

EVALUASI PROGRAM TAHU SUMEDANG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK KABUPATEN SUMEDANG

Rika Kusdinar*¹, Garry Putra Pamungkas², Harlan Fadillah³, Lie Diana Putri⁴, Novi Sulastri⁵, Silvi Yulianti⁶, Siti Komariah⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Sebelas April

Email*¹: rika_kusdinar@unsap.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik berbasis digital merupakan inovasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Sumedang melalui Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik mengembangkan aplikasi Tahu Sumedang sebagai platform pelayanan publik terintegrasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala sehingga diperlukan evaluasi program. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Program Tahu Sumedang dalam meningkatkan pelayanan publik, mengidentifikasi hambatan pelaksanaan evaluasi, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner, dengan informan aparatur Diskominfo dan Statistik. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Tahu Sumedang telah berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan publik, terutama dalam kemudahan akses dan integrasi layanan. Namun, evaluasi program belum optimal akibat keterbatasan sumber daya evaluator, mekanisme evaluasi yang belum terstruktur, keterbatasan anggaran, serta kendala teknis aplikasi. Upaya perbaikan dilakukan melalui peningkatan kompetensi evaluator, perbaikan perencanaan evaluasi, optimalisasi anggaran, serta penguatan koordinasi dan dukungan pimpinan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas evaluasi dan pengembangan pelayanan publik berbasis digital.

Keyword: Kebijakan Publik, Evaluasi Kebijakan Publik, Evaluasi Program, Program Tahu Sumedang

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan inti dari pelaksanaan tugas pemerintahan. Secara fundamental, kewajiban negara dalam menyediakan pelayanan diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berprinsip pada transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan berorientasi pada peningkatan kualitas dan kepuasan masyarakat. Tuntutan ini mengharuskan setiap instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah untuk meninggalkan paradigma birokrasi lama yang dicirikan sebagai mahal, lambat, dan seram dan beralih menuju pelayanan yang murah, cepat, dan ramah.

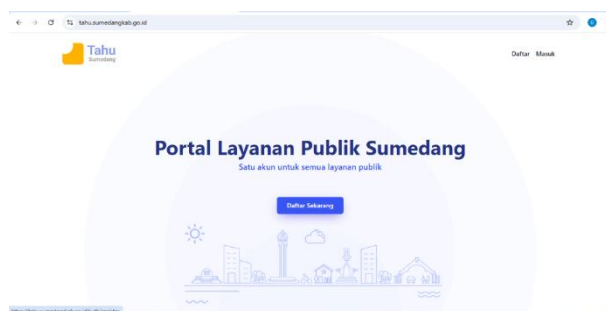
Keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik tidak lagi diukur sebatas pada ketaatan prosedur (SOP), tetapi harus dinilai berdasarkan hasil dan manfaat yang dirasakan oleh penerima layanan. Kondisi ini mendorong organisasi publik untuk melakukan inovasi berkelanjutan demi menjamin kualitas layanan yang adaptif dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi bagian dari agenda nasional reformasi birokrasi, khususnya dalam mendorong efisiensi, transparansi, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah pusat hingga daerah didorong untuk memanfaatkan teknologi informasi guna menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit. Salah satu bentuk nyata dari komitmen tersebut adalah pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital yang terintegrasi.

Sejalan dengan amanat Peraturan presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan pesatnya perkembangan teknologi informasi, Pemerintah Indonesia secara nasional mendorong penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Di tingkat daerah otonom, upaya ini diwujudkan melalui kebijakan strategis seperti yang dilakukan oleh Kabupaten Sumedang. Pemerintah Kabupaten Sumedang memiliki visi sebagai Sumedang Simpati Semakin Maju Menuju Indonesia Emas 2045 di tahun 2025. Visi tersebut menjadi arah gerak kerja bagi Organisasi Perangkat daerah (OPD) di Kabupaten Sumedang, serta menggunakan visi dan misi tersebut sebagai dasar untuk membangun program strategis, termasuk program *Smart City*.

Untuk mewujudkan Sumedang *Smart City*, Kabupaten Sumedang mengembangkan Program Sumedang *Happy Digital Region*, yang diatur dalam Peraturan Bupati Sumedang Nomor 15 Tahun 2021 tentang Transformasi Digital Menuju Sumedang *Happy Digital Region*. Program ini merupakan rencana pengelolaan dan pembangunan yang memanfaatkan teknologi informasi dengan cara yang inovatif dan terintegrasi untuk menyelesaikan berbagai masalah, salah satunya yaitu program Tahu Sumedang. Kabupaten Sumedang telah menunjukkan komitmen luar biasa dalam transformasi ini melalui Program Sumedang *Happy Digital Region*. Komitmen ini terbukti dengan capaian Indeks SPBE terbaik secara nasional selama beberapa tahun berturut-turut.

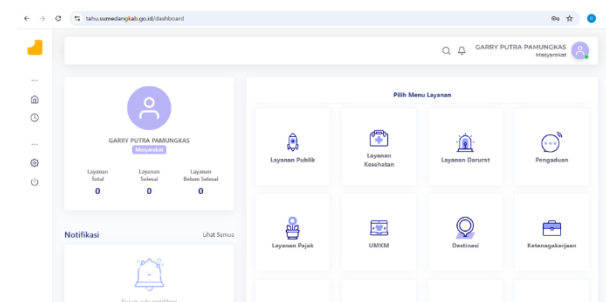
Dalam struktur organisasi daerah, Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik memegang peran sentral sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pengelolaan informasi, komunikasi publik, dan pengembangan layanan digital di daerah. Di tengah tren digitalisasi tersebut, Kabupaten Sumedang menjadi salah satu daerah yang cukup progresif dalam mengembangkan platform pelayanan digital melalui website bernama Tahu Sumedang (Tanggap, Humanis, dan Unggul). Website ini dirancang sebagai sistem terpadu yang dapat melayani berbagai kebutuhan administrasi masyarakat secara daring. Melalui satu pintu, masyarakat dapat mengakses layanan kependudukan, sosial, pengaduan, hingga pelacakan status dokumen yang diajukan. Hal ini menjadikan Tahu Sumedang sebagai representasi dari upaya pemerintah daerah dalam mengimplementasikan pelayanan publik berbasis teknologi.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang lebih praktis dan mobile, inovasi tersebut kemudian dikembangkan lebih lanjut menjadi aplikasi Tahu Sumedang berbasis mobile, yang dibuat dan dikelola oleh Bidang Informatika Diskominfoanditik Kabupaten Sumedang sejak tahun 2022. Aplikasi ini diharapkan mampu menjadi pusat integrasi seluruh layanan perangkat daerah, sehingga masyarakat tidak perlu mengakses banyak aplikasi atau datang secara langsung ke kantor pelayanan. Cukup melalui satu platform, berbagai layanan diharapkan dapat diakses secara mudah, cepat, dan terstandarisasi. Diskominfoanditik Kabupaten Sumedang telah meluncurkan aplikasi Tahu Sumedang, sebuah *Super App* yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform digital yang mudah diakses. Aplikasi ini dirancang untuk mengoptimalkan pelayanan publik dengan mempermudah akses layanan dan meningkatkan efisiensi operasional pemerintahan.



Gambar 1. Tampilan Awal Tahu Sumedang

Sumber : <https://tahu.sumedangkab.go.id>



Gambar 2. Tampilan Dashboard Tahu Sumedang

Sumber : <https://tahu.sumedangkab.go.id/dashboard>

Suatu program memiliki sifat yang dinamis, karena selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta kebutuhan masyarakat. Perubahan-perubahan dan perkembangan kebutuhan tersebut menuntut adanya penelitian dan evaluasi agar program dapat disesuaikan dengan perkembangan dan tuntutan perubahan tersebut. Tidak hanya itu, tetapi kelayakan program juga harus dievaluasi, sehingga dapat diputuskan apakah program tersebut dapat dilanjutkan atau tidak, atau mungkin diganti dengan program yang baru. Begitu pula dengan program Tahu Sumedang. Sebagai aplikasi layanan digital, program ini perlu terus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Karena itu, evaluasi penting dilakukan untuk melihat sejauh mana aplikasi ini sudah mencapai tujuan awalnya, baik dari sisi efektivitas layanan, tingkat pemanfaatan oleh masyarakat, maupun kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Karena aplikasi Tahu Sumedang sudah berjalan cukup lama, tentu perlu dilihat lagi bagaimana perkembangan dan hasilnya sejauh ini. Evaluasi penting dilakukan untuk mengetahui apakah aplikasi ini benar-benar digunakan masyarakat, apakah fiturnya bekerja dengan baik, dan apakah sudah membantu memperbaiki pelayanan publik seperti yang direncanakan. Dengan melakukan evaluasi, pemerintah bisa melihat bagian

mana yang sudah efektif dan bagian mana yang masih perlu diperbaiki, sehingga aplikasi ini tetap relevan dan terus berkembang mengikuti kebutuhan pengguna.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa evaluasi program Tahu Sumedang dalam meningkatkan pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikasi sebagai berikut:

1. Kinerja aplikasi Tahu Sumedang masih memerlukan peningkatan, yang ditunjukkan oleh munculnya error pada sistem, lambatnya respon aplikasi, serta tampilan antarmuka yang belum sepenuhnya responsif pada berbagai perangkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program secara teknis belum berjalan optimal, sehingga berpotensi menghambat kenyamanan pengguna dan menurunkan kualitas pelayanan publik berbasis digital yang diharapkan.
2. Beberapa aspek pelayanan dalam aplikasi Tahu Sumedang masih perlu ditingkatkan, terutama karena tidak seluruh fitur layanan yang direncanakan telah tersedia atau berfungsi secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa desain program belum sepenuhnya terealisasi dalam implementasi, sehingga tujuan integrasi layanan publik melalui satu platform digital belum tercapai secara maksimal dan masih memerlukan penyempurnaan.
3. Pemanfaatan aplikasi Tahu Sumedang oleh masyarakat masih tergolong rendah. Berdasarkan hasil kuesioner, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat telah mengetahui keberadaan aplikasi, namun belum banyak yang menggunakannya secara aktif. Kondisi ini menunjukkan bahwa dampak program terhadap peningkatan pelayanan publik belum optimal, serta mengindikasikan perlunya peningkatan sosialisasi, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital tersebut.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggali, memahami, dan menginterpretasikan fenomena sosial secara mendalam. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian dilakukan langsung pada situasi yang berlangsung secara alami tanpa rekayasa, sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.

Metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis. (Sugiyono 2022)

Teknik yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian adalah dengan menggunakan *purposive sampling*. Menurut Nasution (2023) "*Purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan". Oleh karena itu, subjek penelitian dipilih dari para pelaksana yang memiliki kewenangan, informasi relevan, serta pemahaman mendalam mengenai aspek-aspek yang hendak dikaji. Pemilihan ini diharapkan dapat membantu peneliti memperoleh gambaran yang akurat mengenai situasi penelitian. Sehingga dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang yang dituangkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Subjek Penelitian

No	Unsur	Jumlah
1.	Kepala Bidang Informatika	1
2.	Bidang Analisis Sistem Informasi dan Jaringan	1
3.	Pranata Komputer	1
Jumlah		3

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2013) sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan
2. Studi Lapangan
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Dokumentasi
 - d. Triangulasi/gabungan

Sugiyono (2013) menjelaskan dalam pengujian keabsahan data pada penelitian kualitatif meliputi sebagai berikut :

- 1 Uji Kredibilitas (*Credibility*)
- 2 Uji Transferabilitas (*Transferability*)
- 3 Uji Dependabilitas (*Dependability*)
- 4 Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Program Tahu Sumedang dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dilakukan untuk menilai sejauh mana program tersebut berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat bagi masyarakat. Seperti halnya dalam teori yang dikemukakan oleh Muhandika, Ambiyar (2019), yang mengemukakan bahwa Evaluasi program merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya suatu program yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan terkait dengan program.

Evaluasi program proses sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menilai informasi mengenai pelaksanaan suatu program. Informasi yang diperoleh digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, baik untuk menentukan keberlanjutan, perbaikan, maupun efektivitas program tersebut. Evaluasi dilakukan secara ilmiah, menyeluruh, dan berkelanjutan untuk menjamin mutu program berdasarkan kriteria tertentu.

Dalam pelaksanaannya, Program Tahu Sumedang sebagai program pelayanan publik berbasis digital memerlukan penilaian yang komprehensif untuk mengetahui sejauh mana program tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Evaluasi tidak hanya dimaksudkan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan program, tetapi juga untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Tahu Sumedang.

Untuk mengetahui evaluasi program Tahu Sumedang di Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang saat ini, peneliti menggunakan 5 dimensi evaluasi program menurut Muhandika, Ambiyar (2019), sebagai berikut :

1. Kebutuhan;
2. Konseptualisasi Program dan desain;
3. Pelaksanaan program;
4. Dampak program;
5. Efisiensi program;

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil keseluruhan Evaluasi Program Tahu Sumedang dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang, sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Penelitian

No	Dimensi	Indikator	Kesimpulan
1.	Kebutuhan	a. Program sesuai kebutuhan masyarakat	Diskominfoandistik Kabupaten Sumedang memastikan kesesuaian program Tahu Sumedang dengan kebutuhan masyarakat melalui pengembangan aplikasi, dukungan pelayanan perizinan di MPP, serta evaluasi rutin dengan mengumpulkan feedback pengguna. Pelayanan difokuskan pada layanan kependudukan dan masukan yang diterima digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan.
		b. Permasalahan awal teridentifikasi dengan tepat	Permasalahan awal layanan antar dinas yang masih terpisah dan sulit diakses mendorong dibutuhkannya satu pintu layanan. Dari kebutuhan tersebut dikembangkan aplikasi Tahu Sumedang sebagai wadah layanan terpadu berbasis digital yang memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan dalam satu tempat, terutama bagi generasi muda yang lebih menyukai pelayanan secara online.

No	Dimensi	Indikator	Kesimpulan
2.	Konseptualisasi Program dan Desain	a. Program memiliki desain yang jelas	Pelaksana memahami alur dan fitur aplikasi karena digunakan langsung dalam pelayanan dan dipelajari sebelum serta selama bertugas. Desain program dinilai cukup dipahami oleh pelaksana dan pengguna di MPP, meskipun pemahaman masyarakat di wilayah yang lebih jauh belum dapat dipastikan. Aplikasi Tahu Sumedang dinilai mudah dipahami, terlihat dari banyaknya pengajuan dan jumlah pengguna baru yang terus bertambah.
		b. Tujuan dan output terukur	Program Tahu Sumedang dirancang berkelanjutan melalui integrasi berbagai aplikasi layanan menjadi satu aplikasi utama. Tujuan dan output program dipantau melalui dashboard layanan, sedangkan keberhasilan dan keberlanjutan diukur oleh dinas terkait melalui data layanan, IKM, QPI, kepuasan masyarakat, serta kinerja pegawai.
3.	Pelaksanaan Program	a. Program berjalan sesuai rencana	Pelaksanaan program Tahu Sumedang berjalan sesuai rencana awal dan timeline yang telah ditetapkan, namun beberapa pengembangan fitur dan implementasi layanan masih mengalami keterlambatan. Keterlambatan tersebut disebabkan oleh proses integrasi sistem, keterbatasan tim, serta monitoring timeline yang belum formal.
		b. SDM dan fasilitas memadai	SDM pelaksana dinilai cukup memadai dan mampu menangani kendala teknis, namun masih menghadapi keterbatasan pada fasilitas dan kapasitas server serta penempatan SDM. Kendala infrastruktur dan jaringan menyebabkan kinerja aplikasi belum optimal, sehingga beberapa fitur masih perlu diperbaiki dan dukungan infrastruktur terus diupayakan melalui koordinasi dengan pihak terkait.
4.	Dampak Program	a. Program meningkatkan kualitas layanan publik	Aplikasi Tahu Sumedang menyediakan layanan publik berbasis mobile yang memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mendaftar layanan. Namun, kualitas pelayanan tetap bergantung pada masing-masing dinas sebagai pemberi layanan, karena Diskominfo hanya berperan sebagai penyedia pintu akses. Proses pengajuan dapat dilakukan kapan saja, meskipun pelaksanaannya tetap mengikuti hari kerja.
		b. Memberikan manfaat bagi masyarakat	Aplikasi Tahu Sumedang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik secara online tanpa harus datang langsung dan antre. Layanan dapat diakses dari rumah sehingga menghemat waktu dan biaya, serta sangat membantu terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh karena akses menjadi lebih cepat dan praktis.
5.	Efisiensi Program	a. Pemanfaatan sumber daya optimal	Pemanfaatan sumber daya dalam pelaksanaan program Tahu Sumedang telah berjalan dengan dukungan kerja sama pegawai sehingga program tetap berjalan sesuai tujuan. Namun,

No	Dimensi	Indikator	Kesimpulan
			pemanfaatan sumber daya program belum optimal karena jumlah pengguna aplikasi masih relatif rendah dibandingkan total penduduk, yang dipengaruhi oleh kebutuhan layanan yang tidak muncul setiap waktu. Pengelolaan aplikasi dinilai cukup baik, meskipun masih menghadapi kendala gangguan jaringan dari PDN yang sulit ditangani secara langsung.
		b. Perbandingan sumber daya optimal	Program Tahu Sumedang dinilai efisien karena dikembangkan secara internal oleh Diskominfo tanpa anggaran khusus, dengan biaya operasional yang minimal. Tidak adanya biaya hosting, lisensi, maupun server berbayar membuat aplikasi mampu mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu aplikasi dengan pengeluaran yang relatif kecil, meskipun belum terdapat rencana pengembangan baru.

Sumber : Penelitian 2025

Berdasarkan tabel di atas dalam evaluasi program Tahu Sumedang di Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang yang sudah dilakukan masih belum baik. Karena masih terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki dalam proses evaluasi program Tahu Sumedang, akan tetapi terdapat aspek yang telah terpenuhi dalam evaluasi program Tahu Sumedang di Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang.

Program sesuai kebutuhan masyarakat dari dimensi kebutuhan menunjukkan hasil yang baik dalam aspek kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang mudah diakses, cepat, dan terintegrasi. Menurut penelitian Ridzakiy et al. (2026) yang menyatakan bahwa aplikasi Tahu Sumedang menyediakan berbagai informasi layanan publik, mulai dari kependudukan, UMKM, kesehatan, hingga pariwisata Informasi yang disajikan relatif relevan dengan kebutuhan masyarakat dan mendukung transparansi pemerintahan daerah. Hal ini menunjukkan bahwa program Tahu Sumedang dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik.

Selanjutnya dalam aspek Permasalahan awal teridentifikasi dengan tepat pun baik karena aplikasi Tahu Sumedang lahir dari kondisi pelayanan publik yang sebelumnya masih terpisah antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan sulit diakses oleh masyarakat. Permasalahan tersebut kemudian direspons melalui pengembangan layanan satu pintu berbasis digital yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu aplikasi, sehingga hal ini sejalan pendapat Menurut Dunn (2003) dalam Engkus (2022) menyatakan bahwa : Model kebijakan diartikan sebagai representasi sederhana mengenai aspek-aspek yang terpilih dari suatu kondisi masalah yang disusun untuk tujuan-tujuan tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi Tahu sumedang pada aspek permasalahan awal teridentifikasi dilakukan secara sistematis.

Selanjutnya untuk dimensi Konseptualisasi Program dan Desain ada aspek yang belum terpenuhi yaitu Program memiliki desain yang jelas, dikatakan bahwa aplikasi tahu sumedang dirancang dengan alur layanan dan fitur yang relatif mudah dipahami oleh pelaksana maupun pengguna, khususnya di lingkungan mal pelayanan publik (mpp). Para pelaksana memahami penggunaan aplikasi karena telah mempelajarinya sebelum dan selama bertugas, serta menggunakannya secara langsung dalam proses pelayanan. Desain aplikasi dinilai belum komunikatif dan fungsional, tercermin dari meningkatnya jumlah pengajuan layanan dan bertambahnya pengguna baru. Namun demikian, pemahaman masyarakat di wilayah yang lebih jauh dari pusat pelayanan belum dapat dipastikan sepenuhnya, sehingga masih diperlukan penguatan sosialisasi agar desain program dapat dipahami secara merata. Sehingga hal ini sejalan menurut Prakasa et al. (2023) mengatakan bahwa konseptualisasi program dan desain sebagai berikut : Evaluasi pengalaman pengguna dan perbaikan antarmuka diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan digital, terutama terkait usability, alur penggunaan, dan kejelasan informasi kepada pengguna. Hal ini perlunya perbaikan antarmuka dan penguatan sosialisasi layanan digital.

Kemudian dalam Tujuan dan output terukur menunjukkan hasil baik karena program tahu sumedang dirancang secara berkelanjutan melalui integrasi berbagai aplikasi layanan ke dalam satu aplikasi utama. Tujuan program diarahkan pada peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, sementara output program dapat dipantau melalui dashboard layanan. Keberhasilan dan keberlanjutan program diukur menggunakan berbagai instrumen, seperti data layanan, indeks kepuasan masyarakat (ikm), *quality performance indicator* (qpi), tingkat kepuasan masyarakat, serta kinerja pegawai. Sehingga sejalan dengan pendapat Muhardika, Ambiyar (2019) menyatakan bahwa : Memperkuat desain program, karena hasil evaluasi program dapat

mengartikulasikan tujuan dan sasaran program berdasarkan komponen-komponen yang telah dievaluasi. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan dan output dilakukan secara jelas dan terukur sesuai sasaran yang ditetapkan.

Kemudian untuk dimensi Pelaksanaan Program menunjukkan hasil belum baik, dalam aspek Program berjalan sesuai rencana karena program telah berjalan, pelaksanaan teknisnya masih memerlukan penguatan agar sesuai sepenuhnya dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan dengan penelitian menurut Situmorang, Damanik, dan Darmansyah (2025), menyatakan bahwa : Monitoring dan evaluasi memiliki peran strategis dalam memastikan pelaksanaan kebijakan berjalan sesuai rencana dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karena mekanisme ini memungkinkan pengidentifikasian hambatan sejak dini dan upaya perbaikan yang tepat. Pelaksanaan Program dalam evaluasi diperlukan penguatan monitoring dan evaluasi agar dapat diidentifikasi dan diperbaiki secara tepat sesuai tujuan program.

Dalam aspek SDM dan fasilitas memadai belum baik karena pelaksanaan program masih menghadapi keterbatasan fasilitas, terutama pada kapasitas server, infrastruktur jaringan, serta penempatan SDM yang belum sepenuhnya ideal. Kendala infrastruktur tersebut berdampak pada kinerja aplikasi yang belum optimal, sehingga beberapa fitur masih memerlukan perbaikan dan pengembangan lanjutan. sejalan dengan penelitian menurut Salamet dan Heru (2021) yang menyatakan bahwa: Sumber Daya Manusia merupakan faktor utama dalam pelaksanaan pelayanan public. Sikap psegawai dalam memberikan pelayanan mempengaruhi kenyamanan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Sikap seseorang dipengaruhi oleh factor dari dalam diri pegawai itu sendiri dan factor lingkungan.

Selanjutnya untuk dimensi Dampak Program menunjukkan hasil yang baik yang mana dalam aspek Program meningkatkan kualitas layanan publik berupa tersedianya layanan publik berbasis mobile yang memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mendaftarkan layanan. Sejalan dengan penelitian menurut Van Meter dan Van Hom dalam penelitian Rizqi et al. (2025), menyatakan “Tingkat keberhasilan dapat dilihat dari ukuran dan sasaran kebijakan. Dimana, para pelaksana perlu untuk menegaskan adanya standar dan sasaran kebijakan yang perlu dicapai. Hal ini dikarenakan, suatu kinerja implimentasi kebijakan merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran kebijakan tersebut”.

Kemudian dalam aspek Memberikan manfaat bagi masyarakat baik dengan berupa kemudahan akses layanan publik secara online tanpa harus datang langsung dan mengantre di kantor pelayanan. Sejalan dengan penelitian menurut Zein, Anggraini, dan Malau (2025), Digitalisasi signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan publik, antara lain melalui pengurangan biaya operasional, percepatan alur layanan, dan peningkatan akurasi proses layanan. Hal tersebut mengakibatkan akses layanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien.

Dalam dimensi terakhir, dimensi Efisiensi Program menunjukkan hasil yang belum baik, dalam aspek Pemanfaatan sumber daya optimal masih terdapat pemanfaatan sumber daya tersebut belum sepenuhnya optimal karena jumlah pengguna aplikasi masih relatif rendah dibandingkan dengan total jumlah penduduk Kabupaten Sumedang. Kondisi ini dipengaruhi oleh kebutuhan layanan masyarakat yang tidak muncul secara terus-menerus, serta kendala teknis seperti gangguan jaringan dari Pusat Data Nasional (PDN) yang tidak dapat ditangani secara langsung oleh pengelola daerah. Sehingga sejalan dengan pendapat menurut Yungkul (2025) menyatakan bahwa : Pemanfaatan sumber daya dalam pelayanan publik dikatakan optimal apabila sumber daya yang tersedia mampu dimanfaatkan secara efisien dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, meskipun tanpa penambahan sumber daya yang besar.

Dan aspek Perbandingan sumber daya optimal menunjukkan hasil baik karena aplikasi ini dikembangkan secara internal oleh Diskominfo sanditik tanpa anggaran khusus, sehingga biaya yang dikeluarkan sangat minimal. Tidak adanya biaya tambahan untuk *hosting*, lisensi, maupun server berbayar memungkinkan aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform dengan pengeluaran yang relatif kecil. Meskipun hasil yang dicapai belum sepenuhnya maksimal dari sisi jumlah pengguna, namun dari sisi biaya dan pemanfaatan sumber daya, program ini mampu menghasilkan manfaat pelayanan publik yang signifikan. Sehingga sejalan dengan penelitian menurut Yungkul (2025) menyatakan Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik mempercepat proses pelayanan, mengurangi birokrasi, serta meningkatkan efisiensi layanan dengan biaya operasional yang lebih rendah.

4. KESIMPULAN

Evaluasi Program Tahu Sumedang dalam meningkatkan pelayanan publik menunjukkan bahwa pelaksanaan evaluasi program belum dilakukan secara terencana, sistematis, dan berkelanjutan. Evaluasi masih bersifat insidental dan dilakukan ketika terdapat permasalahan teknis atau adanya arahan dari pimpinan. Selain itu, belum terdapat tim evaluator khusus yang secara formal bertanggung jawab terhadap pelaksanaan evaluasi program. Keterbatasan anggaran juga menjadi faktor utama, karena tidak adanya alokasi anggaran khusus untuk pembuatan, pengembangan, pengelolaan, maupun evaluasi Tahu Sumedang. Kondisi ini berdampak pada keterbatasan pengembangan fitur, pemeliharaan sistem, serta pemanfaatan hasil evaluasi sebagai dasar

perbaikan program. Di sisi lain, pemanfaatan Tahu Sumedang oleh masyarakat masih belum maksimal akibat keterbatasan sosialisasi, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fitur, serta masih ditemukannya kendala teknis dalam penggunaan.

Faktor penghambat dalam evaluasi Program Tahu Sumedang meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan evaluasi, keterbatasan waktu, serta tidak tersedianya anggaran khusus untuk mendukung kegiatan evaluasi program. Selain itu, hasil evaluasi yang telah dilakukan umumnya belum terdokumentasi secara tertulis dan sistematis, sehingga belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan perbaikan program. Faktor penghambat lainnya adalah rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan Tahu Sumedang sebagai sarana pelayanan publik, serta adanya kendala teknis aplikasi yang berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepercayaan pengguna.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam evaluasi Program Tahu Sumedang antara lain dengan melakukan perbaikan dan pengembangan aplikasi secara bertahap sesuai dengan kemampuan sumber daya yang tersedia, meningkatkan koordinasi dan komunikasi internal antarbidang dan perangkat daerah, serta menyesuaikan pelaksanaan evaluasi dengan kondisi di lapangan. Selain itu, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatan Aplikasi Tahu Sumedang dapat lebih optimal, serta penguatan komitmen pimpinan dalam mendukung keberlanjutan program. Ke depan, evaluasi Program Aplikasi Tahu Sumedang perlu dilaksanakan secara lebih terencana, terdokumentasi, dan berkelanjutan agar hasil evaluasi dapat dimanfaatkan secara maksimal sebagai dasar perbaikan program dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sumedang.

REFERENCES

- Engkus, H., dan M. Si. 2022. *Kebijakan Publik (Konsep, Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi Serta Perubahan)*. Bekasi.
- Muhardika, Ambiyar. 2019. *Metodologi Penelitian Evaluasi Program*. Pertama. Bandung: ALFABETA.
- Nasution, Abdul Fattah. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Pertama. diedit oleh M. Albina. Bandung: Cv. Harfa creative.
- Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Sumedang Nomor 15 Tahun 2021 tentang Masterplan Transformasi Digital Menuju Sumedang Happy Digital Region
- Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Prakasa, Rivo Dimas, Satrio Hadi Wijoyo, Intan Sartika, dan Eris Maghfiroh. 2023. "Evaluasi dan Perbaikan Desain Pengalaman Pengguna Aplikasi Pelayanan Publik Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi menggunakan Pendekatan Human Centered Design." 7(2).
- Ridzakiy, Muhammad Fathoni, Muhammad Hudzaifah, M. Haidar Hafizh Daniar, Mohamad Davit, dan Triandi Priatna. 2026. "Transformasi Birokrasi Digital: Analisis Efektivitas Super App Tahu Sumedang dalam Akselerasi SPBE di Kabupaten Sumedang." 2:52-63.
- Rizqi, Masykurotur, Aji Putri, Muhammad Emir Al-azkiya, dan Bambang Dewanto. 2025. "Evaluasi Implementasi Program Rumanis Datang Si Kumis Hilang sebagai Upaya Mengatasi Kemiskinan Ekstrem di Kabupaten Wonogiri." 2024(2):175-95.
- Salamet, Hariyanto, dan Susilo Dwi Heru. 2021. "Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek." *Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* XIV:307-27. <https://journal.unita.ac.id/index.php/publiciana/article/download/369/321/?utm>
- Situmorang, Mela Safitri, Aulia Sari Damanik, dan Tengku Darmansyah. 2025. "Efektivitas Monitoring dan Evaluasi dalam Implementasi Kebijakan Pendidikan : Pendekatan dan Tantangan." 3.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 19 ed. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Ketiga. diedit oleh Sofia Yustiani Suryandari. Bandung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Yungkul. 2025. "Optimalisasi Sistem Administrasi Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintahan di Era Digital." 6(7).
- Zein, Ahmad Wahyudi, Dini Anggraini, dan Rifauziah Arni Malau. 2025. "Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik : Studi Ekonomi Publik Digital." 2.