluruhan, ke-13 fitur ini membuktikan bahwa aplikasi Tahu Sumedang telah berhasil mencapai tahapan interoperabilitas sistem yang menjadi syarat mutlak keberhasilan SPBE nasional.

### **Implikasi Implementasi Aplikasi Terhadap Efisiensi Layanan dan Akselerasi Indeks SPBE**

Kehadiran aplikasi Tahu Sumedang telah memberikan dampak transformatif yang terukur terhadap ekosistem birokrasi di Kabupaten Sumedang. Salah satu indikator keberhasilan yang paling krusial tercermin pada peningkatan signifikan Indeks SPBE Kabupaten Sumedang. Pada tahun 2021, indeks SPBE tercatat sebesar 3,52 dengan predikat "Sangat Baik", dan melonjak drastis hingga mencapai

skor 4,14 pada tahun 2023. Pencapaian ini menempatkan Kabupaten Sumedang pada posisi kepemimpinan digital nasional. Kenaikan indeks ini bukan sekadar angka administratif, melainkan representasi dari keberhasilan integrasi layanan publik ke dalam satu portal tunggal yang menjamin interoperabilitas data dan penyederhanaan tata kelola pemerintahan secara radikal.

#### **a. Penetrasi Digital dan Inklusi Layanan Masyarakat**

Secara kuantitatif, efektivitas aplikasi ini didukung oleh tingkat penetrasi pengguna yang tinggi. Hingga bulan November 2025, aplikasi Tahu Sumedang telah melampaui 100.000 unduhan pada platform distribusi aplikasi digital. Dengan basis populasi penduduk mencapai 1,22 juta jiwa, angka ini menunjukkan bahwa aplikasi telah menjadi pilar utama dalam interaksi antara warga dan pemerintah (Government-to-Citizen). Jangkauan yang luas ini memungkinkan digitalisasi layanan dasar, seperti kependudukan dan kesehatan, meresap hingga ke lapisan masyarakat yang sebelumnya memiliki keterbatasan akses fisik terhadap kantor pemerintahan.

#### **b. Reduksi Birokrasi dan Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Dampak substantif dari sistem ini adalah terciptanya efisiensi waktu dan biaya yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Melalui fitur integrasi pendaftaran daring di Mal Pelayanan Publik (MPP), warga tidak lagi terjebak dalam prosedur antrean fisik yang berkepanjangan. Transformasi dari pelayanan konvensional menuju layanan berbasis elektronik ini telah memangkas hambatan birokrasi (red tape), di mana pemantauan status permohonan dapat dilakukan secara real-time tanpa intervensi perantara. Transparansi proses ini berkontribusi langsung pada peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 yang mencapai skor di atas 85,00 (Kategori Sangat Baik). Hal ini membuktikan bahwa digitalisasi yang tepat guna mampu membangun kembali kepercayaan publik (public trust) terhadap kredibilitas pemerintah daerah.

#### **c. Keberlanjutan Inovasi sebagai Role Model Nasional**

Keberhasilan aplikasi Tahu Sumedang dalam meningkatkan kualitas layanan publik memberikan pelajaran penting mengenai urgensi kepemimpinan digital (digital leadership). Keberadaan sistem ini tidak hanya mengubah cara pelayanan diberikan, tetapi juga mengubah budaya kerja aparatur sipil negara menjadi lebih berbasis data dan performa. Dengan demikian, Kabupaten Sumedang telah berhasil mentransformasi diri menjadi living lab atau laboratorium hidup bagi pengembangan SPBE di Indonesia, membuktikan bahwa inovasi teknologi yang dikelola dengan manajemen strategis yang kuat dapat menghasilkan dampak sosial-ekonomi yang nyata dan berkelanjutan bagi masyarakat luas.

### **Analisis Keberhasilan Aplikasi Tahu Sumedang Berdasarkan Model DeLone & McLean**

Untuk memperdalam analisis efektivitas implementasi aplikasi Tahu Sumedang, pembahasan ini menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean sebagai instrumen evaluatif. Model ini relevan karena tidak hanya menilai keberhasilan aplikasi dari sisi teknis, tetapi juga dari aspek kebermanfaatan nyata bagi masyarakat dan pemerintah daerah dalam konteks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

#### **Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Berdasarkan hasil analisis fitur dan performa aplikasi, kualitas sistem Tahu Sumedang secara umum telah memenuhi standar dasar sistem pelayanan publik digital. Desain antarmuka yang relatif

sederhana, integrasi berbagai layanan dalam satu portal, serta kemudahan navigasi menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam menerapkan prinsip user-centric government. Hal ini sejalan dengan temuan DeLone & McLean yang menegaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh langsung terhadap tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna.

Namun demikian, masih ditemukannya gangguan teknis seperti system error dan keterbatasan stabilitas server pada saat trafik tinggi menunjukkan bahwa kualitas sistem belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini menandakan bahwa secara teknis, aplikasi Tahu Sumedang telah berada pada tahap operasional yang maju, tetapi masih memerlukan penguatan infrastruktur digital agar dapat menopang penggunaan masif secara berkelanjutan.

### **Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Aplikasi Tahu Sumedang menyediakan berbagai informasi layanan publik, mulai dari kependudukan, UMKM, kesehatan, hingga pariwisata. Informasi yang disajikan relatif relevan dengan kebutuhan masyarakat dan mendukung transparansi pemerintahan daerah. Dalam perspektif DeLone & McLean, kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Namun, hasil pembahasan menunjukkan bahwa sebagian konten masih bersifat statis dan belum diperbarui secara berkala. Hal ini berpotensi menurunkan nilai kualitas informasi karena ketepatan waktu (timeliness) merupakan indikator penting dalam sistem informasi publik. Oleh karena itu, meskipun aplikasi ini telah memenuhi aspek relevansi dan kelengkapan, kualitas informasi masih perlu ditingkatkan melalui mekanisme pemutakhiran data yang lebih dinamis dan terintegrasi antar OPD.

### **Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Dalam konteks pelayanan publik digital, kualitas layanan tercermin dari kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan dukungan, respons, dan tindak lanjut atas interaksi masyarakat melalui aplikasi. Keberadaan fitur pengaduan, layanan darurat, dan kanal komunikasi digital menunjukkan bahwa aplikasi Tahu Sumedang telah berfungsi sebagai medium pelayanan publik yang responsif.

Akan tetapi, efektivitas kualitas layanan sangat bergantung pada kapasitas birokrasi di belakang sistem. Beberapa keluhan terkait lambatnya respons atau ketidakjelasan tindak lanjut mengindikasikan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya diiringi dengan transformasi budaya kerja aparatur. Hal ini memperkuat pandangan DeLone & McLean bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan sumber daya manusia.

### **Penggunaan Sistem (*Use*)**

Tingkat penggunaan aplikasi Tahu Sumedang tergolong tinggi, ditunjukkan oleh jumlah unduhan yang telah melampaui 100.000 pengguna. Dalam perspektif DeLone & McLean, intensitas penggunaan merupakan indikator awal keberhasilan sistem informasi. Tingginya tingkat adopsi ini menandakan bahwa aplikasi memiliki daya tarik dan relevansi fungsional bagi masyarakat Kabupaten Sumedang.

Namun demikian, penggunaan sistem masih didominasi oleh akses informasi dan layanan tertentu, sementara pemanfaatan fitur transaksional belum merata. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem belum sepenuhnya mencapai tahap optimal, karena sebagian pengguna masih berada pada level *information seeking* dan *interaction*, bukan full transaction. Kondisi ini sejalan dengan temuan pada bagian tantangan implementasi, khususnya terkait literasi digital masyarakat.

## Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tahu Sumedang tercermin dari meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai kategori “Sangat Baik”. Dalam model DeLone & McLean, kepuasan pengguna merupakan hasil kumulatif dari kualitas sistem, informasi, dan layanan.

Peningkatan kepuasan ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik melalui Tahu Sumedang telah mampu mengurangi beban birokrasi konvensional, memangkas waktu pelayanan, serta meningkatkan persepsi transparansi. Namun demikian, kepuasan ini bersifat dinamis dan dapat menurun apabila permasalahan teknis dan keterbatasan fitur tidak segera diatasi. Oleh karena itu, keberlanjutan kepuasan pengguna memerlukan evaluasi dan pengembangan sistem secara berkelanjutan.

## Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat bersih dari implementasi aplikasi Tahu Sumedang terlihat secara nyata pada peningkatan efisiensi layanan publik, akselerasi indeks SPBE, serta penguatan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Aplikasi ini tidak hanya memberikan manfaat individual bagi pengguna, tetapi juga manfaat institusional bagi pemerintah melalui integrasi data, pengurangan fragmentasi birokrasi, dan peningkatan kinerja organisasi.

Manfaat bersih ini mencerminkan terciptanya nilai publik (public value), di mana teknologi digital digunakan sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, aplikasi Tahu Sumedang dapat diposisikan sebagai inovasi digital yang tidak sekadar bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam mendukung transformasi pemerintahan daerah berbasis SPBE.

## Identifikasi Tantangan dan Kendala Implementasi Sistem

Terlepas dari capaian indeks SPBE yang impresif, implementasi aplikasi Tahu Sumedang masih dihadapkan pada sejumlah tantangan struktural dan teknis yang mempengaruhi optimalisasi layanan. Berdasarkan observasi dan dinamika penggunaan di lapangan, terdapat empat kendala utama yang memerlukan perhatian strategis:

### a. Kesenjangan Kesiapan Fitur dan Maturitas Sistem

Meskipun secara visual aplikasi ini menawarkan 13 fitur fungsional, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa fitur yang belum mencapai tahap siap luncur (*under construction*). Hal ini mengindikasikan adanya celah antara perencanaan strategis dengan eksekusi teknis. Selain itu, beberapa fitur yang tersedia masih bersifat informatif statis, yakni hanya menampilkan gambar atau penjelasan singkat tanpa adanya interaksi transaksional yang mendalam. Keterbatasan instruksi dan navigasi yang kurang intuitif ini menyebabkan pengguna kesulitan memahami alur prosedur pelayanan, yang pada akhirnya menghambat pencapaian User Experience (UX) yang optimal dalam standar aplikasi pelayanan publik.

### b. Stabilitas Infrastruktur dan Beban Trafik

Tantangan teknis yang sering dikeluhkan oleh pengguna adalah terjadinya gangguan operasional (system error) atau latency yang tinggi pada saat beban trafik meningkat. Masalah stabilitas ini biasanya berkaitan dengan kapasitas server atau manajemen basis data yang belum sepenuhnya mampu menangani lonjakan permintaan data secara simultan dari ribuan pengguna. Dalam konteks SPBE, ketidakstabilan infrastruktur digital dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keandalan sistem elektronik, sehingga diperlukan penguatan back-end dan skalabilitas infrastruktur cloud yang lebih mumpuni.

### c. Diseminasi dan Literasi Digital Masyarakat

Kendala non-teknis yang cukup signifikan terletak pada aspek sosialisasi dan literasi digital. Meskipun angka unduhan mencapai angka yang besar, pemanfaatan fitur secara mendalam belum merata di seluruh lapisan masyarakat, terutama pada kelompok demografi lansia atau penduduk di wilayah dengan akses internet terbatas. Kurangnya sosialisasi yang masif dan berkelanjutan mengakibatkan potensi besar aplikasi ini tidak terserap secara maksimal. Fenomena ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya sekadar membangun aplikasi, tetapi juga membangun kesiapan budaya digital (digital culture) melalui edukasi publik yang inklusif agar tidak terjadi digital divide (jurang digital) di tengah masyarakat Sumedang.

### d. Urgensi Validasi dan Pemutakhiran Data

Beberapa arahan dalam aplikasi yang dianggap kurang matang mencerminkan perlunya proses kurasi konten dan pemutakhiran data yang lebih dinamis. Tanpa adanya pembaruan informasi secara berkala, aplikasi berisiko menjadi platform yang usang dan kehilangan relevansinya. Oleh karena itu, tantangan ke depan bagi Pemerintah Kabupaten Sumedang adalah memastikan adanya integrasi yang lebih tajam antara antarmuka pengguna (interface) dengan proses bisnis di balik layar, sehingga setiap fitur yang diluncurkan benar-benar memberikan solusi tuntas bagi permasalahan pelayanan masyarakat.

Untuk memitigasi kendala tersebut, diperlukan penerapan strategi Iterative Development (pengembangan berkelanjutan) serta penguatan aspek Change Management di internal birokrasi, guna memastikan bahwa setiap fitur yang dirilis telah melewati tahap pengujian kualitas (Quality Assurance) yang ketat sebelum diakses oleh publik.

### Sintesis Teoretis : Posisi Aplikasi Tahu Sumedang dalam Taksonomi *E-government*

Secara teoritis, implementasi aplikasi Tahu Sumedang dapat dianalisis menggunakan kerangka tingkat kematangan (maturity models) *E-government*. Berdasarkan kapabilitasnya, aplikasi ini telah melampaui tahap Informasi (penyediaan data statis) dan tahap Interaksi (komunikasi dua arah), serta mulai memasuki tahap Transaksi dan Integrasi. Hal ini terlihat dari kemampuan sistem untuk memproses dokumen kependudukan dan pembayaran pajak secara digital yang bersifat tuntas (end-to-end).

Dalam perspektif standar sistem informasi pemerintahan, aplikasi ini telah memenuhi sebagian besar indikator keberhasilan *E-government* yang berfokus pada efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Namun, dilihat dari klasifikasi jenis interaksi pemerintahan elektronik, aplikasi Tahu Sumedang mencakup tiga pilar utama:

#### a. *Government-to-Citizens (G2C)*

Interaksi G2C merupakan domain paling dominan dalam aplikasi ini. Fitur seperti Kependudukan, Kesehatan, dan Layanan Darurat membuktikan bahwa pemerintah Kabupaten Sumedang berupaya mendekatkan layanan publik langsung ke genggaman masyarakat. Standar G2C yang dipenuhi mencakup aspek kemudahan akses informasi dan pemangkasan jarak fisik antara penyedia layanan dan penerima layanan.

#### b. *Government-to-Business (G2B)*

Melalui fitur UMKM, Tenaga Kerja, dan Pariwisata (Destinasi), aplikasi ini memfasilitasi hubungan antara pemerintah dengan sektor swasta dan pelaku usaha. Dalam teori *E-government*, interaksi G2B yang baik harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif. Aplikasi ini berperan

sebagai katalisator ekonomi lokal dengan menyediakan panggung promosi digital bagi pelaku usaha kecil dan menghubungkan mereka dengan pasar potensial serta ketersediaan tenaga kerja.

### c. *Government-to-Government (G2G)*

Meskipun aplikasi ini terlihat sebagai portal publik, di balik layar terdapat interaksi G2G yang sangat krusial melalui sistem integrasi data antar Dinas (OPD). Penggunaan aplikasi satu pintu (Single Window) mengharuskan terjadinya interoperabilitas data antara Dinas Kependudukan, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, hingga Diskominfosandi. Sintesis ini menunjukkan bahwa Kabupaten Sumedang telah berhasil meminimalisir ego sektoral antar instansi demi terciptanya basis data tunggal yang akurat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Super App Tahu Sumedang secara umum telah berkontribusi positif dalam mendukung akselerasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Sumedang. Aplikasi ini mampu berfungsi sebagai portal layanan publik terintegrasi yang memperkuat efisiensi birokrasi, meningkatkan transparansi pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Secara empiris, capaian peningkatan Indeks SPBE Kabupaten Sumedang dan tingginya tingkat adopsi pengguna menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik melalui satu platform terpadu memiliki dampak nyata terhadap kinerja pemerintahan daerah.

Ditinjau melalui kerangka *E-government Maturity Model*, aplikasi Tahu Sumedang telah melampaui tahap kehadiran dan interaksi, serta mulai memasuki fase transaksi dan integrasi antarorganisasi perangkat daerah. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi yang dilakukan tidak berhenti pada penyediaan informasi, tetapi telah menyentuh proses birokrasi yang bersifat end-to-end. Sementara itu, berdasarkan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean, keberhasilan aplikasi ini terutama ditopang oleh kualitas sistem yang relatif mudah digunakan, relevansi informasi layanan publik, serta manfaat bersih yang dirasakan baik oleh masyarakat maupun pemerintah daerah. Namun demikian, kualitas layanan dan kualitas informasi masih menghadapi tantangan, khususnya terkait stabilitas sistem, konsistensi pemutakhiran data, dan responsivitas birokrasi di balik sistem digital.

Penelitian ini juga menemukan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital menunjukkan tren positif, pemanfaatan fitur secara mendalam belum sepenuhnya merata. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan pemerintahan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, dan tata kelola organisasi yang adaptif terhadap perubahan. Dengan demikian, aplikasi Tahu Sumedang dapat dipandang sebagai inovasi strategis yang telah menciptakan nilai publik, namun masih memerlukan penguatan berkelanjutan agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal dan inklusif.

Sebagai rekomendasi, pemerintah daerah perlu memperkuat infrastruktur digital dan kapasitas server guna menjamin stabilitas layanan, meningkatkan mekanisme pemutakhiran dan validasi data lintas OPD, serta mengembangkan strategi sosialisasi dan literasi digital yang lebih masif dan berkelanjutan. Selain itu, penguatan manajemen perubahan di internal birokrasi menjadi prasyarat penting agar transformasi digital tidak hanya bersifat teknologis, tetapi juga kultural dan institusional. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan fokus pada satu studi kasus daerah, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran, serta

membandingkan implementasi super app pemerintahan di berbagai daerah guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan pemerintahan digital di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alip Nur Rahman. (2025). Optimalisasi pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Repository IPDN, Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Argianti, R. & Kartini, D. S. (2025). Penerapan *E-government* dalam layanan administrasi kependudukan dan perizinan di daerah terpencil: Evaluasi keberhasilan dan kendala. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 01–13. <https://doi.org/10.30656/sawala.v.13.i1.9829>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dewi, Y. S. (2025). Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) sebagai pilar good governance: Refleksi tata kelola pemerintah daerah. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*. <https://doi.org/10.46730/jiana.v23i1.8247>
- Firmadi, S., & Nugraha, B. (2024). Policy coherence dalam implementasi *E-government* di Indonesia: Sinkronisasi kebijakan pusat dan daerah. *TheJournalish: Social and Government*. <https://doi.org/10.55314/tsg.v6i4.1044>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing E-government*. London: SAGE Publications.
- Ikmal Yanuar Pratama. (2024). Penerapan *E-government* dalam meningkatkan pelayanan e-KTP melalui aplikasi Tahu Sumedang di Kabupaten Sumedang. Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Jakarta: Aptikom.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Laporan hasil evaluasi SPBE tahun 2022. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional *E-government*: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Napitupulu, D. (2017). Kajian implementasi *E-government* dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*.
- Nugraha, J. T. (2018). *E-government* dan pelayanan publik (studi kasus elemen sukses pengembangan *E-government* di Kabupaten Sleman). *Jurnal Pengurusan Publik*.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Pratama, A. B. (2022). The landscape of public service digitalization in Indonesia: A critical review. *Journal of Government and Civil Society*, 6(1), 1–24.
- Sari, W., & Winarno, W. W. (2020). Evaluasi implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) menggunakan model maturitas. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*.
- Sorongan, E., & Hidayati, Q. (2020). Evaluation of implementation *E-government* with DeLone and McLean. *Intensif: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*. <https://doi.org/10.29407/intensif.v4i1.13067>