
PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PERSANDIAN DAN STATISTIK KABUPATEN SUMEDANG DALAM MEWUJUDKAN SUMEDANG *SMART GOVERNANCE*

Delis Apriani
Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Jul 2, 2025

Revised Nov 10, 2025

Accepted Nov 30, 2025

Keywords:

Smart Governance

Digital Transformation

Sumedang Regency

ABSTRACT

This research aims to examine and analyze the role of the Communication and Information, Cryptography, and Statistics Office of Sumedang Regency in realizing Sumedang Smart Governance, the inhibiting factors, and the efforts to overcome these challenges. The research method used is qualitative, with data collection techniques including literature review, observation, interviews, documentation, and triangulation. Informants were selected using purposive sampling, and data analysis was carried out using the Miles and Huberman model. The results of the study indicate that the role of the Communication and Information, Cryptography, and Statistics Office of Sumedang Regency in realizing Sumedang Smart Governance has been progressing well, reflected in the development of integrated digital services such as Super Apps e-Office, e-Office Desa, Tahu Sumedang, and WAKEPO. The implementation of these programs follows relevant legislation, such as Regional Regulation No. 4 of 2024 on Digital Transformation, Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems (SPBE), and Law No. 14 of 2008 on Public Information Disclosure. However, several obstacles exist in the implementation, including limitations in human resources in the technology field, inadequate hardware and software infrastructure, suboptimal interoperability between applications, insufficient data security systems, and limited funding. Therefore, improvements are needed in human resource capacity, strengthening technological infrastructure, developing application interoperability standards, and enhancing data security systems to support the sustainability of Sumedang Smart Governance.



Copyright © 2025 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Delis Apriani

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas April

Jl. Angkrek Situ No. 19 Sumedang

Email: delisapriani1342@gmail.com

1. INTRODUCTION

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Teknologi telah menjadi katalisator dalam menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu konsep yang berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi adalah *Smart Governance*, yang merujuk pada penerapan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui *Smart Governance*, pemerintah tidak hanya dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan zaman, tetapi juga memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan serta mengelola sumber daya secara lebih efektif.

Smart Governance bertujuan untuk mengubah paradigma pemerintahan dari yang konvensional menuju tata kelola berbasis teknologi digital. Konsep ini memanfaatkan data secara maksimal, menciptakan sistem pelayanan publik yang terintegrasi, serta menyediakan akses informasi yang mudah bagi masyarakat. Pemerintahan yang berbasis *Smart Governance* dirancang untuk menjadi lebih adaptif terhadap perubahan, fleksibel dalam menghadapi tantangan, dan proaktif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam implementasinya, *Smart Governance* sering kali diintegrasikan dengan konsep *Smart City*, yang menggabungkan teknologi dengan tata kelola kota untuk menciptakan lingkungan yang cerdas, berkelanjutan, dan ramah bagi masyarakat.

Pada skala global, *Smart Governance* menjadi bagian penting dalam pengembangan kota-kota cerdas yang menekankan keberlanjutan lingkungan, mobilitas yang efisien, dan layanan publik yang inklusif. Kota-kota maju seperti Singapura dan Tokyo telah berhasil memanfaatkan teknologi untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang terintegrasi dengan baik, memungkinkan warga negara menikmati layanan yang mudah diakses dan berkualitas tinggi. Dalam hal ini, teknologi tidak hanya dimanfaatkan untuk efisiensi operasional, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

Di Indonesia, penerapan *Smart Governance* telah menjadi perhatian pemerintah dalam upaya mendorong transformasi digital. Pemerintah Indonesia secara aktif mengeluarkan berbagai regulasi yang mendukung implementasi teknologi dalam tata kelola pemerintahan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pemerintah harus menyediakan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) memberikan landasan hukum yang kuat bagi instansi pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan. SPBE menjadi kerangka kerja nasional yang bertujuan menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka, terkoordinasi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kabupaten Sumedang merupakan salah satu daerah di Indonesia yang telah mengadopsi konsep *Smart Governance* sebagai bagian dari strategi pembangunan daerah. Berdasarkan Perubahan Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang Tahun 2019-2023, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Sumedang telah menunjukkan perkembangan yang signifikan, meskipun masih menghadapi berbagai kendala. Data nilai SPBE yang tercatat dalam dokumen tersebut menunjukkan fluktuasi capaian setiap tahunnya, seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Perkembangan Nilai SPBE dan Rasio Capaian

Tahun	Target	Realisasi	Rasio Capaian (%)
2019	3.00	2.51	83.67
2020	3.30	3.81	115.45
2021	4.00	3.52	88.00
2022	4.10	3.84	93.65
2023	4.20	4.14	98.57

Sumber: Perubahan Rencana Strategis Diskominfoanditik Kabupaten Sumedang Tahun 2019-2023

Capaian yang ditunjukkan oleh tabel ini mencerminkan upaya berkelanjutan dari Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peningkatan yang signifikan terlihat pada tahun 2020, di mana realisasi melampaui target yang ditetapkan, menunjukkan komitmen tinggi dalam mendukung Sumedang *Smart Governance*. Meskipun demikian, penurunan capaian pada tahun 2021 dan ketidakcapaian target di tahun 2022 mengindikasikan bahwa dalam mewujudkan *Smart Governance* di Kabupaten Sumedang masih menghadapi tantangan yang memerlukan perhatian serius. Data pada tahun 2023 menunjukkan perbaikan, meskipun tidak sepenuhnya memenuhi target yang diharapkan, hal ini menegaskan bahwa upaya perbaikan dan penguatan di masa mendatang tetap diperlukan untuk mencapai target yang optimal dalam mewujudkan Sumedang *Smart Governance* dan meningkatkan kualitas layanan pemerintahan berbasis digital.

Sebagai pelaksana utama dalam penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Sumedang, Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik memiliki peran yang sangat strategis. Instansi ini bertugas menyediakan infrastruktur teknologi informasi yang andal, memastikan akses masyarakat terhadap informasi publik, serta meningkatkan kualitas layanan digital di pemerintahan. Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik juga bertanggung jawab untuk mengelola data secara efektif, memastikan keamanan informasi, dan mengintegrasikan berbagai sistem pelayanan publik ke dalam platform digital yang mudah diakses masyarakat.

Dalam praktiknya, Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik telah melakukan berbagai langkah strategis untuk mendukung *Smart Governance* di Kabupaten Sumedang. Salah satu upayanya adalah pembangunan infrastruktur teknologi yang kuat, seperti jaringan internet yang menjangkau pelosok daerah serta portal informasi publik yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dengan mudah. Selain itu, penerapan sistem *e-government* memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen administratif secara online, mengurangi birokrasi, dan mempercepat pelayanan.

Namun, meskipun banyak upaya yang telah dilakukan, Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik masih menghadapi sejumlah tantangan dalam mewujudkan Sumedang *Smart Governance*. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi laporan data yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian dan Statistik, peneliti menemukan beberapa indikasi permasalahan. Adapun permasalahan-permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Smart Governance* yang baik atau yang berhasil membutuhkan sumber daya yang memadai dalam jumlah maupun kualitas atau mutu. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan *Smart Governance* sering kali dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia yang terampil (Maharani, E. N., & Kencono, D. S., 2021). Namun, pada kenyataannya, di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang masih terdapat kurangnya tenaga ahli di bidang informatika, seperti programmer dan spesialis infrastruktur jaringan, menjadi kendala utama. Kebijakan yang mewajibkan pegawai berstatus ASN, bukan honorer, membuat kekosongan tenaga ahli sulit diisi. Sesuai Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 65, pejabat pembina kepegawaian dilarang mengangkat pegawai non-ASN untuk mengisi jabatan ASN. Kondisi ini menghambat pengembangan dan pemeliharaan sistem digital, sehingga tidak berjalan optimal.
2. Pelaksana *Smart Governance* membutuhkan keamanan informasi dan data. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keamanan informasi dan data merupakan aspek penting dalam pelaksanaan *Smart Governance* (Putri, S. M. A., Nurnawati, E., & Karina, R. N., 2024). Namun, pada kenyataannya, di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang keamanan informasi menjadi tantangan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang akibat kurangnya pegawai terlatih serta pelatihan khusus. Kondisi ini meningkatkan risiko serangan siber dan kebocoran data yang dapat merugikan pemerintah serta masyarakat.
3. Pelaksanaan *Smart Governance* memerlukan infrastruktur perangkat keras dan lunak yang memadai. Keberhasilan dalam mewujudkan *Smart Governance* sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memadai. Hal ini sejalan dengan temuan (Meijer, A., & Bolívar, M. P. R., 2016) yang menekankan pentingnya infrastruktur informasi dalam mendukung kota pintar melalui komputasi terdistribusi dan akses jaringan yang luas. Namun, Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang masih menghadapi keterbatasan, seperti server yang tidak memadai, minimnya anggaran, dan ketiadaan cadangan koneksi internet. Kondisi ini berdampak pada efektivitas operasional, keamanan data, dan kualitas layanan publik. Pernyataan ini juga dikuatkan oleh staf bidang informatika.

2. METHOD

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif atau metode naturalistik, penelitian yang dilakukan pada kondisi alamiah. Adapun pengertian dari metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017:9) yaitu, “Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang dipergunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi.” Kemudian menurut Abdussamad (2021: 3) “Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.” Pendapat lain menurut Moleong (dalam Nasution, 2023: 34) “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.” Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah Penelitian kualitatif adalah metode yang bertujuan memahami fenomena dalam konteks alamiah secara mendalam, dengan peneliti sebagai instrumen kunci, pengumpulan data secara triangulasi, analisis induktif, dan penekanan pada makna, bukan generalisasi.

Adapun subjek penelitian, menurut Melong (dalam Nur Rahmah et al., 2024: 4), dijelaskan sebagai informan, yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi pada lokasi penelitian. Penelitian yang berjudul "Peran Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam Mewujudkan Sumedang *Smart Governance*" ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2022: 85), “*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Subjek dalam penelitian ini adalah para pelaksana yang dianggap memiliki otoritas, informasi, serta pemahaman yang paling mendalam terkait hal-hal yang ingin digali oleh peneliti, sehingga dapat memudahkan dalam menjelajahi situasi yang sedang diteliti. Dengan demikian, subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang, yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Subjek Penelitian

No	Unsur	Jumlah (orang)
1.	Kepala Bidang Informatika	1
2.	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	1
3.	Kepala Bidang Keamanan Informasi dan Persandian	1
4.	Staff Pelaksana Bidang Informatika	1
	Jumlah	4

Sumber: Data pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi fakta-fakta atau informasi tentang Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang. Oleh karena itu, diperlukan rincian data yang dikumpulkan berupa data primer maupun data sekunder. Definisi data primer adalah data yang langsung diamati dilapangan melalui wawancara mendalam. Sedangkan data sekunder adalah data yang sudah diolah dan dipublikasikan dari dokumen dan media pemberitaan resmi. Untuk menunjang metode yang digunakan guna memperoleh informasi dalam penelitian ini, penulis menggunakan pengumpulan data menurut Sugiyono (2022: 219) sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari dan menganalisis beragam literatur baik itu buku-buku ilmiah, dokumen, dan bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Studi lapangan, yaitu Teknik yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian, diantaranya melalui teknik berikut:
 - a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian untuk mencatat segala kegiatan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, dimana peneliti tidak ikut terlibat dalam proses kerja.
 - b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara meminta kepada berbagai pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan, mendalam serta terarah sesuai dengan pedoman wawancara.

- c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data berupa rekaman hasil wawancara, foto-foto, catatan harian lapangan yang merupakan pelengkap hasil wawancara dan observasi.
- d. Trianggulasi, yaitu teknik pengolahan data yang bersifat menghubungkan dari berbagai teknik pengumpulan data serta sumber data yang telah ada.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Peran adalah serangkaian perilaku, tanggung jawab, dan harapan yang melekat pada seseorang atau suatu lembaga sesuai dengan posisi atau kedudukannya dalam suatu kelompok atau masyarakat. Dalam konteks mewujudkan Sumedang *Smart Governance*, Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang memegang peran yang sangat strategis sebagai instansi penggerak utama dalam transformasi digital pemerintahan. Peran ini tidak hanya mencakup penyediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, tetapi juga meliputi pengelolaan sistem informasi, penguatan keamanan data, serta penyebaran informasi publik yang efektif dan efisien. Sejalan dengan pendapat Soerjono Soekanto (dalam Rahawarin, 2018: 72), peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (*status*). Artinya, ketika suatu lembaga menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka lembaga tersebut sedang mengaktualisasikan peran yang mencerminkan norma-norma dan aturan yang berlaku di masyarakat. Selain itu, Biddle dan Thomas (dalam Tamaka, 2020: 4) menyatakan bahwa peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi harapan terhadap pemegang kedudukan tertentu. Dengan demikian, Dinas Kominfo tidak hanya menempati posisi formal sebagai instansi pemerintah, tetapi juga mengaktualisasikan perannya melalui kebijakan dan inovasi digital untuk mendukung pelayanan publik yang transparan, efisien, dan partisipatif.

Untuk mengukur keberhasilan peran Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan Sumedang *Smart Governance*, peneliti menggunakan alat ukur berupa fungsi-fungsi pemerintahan sebagaimana dikemukakan oleh Sembiring (2018:3). Menurutnya, fungsi pemerintah termasuk pemerintah daerah setidaknya mencakup tiga fungsi utama, yaitu:

1. Fungsi pelayanan (*service*),
2. Fungsi pengaturan (*regulation*), dan
3. Fungsi pemberdayaan (*empowering*).

Hasil penelitian menggambarkan bahwa secara keseluruhan peran Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam mewujudkan Sumedang *Smart Governance* adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Kesimpulan Peran Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam Mewujudkan Sumedang Smart Governance

No.	Dimensi	Indikator	Kesimpulan
1.	Fungsi Pelayanan (<i>service</i>)	a. Layanan Digital Terintegrasi	Layanan digital terintegrasi dengan baik melalui tiga aplikasi utama, yaitu <i>e-Office</i> , <i>e-Office</i> Desa, dan Tahu Sumedang, yang mendukung administrasi internal dan pelayanan publik berbasis <i>self-service</i> . Inovasi ini semakin diperkuat dengan adanya aplikasi <i>WhatsApp</i> Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online (WAKEPO) yang memanfaatkan <i>WhatsApp</i> dan terintegrasi dengan <i>dashboard Command Center</i> , memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Hal ini selaras dengan Perda Nomor 4 Tahun 2024 tentang Transformasi Digital dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
		b. Respon Terhadap Layanan	Dinas telah menunjukkan komitmen tinggi dalam respons layanan publik melalui <i>platform</i> digital terintegrasi, seperti aplikasi Tahu Sumedang dan WAKEPO berbasis <i>WhatsApp</i> . Pengaduan dijawab dalam 1x24 jam sesuai SOP, dengan integrasi SP4N Lapor untuk pemantauan transparan. Diskominfosanditik memastikan distribusi laporan ke OPD terkait dan tindak lanjut sesuai SOP, yang menunjukkan respons layanan publik berjalan optimal.

2.	Fungsi Pengaturan (<i>regulation</i>)	a. Kebijakan TI dan Keamanan Data	Kebijakan TI dan keamanan data di Diskominfoanditik Kabupaten Sumedang telah dijalankan dengan baik. Ini tercermin dari struktur organisasi yang terdiri dari empat bidang utama yang saling melengkapi dalam pengelolaan dan pengamanan layanan digital. Perlindungan data pribadi diperkuat dengan penerapan Data Center berlapis, Enkripsi Data, RBAC, dan sertifikasi ISO 27001:2022. Selain itu, ada pelatihan keamanan untuk SDM dan kerja sama dengan BSSN. Kebijakan ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang menekankan pengelolaan data yang aman, transparan, dan akuntabel.
		b. Regulasi Integrasi Teknologi	Menunjukkan komitmen kuat dalam mendukung transformasi digital melalui Perda Nomor 4 Tahun 2024. Regulasi ini mencakup SPBE, <i>Smart City</i> , serta keamanan dan kualitas data. Implementasi teknis telah berjalan dengan cukup baik, namun belum optimal. karena beberapa pengaturan masih tertunda akibat belum adanya payung hukum dari pemerintah pusat. Diperlukan peningkatan interoperabilitas sistem dan perlindungan data pribadi agar tata kelola digital berjalan efektif dan aman.
3.	Fungsi pemberdayaan (<i>empowering</i>)	a. Pelatihan SDM	Pelatihan SDM di Diskominfoanditik Kabupaten Sumedang telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun belum optimal, masih terbatas anggaran dan bergantung pada kerja sama eksternal. Materi pelatihan bersifat umum dan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan teknis. Diperlukan peningkatan fokus, spesifikasi materi, dan pemanfaatan pelatihan gratis untuk mendukung transformasi digital dan <i>Smart Governance</i> . Perda Nomor 4 Tahun 2024 tentang Transformasi Digital.
		b. Akses dan Fasilitas Teknologi	Infrastruktur teknologi di Kabupaten Sumedang telah dibangun dengan cukup baik, dengan adanya server terpusat dan penyimpanan data di Pusat Data Nasional. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala karena keterbatasan server, infrastruktur, sarana penunjang, dan penggunaan perangkat lunak legal. Keamanan informasi juga masih menjadi tantangan, sejalan dengan UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

Sumber: Hasil wawancara di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, peran Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam mewujudkan Sumedang *Smart Governance* belum sepenuhnya memenuhi ketiga dimensi *Smart Governance* secara merata. Tiga dimensi utama yang menjadi fokus evaluasi mencakup fungsi pelayanan (*service*), fungsi pengaturan (*regulation*), dan fungsi pemberdayaan (*empowering*), yang masing-masing menunjukkan tingkat capaian berbeda-beda berdasarkan pelaksanaan aktual.

Pertama, dimensi pelayanan (*service*) merupakan aspek yang paling menonjol dalam implementasi *Smart Governance* di Kabupaten Sumedang. Hal ini tercermin dari ketersediaan berbagai layanan digital terintegrasi, seperti aplikasi Tahu Sumedang, *e-Office*, *e-Office* Desa, hingga *platform* pengaduan masyarakat WAKEPO. Seluruh layanan ini telah didukung oleh regulasi yang jelas, seperti Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2024 tentang Transformasi Digital, serta SOP penanganan pengaduan maksimal 1x24 jam. Pelayanan digital ini menunjukkan arah menuju pemerintahan yang responsif, adaptif, dan akuntabel, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sejalan dengan itu, Hayat (2019:50) menyatakan bahwa “setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional.” Sementara itu, menurut Sinambela (dalam Bahar et al., n.d.),

“pelayanan publik merupakan aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah untuk melayani sekelompok masyarakat, dengan tujuan memberikan kepuasan, meskipun layanan tersebut tidak selalu menghasilkan produk yang bersifat fisik.” Berdasarkan temuan ini, dimensi pelayanan dapat dikatakan telah berjalan dengan cukup baik dan memenuhi sebagian besar indikator dalam kerangka *Smart Governance*.

Kedua, dimensi pengaturan (*regulation*) menunjukkan hasil yang belum optimal. Meskipun telah tersedia regulasi tingkat nasional seperti Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta regulasi daerah seperti Perda Nomor 4 Tahun 2024 tentang Transformasi Digital, pada pelaksanaannya masih menghadapi hambatan. Beberapa aplikasi belum dapat terintegrasi lintas OPD akibat terbatasnya interoperabilitas sistem, serta belum tersedianya regulasi teknis dari pemerintah pusat yang memadai. Hal ini menghambat sinkronisasi lintas sektor dan mengurangi efektivitas kolaborasi. Menurut Manan (dalam Supryadi, 2021), “pengaturan perundang-undangan adalah keputusan tertulis negara atau pemerintah yang berisi petunjuk atau pola tingkah laku yang bersifat dan mengikat secara umum.” Selaras dengan itu, Brownlee (dalam Nafingah et al., 2023:150) menegaskan bahwa “peraturan adalah seperangkat norma-norma yang mengandung perintah dan larangan.” Dengan demikian, keberadaan regulasi bukan hanya sebagai instrumen administratif, tetapi sebagai fondasi penting dalam penguatan tata kelola digital yang bertanggung jawab.

Ketiga, dimensi pemberdayaan (*empowering*) menunjukkan capaian yang masih terbatas. Pemberdayaan meliputi peningkatan kapasitas SDM, penyediaan infrastruktur teknologi, serta keamanan sistem informasi. Berdasarkan hasil observasi, peningkatan kompetensi SDM masih bergantung pada kerja sama eksternal seperti Diskominfo Provinsi Jawa Barat dan Kementerian Kominfo. Selain itu, sebagian perangkat lunak yang digunakan belum memiliki lisensi resmi, dan beberapa wilayah, khususnya di daerah perdesaan, belum memiliki akses infrastruktur digital yang memadai. Akadun (dalam Nur Rahmah, 2022) menyatakan bahwa “pemberdayaan adalah daya upaya yang memungkinkan sumber daya manusia suatu organisasi dapat memaksimalkan segala potensi diri dan lingkungannya untuk mencapai maksud dan tujuan organisasi tempat mereka bekerja.” Nisjarn (dalam Geraldly et al., 2018) juga menambahkan bahwa “pemberdayaan SDM dapat dilakukan melalui pendelegasian wewenang, sehingga diharapkan SDM menjadi lebih fleksibel, efektif, inovatif, kreatif, dan memiliki etos kerja tinggi.” Senada dengan itu, Sedarmayanti (dalam Sutanto et al., 2023) menjelaskan bahwa “pemberdayaan SDM adalah proses untuk meningkatkan kemampuan, kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab individu guna mendukung pelaksanaan kegiatan organisasi dan meningkatkan kinerja.” Hal ini menunjukkan bahwa aspek pemberdayaan belum menjadi fokus utama dalam pembangunan *Smart Governance* di Kabupaten Sumedang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran DiskominfoSanditik dalam mewujudkan Sumedang *Smart Governance* baru optimal pada aspek pelayanan. Sedangkan dua dimensi lainnya, yaitu pengaturan dan pemberdayaan, masih memerlukan penguatan baik dari sisi regulasi teknis, kapasitas sumber daya manusia, maupun infrastruktur pendukung. Evaluasi ini menunjukkan bahwa penerapan tata kelola pemerintahan digital di Kabupaten Sumedang masih membutuhkan pengembangan lanjutan agar seluruh dimensi *Smart Governance* dapat berjalan secara seimbang dan berkelanjutan.

Namun, masih terdapat berbagai faktor yang menghambat optimalisasi Peran Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam Mewujudkan Sumedang *Smart Governance*, yaitu Pertama, dari dimensi peran sebagai inovator, hambatan yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia, khususnya dalam bidang teknologi informasi dan keamanan siber. Ketersediaan ASN dengan keahlian teknis belum memadai, sehingga peran tersebut sementara diisi oleh tenaga ahli non-ASN, yang belum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN. Selain itu, keterbatasan anggaran juga menghambat strategi inovatif yang dibutuhkan untuk mengembangkan teknologi dan meningkatkan kapasitas SDM. Selanjutnya, dari dimensi peran sebagai modernisator, hambatannya terletak pada pengelolaan infrastruktur yang masih menghadapi keterbatasan anggaran, kapasitas server yang belum memadai, gangguan jaringan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya integrasi data antar-OPD. Selain itu, pengadaan perangkat teknologi masih terkendala oleh prosedur yang kurang fleksibel, sehingga penggunaan *software* berlisensi resmi serta spesifikasi perangkat yang memadai masih menjadi tantangan. Kemudian, dari dimensi peran sebagai pelopor, hambatan yang muncul antara lain inisiatif digitalisasi yang terkendala oleh keterbatasan *database* pengguna, kesiapan infrastruktur yang belum merata, resistensi pegawai terhadap perubahan, serta keterbatasan perangkat pendukung. Selain itu, koordinasi dengan pihak ketiga juga belum optimal akibat terbatasnya pelatihan mandiri, perubahan regulasi yang belum konsisten, serta kurangnya keselarasan tujuan antar mitra eksternal. Terakhir, dari dimensi peran sebagai pelaksana sendiri, hambatan yang terjadi adalah keterbatasan tenaga ahli operasional, terutama di bidang *cyber security* dan pengelolaan *Big Data*. Minimnya ASN berlatar belakang teknologi informasi menyebabkan pengelolaan sistem digital belum optimal. Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti akses internet yang

belum merata, minimnya *Wi-Fi* publik, serta ancaman keamanan akibat insiden peretasan juga menjadi hambatan serius dalam pelaksanaan tugas sebagai pelaksana.

Sementara, upaya dalam mengatasi hambatan Peran Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam mewujudkan Sumedang *Smart Governance*, yaitu pada dimensi peran sebagai inovator, upaya yang dilakukan yaitu dengan memanfaatkan tenaga ahli non-ASN sebagai solusi sementara atas kekurangan ASN kompeten, melaksanakan rekrutmen dan pelatihan intensif, serta menjalin kerja sama dengan universitas dan sektor swasta untuk memenuhi kebutuhan tenaga di bidang pemrograman, jaringan, dan aplikasi mobile. Selain itu, dilakukan pelatihan berbasis *Artificial Intelligence (AI)*, optimalisasi anggaran, pemanfaatan hibah teknologi, dan kerja sama dengan sektor swasta untuk memenuhi kebutuhan teknologi dan keamanan. Upaya ini dilakukan untuk mengatasi keterbatasan SDM dan anggaran yang ada. Selanjutnya, pada dimensi peran sebagai modernisator, upaya yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengawasan sistem, penanganan serangan *cyber*, dan koordinasi teknis antar bidang. Optimalisasi dilakukan dengan memanfaatkan perangkat yang masih berfungsi, memanfaatkan program *CSR*, menggunakan teknologi berbasis *open source*, serta melakukan kerja sama dengan pihak swasta untuk efisiensi di tengah keterbatasan anggaran. Kemudian, pada dimensi peran sebagai pelopor, upaya yang dilakukan yaitu dengan mendorong transformasi digital melalui pengembangan aplikasi berbasis kebutuhan data, edukasi kepada *stakeholder*, modernisasi perangkat, dan uji coba sistem. Selain itu, literasi digital ditingkatkan melalui berbagai media sosialisasi seperti Iklan Layanan Masyarakat, *road show*, grup media sosial, dan word-of-mouth. Untuk mengatasi resistensi perubahan, dilakukan sosialisasi bertahap disertai materi edukatif seperti video tutorial, *pamphlet*, dan juknis. Dinas juga memperkuat kemitraan dengan pemerintah provinsi, kementerian, sektor swasta, dan akademisi. Selanjutnya, pada dimensi peran sebagai pelaksana sendiri upaya yang dilakukan oleh Diskominfo meliputi pelatihan gratis dari instansi pusat, penambahan tenaga ahli, penempatan pranata komputer di setiap OPD, serta penguatan kapasitas teknis melalui kerja sama dengan perguruan tinggi dan komunitas IT. Dalam hal infrastruktur, menghadapi keterbatasan anggaran, langkah yang dilakukan mencakup pengajuan ulang anggaran, perencanaan pengadaan secara bertahap, dan adopsi teknologi modular.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peran Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam mewujudkan Sumedang *Smart Governance* secara umum telah berjalan cukup baik, khususnya dalam dimensi pelayanan publik berbasis digital yang telah sesuai dengan regulasi dan ditunjang oleh aplikasi-aplikasi terintegrasi. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan pada aspek interoperabilitas sistem, keamanan data, dan penyesuaian regulasi pusat-daerah. Dari sisi pemberdayaan, pelatihan SDM dan kerja sama eksternal sudah dilaksanakan, namun masih membutuhkan penguatan lebih lanjut, termasuk dari segi anggaran dan infrastruktur teknologi. Hambatan utama dalam pelaksanaan peran Dinas mencakup keterbatasan SDM teknis, anggaran, infrastruktur, literasi digital, serta koordinasi lintas pihak. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas telah melakukan berbagai upaya seperti rekrutmen tenaga ahli, pelatihan berbasis *Artificial Intelligence*, memanfaatkan perangkat yang masih berfungsi, pemanfaatan teknologi *open source*, serta penguatan kolaborasi dengan sektor swasta dan akademisi guna mempercepat transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan.

REFERENCES

- Abdussamad, H. Z. , & S. M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. syakir Media Press .
- Akadun. (2011). *Teknologi Informasi Administrasi*. Alfabeta.
- Bahar, D., Christiana Tinggogoy, D., Tondo, S., Kunci, K., Layanan, K., Publik, P., & Masyarakat, K. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Polres Halmahera Utara.
- Gladis Panggabean, K., Daswita, M., Raja Ali Haji, M., & Maritim Raja Ali Haji, U. (2023). Peran Balai Latihan Kerja terhadap Pengembangan SDM Kota Tanjungpinang Tahun 2022. In *Aufklarung: Jurnal Pendidikan* (Vol. 3, Issue 2). <http://pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung>
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Lubis, S. , M. A. , N. N. , N. M. , J. A. , I. I. , . . . & U. A. (2024). *Smart Governance Integrasi Teknologi Informasi Untuk Tata Kelola Pemerintahan Berkelanjutan*. Eureka Media Aksara.
- Maharani, E. N., & Kencono, D. S. (2021). Penerapan Smart Governance Dalam Smart Village Di Kalurahan Dlingo, Kabupaten Bantul. *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 25-38.
- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). *Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance*. *International review of administrative sciences*, 82(2), 392-408.
- Nafingah, A., Shidiq, N., & Rahman, R. A. (2023). Implementasi Peraturan Pesantren dalam Membentuk Kedisiplinan Santri di Pondok Pesantren Al-Islah Kalilawang Garung Wonosobo. (Vol. 1, Issue 1).

- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Harfa Creative.
- Nugraha, D. S. (2022). Pemberdayaan Kelompok Penggerak Pariwisata di Kabupaten Sumedang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 304–313. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1202>.
- Putri, S. A., & Rachmawati, I. (2020). Ketepatan Waktu dalam Layanan Publik Digital. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 7(2).
- Putri, S. M. A., Nurnawati, E., & Karina, R. N. (2024). *Smart Governance* Melalui Sistem Informasi Administrasi Surat Aplikasi “SIPADEK” Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja Vol*, 14(1), 39-49.
- Sembiring. (2018). *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Fokus Media.
- Soekanto, S. , & S. B. (2017). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Rajawali Pers.
- Sudrajat, A. R. , F. F. , K. R. , N. T. M. , & N. D. S. (2019). Penerapan E-government Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik. . *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Alfabeta.
- Wijaya, M., Rusli Isa, Ms., Dyah Mieta Setyawati, Ms., & Syahril Ramadhan, M. (2024). *Ilmu Pemerintahan Inovasi Dalam Tata Kelola Pemerintahan*.
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep *Smart Governance* dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur . *International Journal Of Demos*, 88.
- Supryadi, A. , & A. F. (2021). Kedudukan Peraturan Menteri Ditinjau Dari Hierarki Peraturan Perundang Undangan Di Indonesia. . *Unizar Law Review*.
- Sutanto, A., Bambang Riono, S., Saefudin Wahid, F., Indriyani Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dalam Mengoptimalkan Fungsi Badan Usaha Milik Desa, A., & Indriyani, A. (2023). Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dalam Mengoptimalkan Fungsi Badan Usaha Milik Desa (Studi Kasus Bumdes Anugerah Lestari Rungkang) (Vol. 1, Issue 1).
- Tamaka, D. R. , M. D. , & K. A. (2020). Peran Badan Kehormatan dalam Penegakan Kode Etik Dewan Perwakilan Rakyat Daerah di Kabupaten Sitiro. *Jurnal Eksekutif*.