

ARTIKEL

Inovasi Digital pada Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam Mendorong *Open Government**Digital Innovations for Open Government in Sumedang Regency*

OPEN ACCESS

Citation: Nugraha Barsei, A., Aghnia Ghassani, G., Novi Trianita, L., & Adi Nugroho, S. (2023). Inovasi Digital pada Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam Mendorong Open Government. *Matra Pembaruan*. 7(2), 99-110

Received: October 19, 2023

Accepted: November 29, 2023

Published: December 11, 2023

© The Author(s)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Kata Kunci: Inovasi digital, WA KEPO, *Command Center*, *Simpati*, *Open govenment*.

Keywords: *Digital innovation, Wa KEPO, Command Center, Simpati, Open government.*

Adhityo Nugraha Barsei ^{ID 1}, Ghina Aghnia Ghassani ^{ID 2}, Linda Novi Trianita ^{ID 3}, Setiyatmo Adi Nugroho ^{ID 4}

^{1,2,3,4} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia, Depok, Indonesia.

✉ tyobarsei92@gmail.com

Abstrak: Kabupaten Sumedang merupakan salah satu Pemerintah Daerah yang memiliki komitmen tinggi melakukan inovasi layanan digital. Namun, inovasi layanan digital yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Sumedang (Pemkab Sumedang) belum pernah ditinjau dari perspektif open government. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan inovasi digital unggulan dan sejauh mana inovasi tersebut telah mendorong terwujudnya *open government*. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus melalui wawancara dan studi dokumentasi. Kemudian data tersebut dianalisis dengan menyederhanakan data, menyusun data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Sumedang tidak hanya mampu melakukan inovasi digital. Melalui layanan digital unggulan, Kabupaten Sumedang telah mampu mewujudkan transparansi dalam penyediaan informasi dan kinerja daerah, partisipasi dalam pelayanan publik, dan kolaborasi dalam penanganan stunting. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah lainnya yang ingin mewujudkan *open government* melalui inovasi digital.

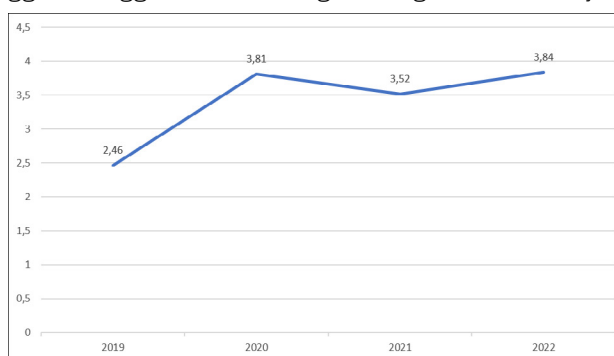
Abstract: *Sumedang Regency is one of the Regional Governments that has a high commitment in innovating digital services. However, digital service innovations carried out by the Sumedang Regency Government have never been reviewed from an open government perspective. This research aims to explain superior digital innovations and how far these innovations have encouraged the realization of open government. This research uses a case study approach through interviews and documentation studies. Then the data is analyzed by simplifying the data, compiling the data, and drawing conclusions. The research results show Sumedang Regency is not only capable of innovating digital. Through superior digital services, Sumedang Regency has been able to realize transparency in information and regional performance, participation in public services, and collaboration in handling stunting. These findings can be a reference for other regional governments who want to realize open government through digital innovation.*

I. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan adanya Pandemi COVID-19 telah menuntut pemerintah untuk mentransformasi layanannya (Osman et al., 2019; Rahman, 2023). Hal ini menimbulkan tingginya keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Nadaa & Priyanti, 2023). Pemerintah perlu melakukan inovasi digital dan penyederhanaan layanan publik (Suhendra, 2018) sesuai dengan perkembangan teknologi informasi (Sofianto, 2019). Inovasi dilakukan pemerintah untuk memberikan kemudahan sehingga layanan publik semakin memiliki nilai kemanfaatan (Syarifah et al., 2022).

Kabupaten Sumedang merupakan salah satu pemerintah daerah yang terbukti unggul dalam inovasi-inovasi layanan digital (Wijaya, 2023b) dan penyederhanaan pelayanan publik. Berkat komitmen kepala daerah dan kolaborasinya, Kabupaten Sumedang meraih indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terbaik nasional dalam tiga tahun terakhir (Kemenpanrb, 2021, 2023). Artinya, Pemkab Sumedang bersungguh-sungguh dalam mengembangkan inovasi layanan digital.

Grafik 1. Indeks SPBE Kabupaten Sumedang, 2019-2022.



Sumber: (Kemenpanrb, 2021, 2023; Wijaya, 2023b)

Tidak hanya dukungan kepala daerah dan kolaborasi, inovasi digital di Kabupaten Sumedang didorong oleh kebijakan *Master Plan Smart City* yang terdiri atas dua buku yakni *Master Plan Smart City* Kabupaten Sumedang dan *Master Plan Transformasi Digital Menuju Sumedang Happy Digital Region* (Yuniawati et al., 2023). Oleh karena itu, inovasi digital yang dilakukan oleh Pemkab Sumedang sudah diakui secara nasional dan beberapa tahun terakhir menjadi *benchmark* bagi pemerintah daerah lainnya dalam digitalisasi layanan.

Penelitian mengenai inovasi digital Kabupaten Sumedang telah banyak dilakukan. Penelitian Muliawaty & Hendryawan (2020) tentang Peranan *E-Government* dalam Pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sumedang menunjukkan bahwa adanya inovasi digital dalam bentuk penyatuan layanan perizinan dan non perizinan sehingga telah meningkatkan transparansi dan kemudahan akses masyarakat. Penelitian serupa dari Ristiani (2020) tentang bahwa MPP telah mereformasi administrasi; penyederhanaan birokrasi; dan penggunaan data tunggal yang terintegrasi. Sementara itu, penelitian dari Salshabilla & Wahyuni (2022); Yuniawati et al (2023) mengenai city branding Kabupaten Sumedang menemukan bahwa peran inovasi layanan digital dapat mendorong upaya image city yang efektif. Kemudian penelitian dari Cahyana (2023) mengenai layanan SPBE Kabupaten Sumedang menyimpulkan bahwa SPBE Kabupaten Sumedang telah melewati fase interaktif menuju fase transaksional seperti aplikasi Tahu Sumedang yang menyediakan fitur transaksi pelayanan publik.

Meskipun telah banyak dilakukan penelitian mengenai inovasi digital di Kabupaten Sumedang, penelitian yang dilakukan selama ini hanya berfokus pada tingkat kematangan, strategi, dan kaitannya terhadap restrukturisasi dan penyederhanaan birokrasi. Inovasi digital yang dilakukan Pemkab Sumedang belum pernah ditinjau dari perspektif *Open Government* (selanjutnya disingkat *OG*). Perspektif ini penting untuk dikaji, karena: (1) Seiring dengan perubahan paradigma *New Public Management* ke *New Public Service* yang mengedepankan kepuasan layanan dan hak akses informasi bagi warga negara (Denhardt & Denhardt, 2007; Mahpudin, 2022); (2) Adopsi inovasi digital yang dilakukan oleh pemerintah secara luas dan masif (Abu-Shanab, 2015a);

dan (3) Inovasi digital telah mendorong pemerintah lebih terbuka dalam penyediaan informasi dan komunikasi (De Blasio & Sorice, 2016) serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik (Basuki et al., 2018). Ada tiga aspek penting dalam OG, yaitu transparansi, partisipasi, dan kolaborasi (Abu-Shanab, 2015b), perspektif ini telah meningkatkan kualitas pelayanan, partisipasi, dan kepercayaan publik (Abu-Shanab, 2015a).

Dari ulasan di atas dapat dikatakan bahwa masih terdapat gap antara penelitian-penelitian terdahulu. Sehingga, inovasi digital yang telah dibangun dan diimplementasikan Kabupaten Sumedang dari 2019-2023 perlu dikaji untuk melihat sejauh mana inovasi digital tersebut telah mendorong terwujudnya OG (transparansi, partisipasi, dan kolaborasi). Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk menjawab pertanyaan: apa saja inovasi digital yang menjadi layanan unggulan dan sejauh mana layanan unggulan Kabupaten Sumedang tersebut mendorong terwujudnya OG? Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan inovasi digital unggulan dan sejauh mana inovasi tersebut telah mendorong terwujudnya OG. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mengembangkan konsep inovasi digital dan OG di level pemerintah daerah dan menjadi acuan bagi pemerintah daerah lainnya yang ingin mewujudkan OG melalui inovasi digital.

II. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus di Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Pendekatan studi kasus dipilih untuk memahami dan mengeksplorasi makna dari suatu wilayah atau karakteristik tertentu (Creswell & Creswell, 2018). Kabupaten Sumedang dipilih dengan pertimbangan: (1) meraih indeks SPBE Terbaik nasional dalam 3 tahun terakhir; (2) menjadi benchmarking dalam melakukan inovasi layanan digital bagi pemerintah daerah di Indonesia; (3) memiliki layanan-layanan unggulan yang telah terintegrasi.

Penelitian dilakukan terhadap informan yang memiliki pengetahuan mengenai inovasi-inovasi layanan digital unggulan serta penerapannya dalam aspek transparansi, partisipasi dan kolaborasi, yaitu Dinas Komunikasi Informatika, Persandian, dan Statistik (Diskominfosanditik) Kabupaten Sumedang. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dengan dua orang informan, yaitu: Sekretaris Diskominfosanditik dan Kepala Seksi Bidang Informatika (data primer), video siniar Bupati dan Sekretaris Daerah Kabupaten Sumedang, dan studi literatur (sekunder). Data tersebut dianalisis dengan 3 tahap, yaitu memilih dan menyederhanakan data, menyusun data, dan menarik kesimpulan (Miles et al., 2014). Validasi hasil penelitian dilakukan dengan pakar administrasi publik/kebijakan publik dari Universitas Indonesia dan melakukan penelusuran literatur yang mendukung temuan penelitian ini.

III. Hasil dan Pembahasan

III.1. Inovasi Digital Unggulan Kabupaten Sumedang

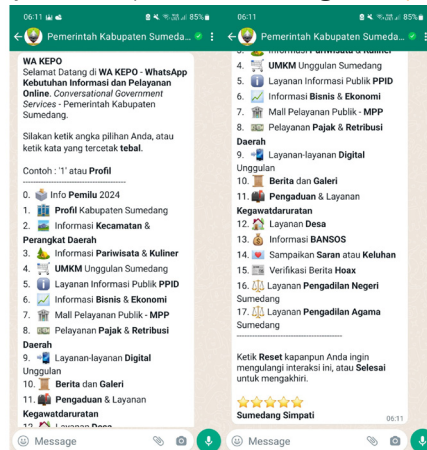
Terdapat tiga layanan unggulan Kabupaten Sumedang yang telah dirasakan manfaatnya baik oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) maupun masyarakat Kabupaten Sumedang, antara lain: manfaat WA KEPO dalam menyediakan layanan administrasi umum dan layanan interaktif seperti informasi, pengaduan, kritik, dan saran (Humpro, 2021; Sumedangkab, 2023), *Command Center* memudahkan pengambilan keputusan dan tersedianya layanan kinerja OPD yang efektif dan efisien (Kusnaedi, 2022), dan layanan SIMPATI berbasis data driven yang telah memudahkan pendataan dan implementasi penanganan *stunting* secara tepat (Arief et al., 2023).

III.1.1. WA KEPO

WA KEPO merupakan singkatan dari Whatsapp Kebutuhan Informasi dan Kebutuhan Online. Layanan ini dapat diakses oleh masyarakat Sumedang dan di luar Sumedang dimana saja dan kapan saja menggunakan aplikasi Whatsapp (Sumedangkab, 2023). Sekretaris Diskominfosanditik mengatakan bahwa inovasi ini dilatarbelakangi oleh

kondisi pandemi yang menghambat pelayanan dan keinginan pimpinan daerah untuk memfasilitasi masyarakat untuk berinteraksi, dan mengakses informasi dengan mudah. WA KEPO resmi diluncurkan pada 15 Juli 2021. Dengan WA KEPO, masyarakat dapat mengakses informasi layanan pemerintahan, pariwisata, kuliner, layanan publik, berita/*event* terkini, potensi desa, bahkan masyarakat juga bisa menyampaikan ide dan gagasan untuk kemajuan Kabupaten Sumedang (Humpro, 2021).

Gambar 1. Menu Utama Layanan WA KEPO.



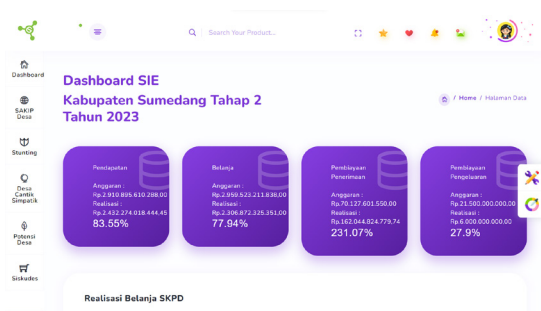
Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

Wawancara dengan Sekretaris Diskominfo sanditik mengatakan bahwa informasi yang disediakan WA KEPO telah membantu masyarakat maupun Pemkab Sumedang dalam mengakses informasi dan layanan administrasi. Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa terdapat tiga kategori layanan yang dapat dimanfaatkan, yaitu: (1) layanan informasi umum seperti pariwisata, kuliner, UMKM, bisnis dan ekonomi, pajak dan retribusi, (2) layanan administrasi seperti informasi bansos, layanan desa, layanan pajak, layanan pengadilan negeri dan agama, (3) layanan komunikasi seperti pengaduan dan *emergency*, saran dan keluhan, dan verifikasi berita HOAX.

III.1.2. Command Center

Command Center adalah inovasi layanan digital Sumedang Satu Data yang mengintegrasikan berbagai data yang dimiliki oleh OPD dan Kecamatan (Khasanah, 2021; Kusnaedi, 2022). Kepala Seksi Bidang Informatika mengatakan bahwa inovasi ini bertujuan untuk memberikan informasi seluas-luasnya mengenai kinerja OPD di Kabupaten Sumedang seperti realisasi APBD, penerimaan pajak, kinerja belanja OPD secara *real time*, dan membantu pimpinan dalam mengelola informasi dan memudahkan pengambilan keputusan. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan informasi seluas-luasnya mengenai kinerja OPD di Kabupaten Sumedang seperti realisasi APBD, penerimaan pajak, kinerja belanja OPD secara *real time*, dan membantu pimpinan dalam mengelola informasi dan memudahkan pengambilan keputusan. Wawancara dengan Sekretaris Diskominfo sanditik mengatakan bahwa inovasi ini dilatarbelakangi oleh sulitnya perolehan informasi daerah karena data terpisah setiap dinas dan memiliki jenis data yang berbeda sehingga proses pengambilan keputusan tidak bisa cepat (Kusnaedi, 2022). *Command Center* secara resmi diluncurkan pada tanggal 23 Februari 2021.

Gambar 2. Dashboard *Command Center* Kabupaten Sumedang.



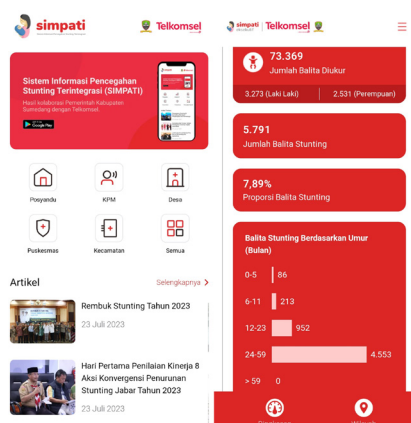
Sumber: <https://cc.sumedangkab.go.id/>

Gambar 2 diatas merupakan tampilan halaman utama command center. Seperti yang telah dijelaskan diatas, command center berisi berbagai data sektoral antar OPD secara real time sehingga dapat diakses dimanapun, kapanpun, dan oleh siapapun. Masyarakat juga dapat mengakses informasi mengenai SAKIP Desa, *Stunting*, kinerja OPD, dan potensi desa.

III.1.3. SIMPATI

SIMPATI (Sistem Pencegahan *Stunting*) merupakan program unggulan Sumedang Digital Region hasil kolaborasi Pemkab Sumedang dengan Telkomsel. Dalam penanggulangan *stunting* di Kabupaten Sumedang (Hiru, 2020). Selain berbasis aplikasi, SIMPATI juga tersedia dalam bentuk *web-based* dan *messaging/conversational*. SIMPATI ini dapat digunakan oleh berbagai pihak sebagai platform komunikasi, seperti kader posyandu yang bertugas melakukan pencatatan pemeriksaan berat badan dan tinggi anak; dan untuk pimpinan daerah, puskesmas, desa dan dinas terkait lainnya untuk mendapatkan laporan terkait dengan data *stunting*. Masyarakat umum dan orang tua juga telah memanfaatkan aplikasi ini untuk melakukan pengecekan status gizi anak (Arief et al., 2023). Wawancara dengan Diskominfo sanditik disampaikan bahwa latar belakang SIMPATI adalah kekhawatiran pemerintah akan tingginya prevalensi *stunting* dan menjadi salah satu lokus prioritas nasional.

Gambar 3 . Dashboard Aplikasi SIMPATI Kabupaten Sumedang.



Sumber: <https://simpati.app/>

Gambar 3 diatas merupakan tampilan dashboard utama dan data statistik pencegahan *stunting* yang dapat diakses oleh masyarakat. Melalui *platform* inilah pimpinan daerah, dinas kesehatan, posyandu, dan kader-kader desa berkomunikasi dan berkolaborasi dalam penanganan *stunting*. Aplikasi ini diluncurkan pada tanggal 31 Februari 2021.

III.2. Perspektif OG

III.2.1. Transaksi

Bupati Sumedang 2018-2023 meraih juara pertama Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2023 kategori bupati yang digelar oleh Komisi Informasi Pusat pada Mei 2023. Penghargaan itu diberikan karena Pemkab Sumedang terus menjadi daerah yang terbuka memberikan informasi kepada masyarakat (Wijaya, 2023a).

Sejak memimpin Kabupaten Sumedang pada September 2018, Bupati Sumedang memprioritaskan keterbukaan informasi. Ia menganggap keterbukaan informasi memunculkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan sehingga meningkatkan kesejahteraan warga. Gagasan yang dianut Bupati Sumedang ini selaras dengan penjelasan Abu-Shanab (2015a); Worthy (2010) bahwa “transparansi dapat menciptakan lingkaran kebajikan peningkatan legitimasi, partisipasi demokratis, dan kepercayaan yang dapat menjadi terobosan yang pada akhirnya membawa perubahan dinamis dalam pemerintahan, politik, dan bahkan ‘bentuk’ suatu bangsa”. Transparansi merupakan salah satu bagian dari upaya mewujudkan OG, selain partisipasi dan kolaborasi.

Meijer (2013) mendefinisikan transparansi sebagai ketersediaan informasi tentang seorang aktor yang memungkinkan aktor lain memantau cara kerja atau kinerja

aktor pertama. Sebagai upaya mewujudkan transparansi publik, Pemkab Sumedang mencantumkan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), APBD, dan Command Center di laman sumedangkab.go.id. Informasi ini juga ditautkan di layanan WA KEPO. Dengan menampilkan SP2D dan APBD, warga bisa memantau dan mengawasi penggunaan anggaran serta kerja-kerja yang telah dilakukan oleh Pemkab Sumedang.

Adapun di *dashboard Command Center* terdapat informasi mengenai besaran anggaran pendapatan, realisasi pendapatan, anggaran belanja, dan realisasi belanja. Per 17 Oktober 2023 misalnya, warga dapat mengetahui realisasi anggaran belanja mencapai Rp 2,95 miliar dan baru terealisasi 66,55 persen. Pemkab Sumedang juga menampilkan secara rinci penyerapan anggaran di masing-masing dinas. Berdasarkan hasil wawancara dengan DiskominfoSanditik, transparansi capaian penyerapan anggaran dapat memotivasi para aparatur Pemkab Sumedang. Sebab, masyarakat dan kepala daerah bisa mengetahui organisasi perangkat daerah mana yang paling cepat penyerapan anggarannya, juga yang paling lambat.

Sebagaimana kuliner terkenal dari daerah itu yang kini dijadikan salah satu jargon Pemkab Sumedang yakni “TAHU SUMEDANG”, transparansi ini sebagai wujud keterbukaan agar pemerintah dan masyarakat tidak ada rahasia sehingga sama-sama tahu. Dengan pelibatan masyarakat sebagai pengawas penggunaan anggaran oleh Pemda, para aparatur bisa termotivasi dan meningkatkan kinerjanya agar tidak ditampilkan di laman atau *dashboard Command Center* sebagai OPD dengan kinerja paling rendah. Dari transparansi data Pemkab Sumedang ini, warga juga bisa melihat jumlah pengunjung MPP tiap bulannya, jumlah perizinan yang terbit, dan jumlah UMKM. Florini (2007) menjelaskan transparansi didefinisikan sebagai sejauh mana pemerintah menyediakan data dan dokumen kepada publik sesuai dengan kebutuhan mereka, di mana mereka kemudian menilai tindakan pemerintah dan meminta pertanggungjawaban atas tindakan mereka.

Perspektif transparansi memiliki dua sisi, yaitu keterbukaan data (ketersediaan informasi) dan akuntabilitas, yang juga bisa dilihat dari program SIMPATI untuk penanganan *stunting*. SIMPATI menjadi katalisator pencegahan *stunting* di Kabupaten Sumedang dalam hal pengumpulan dan pelaporan data balita. Masyarakat dan orang tua dapat menggunakan aplikasi ini untuk pengecekan status gizi anak. Dengan pencatatan data yang mutakhir dan transparan, Dinas Kesehatan dan pihak-pihak terkait bisa memantau sekaligus memetakan anak yang berisiko *stunting* maupun yang tidak. Berdasarkan sebaran wilayah juga dapat terlihat wilayah yang memerlukan intervensi bantuan guna pencegahan risiko *stunting* sehingga programnya tepat sasaran dan akuntabel.

Kulvicki (2021) mengkategorikan arah transparansi ke dalam empat bagian yaitu ke atas, ke bawah, ke luar, dan ke dalam, sehingga bersifat informatif, jelas, dan terpisah. Dia memahami transparansi ke atas, berarti kepala hierarki dapat mengamati perilaku, dan/atau ‘hasil’ bawahan” (Hood & Heald, 2006; Kulvicki, 2021). Mereka yang berada di puncak organisasi dapat melihat apa yang dilakukan oleh pegawai. Heald mendefinisikan transparansi ke bawah yakni ketika ‘yang diperintah’ dapat mengamati perilaku, dan/atau ‘hasil’ dari ‘penguasa/pimpinan’ mereka. Mereka yang berada di tingkat terbawah suatu organisasi dapat melihat apa yang dilakukan oleh mereka yang berada di tingkat atas.

Transparansi ke luar didefinisikan sebagai “ketika bawahan atau agen hierarki dapat mengamati apa yang terjadi ‘di luar’ organisasi. Kemampuan untuk melihat ke luar merupakan hal mendasar bagi kapasitas organisasi untuk memahami habitatnya dan memantau perilaku rekan-rekannya dan/atau pesaingnya” (Hood & Heald, 2006). Mereka yang berada di organisasi dapat melihat konteks eksternal dan perilaku rekan-rekannya. Transparansi ke dalam adalah ketika “orang-orang di luar dapat mengamati apa yang terjadi di dalam organisasi. Transparansi ke dalam mempunyai konotasi pengawasan dan diawasi oleh rekan sejawat (Hood & Heald, 2006).

Sebagaimana kategori transparansi oleh Heald, penerapan transparansi yang dilakukan oleh Pemkab Sumedang mencakup semuanya. Dari menampilkan SP2D, APBD, Command Center, dan SIMPATI, pengawasan akan terjadi dari berbagai arah: atas, bawah, luar, dan dalam. Bupati Sumedang tak hanya mengawasi atau memantau penyerapan anggaran dari tampilan di website, namun juga menggelar rapat rutin tiap

bulan bersama seluruh jajaran OPD. Lima OPD dengan kinerja terbaik per bulannya masing-masing akan mendapatkan sepeda. Sebaliknya, lima OPD dengan kinerja atau penyerapan terbawah akan memperoleh bendera hitam.

Sayangnya, upaya transparansi oleh Pemkab Sumedang ini belum bisa maksimal lantaran sejak dirilis, laman ini hanya diakses sekitar 20 persen dari jumlah penduduk yang sudah bisa menggunakan perangkat komputer/telepon seluler, setelah dikurangi balita dan lansia. Sedangkan untuk pengguna WA KEPO hingga September 2023 telah diakses sebanyak 65.821 kali. Dari data tersebut, yang acap digunakan masyarakat yakni layanan desa. Kualitas informasi sebagai upaya transparansi pemerintah kepada publik yang menurut Abu-Shanab (2015a) harus mencakup kemudahan akses, akurasi, komprehensif, relevan, valid, dan berhubungan dengan waktu diterapkan oleh Pemkab Sumedang dalam SP2D, APBD, SIMPATI, *Command Center*, dan WA KEPO.

III.2.2. Partisipasi

Pengarusutamaan konsep *OG* sebagai kelanjutan pengembangan dari *e-government* yang memfokuskan pada status informasi serta dapat dimanfaatkan untuk perbaikan pelayanan publik yang semakin efisien dan terjangkau (Abu-Shanab, 2015a). Sebagai contoh, pengalaman masyarakat Desa Hegarmanah, Kabupaten Sumedang yang telah mengakses kebutuhan informasi secara online dan memangkas birokrasi pelayanan sekaligus menjadi mudah, cepat, murah, dan praktis (Silaban & Yuningsih, 2023). Dalam mencapai tujuan, *OG directive* mempersyaratkan tiga pilar pedoman utama, yaitu transparansi, partisipasi, serta kolaborasi (Unsworth & Townes, 2012). *OG* merupakan pola baru hubungan antar warga negara dan pemerintah yang mendudukan semua pemangku kepentingan sebagai mitra yang bekerja sama dalam memecahkan permasalahan (UNDESA, 2013). Partisipasi masyarakat merupakan hal bermanfaat untuk memperbesar peluang berhasil dan mereduksi potensi hambatan dalam penerapan kebijakan (Wu & Jung, 2016). Dari sumber yang sama, Nabatchi dan Leighninger menambahkan manfaat partisipasi sebagai pencipta keberadaban; pembentuk komunitas; dan pemecah masalah publik melalui pembuatan kebijakan. Partisipasi berperan sebagai salah satu dimensi untuk mencapai kepuasan publik terhadap pemerintah dalam *OG* (Abu-Shanab, 2015a).

Pertama, inovasi digital WA KEPO diluncurkan untuk menjawab perubahan zaman yang membawa pergeseran perilaku masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Hasil wawancara dengan Diskominfosanditik Kabupaten Sumedang, dipilihnya WhatsApp karena dianggap sangat populer di masyarakat sekaligus memiliki potensi sebagai pintu gerbang aksesibilitas berbagai layanan publik yang terintegrasi. Pada sumber lain, Wakil Bupati Sumedang, H. Erwan Setiawan menuturkan kecenderungan menurunnya tren masyarakat dalam mengakses *website* dan download aplikasi *mobile* untuk menggunakan pelayanan publik, namun media sosial dan *messaging platform* kian dominan digunakan dalam kehidupan sehari-hari (Sumedangkab, 2023). Berdasarkan data Diskominfosanditik, layanan WA KEPO hingga bulan September 2023 telah diakses sebanyak 65.821 kali, dengan 617 pengaduan. Eminensi WA KEPO ini telah mengantarkannya pada predikat Best of The Best di ajang Kompetisi Inovasi Jawa barat (KIJB) 2023 yang digelar oleh Pemprov Jabar (Wijaya, 2023a). Adapun kriteria inovasi dalam KIJB harus memenuhi ketentuan mengenai kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat direplikasi, dan berkelanjutan, sekaligus ketentuan dalam Innovative Government Award (IGA) yang diusung oleh Kementerian Dalam Negeri (BP2D Jabar, 2023).

WA KEPO, merupakan pelayanan *conversational government services* yang dikelola oleh Diskominfosanditik dengan menggunakan chatbots. Miller (2020) mengungkapkan bahwa chatbots mulai dijadikan kebutuhan bagi banyak pemerintah negara bagian, kota, dan kabupaten pada medio 2020 yang dibarengi pandemi Covid-19. Meskipun WA KEPO telah mengadopsinya, ruang komunikasi dua arah dengan petugas terkait tetap disediakan pada kanal pengaduan, layanan kedaruratan, maupun penyampaian saran. Sebagai ilustrasi, melalui WA KEPO, user dapat mengawali dengan mengetikkan “#SIMPATI” yang kemudian akan direspon chatbot dengan sapaan salam dan daftar layanan yang dapat dipilih secara langsung dengan mengetikkan salah satu nomor urut layanan. Pelayanan yang membutuhkan

komunikasi dua arah dengan petugas berwenang telah diakomodasi dalam menu “11. Pengaduan & Layanan Kegawatdaruratan” dan “14. Sampaikan Saran atau Keluhan” (lihat Gambar 1). Secara lebih lanjut, user dapat melanjutkan percakapan melalui whatsapp, surel, maupun media sosial.

Inisiatif keterbukaan data dalam *OG* bertujuan mencapai jumlah sebanyak mungkin pengguna aktif sekaligus memungkinkan pemangku kepentingan berpartisipasi dalam keputusan yang efektif dan efisien (Attard et al., 2015). WA KEPO memfasilitasi partisipasi masyarakat melalui penyampaian pengaduan, keluhan, maupun kegawatdaruratan agar segera ditindaklanjuti oleh pihak berwajib. Syarat pencantuman identitas pada aspirasi WA KEPO dapat memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat, di mana dapat menghindari risiko penyalahgunaan informasi, namun juga berpotensi mengurangi minat dan partisipasi publik dalam menyampaikan aspirasi. Kerahasiaan identitas pelapor serta kebebasan dari ancaman rasa takut harus dijamin karena menjaga kerahasiaan di era teknologi komunikasi massa merupakan tantangan besar (Brewer, 2007).

Jika ditinjau dari aspek partisipasi *OG Flow Model* Abu-Shanab 2015, partisipasi ditunjukkan pada komponen penyajian informasi yang baik; komunikasi terbuka; tersedianya kanal umpan balik; konsultasi; pemberdayaan; pemanfaatan teknologi secara masif; hingga terselenggaranya komunikasi dua arah (Abu-Shanab, 2015a). Konten informasi WA KEPO disajikan interaktif dan aktual sesuai kebutuhan user, dengan tanggung jawab pemutakhirannya pada masing-masing OPD. Inovasi satu nomor layanan WA KEPO juga sebagai upaya disrupti kebiasaan menyimpan banyak nomor telepon penting untuk mengakses pelayanan publik (Nuryama, 2023).

Kedua, inovasi *Command Center* berupa ruangan fisik maupun laman yang dapat diakses oleh semua pihak juga berfungsi sebagai *big data* dan pusat komando Pemkab Sumedang dalam mengambil kebijakan (sumedangkab.go.id, 2022), sekaligus mendukung *brand identity* melalui strategi *city branding* (Yuniawati et al., 2023). Pada wawancara dengan DiskominfoSanditik juga dijelaskan, Pemkab Sumedang, melalui *Command Center* menerapkan konsep peningkatan fungsi kebermanfaatan data sebagai sumber informasi, *insight*, maupun wisdom yang semakin mendukung kinerja pimpinan dalam pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan Chadwick (1979) bahwa pegawai dapat memberikan pengaruh terhadap proses pengambilan keputusan di organisasi tempat mereka bekerja.

Ketiga, aplikasi SIMPATI berperan penting sebagai pendorong pencegahan *stunting* di Kabupaten Sumedang dengan fokus utama pada pengumpulan dan penyajian informasi tentang kondisi gizi anak/balita. Bupati Sumedang, Dony Ahmad Munir, menekankan aplikasi SIMPATI turut berperan dalam penanganan *stunting* di Sumedang, di mana angka prevalensi *stunting* mengalami penurunan signifikan dalam kurun waktu 2018-2022, dari 32,2% menjadi 8,27% (Setkab, 2023). Lebih lanjut, partisipasi pemangku kepentingan serta integrasi *artificial intelligence* (AI) efektif memberikan rekomendasi penanganan *stunting* yang disesuaikan dengan kendala yang dihadapi oleh masing-masing desa.

Aplikasi ini digadang mengusung sistem terintegrasi yang dibangun dan dilaksanakan dengan pendekatan Penta-Helix yang melibatkan *Academic, Business, Community, Government*, dan *Media* (ABCGM) (Astuti et al., 2020). Partisipasi user diidentifikasi sebagai berikut: 1) peran akademis, yaitu Universitas Prasetya Mulya dalam penyusunan *master plan smart city* Kabupaten Sumedang; 2) peran entitas bisnis seperti PT Telkom Indonesia; Telkomsel; dan PLN Icon Plus, melalui program pembantuan pengembangan aplikasi hingga CSR pembagian unit *smartphone* dan pelatihan kepada petugas lapangan (Trihusodo, 2023); 3) masyarakat dilibatkan dalam musrenbang, rembuk *stunting*, termasuk kader posyandu dan Kader Pembangunan Masyarakat (KPM); 4) pemerintah, sebagai penyedia dan pengambilan kebijakan; dan 5) diseminasi informasi melalui media.

Berdasarkan penuturan Sekretaris DiskominfoSanditik, Pemkab Sumedang sempat kesulitan melacak persebaran kasus *stunting* yang mencapai 32% tersebut. Kehadiran SIMPATI sebagai strategi tepat sasaran untuk menurunkan angka prevalensi *stunting* yang berguna untuk pendataan anak berisiko *stunting* secara *by name by address* yang kemudian diolah menjadi *data monitoring* pada *dashboard* pimpinan

sebagai bahan pengambilan kebijakan atau intervensi. Proses bisnis aplikasi SIMPATI dimulai dari input data tumbuh kembang oleh posyandu dengan didampingi oleh KPM. Verifikasi dan validasi (*quality control*) data dilakukan oleh Puskesmas, Bappeda, dan Kecamatan. Praktik ini menunjukkan bahwa pelayanan publik pemerintah digerakkan berdasarkan data (*Data-Driven Government*). Dalam menuju pemerintahan elektronik, strategi berbasis data menjadi penting untuk dilakukan sebagai upaya menuju pemerintahan elektronik yang berpusat pada warga negara cerdas (Agbozo & Spassov, 2018). Pemkab Sumedang menyampaikan harapan melalui wawancara bahwa transformasi digital akan mendorong kemandirian masyarakat mengakses pelayanan publik sekaligus mendapatkan *insight* baru yang dapat dikembangkan untuk peningkatan kesejahteraannya, misalnya untuk penelitian; inspirasi wirausaha usaha; dan pemanfaatan fasilitas modal usaha.

III.3. Kolaborasi

Teknologi dan informasi dalam sistem pemerintahan menjadi sebuah katalis dalam menciptakan OG melalui peningkatan transparansi, partisipasi, dan kolaborasi (Gil-García & Pardo, 2005). Menurut (Ganapati & Reddick, 2014), pemerintah menggunakan berbagai alat digital untuk memungkinkan interaksi dan kolaborasi yang lebih besar bukan hanya antar agen-agen pemerintah namun juga antara pemerintah dengan aktor-aktor sosial. Upaya kolaborasi yang dilakukan pemerintah merupakan kunci dalam OG (Ganapati & Reddick, 2014). Kolaborasi mengacu pada tindakan bekerja bersama dengan orang lain menuju suatu tujuan yang sering melibatkan komunikasi terbuka, kerja sama, dan koordinasi di antara aktor terlibat (Abu-Shanab, 2015a). Hal ini melibatkan individu atau kelompok yang mengumpulkan pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya mereka untuk mencapai hasil yang diinginkan. Abu-Shanab (2015a) menjelaskan dalam konteks OG, kolaborasi mengacu pada kerja sama dan kemitraan antara entitas yang berbeda, seperti inisiatif pemerintah ke masyarakat (G2C), pemerintah ke bisnis (G2B), dan pemerintah ke pemerintah (G2G).

Dalam rangka meningkatkan kerja sama lintas sektor untuk penguatan SPBE dan melakukan sinergi program/kegiatan SPBE antar perangkat daerah, Bupati Kabupaten Sumedang dengan Keputusan Bupati Sumedang membentuk Forum Kolaborasi SPBE. Kehadiran WA KEPO dan *Command Center* di Kabupaten Sumedang menjadi bukti sinergi yang terjalin oleh OPD di lingkungan Pemkab Sumedang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris DiskominfoSanditik, informasi yang disajikan pada WA KEPO dan *Command Center* bersumber dari masing-masing OPD terkait yang selalu diperbaharui secara berkala. Seperti pada saat pandemi Covid-19 terjadi, WA KEPO menjadi wadah informasi terkini tentang penanganan Covid-19 di Kabupaten Sumedang, yang meliputi informasi mengenai data harian, prosedur isolasi, vaksinasi, dan ketersediaan tempat tidur di rumah sakit. Di samping itu, *Command Center* Kabupaten Sumedang berperan sebagai *big data* yang menyajikan informasi bagi para pemangku kebijakan dalam melakukan analisis sehingga dapat mengambil keputusan secara cepat dan tepat. Keberhasilan *Command Center* Kabupaten Sumedang berdampak juga pada peningkatan kolaborasi di skala nasional melalui perjanjian kerja sama yang terjalin antara DiskominfoSanditik, Kabupaten Sumedang dengan Dinas Komunikasi dan Informatika, Kabupaten Bogor untuk mengoptimalkan perencanaan dan tata kelola *Command Center* milik Kabupaten Bogor. WA KEPO dan *Command Center* menjadi sarana masyarakat untuk dapat berperan aktif dalam memberikan masukan, saran, atau keluhan terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Sumedang. Namun, jika ditinjau dari segi keterlibatan pihak eksternal dalam implementasi aplikasi WA KEPO dan *Command Center*, hal ini masih sangat rendah. Salah satu peran pihak eksternal hanya sebatas sebagai penyedia jasa *chatbot* yang digunakan pada aplikasi WA KEPO melalui sistem berlangganan.

Berbeda dengan *Command Center* dan aplikasi WA KEPO, keterlibatan pihak di luar Pemkab Sumedang pada aplikasi SIMPATI cukup tinggi. Pada tahun 2020, Telkomsel meluncurkan aplikasi SIMPATI sebagai bagian dari upaya kolaborasi dengan Pemkab Sumedang untuk membantu mengatasi masalah *stunting* di wilayah Kabupaten Sumedang. Telkomsel berperan dalam pengembangan aplikasi *mobile* atau *platform*

berbasis data, penyediaan tablet atau *smartphone* yang akan digunakan oleh kader Posyandu dalam memantau pertumbuhan anak-anak, serta membiayai program pelatihan terkait *stunting* untuk kader Posyandu. Praktik kolaborasi juga melibatkan Lembaga Sosial Masyarakat Sawala yang berperan sebagai pelaksana program tersebut. Aplikasi SIMPATI merupakan wadah bagi kader posyandu dalam melakukan pendataan, mencatat riwayat pemeriksaan ibu hamil dan anak, serta memberikan pengetahuan tentang status gizi anak untuk mencegah *stunting*. Selanjutnya, informasi yang didapatkan dari aplikasi SIMPATI diolah oleh Pemkab Sumedang kemudian didistribusikan kepada OPD yang terkait untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan. Artinya, inovasi digital di Kabupaten Sumedang telah menciptakan kolaborasi antar aktor. Ini penting, karena kolaborasi dapat memudahkan pekerjaan lebih efektif dan efisien serta sebagai sarana mencapai tujuan bersama ((Abu-Shanab, 2015a; Ahad & Barsei, 2023; Bryson et al., 2017)).

IV. Kesimpulan

Kabupaten Sumedang tidak hanya mampu melakukan inovasi digital. Melalui layanan digital unggulan, Kabupaten Sumedang telah mampu mewujudkan transparansi dalam penyediaan informasi dan kinerja daerah, partisipasi dalam pelayanan publik, dan kolaborasi dalam penanganan *stunting*. Berdasarkan data DiskominfoSanditik, pengguna WA KEPO hingga September 2023 telah diakses sebanyak 65.821 kali, dengan 617 pengaduan. Mayoritas mereka mengakses layanan desa berupa kebutuhan surat-menyurat. Dari upaya pemerintahan yang terbuka oleh Pemkab Sumedang ini juga mereka melalui program SIMPATI bisa mengintervensi secara tepat sasaran mengantisipasi risiko *stunting* terhadap anak-anak di daerah tersebut yang berdasarkan data Kementerian Kesehatan pada 2018 mencapai 32 persen menjadi 8,27 persen pada 2022. Untuk itu, Pemkab Sumedang perlu melakukan sosialisasi dan edukasi secara masif agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat sekaligus mengoptimalkan layanan digital ini untuk perbaikan Kabupaten Sumedang. Melalui layanan digital ini, diharapkan pemerintah berperan optimal sebagai katalisator untuk memberdayakan masyarakat dalam aksesibilitasnya terhadap pelayanan publik. Pemanfaatan dan eksplorasi data yang berkelanjutan terus menjadi harapan besar untuk mendorong kemandirian dan wawasan baru yang semakin berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat. Perlu adanya langkah-langkah evaluasi atas kolaborasi yang dilakukan saat ini serta upaya peningkatan kolaborasi dengan pihak di luar pemerintah, seperti akademisi, BUMN, dan swasta.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia yang telah mendukung penelitian ini dan Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang yang telah berkenan diwawancarai dan memberikan data-data pendukung.

Daftar Referensi

- Abu-Shanab, E. (2015a). Open Government Initiatives in Public Sector: A Proposed. *Saba Journal of Information Technology and Networking*, 3, 4–14. <https://www.researchgate.net/publication/273456549>.
- Abu-Shanab, E. (2015b). Reengineering the open government concept: An empirical support for a proposed model. *Government Information Quarterly*, 32(4), 453–463. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.002>.
- Agbozo, E., & Spassov, K. (2018). Establishing Efficient Governance through Data-Driven e-Government. *Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 662–664. <https://doi.org/10.1145/3209415.3209419>.
- Ahad, M. P. Y., & Barsei, A. N. (2023). Collaborative Governance Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik: Best Practice dari Pemerintah Daerah di Indonesia Bagian Timur. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(01), 52–74. <https://doi.org/10.56196/jta.v13i01.236>.
- Arief, H., Ekoriano, M., Rahardian, A. S., & Widodo, T. (2023). Good Practices Reducing Stunting in Sumedang Regency. *Science and Environmental Journals for Postgraduate (SENJOP)*, 5(2), 138–144. <http://senjop.ppj.unp.ac.id/index.php/senjop/article/view/196>.
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). *Collaborative Governance in Public Administration Perspective* (1st ed.). Program Studi Doktor Administrasi Publik. [https://doc-pak.undip.ac.id/id/eprint/1143/1/collaborative%20gov%20\(revisi\)_5%207%20converted-.pdf](https://doc-pak.undip.ac.id/id/eprint/1143/1/collaborative%20gov%20(revisi)_5%207%20converted-.pdf).
- Attard, J., Orlandi, F., Scerri, S., & Auer, S. (2015). A systematic review of open government data initiatives. *Government Information Quarterly*, 32(4), 399–418. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.006>.

- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan*, 2(3), 207–216. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.297-216>.
- BP2D Jabar. (2023, June 14). *Sosialisasi Kompetisi Inovasi Jawa Barat (KIJB) Tahun 2023*. <https://www.youtube.com/watch?v=ZPe921AszWc&t=1s>.
- Brewer, B. (2007). Citizen or customer? Complaints handling in the public sector. *International Review of Administrative Sciences*, 73(4), 549–556. <https://doi.org/10.1177/0020852307083457>.
- Bryson, J., Sancino, A., Benington, J., & Sørensen, E. (2017). Towards a multi-actor theory of public value co-creation. *Public Management Review*, 19(5), 640–654. <https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1192164>.
- Cahyana, A. (2023). Akselerasi Pembangunan E-Government di Daerah: Analisis Praktik Baik Pemerintah Kabupaten Sumedang. *Jurnal Dialektika Politik*, 7(2), 139–169. <https://jurnal.stisipwidyapuri-smi.ac.id/index.php/jdp/article/view/69>.
- Chadwick, D. (1979). Participation through Joint Consultation. *Employee Relations*, 1(3), 9–12. <https://doi.org/10.1108/eb054933>.
- Creswell, J. W., & Creswell, D. J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publication. https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod_resource/content/1/creswell.pdf.
- De Blasio, E., & Sorice, M. (2016). Open Government: A Tool for Democracy? *Medijske Studije*, 7(14), 14–31. <https://doi.org/10.20901/ms.7.14.3>.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). M.E. Sharpe. http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/PUBLIC%20ADMINISTRATION%20The%20new%20public%20service%20serving,%20not%20steering.pdf.
- Florini, Ann. (2007). The right to know : transparency for an open world. Columbia University Press. <https://doi.org/10.7312/flor14158>.
- Ganapati, S., & Reddick, C. G. (2014). The use of ICT for open government in US municipalities: Perceptions of chief administrative officers. *Public Performance & Management Review*, 37(3), 365–387. <http://www.jstor.org/stable/24735233>.
- Gil-García, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187–216. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.001>.
- Hiru, M. (2020, September 30). *Pemkab Sumedang Luncurkan Program Simpati*. Republika. <https://news.republika.co.id/berita/qhgx8l380/pemkab-sumedang-luncurkan-program-simpati>.
- Hood, C., & Heald, D. (2006). Transparency: The Key to Better Governance? *Proceedings of the British Academy* (London, 2006; Online Edn, British Academy Scholarship Online, 31 Jan. 2012), 25–43. <https://doi.org/10.5871/bacad/9780197263839.001.0001>.
- Humpro. (2021, July 15). *Permudah Informasi dan Layanan Online di Masa Pandemi, Sumedang Luncurkan WA KEPO*. Sekretariat DPRD. <https://dprd.sumedangkab.go.id/berita/single/permudah-informasi-dan-layanan-online-di-masa-pandemi-sumedang-luncurkan-wa-kepo>.
- Kemenpanrb. (2021). *Keputusan Menteri PANRB No. 1503 Tahun 2021 Hasil Evaluasi SPBE dari Kemenpan RB 2021*. <https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/KOMINFO%20LAMPIRAN%20KEPMENPANRB%201503%20HASIL%20EVALUASI%20SPBE%202021%20517%20KLD.pdf>.
- Kemenpanrb. (2023). *Keputusan Menteri PANRB No. 108 Tahun 2023 tentang Hasil Evaluasi SPBE dari Kemenpan RB 2022*. https://jdih.esdm.go.id/storage/document/INDEKS_SPBE_Kepmen_Nomor_108_Tahun_2023_Tentang_Hasil_Tauval_Tahun.pdf.
- Khasanah. (2021, February 25). *MenPANRB Resmikan Command Center Dan Lakukan Launching Akselerasi SPBE Kabupaten Sumedang*. Hasanah ID. <https://hasanah.id/menpanrb-resmikan-command-center-dan-lakukan-launching-akselerasi-spbe-kabupaten-sumedang>.
- Kulvicki, J. (2021). Varieties of Transparency. In K. Purgar (Ed.), *The Palgrave Handbook of Image Studies* (pp. 501–514). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-71830-5_30.
- Kusnaedi, E. E. (2022, April 22). *Command Center Integrasikan Data Tiap SKPD*. Pemerintah Kabupaten Sumedang. <https://sumedangkab.go.id/berita/detail/command-center-integrasikan-data-tiap-skpd>.
- Mahpudin, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107–117. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>.
- Meijer, A. (2013). Understanding the Complex Dynamics of Transparency. *Public Administration Review*, 73(3), 429–439. <http://www.jstor.org/stable/42002946>.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Source Book* (3th ed.). SAGE Publication. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128>.
- Miller, B. (2020). *Government Chatbots Now a Necessity for States, Cities, Counties*. GovTech. Government Technology. <https://www.govtech.com/products/government-chatbots-now-a-necessity-for-states-cities-counties.html>.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898>.
- Nadaa, D., & Priyanti, E. (2023). Inovasi Digital dalam Pelaksanaan Penggunaan Aplikasi SISKEUDES. *Matra Pembaruan*, 7(1), 61–73. <https://doi.org/10.21787/mp.7.1.2023.61-73>.
- Nuryama, R. (2023, January 7). *Dengan WA KEPO, Warga Sumedang Tidak Perlu Catat banyak Nomor Telp Penting*. Tri Jati Indonesia. <https://www.tinewss.com/sumedang-news/pr-1856463137/dengan-wa-kepo-warga-sumedang-tidak-perlu-catat-banyak-nomor-telp-penting>.
- Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Lee, H., Medeni, T. D., & Weerakkody, V. (2019). A cognitive analytics management framework for the transformation of electronic government services from users' perspective to create sustainable shared values. *European Journal of Operational Research*, 278(2), 514–532. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2019.02.018>.

- Rahman, H. (2023). Analisis Bibliometrik Perkembangan Penelitian Inovasi Kebijakan di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 7(1), 37–48. <https://doi.org/10.21787/mp.7.1.2023.37-48>.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, XI(2), 165–178. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>.
- Salshabilla, R. A., & Wahyuni, I. I. (2022). Strategi City Branding dalam Mewujudkan Smart City di Kabupaten Sumedang. *Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau*, 10(1), 1–18. [https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10\(1\).8803](https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10(1).8803).
- Setkab. (2023, January 2). *Intensifkan Pemanfaatan SPBE, Sumedang Berhasil Turunkan Stunting Hingga 8,27 Persen*. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/intensifkan-pemanfaatan-spbe-sumedang-berhasil-turunkan-stunting-hingga-827/>.
- Silaban, J., & Yuningsih, N. Y. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik: Analisis Aplikasi Whatsapp untuk Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online di Sebuah Desa di Kabupaten Sumedang pada Tahun 2021. *JIIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 6(10), 8211–8214. <https://jiip.stkipyapisdampu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/3107/2482>.
- Sofianto, A. (2019). Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah. *Matra Pembaruan*, 3(2), 99–108. <https://doi.org/10.21787/mp.3.2.2019.99-108>.
- Suhendra, A. (2018). Inovasi Daerah dalam Reformasi Pemerintahan Kota Tangerang Selatan dan Kota Magelang. *Matra Pembaruan*, 2(1), 39–48. <https://doi.org/10.21787/mp.2.1.2018.39-48>.
- Sumedangkab. (2023, July 15). Wabup Ajak Manfaatkan WA Kepo. Pemerintah Kabupaten Sumedang. <https://sumedangkab.go.id/berita/detail/wabup-ajak-manfaatkan-wa-kepo>.
- Syarifah, D., Astuti, R. S., & Kismartini, K. (2022). Inkubasi Inovasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Tegal: Studi Kasus Inovasi SIMBG Pada Pelayanan PBG. *Matra Pembaruan*, 6(2), 119–131. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.119-131>.
- Trihusodo, P. (2023). *Cari Tahu Cara Menurunkan Angka Stunting ke Sumedang*. Portal Informasi Indonesia. <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/6794/cari-tahu-cara-menurunkan-angka-stunting-ke-sumedang?lang=1>.
- UNDESA. (2013). *Guidelines on Open Government Data for Citizen Engagement, a Report Published by Department of Economic and Social Affairs, the Division for Public Administration and Development Management, United Nations*. New York: United Nations. <https://digitallibrary.un.org/record/3907402>.
- Unsworth, K., & Townes, A. (2012). Transparency, participation, cooperation: A case study evaluating Twitter as a social media interaction tool in the US open government initiative. *ACM International Conference Proceeding Series*, 90–96. <https://doi.org/10.1145/2307729.2307745>.
- Wijaya, P. S. (2023a). *Bupati Dony Raih Juara Pertama Keterbukaan Informasi Publik Tingkat Nasional*. Pemerintah Kabupaten Sumedang. <https://sumedangkab.go.id/berita/detail/bupati-dony-raih-juara-pertama-keterbukaan-informasi-publik-tingkat-nasional>.
- Wijaya, P. S. (2023b). *Sumedang Kembali Raih SPBE Tertinggi di Tingkat Nasional*. Pemerintah Kabupaten Sumedang. <https://sumedangkab.go.id/berita/detail/sumedang-kembali-raih-spbe-tertinggi-di-tingkat-nasional#:~:text=PPS%20%2D%20Kabupaten%20Sumedang%20meraih%20Indeks,kota%20yang%20ada%20di%20Indonesia>.
- Worthy, B. (2010). More Open but Not More Trusted? The Effect of the Freedom of Information Act 2000 on the United Kingdom Central Government. *Governance*, 23(4), 561–582. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0491.2010.01498.x>.
- Wu, W. N., & Jung, K. (2016). A missing link between citizen participation, satisfaction, and public performance: Evidences from the city and county of San Francisco. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 2(4), 392–410. <https://doi.org/10.1504/IJPSPM.2016.079720>.
- Yuniawati, F., Bakti, I., & Ruchiat Nugraha, A. (2023). City branding Kabupaten Sumedang melalui program Sumedang Happy Digital Region. *Comdent: Communication Student Journal*, 1(1), 30–45. <https://doi.org/10.24198/comdent.v1i1.44684>.