

Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Publik *Online* Di Kota Bandung

Firly Anggraeni Cahyaningrum¹, Ely Sufianti², Achmad Sodik Sudrajat³,
Endah Mustika Ramdani⁴

¹²³⁴Politeknik STIA LAN Bandung

Email : 21110199@poltek.stialanbandung.ac.id¹, ely.sufianti@stialanbandung.ac.id²,
achmad.sodik@stialanbandung.ac.id³, endah.mustika@stialanbandung.ac.id⁴

Abstract. *This study aims to analyze the success of online-based public service systems in Bandung City and formulate recommendations for improvement. Issues identified include low ratings for the Lapor!, Gampil, and Bandung Sadayana applications, as well as slow data updates on the Open Data portal. The method used is quantitative descriptive through questionnaires, documentation, and interviews. The results indicate that the usage dimension received the lowest score, indicating that service utilization remains low. Meanwhile, the system quality dimension received the highest average score, indicating that users' perceptions of the system are generally positive. The Gampil application received the highest satisfaction rating (87.61%), while Salaman received the lowest (69.72%). In conclusion, online public services in Bandung City are considered suboptimal because they are technically adequate but underutilized. These results are important as a basis for evaluating the city government's digital policies. Based on these findings, it is recommended to educate the public about all online public services and develop application features based on real community needs to make services more effective and inclusive.*

Keywords: *Information System, Online Public Service, Smart Governance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan sistem layanan publik berbasis *online* di Kota Bandung dan merumuskan rekomendasi perbaikan. Masalah yang ditemukan seperti rendahnya penilaian terhadap aplikasi Lapor!, Gampil, dan Bandung Sadayana, serta lambatnya pembaruan data pada portal Open Data. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif melalui kuesioner, dokumentasi, dan wawancara. Hasil menunjukkan bahwa dimensi penggunaan memperoleh nilai terendah yang menandakan pemanfaatan layanan masih rendah. Sedangkan, dimensi kualitas sistem memperoleh nilai rata-rata tertinggi yang menunjukkan persepsi pengguna terhadap sistem cenderung baik. Aplikasi Gampil mendapat kepuasan tertinggi (87,61%) dan Salaman terendah (69,72%). Dengan demikian, layanan publik *online* di Kota Bandung dinilai belum optimal karena masih sebatas baik secara teknis, tetapi kurang dimanfaatkan. Hasil ini penting sebagai dasar evaluasi kebijakan digital pemerintah Kota Bandung. Berdasarkan hasil temuan tersebut, direkomendasikan untuk melakukan edukasi seluruh layanan publik berbasis *online* kepada masyarakat dan pengembangan fitur aplikasi berbasis kebutuhan nyata masyarakat agar layanan lebih efektif dan inklusif.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Layanan Publik *Online*, *Smart Governance*

Received August 20, 2025; Revised 01 Oct 2025; Accepted 31 Oct 2025

*Firly Anggraeni Cahyaningrum, E-mail Address: 21110199@poltek.stialanbandung.ac.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada era Revolusi Industri 4.0 telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk pemerintahan dan layanan publik. Integrasi teknologi seperti *Internet of Things* (IoT), *Artificial Intelligence* (AI), dan *Big Data* menjadi fondasi untuk menciptakan sistem kerja yang lebih efisien, cepat, dan terhubung. Dalam konteks pelayanan publik, transformasi digital ini diwujudkan melalui penerapan *e-government* yang bertujuan meningkatkan efektivitas birokrasi, transparansi, serta partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Kota Bandung sebagai kota metropolitan di Jawa Barat telah berkomitmen menerapkan konsep Smart City guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel. Melalui peraturan Wali Kota Nomor 1470 Tahun 2018, Bandung menetapkan visi menjadi kota cerdas berbasis teknologi informasi untuk kesejahteraan masyarakat.

Smart city bertujuan untuk menghadapi berbagai tantangan perkotaan, termasuk ketimpangan antarwilayah, melalui pemanfaatan teknologi yang terintegrasi dalam infrastruktur yang bertujuan sebagai mengelola dan mengatur berbagai aspek kehidupan kota secara inovatif (Axelsson & Granath, 2018). Dalam implementasi Smart City, terdapat enam dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart Environment*, *Smart Living*, *Smart Mobility*, dan *Smart Society*. Salah satu pilar utamanya adalah dimensi *Smart Governance*, yang berfokus pada optimalisasi layanan publik digital.

Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, *Smart Governance* menunjukkan kinerja yang baik dengan nilai total 3,8, yaitu subdimensi *Service* sebesar 3,84, subdimensi *Policy* dan *Bureaucracy* dengan nilai 3,78.

Subdimensi *Service* dalam *Smart Governance* memiliki kedudukan yang penting karena menunjukkan seberapa baik pemerintah melayani masyarakat secara efisien, transparan, dan tanggap melalui teknologi. Menurut Anthooulos dan Fitsilis (2014), pelayanan publik berbasis digital merupakan komponen utama dalam mewujudkan pemerintahan yang cerdas karena secara langsung berdampak pada kepuasan warga dan efektivitas administrasi.

Meskipun indeks smart city Kota Bandung menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun, tetapi dalam penerapan subdimensi *Service* atau layanan publik *online* menghadapi sejumlah tantangan yang masih ditemukan. Beberapa aplikasi layanan publik seperti Lapor!, Gampil, dan Bandung Sadayana memperoleh penilaian yang rendah dari Google Play Store, terutama terkait keandalan sistem, kemudahan akses, dan kualitas respons. Selain itu, keterlambatan dalam pemutakhiran data di portal Open Data menjadi hambatan dalam menciptakan pemerintahan yang transparan dan responsif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat keberhasilan sistem informasi pelayanan publik berbasis *online* di Kota Bandung serta merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan dukungan terhadap *Smart Governance*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan layanan publik *online* dan penguatan tata kelola pemerintahan yang lebih cerdas di era transformasi digital.

METODE

Penelitian dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung Pada Bulan Juni 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan fenomena secara objektif melalui data numerik.

Analisis Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode, yaitu kuesioner, wawancara (data pendukung), dan studi dokumentasi. Kuesioner disebarkan

secara daring menggunakan *Google Form* kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi pelayanan publik berbasis *online* di Kota Bandung, dengan menggunakan skala Likert 1–4 (Sangat tidak setuju hingga Sangat setuju) untuk menilai pernyataan.

Populasi dan Sampel

Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non-probability* sampling dengan metode *accidental sampling*, yaitu pemilihan responden secara kebetulan, sesuai dengan relevansi kebutuhan data (Sugiyono, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan *online* di Mal Pelayanan Publik Kota Bandung, dengan rata-rata 3.479 orang/bulan. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin yang pengambilan sampel dengan representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolelir (e=0,1/10%).

$$\begin{aligned} n &= \frac{3479}{1 + 3479 (0,1)^2} = \frac{3479}{1 + 3479 (0,01)} \\ &= \frac{3479}{1 + 34,79} = \frac{3479}{35,79} = 97 \text{ Responden} \end{aligned}$$

Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, yaitu penyajian data berupa frekuensi, persentase, nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum, maksimum, dan standar deviasi untuk menggambarkan distribusi dan karakteristik data (Sugiyono, 2017). Persentase berdasarkan kategori merupakan cara untuk mengklasifikasi hasil penilaian kuantitatif ke dalam kategori kualitatif agar mudah dianalisis dan dipahami. Olah data statistik deskriptif menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* Versi 26.0.

Tabel 1. Klasifikasi Penilaian Persentase

Persentase	Keterangan
100-80%	Sangat Baik
79-60%	Baik
59-40%	Cukup
39-20%	Kurang
19-0%	Sangat Kurang

Sumber :Sugiyono, 2016

Dalam standar deviasi terdapat klasifikasi yang digunakan untuk melihat tingkat keragaman data berdasarkan persepsi responden terhadap pernyataan dalam kuesioner.

Tabel 2. Kategori Standar Deviasi

Kategori	Nilai Standar Deviasi	Interprestasi
Rendah	0,00-0,70	Data homogen, persepsi responden cenderung seragam.
Sedang	0,71-0,99	Data mulai beragam, ada sedikit perbedaan pendapat antar responden.

Tinggi	>1,00	Data heterogen, terdapat persepsi yang sangat bervariasi.
--------	-------	---

Sumber : Reyvan, 2023

HASIL PENELITIAN

Statistik Deskriptif

Tabel 3. Statistik Deksriptif Keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis *Online* Kota Bandung

No.	Dimensi	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
1.	Kualitas Sistem	100	1,3	4	3,26	0,728
	a) Keandalan	100	1	4	3,15	0,783
	b) Fleksibilitas	100	2	4	3,29	0,686
	c) Kemudahan pengguna	100	1	4	3,35	0,715
2.	Kualitas Informasi	100	1,3	4	3,22	0,686
	a) Keakuratan	100	1	4	3,30	0,659
	b) Kelengkapan	100	1	4	3,11	0,709
	c) Kemudahan dipahami	100	2	4	3,26	0,690
3.	Kualitas Layanan	100	1	4	3,03	0,806
	a) Ketersediaan Bantuan	100	1	4	2,98	0,803
	b) Responsivitas	100	1	4	2,93	0,819
	c) Kualitas panduan	100	1	4	3,18	0,796
4.	Penggunaan	100	1	4	2,60	0,850
	a) Frekuensi penggunaan	100	1	4	2,39	0,993
	b) Variasi fitur	100	1	4	2,80	0,696
	c) Durasi penggunaan	100	1	4	2,61	0,863
5.	Kepuasan Pengguna	100	1,3	4	3,18	0,692
	a) Kepuasan umum	100	1	4	3,14	0,725
	b) Kesesuaian kebutuhan	100	2	4	3,26	0,645
	c) Layanan yang diberikan	100	1	4	3,16	0,706
6.	Manfaat dan Dampak	100	1	4	3,21	0,749
	a) Efektivitas kerja	100	1	4	3,17	0,739
	b) Efisiensi waktu	100	1	4	3,36	0,731
	c) Peningkatan kinerja	100	1	4	3,11	0,777

Sumber data: Hasil Olah Data SPSS versi 26.0, 2025

Berdasarkan Tabel 3 di atas, Statistik Deksriptif menunjukkan bahwa jumlah data sebanyak 100, diperoleh minimum, maximum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi dalam model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean sebagai berikut:

a. Kualitas Sistem

Dimensi kualitas sistem rata-rata 3,26, dengan kemudahan penggunaan 3,35, fleksibilitas 3,29, dan keandalan 3,15. Meski dinilai cukup baik, standar deviasi

0,728 dan nilai minimum rendah menunjukkan masih ada kendala seperti *error* dan antarmuka yang kurang nyaman.

- b. **Kualitas Informasi**
 Dimensi kualitas informasi memiliki rata-rata 3,22 dengan standar deviasi 0,686. Informasi dinilai akurat (3,30), mudah dipahami (3,26), dan cukup lengkap (3,11). Nilai minimum rendah menunjukkan masih ada kekurangan informasi, meskipun persepsi responden cukup seragam.
- c. **Kualitas Layanan**
 Dimensi kualitas layanan rata-rata 3,03 dengan standar deviasi 0,806, menunjukkan masih perlu peningkatan. Panduan penggunaan dinilai cukup baik (3,18), namun akses bantuan (2,98) dan respons sistem (2,93) masih rendah. Variasi pengalaman pengguna cukup besar, terutama saat menghadapi kendala.
- d. **Penggunaan**
 Dimensi penggunaan memiliki rata-rata terendah (2,60) dan standar deviasi tertinggi (0,850), menunjukkan pemanfaatan aplikasi masih rendah dan tidak merata. Indikator frekuensi (2,39), variasi fitur (2,80), dan durasi penggunaan (2,60) mencerminkan perbedaan signifikan dalam intensitas penggunaan antar responden.
- e. **Kepuasan Pengguna**
 Dimensi kepuasan pengguna memiliki rata-rata 3,18 dan standar deviasi 0,692. Layanan dinilai sesuai kebutuhan (3,26) dan cukup memuaskan (3,16), namun nilai minimum 1,3 menunjukkan masih ada pengguna yang belum puas, meski persepsi umumnya cukup seragam.
- f. **Manfaat dan Dampak**
 Dimensi manfaat bersih memiliki rata-rata 3,21 dan standar deviasi 0,692. Pengguna merasakan efisiensi waktu (3,17), efektivitas kerja (3,36), dan peningkatan kinerja (3,11). Namun, nilai minimum rendah dan variasi persepsi, terutama pada peningkatan kinerja yang menunjukkan dampak positif belum dirasakan merata.

Persentase Keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis *Online* Berdasarkan Kategori Responden

Tabel 3. Persentase Keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis *Online* Kota Bandung Berdasarkan Usia

Usia	N	Kualitas sistem (%)	Kualitas Informasi (%)	Kualitas Layanan (%)	Penggunaan (%)	Kepuasan pengguna (%)	Dampak dan manfaat (%)	Rata-rata	Keterangan
18-24 Tahun	48	78,37	78,37	72,34	62,23	75,18	62,30	73,88	Baik
25-39 Tahun	26	80,36	80,36	75,60	66,07	82,14	100	77,43	Baik
40-54 Tahun	22	90,15	87,50	84,47	71,21	85,61	100	84,66	Sangat Baik
> 55 Tahun	3	81,58	80,58	75,75	65,00	79,67	66,70	77,15	Baik

Sumber : Olahan peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 4 di atas, terdapat perbedaan persepsi terhadap layanan publik *online* di Kota Bandung berdasarkan kategori usia. Responden usia 18–24 tahun (48 orang) menilai kualitas sistem dan informasi cukup baik (78,37%) serta layanan

(72,34%), namun aspek penggunaan (62,23%) serta manfaat dan dampak (62,30%) memperoleh nilai lebih rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem dianggap fungsional, generasi muda belum sepenuhnya merasa terbantu, kemungkinan karena ekspektasi terhadap fitur yang lebih interaktif dan praktis. Kelompok usia 25–39 tahun (26 orang) menunjukkan peningkatan penilaian di semua dimensi, termasuk kepuasan pengguna (82,14%) dan manfaat (100%), yang mencerminkan kemampuan adaptasi dan kedewasaan dalam memanfaatkan sistem. Responden usia 40–54 tahun (22 orang) memberikan penilaian tertinggi hampir di seluruh aspek, meskipun penggunaan sedikit lebih rendah (71,21%) karena sebagian besar mengandalkan bantuan keluarga. Sementara itu, kelompok usia di atas 55 tahun (3 orang) tetap memberikan penilaian positif terhadap kualitas sistem, informasi, dan layanan, namun penggunaan (65%) serta manfaat (66,7%) masih tergolong rendah akibat keterbatasan dalam adaptasi teknologi.

Dengan demikian, usia menjadi faktor yang memengaruhi persepsi dan pemanfaatan layanan *online*. Generasi muda lebih kritis terhadap manfaat, kelompok usia produktif lebih adaptif dan puas, sedangkan kelompok usia lebih tua membutuhkan pendekatan khusus untuk meningkatkan literasi digital dan partisipasi dalam layanan berbasis *online*.

Tabel 4. Persentase Keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis *Online* Kota Bandung Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	N	Kualitas sistem (%)	Kualitas Informasi (%)	Kualitas Layanan (%)	Penggunaan (%)	Kepuasan pengguna (%)	Dampak dan manfaat (%)	Rata-rata	Keterangan
Perempuan	59	79,80	79,24	74,86	62,71	78,53	79,24	75,73	Baik
Laki-laki	41	84,15	82,52	77,03	68,29	81,30	81,91	79,20	Baik

Sumber : Olahan peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 5 di atas, responden laki-laki (41 orang) memberikan penilaian lebih tinggi dibandingkan perempuan (59 orang) pada semua dimensi layanan publik *online*. Rata-rata penilaian laki-laki untuk kualitas sistem sebesar 84,15%, kualitas informasi 82,52%, kualitas layanan 77,03%, tingkat penggunaan 68,29%, kepuasan pengguna 81,30%, serta manfaat dan dampak 81,91%. Sementara itu, perempuan menilai kualitas sistem dan informasi masing-masing sebesar 79,80%, kualitas layanan 74,86%, penggunaan 62,71%, kepuasan pengguna 78,53%, serta manfaat dan dampak 79,24%.

Perbedaan ini menunjukkan bahwa laki-laki memiliki kepercayaan dan kenyamanan lebih tinggi dalam menggunakan sistem pelayanan *online*, sementara perempuan masih menghadapi hambatan seperti keterbatasan akses, preferensi penggunaan yang berbeda, atau kurangnya dukungan teknis. Rata-rata total penilaian laki-laki adalah 79,20%, sedangkan perempuan 75,73%. Oleh karena itu, penting bagi pengelola layanan untuk merancang pendekatan yang lebih inklusif dan adaptif guna mengakomodasi kebutuhan pengguna dari kedua gender.

Tabel 5. Persentase Keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis *Online* Kota Bandung Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	N	Kualitas sistem (%)	Kualitas Informasi (%)	Kualitas Layanan (%)	Penggunaan (%)	Kepuasan pengguna (%)	Dampak dan manfaat (%)	Rata-rata	Keterangan
Ibu Rumah Tangga	11	79,55	80,30	78,03	68,18	84,09	87,12	79,55	Baik
Mahasiswa	34	78,92	77,94	71,57	62,01	75,49	75,25	73,53	Baik
PNS/ASN	10	82,50	88,33	78,33	77,50	86,67	87,50	83,47	Sangat Baik
Pegawai Swasta	24	85,76	80,56	81,25	69,44	82,64	84,03	80,61	Sangat Baik

Tidak Bekerja	7	76,19	72,62	66,67	48,81	70,24	70,24	67,46	Baik
Wiraswasta	10	86,67	87,50	79,17	58,33	83,33	80,83	79,31	Baik
Lain-lain	4	79,17	81,25	72,92	68,75	75,00	81,25	76,39	Baik

Sumber : Olahan peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 6 di atas, latar belakang pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap persepsi keberhasilan sistem informasi pelayanan publik *online*. Kelompok PNS/ASN memberikan penilaian tertinggi dengan rata-rata 83,47% yang mencerminkan pemahaman teknologi yang baik dan akses yang lebih lancar terhadap layanan. Pegawai swasta juga memberikan nilai tinggi sebesar 80,61%, khususnya pada aspek kualitas sistem (85,76%) dan layanan (81,25%), meskipun tingkat penggunaan lebih rendah (69,44%) akibat keterbatasan waktu atau preferensi terhadap layanan lain.

Sementara itu, kelompok wiraswasta dan ibu rumah tangga memberikan penilaian dalam kategori “Baik” dengan rata-rata masing-masing 79,31% dan 79,55%. Keduanya menunjukkan kepuasan dan dampak yang cukup tinggi, namun tingkat penggunaan masih rendah (58,33% dan 68,18%), yang menunjukkan potensi pemanfaatan belum maksimal.

Adapun mahasiswa, yang merupakan kelompok responden terbanyak (34 orang), memberikan rata-rata penilaian 73,53%, dengan skor rendah pada penggunaan (62,01%) dan kualitas layanan (71,57%), menandakan masih terdapat kendala akses. Kelompok tidak bekerja mencatat penilaian terendah, yaitu 67,46%, dengan tingkat penggunaan hanya 48,81%, mencerminkan keterlibatan yang masih sangat minim.

Dengan demikian, kelompok dengan pekerjaan formal cenderung lebih aktif dan puas menggunakan layanan publik *online*. Sementara kelompok nonformal dan tidak bekerja menunjukkan minat, tetapi belum maksimal dalam pemanfaatan sistem. Hal ini menegaskan perlunya strategi yang lebih inklusif agar semua lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan secara merata.

Tabel 6. Persentase Keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis *Online* Kota Bandung Berdasarkan Jenis Aplikasi

Aplikasi	N	Kualitas sistem (%)	Kualitas Informasi (%)	Kualitas Layanan (%)	Penggunaan (%)	Kepuasan pengguna (%)	Dampak dan manfaat (%)	Rata-rata (%)	Keterangan
Sambara Bandung	11	78,79	82,58	78,03	62,12	75,00	75,76	75,38	Baik
Sadayana	10	80,00	76,67	70,00	60,00	72,50	77,50	72,78	Baik
Salaman	15	71,11	71,11	67,78	64,44	71,67	72,22	69,72	Baik
JKN Mobile	15	87,78	85,56	82,22	73,33	86,67	86,11	83,61	Sangat Baik
Open Data Bandung	4	85,42	72,92	72,92	62,50	75,00	72,92	73,61	Baik
Sipetruk	1	75,00	75,00	75,00	66,67	75,00	75,00	73,61	Baik
Sapawarga	19	81,58	82,46	77,63	68,86	80,70	82,89	79,02	Baik
Pelindung Bandung	1	66,67	91,67	50,00	50,00	83,33	25,00	61,11	Cukup
Lapor!	1	58,33	66,67	58,33	41,67	58,33	66,67	58,33	Cukup
M Paspor	4	66,67	64,58	64,58	62,50	68,75	70,83	66,32	Baik
Signal	3	80,56	77,78	69,44	52,78	75,00	83,33	73,15	Baik
Gampil	13	95,51	92,31	87,18	61,54	94,23	94,87	87,61	Sangat Baik
PosAja	1	91,67	91,67	91,67	91,67	100,00	91,67	93,06	Sangat Baik
Simpel Sakti	1	75,00	75,00	50,00	66,67	83,33	83,33	72,22	Baik

E-samsat	1	100,00	83,33	75,00	66,67	83,33	75,00	80,56	Baik
----------	---	--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------

Sumber : Olahan peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 7 di atas, aplikasi dengan kategori “Sangat Baik” adalah PosAja (93,06%), Gampil (87,61%), dan JKN Mobile (83,61%). PosAja mencatat nilai tertinggi, namun hanya dinilai oleh satu responden sehingga tidak mewakili secara menyeluruh. Gampil dinilai oleh 13 responden dengan keunggulan pada keandalan sistem (95,51%) dan kepuasan pengguna (94,23%), namun tingkat penggunaannya masih rendah (61,54%). JKN Mobile juga menunjukkan performa konsisten, terutama pada aspek teknis dan kepuasan.

Aplikasi lainnya sebagian besar termasuk dalam kategori “Baik” (66–84%), seperti Sapawarga (79,02%), E-Samsat (80,56%), Bandung Sadayana (72,78%), Salaman (69,72%), dan lainnya. Sapawarga menjadi aplikasi paling banyak digunakan (19 responden), namun masih rendah dalam aspek penggunaan dan kualitas layanan. Beberapa aplikasi, seperti Simpel Sakti dan Sipetruk, hanya dinilai oleh satu responden sehingga tidak dapat dijadikan acuan umum.

Aplikasi yang masuk kategori “Cukup” (51–65%) yaitu Pelindung Bandung (61,11%) dan Laporan! (58,33%). Keduanya dinilai belum optimal, dengan indikator manfaat, dampak, penggunaan, dan kepuasan yang rendah. Hal ini mencerminkan belum efektifnya fungsi dan kurangnya kepercayaan pengguna.

Secara keseluruhan, mayoritas aplikasi layanan publik *online* sudah masuk kategori “Baik”, sedangkan aplikasi dengan nilai teknis tinggi belum tentu memiliki tingkat penggunaan dan kepuasan yang sebanding. Oleh karena itu, pengembangan ke depan harus menyasar penyempurnaan teknis, pemahaman kebutuhan pengguna, peningkatan literasi digital, serta strategi implementasi yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Analisis terhadap 100 responden menunjukkan bahwa dimensi penggunaan memiliki skor terendah (2,60) dengan standar deviasi tinggi, menandakan layanan belum dimanfaatkan secara optimal. Kualitas sistem mendapat skor tertinggi (3,26), mencerminkan aspek teknis yang cukup baik meski kepuasan belum maksimal.

Kelompok usia 40–54 tahun memberi penilaian tertinggi (77,15%), sedangkan usia 18–24 tahun terendah (73,88%), menunjukkan kesenjangan persepsi. PNS/ASN dan laki-laki mencatat tingkat kepuasan lebih tinggi dibanding kelompok non-formal, mahasiswa, dan perempuan.

Secara umum, aplikasi layanan publik *online* di Kota Bandung masuk dalam kategori “Baik”. Namun, aplikasi Salaman mencatat skor terendah (69,72%) karena masih ada kendala teknis dan belum semua layanan tersedia di aplikasi Salaman. Sedangkan, Gampil tertinggi (87,61%) karena kemudahan akses dan masyarakat merasa manfaatnya secara langsung.

Dengan demikian, secara keseluruhan tingkat keberhasilan sistem informasi pelayanan publik berbasis *online* di Kota Bandung dinilai belum optimal. Meskipun dari sisi teknis dan sistem telah menunjukkan performa yang cukup baik, tetapi hal tersebut belum diimbangi dengan tingkat pemanfaatan yang maksimal oleh masyarakat. Keberhasilan suatu program pemerintah tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh seberapa besar layanan tersebut digunakan dan memberikan manfaat nyata bagi publik. Rendahnya skor pada dimensi penggunaan menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan *online* masih terbatas, yang kemungkinan disebabkan oleh kurangnya pemahaman, literasi digital, serta kendala aksesibilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, T. (2022). Implementasi Smart City: Analisis Perilaku Warga melalui Pemanfaatan Aplikasi Mobile “Tangerang-LIVE” untuk Meningkatkan Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang. In *Jurnal Pembangunan Kota Tangerang* (Vol. 1, Issue 1).
- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R. M. (2015). Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives. . *Journal of Urban Technology*, 1, 3–21.
- Kesuma, A. A., Yulianto, A. S., & Dwi S, S. (2023). E-Government As A Form Of Smart Governance Implementation At Bandung Smart City. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 4(12), 2469–2480. <https://doi.org/10.59141/jist.v4i12.831>
- Saripudin, & Faihaputri, N. (2021). *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Di E-Commerce Jd.Id)* (Vol. 05, Issue 02).
- Sarofah, R. (2022). *Transformasi Pemerintah Lokal: Penerapan Smart Governance Melalui Konsep Kolaboratif Di Indonesia*. <https://Publicadministration.Un.Org/Egovkb/En->
- Schuurman, D. , De Witte, H. , & De Maeyer, P. (2012). Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance. . *Sage Journals*, 82(2), 392–408.
- Simon Kemp. (2024). *Digital 2024 Indonesia*.
- Wahyudi, A. A., Widowati, Y. R., Nugroho, A. A., Stia, P., & Jakarta, L. (2021). *Strategi Implementasi Smart City Kota Bandung*.
- Wibawa Samodra. (2009). Implementasi e-government dalam menjawab tantangan reformasi birokrasi. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.
- Widiyastuti, ST., MT, I., Nupikso, D., Putra, N. A., & Intanny, V. A. (2021). Smart Sustainable City Framework: Usulan Model Kota Cerdas Yang Berkelanjutan dan Integratif. *Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan)*, 22(1), 13. <https://doi.org/10.31346/jpikom.v22i1.3297>
- Yuliman Ermaya, A., Yustianto, P., & Sastrosubroto, A. S. (2024). Evaluasi Smart Governance di Kabupaten Bandung. In *Jurnal Infosecure* (Vol. 5, Issue 1).
- Zulfiani, Y. N., R. Adi Nurzaman, Adrian E. Rompis, & Elita Nurmallasari. (2023). Implementation of E-Government on the Concept Smart City in Bandung City Government, in Public Services based on Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 175–192. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2282>

MAJALAH ONLINE

- Dwi Damayanthi, C., Alih, D., Nugroho, A., Stia, P., & Jakarta, L. (2023). *Analisis Penerapan Smart Governance Dalam Mewujudkan Smart City Di Kota Semarang*. <https://smartcity.semarangkota.go.id/>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2021, September 21). *enam pilar utama Kominfo berupaya hadirkan 100 smart city*. https://aptika.kominfo.go.id/2021/09/lewat-enam-pilar-utama-kominfo-berupaya-hadirkan-100-smart-city/?utm_source=chatgpt.com
- Mursalim, S. W. (2021). *The Evaluation of Smart City Policy in Bandung City*. <https://smartcity.bandung.go.id/>
- Slamin, D. (n.d.). *Teknologi Informasi dan Komunikasi beserta Pemanfaatannya*. <http://www.facebook.com/slamins>