

# ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI SAPAWARGA JAWA BARAT

## ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE ON SAPAWARGA APPLICATION WEST JAVA

Muhibullah<sup>1</sup>, Hanny Purnamasari<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia

E-mail: 2110631180025@student.unsika.ac.id

**Abstrak:** Pesatnya perkembangan teknologi di era sekarang membuat pemerintah provinsi Jawa Barat membuat terobosan yaitu dengan diluncurkan nya jabar super apps yang salah satunya yaitu ada aplikasi sapawarga sebagai bentuk wujud layanan pada masyarakat, aplikasi sapawarga merupakan aplikasi layanan dan informasi dari berbagai instansi pemerintahan Jawa Barat yang terintegrasi dengan satu aplikasi saja yaitu sapawarga. Pada penelitian ini yaitu menggunakan teori dari lenvinne dalam ratminto dan atik septi winarsih yang terdiri dari tiga indikator yaitu : *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. adanya penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan tentang keinginan, harapan, masukan dari masyarakat yang diserap oleh pihak aplikasi sapawarga dan untuk mengetahui komitmen dalam pemenuhan pelayanan sesuai dengan kepentingan masyarakat selain itu untuk mengetahui presisi aplikasi sapawarga dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dan *stakeholder* sesuai dengan nilai norma yang berkembang di masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan sumber data primer yang diperoleh langsung lewat pihak aplikasi sapawarga dan sekunder yaitu melalui jurnal, buku, artikel dan berita. Hasil penelitian ini yaitu daya tanggap *provider* pada *customers* seperti harapan, keinginan bisa dikatakan cukup akan tetapi, hanya perlu dilakukan komperhensif lagi dalam menyerapak harapan dan keinginan tersebut. Komitmen dalam pemberian layanan dan informasi yang dapat dilihat pada fitur, layanan yang selalu baru akan tetapi dari segi efisiensi masih terdapat layanan yang harus memerlukan secara offline tidak 100% online. Untuk mewujudkan pertanggung jawaban publik aplikasi ini memiliki orientasi dan nilai penyederhanaan yang mengedapkan pengguna selain itu adanya fitur kritik saran serta hotline yang nanti nya bisa menyesuaikan dengan nilai, norma yang berkembang di masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kinerja, Sapawarga

**Abstract:** *The rapid development of technology in the current era has made the West Java provincial government make a breakthrough, namely by launching Jabar super apps, one of which is the Sapawarga application as a form of service to the community, the Sapawarga application is a service and information application from various West Java government agencies which is integrated with just one application, namely Sapawarga. In this research, we use Lenvinne's theory in Ratminto and Atik Septi Winarsih, which consists of three indicators, namely: responsiveness, responsibility and accountability. The purpose of this research is to describe the wishes, hopes, input from the community that are absorbed by the Sapawarga application and to find out the commitment to fulfilling services in accordance with the interests of the community. Apart from that, to find out the precision of the Sapawarga application in providing services to the community and stakeholders in accordance with the norm values. develop in society. The method used in this research is descriptive qualitative with primary data sources obtained directly through the Sapawarga application and secondary, namely through journals, books, articles and news. The results of this research are that the provider's responsiveness to customers, such as hopes and desires, can be said to be sufficient, however, it only needs to be more comprehensive in absorbing these hopes and desires. Commitment in providing services and information can be seen in the features and services which are always new, but in terms of efficiency there are still services that require offline, not 100% online. To realize public accountability, this application has a simplification orientation and value that makes it easier for users, apart from that, there is a feature for criticizing suggestions and a hotline which can later be adjusted to the values and norms developing in society.*

**Keywords:** Service, Performance, Sapawarga

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen kritis dalam menjaga kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup. Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan pelayanan publik, pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi menjadi semakin penting. Salah satu inisiatif terkait adalah pengembangan aplikasi SAPAWARGA di Jawa Barat, yang bertujuan untuk memberikan layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan berbasis teknologi.

Aplikasi SAPAWARGA Jawa Barat menawarkan berbagai layanan, mulai dari informasi publik, pengajuan surat, hingga pengaduan masyarakat. Penerapan teknologi dalam pelayanan publik ini diharapkan dapat mempercepat proses, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warga.

Dalam konteks ini, diperlukan penelitian yang mendalam untuk menganalisis kinerja pelayanan publik melalui aplikasi SAPAWARGA Jawa Barat. Analisis ini mencakup evaluasi terhadap berbagai aspek, seperti kecepatan respons, ketersediaan informasi, kemudahan penggunaan, serta tingkat kepuasan pengguna. Pemahaman mendalam terhadap kinerja aplikasi SAPAWARGA akan memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas implementasi teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik di Jawa Barat.

Beberapa alasan mengapa analisis kinerja pelayanan publik pada aplikasi SAPAWARGA Jawa Barat menjadi relevan dan penting untuk diteliti adalah:

1. Pentingnya Penerapan Teknologi dalam Pelayanan Publik: Dengan kemajuan teknologi, pemerintah perlu memanfaatkannya secara optimal untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik.
2. Pentingnya Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan: Evaluasi terhadap

kinerja aplikasi SAPAWARGA menjadi kunci untuk mengetahui keberhasilan dan kelemahan yang perlu diperbaiki. Peningkatan berkelanjutan dapat dilakukan berdasarkan temuan dari analisis kinerja ini.

3. Partisipasi dan Kepuasan Masyarakat: Partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini merupakan elemen penting. Oleh karena itu, pemahaman tingkat kepuasan dan kendala yang dialami oleh pengguna adalah informasi berharga untuk penyempurnaan layanan.
4. Kontribusi terhadap Inovasi Pelayanan Publik: Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman lebih lanjut tentang bagaimana inovasi teknologi, khususnya aplikasi SAPAWARGA, dapat meningkatkan pelayanan publik di tingkat lokal.

Layanan pada sektor publik adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan oleh pejabat publik dalam mencukupi kebutuhan dan kepentingan dari masyarakat pengguna. Di era digitalisasi seperti ini aktivitas pada pelayanan publik lebih efisien dilakukan dengan pemanfaatan bidang teknologi, cepat nya arus teknologi ini menuntut berbagai bidang untuk melakukan inovasi yang sesuai dengan kebutuhannya hal ini juga diperkuat dengan data penggunaan internet di Indonesia per januari 2023 berdasarkan laporan dari we are social sebesar 213 juta pengguna.

Adanya perkembangan teknologi memang memiliki dampak positif terutama pada bidang pelayanan publik pada sektor pemerintahan atau biasa dikenal dengan “e government”. e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. e-government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan

efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Adanya penggunaan teknologi dalam pemerintahan ini diharapkan dapat meminimalisir praktik KKN (korupsi, kolusi, nepotisme) yang memang sangat amat susah untuk dihilangkan. Sudah seharusnya adanya kohesi antara teknologi dengan pelayanan publik agar konsep e-government dapat dijalankan secara optimal. Terdapat tiga model pengutaraan e-government, yaitu :

- a) Pemerintah ke warga negara/pelanggan (G2C) atau *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer*

G2C diartikan penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat, hal ini memungkinkan untuk berkomunikasi dan bertukar informasi antara masyarakat dan pemerintah, contohnya layanan G2C : Pajak online, pencari pekerjaan, layanan jaminan sosial, Dokumen pribadi seperti akte kelahiran dan perkawinan, aplikasi paspor, lisensi pengarah), imigrasi, beasiswa, penanggulangan bencana dan layanan kesehatan.

- b) Pemerintahan ke bisnis atau G2B (*Government-to-Business*)

G2B merupakan transaksi elektronik dimana pemerintah memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan dunia usaha untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah pada pemasaran barang dan jasa kepada pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui perbaikan/peningkatan proses bisnis dan pengelolaan data elektronik. dalam hal ini e-procurement yang menyediakan jalinan G2B maupun B2G, contohnya yaitu seperti, peluang bisnis, pelelangan dan penjualan yang dilaksanakan oleh pemerintah, pendaftaran perusahaan dan peraturan pemerintah atau hukum bisnis, dll

- c) Pemerintah ke pemerintah atau G2G (*Government-to-Government*)

Pada G2G peralihan informasi dan komunikasi online antara lembaga

pemerintah dan departemen yang dilakukan dengan basis data yang terintegrasi seperti, konsultasi melalui online, pendidikan secara online, blogging untuk kalangan legislative dan layanan pada masyarakat terpadu.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh United Nations e- government 2022, Indonesia menduduki peringkat 77 dari yang sebelumnya pada 2020 menduduki peringkat 88 (aptika.kominfo.go.id, 2022), yang berarti dengan ini pemerintah serius terhadap elaborasi pemerintahan yang berbasis elektronik. Berdasarkan data tersebut bisa dikatakan bahwa indonesia sudah serius untuk berupaya merealisasikan e-government walaupun dilihat realitanya belum dilakukuan secara merata di wilayah indonesia.

Adanya perkembangan teknologi serta berupaya untuk merealisasikan e-government pada hal ini pemerintah provinsi jawa barat sebagai provinsi dengan luas wilayah 35 377,76 (tiga puluh lima ribu tiga ratus tujuh puluh tujuh, tujuh enam) kilometer persegi melakukan inovasi lewat program Jabar digital service yang merupakan keinginan dari Gubernur Jawa Barat dalam upaya nya dalam melahirkan provinsi digital. Pada Jabar digital service termuat memiliki program yaitu : aplikasi sapawarga jabar, ekosistem data jabar, satu data jabar, open data jabar, satu peta jabar, dashboard jabar, portal jabarprov, desa digital dan jabar command center yang tiap-tiap program mempunyai tujuannya masing-masing.

Penelitian ini peneliti hanya memfokuskan pada aplikasi sapawarga yang akan di teliti pada bidang kinerjanya, pemicu awal tertarik dalam meneliti bidang ini yaitu karena melihat pada *playstore* yang dimana memiliki rating sangat beragam tak terkecuali bintang satu selain itu, peneliti juga melihat pada asumsi-asumsi di media sosial yang dimana masih terkendala dalam sistem nya dan juga ketika ada keluhan baik dikolom media sosial masih banyak yang tidak di tanggapi secara publik oleh pihak sapawarga.

Aplikasi sapawarga terbentuk berdasarkan niat/cita-cita Gubernur Jawa Barat yang dimana di tuangkan melalui Jabar digital service (JDS) atau Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Layanan Digital yang mempunyai visi ; mewujudkan transformasi digital layanan publik di Jawa Barat, dan misi memanfaatkan data untuk peningkatan kualitas layanan publik, menghasilkan produk digital untuk percepatan transformasi layanan publik di Jawa Barat, mendorong masyarakat Jawa Barat cakap digital selain itu, memiliki nilai- nilai utama seperti berorientasi melayani, responsif, adaptif, berbasis data, inovatif, dinamis.

Ada 3 hal yang melatar belakangi terciptanya aplikasi sapawarga ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Product Manager sapawarga yaitu sebagai berikut :

1. Pada saat itu belum ada media/ tempat untuk menyalurkan aspirasi dari warga khususnya Jawa Barat,

2. Pelayanan publik yang belum merepresentasikan terutama di digitalisasi nya, karena semenjak pandemi terbentuk kebiasaan baru masyarakat bahwa menggunakan platform, tapi memang dirupsi digital itu sudah ada di pemerintahan namun tingkat kepuasannya masih rendah.

3. Belum adanya platform milik pemerintah yang terintegrasi, pada saat itu masih terpisah-pisah seperti platform a,b,c.

Aplikasi sapa warga Jabar pertama kali dirilis pada 2019. Aplikasi Sapa Warga merupakan aplikasi yang diusung oleh Diskominfo Jabar sebagai bentuk implementasi dari cita-cita Gubernur Ridwal Kamil yang ingin melahirkan provinsi digital, dalam aplikasi sapawarga terdapat beberapa fitur untuk pelayanan publik seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor, layanan perizinan, layanan masjid raya al-jabbar yang berisi pemesanan tiket galeri Rassullah SAW dan pengajuan majelis taklim, layanan tahura (taman hutan raya) yang berisi pemesanan tiket masuk selain itu, ada juga layanan pencari kerja yakni Sijuara.

Sadarka Jabar (satu data terpadu keluarga jabar) yang diperuntukan bagi semua yang membutuhkan data nya dalam pelaksanaan PPDB (penerimaan peserta didik baru) yang membutuhkan data- data terkait satu keluarga Berkaitan dengan konteks kinerja Mardiasmo (2009) mengungkapkan bahwa terdapat 3 tujuan dalam pengukuran kinerja yaitu, a) Untuk mendukung terhadap membenahi kinerja pemerintah, b) Untuk pendistribusian sumber daya dan pembuatan keputusan, dan c) Untuk melaksanakan pertanggungjawaban pada publik dan membenahi komunikasi kelembagaan. Selain itu, Lenvinne dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:175) mengemukakan indikator kinerja terdiri dari:

a) responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan customers.

b) responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

c) accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pada hal ini permasalahan yang ingin diangkat yaitu mengenai: bagaimanakah pihak penyedia pelayanan dalam memahami keinginan, harapan dan masukan dari masyarakat pengguna, apakah proses pemberian pelayanan sapawarga dapat komitmen dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan dari masyarakat sekarang, bagaimana ketepatan kesesuaian aplikasi sapawarga dalam mencapai perwujudan pelayanan publik baik kepada masyarakat maupun stakeholders yang berdasarkan nilai dan norma yang berkembang di Masyarakat. Tujuan dari penelitian ini yaitu : untuk mendeskripsikan

keinginan, harapan dan masukan dari masyarakat yang diserap oleh pihak aplikasi sapawarga, untuk mengetahui komitmen dalam pemenuhan pelayanan sesuai dengan kepentingan masyarakat, untuk mengetahui presisi aplikasi sapawarga dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dan stakeholders sesuai dengan nilai dan norma di masyarakat.

Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Pelayanan publik diartikan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku". Untuk memantapkan layanan publik yang prima dengan ini harus mencermati asas-asas pelayanan publik sebagaimana yang tercatat pada pasal 4 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, terdiri dari: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Melaksanakan pelayanan publik setiap pemberi layanan mempunyai standar hal ini berdasarkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 minimal mencakup yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Rue dan Byars (1980:376), kinerja diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau "The degree of accomplishment" atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Definisi tersebut mengandung pengertian bahwa melalui kinerja, tingkat pencapaian

organisasi dapat diketahui. Pencapaian atas tujuan-tujuan organisasi tersebut kemudian dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai baik/buruknya kinerja organisasi.

Mardiasmo (2009) menjelaskan bahwa dalam membantu manajer publik dibutuhkan suatu sistem pengukuran yang bertujuan untuk menghitung capaian suatu strategi dengan alat ukur finansial serta non finansial. Lebih lanjut Mardiasmo (2009) mengungkapkan bahwa terdapat 3 tujuan dalam pengukuran kinerja yaitu, a) Untuk mendukung terhadap membenahi kinerja pemerintah, b) Untuk pendistribusian sumber daya dan pembuatan keputusan, dan c) Untuk melaksanakan pertanggungjawaban pada publik dan membenahi komunikasi kelembagaan. Adanya pengukuran kinerja ini tentu nya bermanfaat sebagaimana yang dijabarkan oleh Mardiasmo pada buku Akuntansi Sektor Publik (2009:122) antara lain:

- a) Memberikan penafsiran dalam menilai kinerja manajemen yang berdasarkan ukuran yang digunakan.
- b) Untuk mencapai sasaran kinerja yang telah ditentukan diperlukan adanya pedoman untuk mencapai hal tersebut.
- c) Untuk membandingkan target kinerja dan tindakan korektif dalam memperbaiki kinerja yang dilakukan dengan memonitor serta melakukan evaluasi pencapaian kinerja.
- d) Sebagai dasar untuk memberikan penghargaan dan hukuman secara obyektif atas pencapaian prestasi yang diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati.sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi.
- e) Membantu mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan telah terlaksana.
- f) Membantu memahami prosedur kegiatan instansi pemerintah.
- g) Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara rasional.

Lenvinne dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:175) mengemukakan indikator kinerja terdiri dari :

- a) Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan customers.
- b) Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Alasan memilih penelitian analisis kinerja pelayanan publik pada Aplikasi SAPAWARGA Jawa Barat sangat beralasan. Pertama-tama, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi suatu keharusan untuk mengikuti perkembangan zaman. Dalam konteks ini, penelitian ini memberikan kesempatan untuk menyelidiki sejauh mana teknologi, terutama Aplikasi SAPAWARGA, dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di Jawa Barat. Selain itu, relevansinya dengan era digital, di mana masyarakat semakin mengandalkan teknologi, menjadikan penelitian ini relevan karena fokus pada aplikasi yang menjadi bagian integral dari transformasi digital dalam penyediaan layanan publik.

Analisis kinerja Aplikasi SAPAWARGA juga dianggap penting untuk kontribusi terhadap efisiensi birokrasi. Dengan menyelidiki kinerja aplikasi ini, penelitian dapat memberikan wawasan tentang sejauh mana efisiensi birokrasi dapat ditingkatkan, yang pada

gilirannya membantu pemerintah dalam pengambilan keputusan untuk merancang dan mengelola layanan publik secara lebih efektif.

Lebih lanjut, penelitian ini menekankan pada evaluasi kinerja sebagai langkah awal untuk pengembangan dan peningkatan berkelanjutan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang sangat dibutuhkan untuk memperbaiki kelemahan dan mengoptimalkan potensi Aplikasi SAPAWARGA. Analisis partisipasi masyarakat dalam peningkatan layanan, sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi, dan hambatan yang mungkin dihadapi, juga menjadi fokus penelitian ini. Ini membuka peluang untuk perbaikan berdasarkan umpan balik langsung dari pengguna. Lebih jauh lagi, penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi berharga terhadap pengetahuan tentang inovasi dalam pelayanan publik, terutama di tingkat lokal. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut dan pengembangan model pelayanan publik yang lebih baik.

Terakhir, peran strategis Jawa Barat sebagai daerah pengembangan menambah signifikansi penelitian ini. Analisis kinerja Aplikasi SAPAWARGA di Jawa Barat dapat menjadi contoh bagi daerah lain yang sedang atau akan mengimplementasikan teknologi serupa, membuka potensi peningkatan pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan memilih penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif yang substansial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Jawa Barat melalui optimalisasi Aplikasi SAPAWARGA.

Di penelitian ini memakai metode penelitian deskriptif kualitatif yang menekankan pada analisis dan mengamati situasi sosial yang akan diteliti dalam hal ini unit yang diteliti yaitu aplikasi sapawarga itu sendiri yang dimana difokuskan mengenai kinerjanya. Bogdan dan Taylor sebagaimana dikutip oleh lexy j. Moleong mengungkapkan bahwa sebagai prosedur penelitian maka pendekatan kualitatif menciptakan data deskriptif yang

berbentuk kata-kata baik tertulis dan lisan yang di dapat dari perilaku yang diamati maupun orang-orang. Berdasarkan hal tersebut dapat dipahami bahwa metode deskriptif berusaha untuk menjelaskan atau mendeskripsikan fenomena-fenomena yang diamati,

Pada penelitian ini jenis dan sumber data yang dipergunakan yaitu berupa transkrip wawancara, sumber data yang digunakan yaitu teknik wawancara yang dimana peneliti menghimpun informan untuk menjawab pertanyaan baik tulisan maupun lisan yang relevan dengan topik yang diteliti selain itu, terdapat sumber data primer yakni diperoleh langsung dari pihak aplikasi *sapawarga* dan sekunder berupa literatur seperti jurnal, artikel, buku, berita yang sesuai dengan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi *sapawarga* dirilis pada 2019 yang dimana terbentuk berdasarkan niat/cita-cita Gubernur Jawa Barat yang dimana di tuangkan melalui Jabar digital service (JDS) atau Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Layanan Digital yang dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat yang mempunyai visi ; mewujudkan transformasi digital layanan publik di Jawa Barat, dan misi memanfaatkan data untuk peningkatan kualitas layanan publik, menghasilkan produk digital untuk percepatan transformasi layanan publik di Jawa Barat, mendorong masyarakat Jawa Barat cakap digital selain itu, memiliki nilai- nilai utama seperti berorientasi melayani, responsif, adaptif, berbasis data, inovatif, dinamis.

*Sapawarga* merupakan sebuah aplikasi yang berbasis untuk memberikan layanan dan memberikan informasi kepada masyarakat yang di dalam nya termuat layanan informasi yang terintegrasi antar dinas-dinas terkait, jadi *sapawarga* ini menciptakan berbagai layanan yang cukup diakses melalui satu aplikasi saja

Ada 3 hal yang melatar belakangi terciptanya aplikasi *sapawarga* ini hal ini

dijelaskan ketika peneliti melakukan pengambilan data pada pihak *sapawarga*, Product Manager *sapawarga* mengungkapkan bahwa ; pada saat itu belum ada media/ tempat untuk menyalurkan aspirasi dari warga khususnya Jawa Barat, pelayanan publik yang belum merepresentasikan terutama di digitalisasi nya, karena semenjak pandemi terbentuk kebiasaan baru masyarakat bahwa menggunakan platform, tapi memang disrupsi digital itu sudah ada di pemerintahan namun tingkat kepuasan nya masih rendah, belum adanya platform milik pemerintah yang terintegrasi, pada saat itu masih terpisah-pisah seperti platform a,b,c.

Tujuan dari aplikasi *sapawarga* itu sendiri yaitu untuk upaya nya untuk mewujudkan provinsi digital maka pemerintah Provinsi Jawa Barat yakni melalui Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan inovasi dengan menciptakan aplikasi *sapawarga* yang dimana aplikasi *Sapawarga* bertujuan untuk menjadi platform andalan yang menyediakan berbagai kebutuhan esensial hingga rekreasional. Aplikasi ini berhasil mengintegrasikan berbagai layanan publik Jawa Barat mulai dari informasi hingga transaksional. *Sapawarga* juga bertujuan untuk menjadikan platform andalan yang membantu warga untuk menciptakan efisiensi baik terhadap layanan maupun informasi yang hal tersebut berkolerasi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik yang ada di Jawa Barat.

Selain itu, untuk mewujudkan bentuk perhatian pemerintah pada masyarakat Jawa Barat maka terciptanya aplikasi *sapawarga* yang dimana masyarakat dengan bebas untuk mengungkapkan segenap aspirasi dan keinginan terhadap kemajuan suatu desanya. Salah satu tujuan pokok dari *sapawarga* yakni untuk meningkatkan bentuk informasi dan layanan publik, disisi lain untuk komunikasi dua arah yaitu pemerintah desa terhadap ketua RW. (Zulfiani, 2021).

Fitur-fitur yang ada di aplikasi sapawarga disesuaikan dengan kondisi dari masyarakat sekarang misal seperti ketika masa pendaftaran sekolah, fitur yang terdapat di Sapawarga yaitu ada PPDB. Selengkapnya berikut ini beberapa fitur yang ada di aplikasi Sapawarga :

#### **Layanan Publik**

1. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang merupakan layanan publik dari Bapenda Jabar yaitu Sambara.
2. Reservasi Wahan Publik layanan dari Diskominfo Jabar yaitu Jabar Command Center.
3. Lowongan Pekerjaan layanan dari Disnakertrans Jabar yaitu Si Juara
4. Sapa 129 yang merupakan fitur terbaru yang dimana untuk memberikan layanan hotline korban kekerasan perempuan dan anak
5. Layanan Perizinan dari DPMPSTP Jabar yaitu melalui mall pelayanan publik
6. Masjid Raya Al- Jabbar dari Pemdaprov Jabar
7. Tahura Ir. H. Djuanda dari Dinas Kehutanan
8. Pengaduan Data Kependudukan (Sidatuk) dan Satu Data Keluarga (SadarKaJabar) dari Disdukcapil Jabar
9. Layanan pendidikan terdapat Beasiswa Future Leader dan layanan aduan perundungan siswa dari Disdik Jabar.

#### **Informasi dan Data Jabar**

1. Kegiatan Pemeliharaan Jalan dari DBMPR Jabar melalui Temanjabar
2. Layanan Laboratorium dari Labkes Jabar dengan nama Silabus
3. Pusat Informasi Covid-19 Pemdaprov Jabar dengan nama PIKOBAR
4. Open Data Jabar dan Dashboard Jabar yaitu Ekosistem Data Jabar
5. Permohonan Informasi

Selain Fitur-fitur tersebut adapula fitur hotline yang terdapat tampilan awal aplikasi dan fitur kritik serta saran yang

terdapat di bagian profil pengguna. Adanya aplikasi sapawarga merupakan sebuah langkah yang tepat demi menciptakan layanan publik dan informasi yang secara efektif dan efisien, aplikasi ini resmi di rilis untuk publik secara luas pada 18 desember 2022 data per 2023 untuk pengguna sapawarga sudah mencapai 368.223 (tiga ratus enam puluh delapan ribu dua ratus dua tiga) hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh tim project officer sapa warga, dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat berkolaborasi dengan beberapa instansi pemerintah untuk menciptakan layanan yang terintegrasi/ secara satu pintu agar memberikan efisiensi bagi masyarakat yang kemudian tercipta aplikasi sapawarga.

Dilain sisi pula adanya inovasi pada segi layanan publik yang beralih ke digital setidaknya bisa untuk meminimalisir patologi birokrasi yang bisa dikatakan sudah mengakar di indonesia ini, paling tidak untuk memperkecil hal-hal seperti menerima sogokan dan pilih kasih dalam pelayanan. Implementasi untuk menciptakan provinsi yang berbasis digital tidak secara mudah langsung terlihat hasilnya akan tetapi tiap tahun ke tahun memiliki progres dalam meningkatkan penggunaan aplikasi sapawarga. Adanya pegunaan aplikasi sapawarga yang terus meningkat ini harus diiringi dengan kecakapan, kemudahan dan komitmen dalam pelaksanaannya, dalam hal ini pemerintah provinsi Jawa Barat melalui Diskominfo Jabar sudah sewajibnya untuk mengamati dan juga menganalisis kebutuhan, keinginan dan juga harapan-harapan dari masyarakat dalam konteks layanan publik yang di dapatkan secara efektif dan juga efisien yang tentunya sebagaimana cita-cita dari Gubernur Jawa Barat dalam menciptakan Provinsi yang berbasis digital yaitu dengan perantara aplikasi sapawarga yang terintegrasi dengan berbagai instansi-instansi lain dalam menyediakan pelayanan publik masyarakat Jawa Barat.

Aplikasi Sapawarga jika dilihat secara keaksesan publik sudah berumur

sekitar 2 Tahun yang dimana dalam pelaksanaannya tentu mengalami perkembangan, seiring dengan perkembangan tersebut pasti terdapat permasalahan seperti keluhan-keluhan dari masyarakat pengguna dan juga kesiapan/konsistensi dalam mewujudkan provinsi berbasis digital, yang menjadi isu secara umum bahwasanya dalam aplikasi sapawarga ini semisal ketika melakukan pembayaran pajak tetap harus pengesahan ke kantor samsat terdekat, dilain sisi juga jika dilihat dari komentar instagram bahwasanya masih ada beberapa keluhan-keluhan dari masyarakat yang tidak ditanggapi, hal ini kemudian menimbulkan pemikiran penulis dalam keinginan untuk mengetahui tindak lanjut dari adanya beberapa permasalahan dan lain sisi juga berusaha untuk membahas mengenai ketentuan yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan publik serta memahami secara komperhensif kinerja dari aplikasi sapawarga dalam menunjukkan kesesuaian pada pemberian layanan pada masyarakat yang berlandaskan nilai dan norma yang berkembang.

Untuk lebih jelasnya dalam menjawab rumusan masalah maka penulis harus membedah satu persatu aplikasi sapawarga dalam konteks kinerjanya yang berdasarkan teori yang digunakan sehingga penulis bisa memahami secara utuh dalam penjelasan mengenai kinerja pada aplikasi sapawarga ini.

### Responsivitas

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan efektif maka diperlukan pemahaman dari pengelola aplikasi pelayanan publik dalam memahami keinginan, harapan, aspirasi, tuntutan dan juga masukan dari masyarakat pengguna, pada aplikasi sapawarga Jabar dalam memahami keinginan masih terus berkembang sebagaimana jika dilihat dari komenan serta rating di playstore yang masih beragam ada yang merasa terbantu dan juga ada yang belum maksimal tetapi, sebagaimana ketika peneliti melakukan wawancara dengan pihak aplikasi

bahwasanya sapawarga berpedoman yang dimana term nya itu untuk memberi kemudahan masyarakat dalam bidang layanan dan informasi, dengan adanya beragam keinginan, masukan, aspirasi, tuntutan dan harapan ke pihak aplikasi sapawarga yang nantinya hal tersebut dimasukkan ke dalam plan untuk selanjutnya, yang nantinya bisa untuk memperbaiki/memahami masukan, aspirasi, tuntutan, keinginan dan harapan dari masyarakat pengguna tersebut.

Namun, secara realita yang ada jika dilihat dari komentar instagram yang dimana komentarnya masih terbilang sedikit malahan masih terdapat beberapa harapan, keinginan dan masukan yang belum di tanggapi seperti gambar berikut ini:



**Gambar 1** Instagram sapawarga

Berdasarkan gambar tersebut terlihat jelas bahwasanya terdapat masukan/keinginan/harapan/tuntutan dari pengguna terkait dengan pembayaran perpanjang sim akan tetapi tidak ada tindakan lanjut dari pihak aplikasi sapawarga dalam memenuhi keinginan, harapan dan masukan dari masyarakat tersebut. Jika dihubungkan dengan konteks tersebut bisa saja masyarakat pengguna tersebut kurang mengetahui adanya outline yang disediakan oleh pihak sapawarga, hal

ini juga bisa disebabkan karena faktor sosialisasi yang dilakukan tidak secara komperhensif ke tingkat-tingkat pedesaan dari pihak sapawarga seperti jika terdapat masukan bisa menghubungi outline ini dipicu lagi masih tidak berjalan nya literasi digital yang masif pada masyarakat hal ini pula di yakini dan dikonfirmasi ketika melakukan wawancara kepihak sapawarga yang mengatakan “masih adanya literasi digital yang belum merata di jawa barat, karena aplikasi kita ada yang untuk publik dan juga untuk RW, terutama di RW literasi digital nya itu belum merata, jadi perlu memikirkan juga desain aplikasi yang mudah nya seperti apa, jenis sosialisasinya kita jalankan ke pengguna tersebut seperti apa”. dilain sisi penyasaran terhadap komentar-komentar yang berkaitan dengan masukan, harapan, dan keinginan masih belum di lakukan secara komperhensif hal ini terlihat pada instagram sapawarga.

Akan tetapi, sebenarnya pihak aplikasi sapawarga dalam menyerap masukan ada beberapa kanal hal ini dikonfirmasi ulang oleh pihak aplikasi sapawarga (product manager) ketika wawancara yaitu sebagai berikut :

1. Outiline; yang menangani aduan-aduan seputar sapawarga, jadi ketika dari user ada masukan-masukan tampung dan analisis juga terkait aduan-aduan yang dirasakan oleh pengguna.
2. Sosial media, riset dari tim sapawarga yang mana salah satu tugasnya melakukan penggalan dari satu isu terus dituangkan lagi menjadi sebuah rencana riset, salah satunya melakukan interview dengan pengguna, observasi, survei yang mana itu menjadi kanal juga bagi masyarakat dalam melakukan pengaduan atau memberikan informasi kendala sapawarga.

## **Responsibilitas**

Berkaitan hal ini Diskominfo Jabar memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan di era digitalisasi, adanya

aplikasi sapawarga ini berorientasi untuk kemudahan pada pelayanan publik dan cakupannya luas yakni seluruh masyarakat Jawa Barat, aplikasi ini komitmen dalam pemberian pelayanan hal ini bisa dibuktikan dengan adanya layanan-layanan dan fitur-fitur terbaru yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti, pada saat bulan pendaftaran sekolah yang dimana aplikasi sapawarga menyediakan layanan yang berbasis pendidikan, pada proses pemberian layanan yang bisa masuk ke aplikasi sapawarga ada beberapa kriteria yang bisa masuk hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan pihak aplikasi sapawarga salah satunya yaitu melakukan join developent seperti aplikasi Sambara akan tetapi sapawarga ini sebenarnya bersifat terbuka tetapi berdasarkan riset layanan mana saja yang menjadi prioritas dengan kebutuhan dari masyarakat, hal ini seperti yang dikatakan oleh informan dari aplikasi sapawarga yang bertugas sebagai Product Manager “layanan yang paling dibutuhkan yaitu seperti pendidikan, ketenagakerjaan, kesehatan, pajak, perizinan, kependudukan, pariwisata dan selain itu pula tergantung pada program pemerintah provinsi semisal ada permasalahan apa saja yang sedang dihadapi maka pihak aplikasi sapawarga melakukan support baik dari segi pelayanan maupun informasinya.

Lain sisi pula bahwa aplikasi sapawarga dikatakan sedang menuju ke efektifan dan efisiensi sebagaimana dikonfirmasi oleh informan dari sapawarga “ bayar pajak kendaraan tidak perlu mengantri ke samsat, ini bisa bayar pajak lewat aplikasi saja itu efektif yang kita tawarkan,”. Akan tetapi, berdasarkan temuan lapangan dan melakukan konfirmasi ke pengguna informan F bahwasanya ketika ingin melakukan pembayaran pajak 5 tahunan harus ke samsat jadi belum dapat dilakukan full secara online Dalam konteks mencapai suatu ke efektifan juga dibutuhkan waktu untuk mencapai tersebut sehingga secara umum memiliki kendala-kendala yang

dihadapi seperti masih belum merata nya literasi digital yang ada di Jawa Barat sehingga pihak aplikasi sapawarga perlu melakukan desain agar aplikasi ini dapat dipahami dengan mudah.

Pada saat ini proses pembayaran pajak bisa dilakukan melalui dua aplikasi yakni sambara dan sambara pada aplikasi sapawarga itu sendiri, ketika di konfirmasi pada informan sapawarga yakni product officer apa yang membedakannya, informan memberikan penjelasan bahwa “Untuk sekarang ini di sambara lama sedang transisi untuk mengakuisisi pengguna yang nanti dialihkan ke aplikasi sapawarga, jika dilihat dari sisi perbedaan sama sama saja masih bisa bayar pajak disitu juga cuman nanti ada tenggat waktu karena sekarang kita sedang mensosialisasikan pengguna sambara lama untuk beralih ke sapawarga jadi tidak langsung di tutup disambara lamanya, dilain sisi pula pihak sapawarga melalui project manager menambahkan “di aplikasi sapawarga hanya 4 langkah untuk bayar pajak sedangkan di sambara ada 17 langkah selain memang akan di transisikan menjadi hanya satu pintu saja tetapi kita juga mensimplifikasi agar ketika berpindah itu masyarakat punya *value* yang besar”.

Pada sisi tampilan/ penataan fitur banyak mengalami perubahan yang dimana pada penelitian sebelumnya dari Nisrina Nurhuda dkk (2020) merekomendasikan terkait dengan penataan fitur yang bertujuan agar mudah dipelajari oleh pengguna, di versi sekarang lebih mudah dipahami mengenai fitur-fitur yang dimiliki. Dari segi ketentuan yang telah ditetapkan aplikasi sapawarga ini memang dibuat untuk mempermudah dan juga sudah ditepatkan dengan regulasi yang disediakan oleh pemerintah.

### **Akuntabilitas**

Diskominfo Jabar yang menghasilkan aplikasi sapawarga, pelayanannya memprioritaskan kesesuaian dengan masyarakat seperti contohnya dalam fitur info lowongan kerja, tiketing tahura (taman hutan raya), tiket galeri Rasulullah SAW, pada konteks tiketing

tahura dengan adanya aplikasi ini seharusnya mempermudah pemesanan tiket bagi wisatawan yang tidak harus mengantri yang dimana pengunjung hanya cukup melakukan pembayaran lewat aplikasi, pengunjung hanya melakukan scan *qr code* sudah bisa masuk, akan tetapi realita lapangan sebagaimana temuan dari lapangan melalui informan G ketika ingin masuk ke tahura tetap harus mengantri dengan antrian yang panjang tidak bisa langsung menunjukan tiket online yang sudah dipesan.

Teknis-teknis yang ditetapkan dalam pembuatan aplikasi ini mempunyai nilai penyederhanaan dan berorientasi pada pengguna jadi ketetapan tersebut menjadi langkah dalam mencapai suatu perwujudan pelayanan publik pada masyarakat akan tetapi aplikasi ini masih belum menyediakan layanan publik yang berbasis untuk stakeholder/pengusaha sebagaimana yang diungkapkan oleh informan sapawarga yang berposisi sebagai product manager bahwasanya “Saat ini itu belum ada akan tetapi, memang ada wacana untuk kita segmentasi ke pengusaha seperti pelayanan pajak kendaraan bermotor atas nama perusahaan atau membayar pajak yang memang itu ranahnya pengusaha”. dilain sisi karena memang mengenai pengusaha ini lebih pada ke kabupaten/kota.

Dilain sisi pihak aplikasi sapawarga juga melakukan survei kepuasan secara rutin selain itu juga pihak sapawarga menyediakan layanan hotline yang terdapat di bagian tampilan awal aplikasi dan juga terdapat fitur kritik dan saran yang ada dibagian profil, adanya hal tersebut bisa dijadikan rencana perubahan yang berimbang terhadap norma dan juga nilai yang berkembang di masyarakat. nantinya.

### **Kinerja Layanan Sapawarga**

Kinerja layanan aplikasi sapawarga secara komprehensif bisa disimpulkan pada teori yang penulis gunakan dan dijabarkan pada point sebelumnya, dalam hal ini kinerja layanan dari aplikasi sapawarga dilihat pada pedoman sapawarga yaitu untuk memberikan kemudahan masyarakat

dalam bidang layanan dan informasi, lain sisi dalam penyerapan terhadap keinginan aspirasi dan masukan mengenai aplikasi sapawarga ini dikatakan belum komperhensif jangkauan nya hal ini bisa dilihat pada jika komentar instagram dikarenakan beberapa keinginan, masukan tidak dibalas langsung oleh pihak sapawarga jabar, fitur-fitur yang disajikan pada aplikasi sapawarga sudah terbaru dan juga menyesuaikan dengan kondisi yang ada, aplikasi ini berorientasi untuk menciptakan ke efektifan dan efisiensi layanan, akan tetapi realita dilapangan belum mencapai sebuah tingkat efisiensi yang sepenuhnya seperti ketika ingin melakukan bayar pajak 5 tahun, penerima layanan harus mengesahkan lagi secara online akan tetapi, untuk mencapai kinerja berdasarkan suatu visi misi organisasi maka tiap tahun nya aplikasi sapawarga terus berbenah hal diperkuat dengan adanya kolom-kolom kritik dan saran serta kegiatan survei kepuasan pelanggan, sebelum adanya aplikasi ini layanan dari berbagai dinas dalam konteks pemprov Jabar masih terpisah-pisah, setelah adanya program jabar digital service maka, layanan dari dinas-dinas di integrasikan untuk menjadi satu pintu yaitu melalui aplikasi sapawarga, jadi masyarakat hanya cukup mengakses aplikasi sapawarga dan bisa menemukan berbagai pelayanan yang dibutuhkan.

Sapawarga juga berhasil menciptakan beberapa penghargaan atas keberhasilannya untuk mengintegrasikan seluruh layanan dari dinas-dinas menjadi satu pintu, penghargaan yang diterima yaitu seperti dalam kategori transformasi digital terintegrasi dari B- Universe dan juga penghargaan recognition of excellence mengenai program jabar coding camp, ekosistem data jabar dan juga sapawarga. Adanya penghargaan-penghargaan tersebut bisa menjadikan unsur kesemangatan dalam mencapai suatu keberhasilan visi dan misi dari Jabar digital service atau sapawarga..

## KESIMPULAN

Aplikasi Sapa Warga adalah sebuah layanan publik dan platform informasi yang bertujuan untuk menciptakan integrasi layanan dan informasi melalui satu pintu. Meskipun dapat dianggap sebagai provider yang responsif, aplikasi Sapawarga memiliki beberapa kekurangan yang teridentifikasi melalui layanan pelanggan, seperti hotline dan sosial media. Meskipun tanggapan dari pihak Sapawarga di sosial media umumnya cukup baik, terdapat beberapa ketidakkomprehensifan dalam menanggapi pertanyaan atau masukan pengguna di platform seperti Instagram, di mana beberapa komentar tidak mendapatkan tanggapan sama sekali. Selain itu, kendala lainnya melibatkan tingkat literasi digital yang masih minim di kalangan masyarakat, menyebabkan beragam harapan, keinginan, dan masukan tidak hanya disalurkan melalui media sosial. Meskipun demikian, Aplikasi Sapawarga menunjukkan komitmen dalam pemberian layanan dengan menyediakan layanan-layanan terbaru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tim riset yang khusus dibentuk berfungsi untuk memastikan bahwa layanan-layanan tersebut berdasarkan prioritas dan sejalan dengan program pemerintah. Namun, dalam kenyataannya, beberapa aspek layanan, seperti pembayaran pajak kendaraan yang masih memerlukan pengesahan offline, belum sepenuhnya efisien.

Pembuatan aplikasi ini diarahkan pada nilai penyederhanaan dan orientasi pada pengguna, menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan, terutama dalam memberikan layanan kepada para pengusaha. Aplikasi Sapawarga menawarkan fitur-fitur seperti hotline dan kolom kritik serta saran yang berfungsi sebagai saluran bagi masyarakat untuk memberikan masukan dan evaluasi. Ini diharapkan dapat membantu aplikasi menyesuaikan diri dengan norma dan nilai yang berkembang di masyarakat untuk perbaikan dan pengembangan ke depannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Annual report Jabar digital service 2023*  
Retrieved from  
digitalservice.jabarprov.go.id/.
- Diskominfo. (2017, Desember 28).  
*Pengertian, keuntungan & kerugian*  
*E-government*. Retrieved from  
<https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/17777-pengertian-keuntungan-kerugian-e-government>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara No  
63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*  
Yogyakarta: Penerbit Andi  
Offset.
- Nurhuda, N., Darwiyanto, E., & Widowati,  
S. (2020). *Evaluasi Kualitas*  
*Aplikasi Sapawarga*  
*Pemprov Jawa Barat Berdasarkan*  
*ISO/IEC 25010 dan Analytical*  
*Hierarchy Process (AHP).*  
*eProceedings of Engineering*, 7(3).
- Ratminto/Winarsih, Atik Septi, 2005.  
*Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta:  
Pustaka Pelajar.
- Rohimat, M. F. (2021). *Tinjauan Mobile*  
*Government Dalam Pemanfaatan*  
*Peluang Digital di Provinsi Jawa*  
*Barat. JDKP Jurnal Desentralisasi*  
*Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 257.
- Rue, L.W. & LL. Byars, 1980. *Manajemen*  
*Theory and Application*,  
Ricard D. Irwin Inc.  
Homewood IL.
- Sopian, K., & Mulyono, D. (2023).  
*Pengembangan Aplikasi Sapa Warga*  
*Dalam Meningkatkan Efektivitas*  
*Pelayanan Publik Kepada*  
*Masyarakat. Comm-Edu (Community*  
*Education Journal)*, 6(2), 258-  
264.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L.  
(2021). *Inovasi pelayanan publik*  
*berbasis e-government dalam*  
*aplikasi sampurasun*  
*Purwakarta. KINERJA*, 18(4), 590-  
598.
- Umam, K., Halim, F. R., & Purnamasari, O.  
(Eds.). (2022). *Penerapan E-*  
*Government Lintas Sektor Dalam*  
*Memajukan Efektivitas Dan*  
*Efisiensi Roda Pemerintahan.*  
Jurusan Administrasi Publik  
FISIP UIN SGD Bandung.  
Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik.