

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat global. Kehadiran internet, *big data*, kecerdasan buatan, serta teknologi berbasis *real-time* telah melahirkan era baru yang sering disebut sebagai Revolusi Industri 4.0. Revolusi ini mendorong perubahan radikal pada cara manusia berinteraksi, bekerja, melakukan transaksi ekonomi, serta mengakses informasi. Perubahan ini tidak hanya berpengaruh pada sektor privat, tetapi juga pada sektor publik, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah di seluruh dunia kini dituntut untuk bertransformasi dari birokrasi tradisional yang lamban menjadi tata kelola yang lebih dinamis, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada masyarakat.

Salah satu konsep yang muncul dari dinamika ini adalah *smart government*. Berbeda dengan konsep *e-government* yang hanya berfokus pada digitalisasi proses administrasi, *smart government* mencakup integrasi teknologi informasi dengan partisipasi publik, keterbukaan data, dan pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based policy*). OECD (2019) menegaskan bahwa *smart government* merupakan paradigma baru yang tidak hanya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai instrumen, tetapi juga mengubah budaya birokrasi menuju organisasi yang adaptif, kolaboratif, dan berpusat pada warga negara. Dengan kata lain, *smart government* bukan sekadar penggunaan aplikasi digital, melainkan transformasi menyeluruh dalam

pola pikir, struktur organisasi, serta hubungan Pemerintah dan masyarakat.

Banyak negara maju telah menunjukkan keberhasilan dalam implementasi *smart government*. Korea Selatan, misalnya, secara konsisten menempati peringkat teratas dalam Indeks *E-Government Development Index* (EGDI) yang dirilis oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). Keberhasilan tersebut ditopang oleh strategi *whole-of-government* yang mengintegrasikan seluruh layanan publik dalam satu portal digital nasional. Demikian pula Singapura dengan program *Smart Nation*, yang berfokus pada pembangunan infrastruktur digital untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik, mulai dari transportasi, kesehatan, pendidikan, hingga keamanan. Praktik-praktik tersebut menunjukkan bahwa implementasi *smart government* berpotensi besar dalam meningkatkan efisiensi birokrasi, memperkuat transparansi, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Bagi Indonesia, khususnya pemerintah daerah, pengalaman negara-negara tersebut dapat menjadi pembelajaran penting. Meskipun kondisi sosial, ekonomi, dan kelembagaan berbeda, keberhasilan Korea Selatan dan Singapura memberikan gambaran bahwa inovasi berbasis digital bukan sekadar tren global, melainkan kebutuhan strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif.

Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia tentu menghadapi tantangan yang lebih kompleks. Meskipun demikian, pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmen serius dalam mengadopsi *smart government*. Sejak diterbitkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, arah kebijakan digitalisasi pemerintahan mulai terbentuk. Puncaknya adalah diterbitkannya

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjadi landasan hukum utama dalam mewujudkan pemerintahan berbasis digital.

Selain itu, pemerintah juga meluncurkan Gerakan 100 Smart City yang bertujuan mendorong kota-kota di Indonesia untuk mengembangkan inovasi digital sesuai dengan kebutuhan lokal. Program ini tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga pada tata kelola, sumber daya manusia, serta partisipasi masyarakat. Namun, laporan Ombudsman RI (2022) masih menunjukkan adanya keluhan masyarakat terkait lambannya pelayanan publik, prosedur yang berbelit, serta minimnya transparansi dalam birokrasi. Fakta ini menunjukkan adanya kesenjangan antara visi pemerintah dalam mewujudkan *smart government* dengan realitas di lapangan.

Kota Bandung dalam pemerintahan daerahnya sering disebut sebagai salah satu pelopor *smart city* di Indonesia. Kota ini memiliki dinamika sosial, ekonomi, dan budaya yang kompleks, serta jumlah penduduk yang padat sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi tata kelola pemerintahan. Pemerintah Kota Bandung sejak tahun 2018 telah menyusun *roadmap* pengembangan *smart city* yang mencakup lima tahap, yaitu: perencanaan, pengembangan, implementasi, evaluasi, dan penguatan berkelanjutan. Visi yang diusung adalah menjadikan Bandung sebagai *livable and lovable city*, yaitu kota yang nyaman dihuni dan dicintai warganya.

Prestasi Kota Bandung dalam bidang digitalisasi pemerintahan cukup membanggakan. Eden Strategy Institute (2020) menempatkan Bandung dalam daftar Top 50 Smart City Governments in the World, bahkan menjadi satu-satunya kota di Indonesia yang masuk dalam daftar tersebut dengan peringkat ke-28 dunia. Hal ini menunjukkan bahwa Kota

Bandung memiliki komitmen dan kapasitas yang cukup tinggi dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem pemerintahan. Namun, keberhasilan tersebut tidak berarti tanpa kendala.

Meskipun pemerintah daerah telah berupaya menghadirkan berbagai inovasi digital, implementasi di lapangan sering kali masih menghadapi hambatan. Hidayat & Sofiani (2023), misalnya, dalam kajiannya mengenai *e-readiness* Diskominfo Bandung menemukan bahwa kesiapan digital berada pada kategori sedang. Faktor strategi, teknologi, organisasi, sumber daya manusia, dan lingkungan belum sepenuhnya mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan digital yang ideal. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pemerintahan tidak hanya membutuhkan infrastruktur teknologi, tetapi juga kesiapan kelembagaan dan partisipasi masyarakat.

Namun demikian, di tengah keterbatasan tersebut, Pemerintah Kota Bandung tetap berupaya menghadirkan berbagai inovasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah Aplikasi *Real-Time Berbagai Informasi* (ARIMBI) yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Aplikasi ini berfungsi sebagai platform integratif untuk menyediakan informasi publik secara cepat, transparan, dan *real-time*. ARIMBI awalnya muncul sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat di masa pandemi COVID-19, terutama terkait ketersediaan kamar rumah sakit, stok darah, hingga harga bahan pokok. Kehadiran ARIMBI sejalan dengan amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Peraturan Wali Kota Bandung No. 125 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan SPBE.

Namun, pasca-pandemi, keberadaan ARIMBI tetap relevan karena potensi besarnya dalam mendukung tata kelola pelayanan publik berbasis

digital. Tantangan yang muncul tidak kecil, misalnya keterbatasan sosialisasi, belum optimalnya integrasi antarperangkat daerah, serta masih rendahnya partisipasi masyarakat. Penelitian terdahulu oleh Syafira, Jatnika, dan Darmawan (2021) juga menegaskan bahwa pemanfaatan ARIMBI belum berjalan efektif karena faktor teknis maupun nonteknis. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal ARIMBI sebagai inovasi smart government dengan praktik di lapangan.

Kondisi ini membuka ruang penting untuk penelitian. Bukan sekadar menilai berhasil atau tidak, melainkan menganalisis bagaimana ARIMBI dioperasikan oleh Pemerintah Kota Bandung, bagaimana aktor-aktor yang terlibat—mulai dari pengelola, perangkat daerah, hingga masyarakat—memandang kontribusinya terhadap pelayanan publik, serta faktor-faktor apa yang menghambat atau mendorong pemanfaatannya. Dari analisis ini, diharapkan lahir pemahaman lebih komprehensif mengenai posisi ARIMBI dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sekaligus rekomendasi strategis agar inovasi ini dapat semakin optimal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberi kontribusi teoritis dalam kajian smart government dan *good governance*, tetapi juga manfaat praktis bagi Pemerintah Kota Bandung dalam memperkuat efektivitas dan kualitas pelayanan publik digital.

Melihat dinamika tersebut, penting untuk menelaah lebih jauh bagaimana ARIMBI berfungsi sebagai instrumen pelayanan publik berbasis digital. Kehadiran aplikasi ini sejak awal memang dimaksudkan untuk menjawab kebutuhan informasi publik secara real-time, namun dalam praktiknya terdapat sejumlah persoalan yang menarik untuk diteliti lebih dalam. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan ARIMBI belum optimal, terutama terkait dengan pembaruan data, koordinasi antarperangkat daerah, dan tingkat pemanfaatan oleh

masyarakat. Hal ini menimbulkan pertanyaan mendasar: sejauh mana ARIMBI benar-benar berkontribusi dalam mencerminkan prinsip *smart governance* yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas?

Aplikasi pelayanan publik digital seperti ARIMBI seharusnya mampu menyediakan data dan informasi yang terbuka, dapat diakses, serta diperbarui secara rutin agar masyarakat memperoleh kepastian dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Namun, jika data yang ditampilkan tidak diperbarui secara konsisten, maka tujuan transparansi menjadi lemah dan masyarakat berpotensi mencari informasi dari sumber lain yang belum tentu valid.

UNDP (1997) menjelaskan bahwa transparansi merupakan prinsip dasar yang menekankan pada keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi memungkinkan publik untuk mengetahui dan menilai proses pengambilan keputusan pemerintah, sehingga membangun kepercayaan dan memperkuat akuntabilitas. Dalam penerapan *smart government*, transparansi diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi digital untuk menghadirkan data yang terbuka, mutakhir, serta dapat diakses secara real-time oleh masyarakat. Berdasarkan teori tersebut, penerapan prinsip transparansi menjadi sangat penting dalam pengelolaan aplikasi ARIMBI, karena aplikasi ini berfungsi sebagai platform keterbukaan informasi publik yang seharusnya mampu menyediakan data yang lengkap, terkini, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Sementara itu, dari sisi akuntabilitas, ARIMBI melibatkan berbagai instansi, mulai dari Diskominfo sebagai pengelola utama hingga perangkat daerah lain seperti Dinas Kesehatan yang menyediakan data

penting. Hal ini menuntut adanya koordinasi dan mekanisme pertanggungjawaban yang jelas antar instansi agar data yang masuk dan disajikan kepada publik dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya. Jika koordinasi ini tidak berjalan efektif, maka ARIMBI berpotensi dianggap tidak dapat diandalkan sebagai sarana informasi publik.

Di sisi lain, efektivitas ARIMBI juga menjadi isu penting. Sebuah inovasi digital akan berhasil apabila benar-benar dimanfaatkan oleh masyarakat. Namun, masih ditemukan adanya kesenjangan antara ketersediaan aplikasi dengan tingkat pemanfaatannya oleh publik, baik karena kurangnya sosialisasi, keterbatasan literasi digital, maupun rendahnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan ARIMBI. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan apakah ARIMBI sekadar inovasi formal yang belum terinternalisasi dalam kehidupan masyarakat, ataukah benar-benar telah memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung.

Selain aspek transparansi, implementasi aplikasi ARIMBI juga bergantung pada efektivitas koordinasi antarinstansi dalam pengelolaan data publik. Aplikasi ini melibatkan peran berbagai perangkat daerah sebagai penyedia dan pengelola informasi, di bawah koordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung sebagai pengelola utama. Dalam pelaksanaannya, prinsip akuntabilitas tercermin dari sejauh mana setiap instansi memiliki mekanisme kerja yang jelas, termasuk prosedur pengumpulan, verifikasi, dan pembaruan data sebelum disajikan kepada masyarakat. Koordinasi yang kuat antarinstansi menjadi kunci untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data, serta mencegah terjadinya kesalahan informasi publik. Tanpa sinergi yang baik di antara instansi terkait, potensi keterbukaan data yang diharapkan dari

ARIMBI dapat terhambat, sehingga berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas inovasi digital pemerintah.

Berdasarkan tiga aspek utama tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji bagaimana transparansi ARIMBI ditunjukkan melalui keterbukaan dan pembaruan data, bagaimana akuntabilitasnya terwujud melalui koordinasi antar instansi terkait, serta bagaimana efektivitasnya dilihat dari sejauh mana aplikasi ini dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan memfokuskan penelitian pada aspek-aspek tersebut, diharapkan kajian ini mampu memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mendalam mengenai kontribusi ARIMBI dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik digital di Kota Bandung, sekaligus menawarkan rekomendasi bagi pemerintah daerah untuk mengoptimalkan implementasi inovasi ini di masa mendatang.

## **1.2 Tinjauan Pustaka**

### **1.2.1 Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam rangka memenuhi hak-hak dasar warga negara serta menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik dalam administrasi sering disebut sebagai wajah birokrasi karena melalui layanan inilah masyarakat berinteraksi langsung dengan pemerintah. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintahan.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

publik. Definisi ini menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya sebatas pelayanan administratif (seperti pembuatan KTP, SIM, atau izin usaha), melainkan juga mencakup pelayanan barang (misalnya listrik, air, transportasi publik) serta jasa (misalnya pendidikan dan kesehatan). Dengan kata lain, pelayanan publik adalah instrumen negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Secara teoritis, Moenir (2014) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Definisi ini menekankan aspek prosedural dan sistematis dari pelayanan publik. Sementara itu, Dwiyanto (2018) menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip efisiensi, efektivitas, keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Artinya, pelayanan publik tidak hanya diukur dari segi kecepatan atau ketepatan, tetapi juga dari aspek keterbukaan informasi, keadilan distribusi, dan kemampuan pemerintah merespons kebutuhan warga.

Dalam literatur administrasi publik, kualitas pelayanan publik juga banyak dianalisis melalui kerangka SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Model ini mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama:

- (1) *tangibles* (bukti fisik), yaitu kondisi fasilitas, peralatan, serta penampilan pegawai;
- (2) *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten;
- (3) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan membantu masyarakat;

(4) *assurance* (jaminan), yaitu kemampuan pegawai memberikan rasa aman dan keyakinan kepada masyarakat; serta

(5) *empathy* (empati), yaitu perhatian dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat.

Model SERVQUAL ini hingga kini menjadi salah satu alat analisis utama untuk menilai kualitas pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan publik berbasis digital.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan publik tidak lagi hanya dipandang sebagai interaksi tatap muka antara pemerintah dan masyarakat, melainkan juga sebagai pengalaman digital warga negara (*citizen experience*). Dalam kerangka ini, pelayanan publik harus mampu menghadirkan kenyamanan, aksesibilitas, dan kepuasan melalui media digital seperti aplikasi daring, website, atau layanan berbasis *real-time*. Hal ini sesuai dengan konsep *new public service* (Denhardt & Denhardt, 2003) yang menekankan bahwa tujuan utama pemerintah adalah melayani warga negara, bukan sekadar menjalankan prosedur administratif.

Pelayanan publik berbasis digital di Indonesia terus berkembang melalui berbagai inovasi. Pemerintah pusat mendorong digitalisasi pelayanan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018. Di tingkat daerah, berbagai inovasi aplikasi pelayanan publik lahir, salah satunya di Kota Bandung dengan aplikasi ARIMBI. Inovasi seperti ini menjadi sangat penting, karena dapat meningkatkan transparansi informasi, mempercepat respons terhadap kebutuhan warga, serta memperkuat akuntabilitas birokrasi.

Dengan demikian, teori pelayanan publik memberikan dasar penting bagi penelitian ini. Pelayanan publik dipahami bukan hanya sebagai pemenuhan administratif, tetapi juga sebagai bentuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang menuntut kualitas, keterbukaan, serta kecepatan. Melalui teori ini, penelitian dapat menganalisis sejauh mana aplikasi ARIMBI sebagai inovasi *smart government* di Kota Bandung mampu memperbaiki kualitas pelayanan publik sesuai prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas.

### **1.2.2 Teori Inovasi Publik**

Inovasi publik dipahami sebagai upaya memperkenalkan metode, proses, atau layanan baru yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Menurut Mulgan dan Albury (2003), inovasi sektor publik adalah penciptaan dan penerapan ide, proses, produk, atau layanan baru yang menghasilkan perbaikan kinerja organisasi publik. Inovasi publik diperlukan karena birokrasi tradisional cenderung lamban, kaku, dan tidak mampu merespon perubahan kebutuhan masyarakat dengan cepat.

Hartley (2005) membedakan inovasi publik ke dalam beberapa kategori, yakni: inovasi produk atau jasa, inovasi proses, inovasi sistem, serta inovasi konseptual. Semua kategori inovasi tersebut relevan dalam konteks pelayanan publik, karena mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan cara yang lebih efisien dan kreatif.

Di Indonesia, semangat inovasi publik mendapat dukungan regulasi, salah satunya melalui UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk berinovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal.

Selain itu, pemerintah pusat melalui Kementerian PAN-RB juga secara rutin menyelenggarakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) untuk mendorong dan mengapresiasi inisiatif pelayanan publik yang kreatif dan inovatif.

### 1.2.3 Teori Smart Government

*Smart government* merupakan perkembangan lebih lanjut dari konsep *e-government*. Jika *e-government* berfokus pada digitalisasi prosedur dan administrasi, maka *smart government* menekankan pada integrasi teknologi informasi dengan tata kelola pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan berbasis data. Menurut Chourabi et al. (2012), *smart government* adalah tata kelola pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, efisiensi birokrasi, serta memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Meijer dan Bolívar (2016) mengemukakan beberapa karakteristik utama *smart government*, antara lain: berbasis teknologi, berorientasi pada kebutuhan warga, terintegrasi lintas sektor, transparan dan akuntabel, serta partisipatif. Dengan karakteristik ini, *smart government* tidak lagi menempatkan masyarakat sebagai penerima pasif, tetapi sebagai mitra aktif dalam perumusan kebijakan publik.

Di Indonesia, implementasi *smart government* ditopang oleh kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan ini mendorong pemerintah pusat maupun daerah untuk mengintegrasikan sistem informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk konkret implementasi *smart government* di tingkat daerah

adalah pengembangan aplikasi ARIMBI oleh Pemerintah Kota Bandung.

#### **1.2.4 Teori Governance (*Good Governance*)**

Konsep governance lahir dari kritik terhadap model pemerintahan tradisional yang bersifat birokratis, hierarkis, dan cenderung tertutup. Istilah governance mulai populer pada dekade 1990-an seiring dengan dorongan global untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih demokratis, partisipatif, serta akuntabel. Governance dipandang sebagai cara baru dalam mengelola urusan publik yang tidak hanya melibatkan pemerintah sebagai aktor tunggal, melainkan juga mencakup sektor swasta, masyarakat sipil, organisasi non-pemerintah, serta komunitas lokal.

Menurut UNDP (1997), governance diartikan sebagai “*the exercise of political, economic, and administrative authority in the management of a country’s affairs at all levels.*” Definisi ini menekankan bahwa governance adalah mekanisme penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan berbagai aktor dan level, dengan tujuan menciptakan keteraturan, efisiensi, dan kesejahteraan masyarakat. Dalam dokumen UNDP tersebut, diperkenalkan pula konsep good governance, yakni tata kelola pemerintahan yang menekankan pada prinsip partisipasi, supremasi hukum (*rule of law*), transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis.

Dwiyanto (2018) menegaskan bahwa *good governance* adalah prasyarat bagi birokrasi modern untuk mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Prinsip-prinsip *good governance* menuntut birokrasi untuk meninggalkan pola lama yang kaku, serta mengadopsi

tata kelola yang terbuka, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, *good governance* dapat dipandang sebagai standar normatif yang harus dicapai oleh setiap pemerintah dalam melaksanakan fungsinya.

Sedarmayanti (2012) menguraikan bahwa terdapat sepuluh prinsip utama *good governance* yang dapat dijadikan acuan:

- (1) partisipasi, yakni keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan;
- (2) supremasi hukum, yang menjamin kepastian hukum serta perlindungan hak asasi manusia;
- (3) transparansi, berupa keterbukaan informasi yang dapat diakses publik;
- (4) responsivitas, yakni kemampuan pemerintah merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat;
- (5) orientasi konsensus, untuk menciptakan kesepakatan bersama dalam kebijakan;
- (6) kesetaraan, menjamin perlakuan yang adil tanpa diskriminasi;
- (7) efektivitas dan efisiensi, untuk memastikan bahwa sumber daya publik digunakan secara optimal;
- (8) akuntabilitas, yakni tanggung jawab pemerintah atas setiap kebijakan yang diambil;
- (10) profesionalisme aparatur, yang mengacu pada kapasitas dan integritas birokrasi dalam memberikan pelayanan.

Implementasi prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sangat relevan. Misalnya, prinsip

transparansi diwujudkan melalui lahirnya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sementara itu, prinsip akuntabilitas dan responsivitas tercermin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan minimal. Dengan kata lain, kerangka hukum nasional Indonesia telah berupaya memasukkan prinsip-prinsip *good governance* sebagai bagian integral dari birokrasi modern.

Dalam era digital, *good governance* mengalami perkembangan lebih lanjut. Teknologi informasi membuka ruang baru bagi penerapan prinsip-prinsip *good governance* melalui konsep *electronic governance* atau *e-governance*. Kehadiran teknologi memungkinkan transparansi yang lebih luas melalui keterbukaan data (*open data*), mempercepat responsivitas melalui pelayanan berbasis aplikasi, serta memperkuat partisipasi publik melalui platform daring. Dengan demikian, penerapan *smart government* dapat dilihat sebagai evolusi dari *good governance*, di mana prinsip-prinsip tata kelola yang baik dipadukan dengan pemanfaatan teknologi digital.

Dalam praktik di Indonesia, prinsip *good governance* masih menghadapi sejumlah tantangan. Laporan Ombudsman Republik Indonesia setiap tahun menunjukkan masih banyak keluhan masyarakat terkait layanan publik yang berbelit, lambat, dan kurang transparan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara idealitas *good governance* dengan realitas birokrasi di lapangan. Oleh karena itu, pengembangan *smart government* berbasis aplikasi digital, seperti yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung melalui aplikasi ARIMBI,

menjadi sangat penting untuk memperkuat prinsip *good governance* dalam praktik nyata.

Dengan demikian, teori *good governance* memberikan landasan normatif sekaligus kerangka analisis bagi penelitian ini. Prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan efektivitas yang terkandung dalam *good governance* akan menjadi acuan dalam menganalisis sejauh mana inovasi *smart government* melalui aplikasi ARIMBI mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung.

### **1.2.5 Kebijakan Dan Regulasi**

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat. Regulasi-regulasi ini menjadi pijakan normatif sekaligus panduan praktis bagi pemerintah pusat maupun daerah dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Pertama, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan akuntabel. Undang-undang tersebut juga menekankan kewajiban pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan, melakukan evaluasi, dan menjamin adanya mekanisme pengaduan bagi masyarakat. Regulasi ini penting karena menjadi dasar normatif penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sekaligus mengatur kewajiban pemerintah daerah untuk terus meningkatkan mutu layanan.

Kedua, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Undang-undang ini memberikan

hak kepada masyarakat untuk mengakses informasi publik sebagai bagian dari prinsip transparansi dan akuntabilitas birokrasi. Pemerintah diwajibkan untuk membuka akses informasi secara luas, kecuali informasi yang bersifat rahasia sesuai undang-undang. Kehadiran aplikasi ARIMBI sangat relevan dengan semangat UU KIP karena aplikasi ini dirancang sebagai instrumen untuk menyajikan informasi publik secara *real-time*. Dengan adanya ARIMBI, Pemerintah Kota Bandung berupaya memenuhi amanat UU KIP dengan memberikan akses data yang cepat, transparan, dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Ketiga, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang ini memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, termasuk dalam hal pelayanan publik dan pengelolaan teknologi informasi. Regulasi ini menekankan bahwa daerah memiliki hak untuk berinovasi sesuai dengan karakteristik, kebutuhan, dan potensi wilayah masing-masing. Dalam penelitian ini, UU tersebut relevan karena memberikan dasar hukum bagi Pemerintah Kota Bandung dalam mengembangkan berbagai inovasi digital, termasuk ARIMBI, sebagai wujud pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan warganya.

Keempat, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Perpres ini menjadi tonggak penting transformasi digital birokrasi di Indonesia. SPBE didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Tujuan SPBE adalah menciptakan tata kelola pemerintahan yang terintegrasi, efektif, efisien, akuntabel, serta

mampu menyediakan layanan publik yang berkualitas. Dalam penelitian ini, Perpres SPBE merupakan kerangka besar yang mengarahkan semua instansi, termasuk pemerintah daerah, untuk mengadopsi sistem pelayanan digital. ARIMBI menjadi salah satu bentuk konkret implementasi kebijakan SPBE di Kota Bandung.

Kelima, Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 125 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan SPBE. Regulasi ini menjadi turunan langsung dari Perpres SPBE dan berlaku khusus di lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Peraturan Wali Kota ini mengatur secara teknis bagaimana perangkat daerah di Bandung wajib menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam setiap aspek layanan publik. Dengan demikian, lahirnya aplikasi ARIMBI tidak hanya sebuah inisiatif inovatif, tetapi juga merupakan kewajiban normatif yang sesuai dengan peraturan lokal. Perwal ini menegaskan komitmen Pemerintah Kota Bandung untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berbasis teknologi.

Dari uraian di atas, dapat dilihat bahwa kerangka regulasi di tingkat nasional maupun lokal telah memberikan landasan hukum yang jelas dan kuat bagi pengembangan pelayanan publik berbasis digital. Regulasi-regulasi tersebut saling melengkapi: UU Pelayanan Publik menjamin hak warga atas pelayanan berkualitas, UU Keterbukaan Informasi menekankan transparansi, UU Pemerintahan Daerah memberi ruang inovasi, Perpres SPBE mendorong integrasi sistem digital, dan Perwal Bandung memastikan implementasi konkret di tingkat daerah. Dengan kerangka regulasi ini, penelitian mengenai inovasi *smart government* melalui aplikasi ARIMBI menjadi relevan, karena menunjukkan bagaimana sebuah kebijakan lokal dijalankan

sesuai dengan payung hukum nasional sekaligus menjawab kebutuhan masyarakat di era digital.

### **1.2.6 Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai inovasi digital dan implementasi *smart government* di Kota Bandung telah dilakukan oleh sejumlah peneliti sebelumnya. Tiga penelitian yang relevan dengan topik ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

Pertama, penelitian oleh Syafira, Jatnika, dan Darmawan (2021) berjudul "*Penerapan E-Government melalui Aplikasi Real-Time Berbagi Informasi (ARIMBI) di Kota Bandung Tahun 2019–2020*". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ARIMBI merupakan inovasi strategis untuk mendukung keterbukaan informasi publik, implementasinya belum berjalan optimal. Hambatan yang ditemukan antara lain keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat, dukungan platform sistem operasi yang belum menyeluruh, serta keterbatasan fitur aplikasi dalam menjawab kebutuhan warga. Temuan ini penting karena memperlihatkan bahwa inovasi digital di sektor publik tidak hanya membutuhkan aspek teknologi, tetapi juga dukungan sumber daya manusia, manajemen, dan partisipasi masyarakat.

Kedua, penelitian oleh Safaria, Nurmandi, dan Mutiarin (2019) berjudul "*Innovation Management of Open Data Service: Case of Bandung City Government*". Artikel ini diterbitkan dalam *Jurnal Administrasi Publik*. Penelitian ini membahas manajemen inovasi dalam implementasi open data di Bandung dengan menggunakan kerangka perubahan organisasi (modifikasi Lewin–Pugh Model). Hasil penelitian

menunjukkan bahwa inovasi open data di Kota Bandung belum berjalan efektif karena lemahnya manajemen perubahan dan koordinasi antarorganisasi. Selain itu, ditemukan bahwa keterbukaan data seringkali belum diimbangi dengan kualitas data yang memadai dan mekanisme pemanfaatan data oleh masyarakat. Penelitian ini memberikan gambaran penting mengenai tantangan implementasi inovasi digital dalam pelayanan publik, khususnya pada aspek tata kelola dan manajemen perubahan organisasi.

Ketiga, penelitian oleh Zulfiani, Nurzaman, Rompis, dan Nurmalasari (2023) berjudul *“Implementasi E-Government pada Konsep Smart City Pemerintah Kota Bandung dalam Pelayanan Publik berdasarkan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik”*. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-normatif untuk mengevaluasi penerapan konsep *smart city* dalam kerangka pelayanan publik di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun implementasi e-government sudah mulai dilakukan, penerapannya masih terbatas pada tahap awal dan lebih menekankan aspek administratif. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 belum sepenuhnya terpenuhi, terutama terkait dengan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Temuan ini penting untuk memperlihatkan kesenjangan antara regulasi yang ada dengan praktik di lapangan.

Ketiga penelitian terdahulu di atas memperlihatkan bahwa implementasi inovasi digital di Kota Bandung, termasuk melalui aplikasi ARIMBI, open data, maupun konsep smart city, masih menghadapi berbagai tantangan. Mulai dari keterbatasan sosialisasi, kurang optimalnya manajemen perubahan, hingga belum terimplementasinya prinsip-prinsip pelayanan publik secara penuh. Penelitian ini berbeda

dengan penelitian-penelitian sebelumnya karena fokus pada analisis mendalam terhadap inovasi ARIMBI sebagai instrumen *smart government* dalam pelayanan publik, serta berusaha mengidentifikasi hambatan sekaligus peluang pengembangannya agar dapat lebih optimal di masa depan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, dapat dilihat bahwa implementasi ARIMBI sebagai salah satu inovasi *smart government* di Kota Bandung masih menyisakan sejumlah persoalan yang penting untuk diteliti lebih lanjut. Aplikasi ini idealnya mampu menghadirkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan efektif, namun dalam praktiknya terdapat berbagai tantangan. Data dari aspek transparansi yang disajikan melalui ARIMBI perlu terus diperbarui agar masyarakat memperoleh informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Dari sisi akuntabilitas, koordinasi antar instansi terkait masih menjadi kunci untuk menjamin keandalan data yang ditampilkan. Sedangkan dari aspek efektivitas, masih terdapat kesenjangan antara ketersediaan aplikasi dengan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada tiga permasalahan utama yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi prinsip transparansi dalam penerapan aplikasi ARIMBI sebagai media pelayanan publik digital di Kota Bandung?
2. Bagaimana bentuk akuntabilitas pengelolaan dan koordinasi antar instansi dalam pelaksanaan aplikasi ARIMBI?
3. Apa saja faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi pemanfaatan aplikasi ARIMBI sebagai pelayanan publik digital?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis implementasi prinsip transparansi dalam penerapan aplikasi ARIMBI sebagai media pelayanan publik digital di Kota Bandung, khususnya dalam hal keterbukaan, kemutakhiran, dan kemudahan akses data publik.
2. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan bentuk akuntabilitas pengelolaan serta koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam pelaksanaan aplikasi ARIMBI, sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
3. Menjelaskan faktor-faktor pendorong dan penghambat yang memengaruhi pemanfaatan aplikasi ARIMBI sebagai sarana pelayanan publik digital, baik dari sisi internal pemerintah maupun dari partisipasi masyarakat.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### A. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kajian dalam bidang Ilmu Pemerintahan, khususnya terkait inovasi pelayanan publik berbasis digital dan penerapan *smart government*. Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara implementasi aplikasi digital pemerintah dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta memperkuat pemahaman mengenai relevansi prinsip *good governance* dalam konteks tata kelola pemerintahan modern. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi rujukan akademis bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji isu serupa, baik di

Kota Bandung maupun di daerah lain, dengan fokus pada peran teknologi informasi sebagai instrumen tata kelola

## **B. Manfaat Praktis**

Secara Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Pemerintah Kota Bandung, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), dalam mengelola dan mengembangkan aplikasi ARIMBI agar lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat memberikan gambaran nyata mengenai faktor-faktor penghambat dan pendorong adopsi ARIMBI, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam merumuskan strategi perbaikan dan inovasi kebijakan ke depan. Bagi masyarakat, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai kontribusi aplikasi ARIMBI dalam penyediaan informasi dan layanan publik, sehingga diharapkan dapat mendorong partisipasi yang lebih aktif. Selain itu, bagi akademisi dan praktisi pemerintahan, penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran mengenai implementasi inovasi digital di tingkat daerah sebagai bagian dari transformasi menuju tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang efektif dan berkelanjutan.

## BAB II

### METODE PENELITIAN

#### 2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dan komprehensif, khususnya terkait implementasi inovasi *smart government* melalui aplikasi Real-Time Berbagi Informasi (ARIMBI) yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Bandung. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, pandangan, serta pemaknaan para informan yang terlibat dalam proses pelaksanaan aplikasi ARIMBI, baik dari sisi pemerintah sebagai penyelenggara maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini digunakan karena peneliti ingin memahami peristiwa yang terjadi secara natural dalam konteks tertentu, serta berupaya menemukan makna di balik fenomena tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha memahami bagaimana inovasi ARIMBI dilaksanakan, faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan maupun kendala implementasinya, serta bagaimana aplikasi ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung.

Penggunaan pendekatan kualitatif juga didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menelaah lebih dalam proses implementasi, bukan sekadar menilai hasil secara kuantitatif. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang utuh mengenai interaksi antara

pemerintah, teknologi, dan masyarakat dalam praktik pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, pendekatan ini memberi keleluasaan bagi peneliti untuk menyesuaikan instrumen penelitian dengan kondisi di lapangan, sehingga data yang diperoleh lebih kaya, kontekstual, dan mendalam. Dengan demikian, pendekatan kualitatif dianggap paling sesuai untuk penelitian ini karena dapat mengungkap dinamika implementasi inovasi ARIMBI secara detail, sekaligus memahami perspektif para pemangku kepentingan yang terlibat di dalamnya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis, dan faktual mengenai fenomena yang sedang diteliti. Menurut Sugiyono (2019), penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada secara apa adanya, tanpa bermaksud untuk membuat generalisasi yang berlaku umum.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian deskriptif kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan implementasi ARIMBI sebagai bagian dari inovasi *smart government* di Kota Bandung. Penelitian ini berfokus pada bagaimana aplikasi ARIMBI diterapkan, bagaimana kesesuaiannya dengan prinsip *smart government* dan *good governance*, apa saja kendala yang muncul, serta peluang pengembangannya di masa mendatang.

Melalui penelitian deskriptif kualitatif, data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian disusun dalam bentuk narasi deskriptif. Dengan cara ini, peneliti dapat memaparkan temuan-temuan di lapangan secara lebih mendalam dan

menyeluruh, sehingga memberikan pemahaman yang jelas tentang implementasi inovasi pelayanan publik melalui ARIMBI.

## **2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung, sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan aplikasi Real-Time Berbagi Informasi (ARIMBI). Secara geografis, Diskominfo Kota Bandung berlokasi di Jalan Wastukencana No. 2, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena Diskominfo merupakan unit kerja utama yang mengembangkan dan mengimplementasikan inovasi *smart government* melalui aplikasi ARIMBI sebagai sarana pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini direncanakan berlangsung selama dua bulan. Jangka waktu tersebut mencakup tahap persiapan, pelaksanaan penelitian di lapangan, pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta tahap pengolahan dan analisis data untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

## **2.3 Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari lapangan melalui interaksi dengan informan penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan staf Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung yang terlibat langsung dalam pengelolaan aplikasi ARIMBI, perangkat daerah lain yang terkait, serta masyarakat pengguna aplikasi ARIMBI. Data ini penting untuk menggambarkan secara nyata bagaimana implementasi aplikasi ARIMBI dilakukan, bagaimana respon masyarakat terhadap layanan tersebut, serta apa saja hambatan dan tantangan yang dihadapi.

## **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung, biasanya melalui dokumen, laporan, atau publikasi yang telah ada sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini mencakup peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik dan pemerintahan berbasis elektronik, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari laporan tahunan Diskominfo Kota Bandung, dokumen resmi terkait inovasi ARIMBI, hasil penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, buku, dan artikel yang relevan.

### **2.4 Informan Penelitian**

Informan penelitian merupakan pihak-pihak yang dipilih untuk memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan tidak dilakukan secara acak, melainkan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2019). Pertimbangan tersebut didasarkan pada tingkat pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung informan terhadap objek penelitian.

Karena penelitian ini berfokus pada implementasi aplikasi *Real-Time Berbagi Informasi (ARIMBI)* sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung, maka informan dipilih dari pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan, penyediaan data, serta

pemanfaatan aplikasi tersebut. Secara garis besar, informan penelitian dibagi ke dalam tiga kategori utama, yaitu:

a) Pengelola Aplikasi ARIMBI (DISKOMINFO)

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung dipilih sebagai informan utama karena memiliki peran sentral dalam pengembangan, pengelolaan, dan pemeliharaan aplikasi ARIMBI. Diskominfo juga bertanggung jawab dalam mengoordinasikan integrasi data antar perangkat daerah serta memastikan keberlanjutan sistem dan kualitas layanan. Melalui informan dari Diskominfo, penelitian ini menggali informasi mengenai mekanisme operasional ARIMBI, proses penyajian dan pembaruan data, penggunaan teknologi, kendala teknis dan sumber daya manusia, serta strategi yang ditempuh untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas pengelolaan platform.

b) Masyarakat (Pegguna dan Non-Pegguna ARIMBI)

Selain Diskominfo, penelitian ini juga melibatkan informan dari perangkat daerah (OPD) yang berperan sebagai produsen dan pemilik data yang ditampilkan di ARIMBI, seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, atau OPD lain yang datanya terintegrasi dalam platform. Informan dari OPD dipilih untuk menggali informasi mengenai proses penyediaan data, mekanisme koordinasi dengan Diskominfo, pemanfaatan regulasi Satu Data, serta sejauh mana data dari masing-masing OPD diintegrasikan ke dalam ARIMBI. Informasi ini penting untuk menjelaskan

aspek akuntabilitas dan koordinasi antarinstansi dalam pengelolaan data publik.

c) Masyarakat (Pengguna dan Non-Pengguna ARIMBI)

Penelitian ini juga melibatkan masyarakat Kota Bandung sebagai informan karena mereka merupakan penerima langsung layanan publik yang difasilitasi melalui aplikasi ARIMBI. Masyarakat dipilih sebagai informan untuk menggali bagaimana persepsi, pengalaman, dan pemahaman warga terhadap keberadaan serta fungsi ARIMBI sebagai media pelayanan publik digital.

Informan masyarakat berasal dari latar belakang usia dan tingkat literasi digital yang berbeda, sehingga memungkinkan penelitian ini menangkap variasi pengalaman dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi. Melalui informan masyarakat, penelitian menggali sejauh mana ARIMBI dikenal dan dipahami oleh warga, bagaimana kemudahan penggunaan aplikasi dirasakan, serta hambatan yang dialami dalam mengakses informasi publik melalui platform tersebut.

Selain itu, dari perspektif masyarakat juga digali pandangan mengenai kejelasan informasi, manfaat yang dirasakan, serta kebutuhan terhadap fitur pendukung seperti panduan penggunaan dan mekanisme umpan balik. Informasi ini penting untuk menganalisis aspek partisipasi dan *user-centricity* dalam implementasi ARIMBI sebagai bagian dari *smart governance*.

Dengan melibatkan ketiga kelompok informan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif

mengenai implementasi ARIMBI di Kota Bandung. Perspektif pengelola, dan masyarakat akan saling melengkapi untuk menjelaskan bagaimana aplikasi ini dijalankan, sejauh mana koordinasi antar instansi berlangsung, dan bagaimana aplikasi ini dimanfaatkan oleh publik sebagai sarana pelayanan berbasis digital.

## **2.5 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini diarahkan pada analisis implementasi aplikasi *Real-Time Berbagi Informasi (ARIMBI)* sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam kerangka *smart governance* di Kota Bandung. Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk melakukan evaluasi teknis terhadap kinerja sistem berdasarkan ukuran performa atau capaian penggunaan, melainkan untuk menelaah bagaimana prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan digital diimplementasikan melalui mekanisme penyajian informasi, pengelolaan data, serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan pembatasan tersebut, penelitian ini difokuskan pada tiga dimensi utama, yaitu transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, sebagai elemen kunci dalam konsep *smart governance*.

Pertama, penelitian difokuskan pada aspek transparansi, yakni sejauh mana ARIMBI mampu menampilkan data dan informasi publik secara terbuka serta diperbarui (*update*) secara rutin agar dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah. Transparansi dipahami sebagai keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi publik yang akurat, relevan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam penerapan aplikasi ARIMBI, transparansi diukur melalui sejauh mana pemerintah Kota Bandung mampu menampilkan data publik yang lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan, serta memastikan adanya pembaruan (*update*) informasi secara berkala. Prinsip ini menjadi penting karena keterbukaan data merupakan prasyarat utama bagi terciptanya kepercayaan publik

terhadap layanan digital pemerintah. Penelitian ini tidak menilai tingkat popularitas atau intensitas penggunaan platform, tetapi menelaah sejauh mana prinsip keterbukaan informasi diwujudkan dalam desain dan tata kelola sistem.

Kedua, penelitian difokuskan pada aspek akuntabilitas, yaitu bagaimana tanggung jawab pengelolaan data publik dan koordinasi antarinstansi dijalankan dalam implementasi ARIMBI. Akuntabilitas dipahami sebagai kejelasan peran, mekanisme kerja, dan pertanggungjawaban institusional dalam pengelolaan platform. Fokus ini mencakup analisis terhadap peran Diskominfo Kota Bandung sebagai pengelola utama ARIMBI, hubungan koordinatif dengan perangkat daerah sebagai produsen data, serta bagaimana keterbatasan kapasitas teknis dan sumber daya manusia pengelola platform memengaruhi konsistensi pembaruan dan kualitas informasi publik yang disajikan.

Ketiga, aspek partisipatif menyoroti sejauh mana keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi ARIMBI sebagai media pelayanan publik digital. Partisipatif dalam hal ini mencakup tingkat pemanfaatan masyarakat terhadap aplikasi, tingkat kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang keberadaan ARIMBI, serta bentuk umpan balik yang diberikan kepada pemerintah. Penelitian ini juga akan menelusuri faktor-faktor pendorong dan penghambat partisipasi masyarakat, baik yang berasal dari kebijakan pemerintah, desain aplikasi, maupun dari sisi masyarakat itu sendiri.

Dengan demikian, ketiga fokus penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana implementasi aplikasi ARIMBI mampu menerapkan prinsip *smart governance* secara konkret. Melalui analisis terhadap transparansi, akuntabilitas, dan partisipatif. Penelitian ini memusatkan perhatian pada dimensi tata kelola

dan implementasi prinsip *smart governance*, bukan pada pengukuran performa sistem secara statistik. Pembatasan ini dilakukan agar analisis tetap terarah dan mendalam sesuai dengan pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian.

## **2.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian karena menentukan kualitas informasi yang diperoleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan secara alamiah, artinya peneliti terjun langsung ke lapangan dan berinteraksi dengan subjek penelitian untuk menggali informasi secara mendalam. Menurut Sugiyono (2019), pengumpulan data dalam penelitian kualitatif umumnya dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

### **a) Wawancara Mendalam**

Wawancara mendalam dilakukan kepada informan yang telah ditentukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu pejabat atau staf pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung, perangkat daerah terkait, serta masyarakat pengguna aplikasi ARIMBI. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan panduan pertanyaan terbuka agar informan dapat memberikan jawaban yang luas dan mendalam. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer mengenai implementasi aplikasi ARIMBI, tantangan yang dihadapi, serta pandangan masyarakat terkait efektivitas aplikasi tersebut.

### **b) Observasi**

Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung

pelaksanaan aplikasi ARIMBI dalam pelayanan publik. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai kondisi nyata di lapangan, termasuk bagaimana aplikasi ARIMBI digunakan oleh masyarakat, bagaimana aparat pemerintah merespons penggunaan aplikasi tersebut, serta sejauh mana aplikasi ini berfungsi sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Observasi dilakukan baik secara partisipatif maupun nonpartisipatif, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran objektif tentang fenomena yang diteliti.

c) Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data primer dengan data sekunder. Sumber data dokumentasi meliputi dokumen resmi dari Pemerintah Kota Bandung, peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik dan *smart government*, publikasi dari media massa, serta penelitian terdahulu yang relevan. Dokumentasi ini berfungsi untuk memperkuat temuan lapangan dan memberikan landasan teoritis maupun regulatif bagi penelitian.

## 2.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap penting dalam penelitian kualitatif karena melalui proses ini data yang diperoleh dari lapangan diolah, disusun, dan ditafsirkan agar dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), analisis data kualitatif adalah suatu proses yang berlangsung terus-menerus sejak data mulai dikumpulkan hingga penelitian selesai. Analisis tidak dilakukan setelah semua data terkumpul, melainkan berjalan secara simultan bersama proses pengumpulan data di lapangan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña yang terdiri dari tiga komponen utama, yaitu:

a) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta transformasi data mentah yang diperoleh di lapangan menjadi informasi yang terorganisir. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianggap relevan dengan fokus penelitian. Misalnya, data terkait implementasi aplikasi ARIMBI, hambatan yang dihadapi, atau peluang pengembangan aplikasi dipilah dari data yang tidak relevan. Tujuannya adalah agar data lebih mudah dipahami dan dianalisis.

b) Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap ini merupakan proses menyusun informasi yang telah direduksi dalam bentuk yang sistematis sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau matriks tematik. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk deskripsi naratif yang menggambarkan temuan penelitian mengenai ARIMBI, kemudian didukung dengan tabel atau kutipan pernyataan informan untuk memperkuat penjelasan. Penyajian data ini bertujuan agar peneliti dan pembaca dapat memahami pola atau hubungan antarvariabel yang muncul dari data penelitian.

c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diperoleh dari data yang sudah disajikan bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti

baru yang lebih kuat. Oleh karena itu, proses verifikasi dilakukan secara terus-menerus dengan cara mengecek ulang data melalui triangulasi, baik triangulasi sumber, metode, maupun teknik. Dengan demikian, kesimpulan yang diperoleh benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## 2.8 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian ini berangkat dari pendekatan *smart governance* (Meijer & Bolívar) yang menempatkan teknologi digital bukan sekadar sebagai alat teknis, melainkan sebagai instrumen tata kelola yang harus memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan publik; kerangka ini diperkaya oleh prinsip *good governance* dan ketentuan normatif SPBE (Perpres No.95/2018) serta undang-undang pelayanan dan keterbukaan informasi.

Dari pijakan tersebut, aplikasi ARIMBI diposisikan sebagai objek sentral yang menghubungkan dimensi-dimensi teori dengan praktik pemerintahan di Kota Bandung: ARIMBI sebagai media penyajian data dan layanan publik (produk teknologi dan tata kelola), Diskominfo sebagai aktor pengelola (arena kebijakan dan manajemen), perangkat daerah penyedia data (Dinas Kesehatan) sebagai aktor sumber informasi, serta masyarakat sebagai pengguna/penerima layanan yang menjadi tolok ukur nyata efektivitas.

Untuk membuat kerangka ini operasional, penelitian memfokuskan tiga indikator yang diturunkan langsung dari teori:

1. Transparansi dilihat melalui sejauh mana aplikasi ARIMBI mampu menghadirkan keterbukaan data dan informasi publik yang akurat, mudah diakses, serta disertai dengan pembaruan (*update*) data secara berkala. Indikator ini menilai apakah informasi yang

disajikan memiliki kejelasan sumber data, relevansi dengan kebutuhan publik, dan konsistensi dalam penyajiannya. Transparansi menjadi ukuran utama untuk menilai sejauh mana pemerintah kota menerapkan prinsip keterbukaan informasi dalam pelayanan publik digital.

2. Akuntabilitas dianalisis melalui mekanisme koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam pengelolaan data dan informasi di dalam ARIMBI, termasuk pembagian peran antarperangkat daerah, keberadaan standar operasional prosedur (SOP), serta sistem verifikasi dan pertanggungjawaban apabila terjadi kesalahan data. Selain itu, indikator ini juga mengkaji efektivitas pengelolaan ARIMBI sebagai media pelayanan publik digital, dengan melihat bagaimana pemerintah menjamin integritas data dan menindaklanjuti umpan balik masyarakat.
3. Faktor-faktor yang memengaruhi implementasi dan pemanfaatan aplikasi ARIMBI sebagai layanan publik digital, baik yang berpotensi menjadi pendorong maupun penghambat. Penelitian ini membuka ruang untuk mengidentifikasi faktor-faktor tersebut melalui temuan lapangan. Faktor yang memengaruhi implementasi dapat berasal dari aspek internal organisasi pemerintah maupun dari masyarakat sebagai pengguna. Penelitian ini bertujuan memahami bagaimana dinamika kebijakan, kesiapan teknologi, kompetensi sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, tingkat sosialisasi, dan partisipasi publik berperan dalam mendukung atau menghambat pemanfaatan ARIMBI. Analisis ini penting untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi implementasi ARIMBI saat ini dan menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi strategis bagi pengembangan layanan publik digital yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Secara metodologis, data yang relevan untuk masing-masing indikator akan dikumpulkan secara kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pengelola (Diskominfo), perwakilan perangkat daerah (Dinas Kesehatan), serta pengguna dan non-pengguna masyarakat; dilengkapi observasi penggunaan aplikasi dan dokumentasi (SOP, log update, laporan resmi) untuk triangulasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif (Miles & Huberman): reduksi data untuk menajamkan bukti empiris terkait setiap indikator, penyajian data tematik untuk melihat pola hubungan antaraktor dan mekanisme koordinasi, serta penarikan kesimpulan terverifikasi tentang sejauh mana ARIMBI mencerminkan karakteristik *smart governance*. Akhirnya, kerangka ini tidak hanya bertujuan mendeskripsikan kondisi saat ini, tetapi juga menghasilkan rekomendasi kebijakan operasional yakni mekanisme pembaruan data, penguatan SOP koordinasi antarinstansi, strategi sosialisasi dan peningkatan adopsi sebagai solusi konkret agar ARIMBI mampu berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung.

Gambar 1. 1  
Kerangka Konsep

