

ABSTRAK

Gita Putri Hardianti, 1218010246, 2025: “Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik melalui Website Tahu Sumedang (Studi di Kecamatan Cimanggung Kabupaten Sumedang)”

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh implementasi digitalisasi pelayanan publik yang mulai diterapkan melalui website *Tahu Sumedang* di Kabupaten Sumedang. Sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan berbasis teknologi, website ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan keterjangkauan layanan publik. Namun, dalam praktiknya, pemanfaatan sistem digital di tingkat kecamatan, khususnya di Kecamatan Cimanggung, masih menghadapi berbagai tantangan teknis dan sosial yang mempengaruhi optimalisasi penggunaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui website *Tahu Sumedang* di Kecamatan Cimanggung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan empat informan, observasi langsung pada proses pelayanan, serta dokumentasi untuk memperkuat temuan. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, kemudian dikaji menggunakan lima dimensi digitalisasi pelayanan publik menurut Darrell M. West, yaitu aksesibilitas, transparansi, interaktivitas, efisiensi, serta keamanan dan privasi data.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan digital melalui website sudah berjalan dengan sistem yang cukup lengkap dan user-friendly. Website menyediakan berbagai fitur pelayanan kependudukan, pelaporan, dan perizinan yang dapat diakses oleh masyarakat secara daring. Namun, masih terdapat hambatan seperti keterbatasan literasi digital, kualitas sinyal internet di beberapa desa, dan belum optimalnya pemanfaatan fitur oleh masyarakat secara mandiri. Kecamatan Cimanggung sebagai perantara pelayanan publik tetap menjalankan peran pendampingan secara langsung kepada masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem, tetapi juga oleh kesiapan SDM, dukungan infrastruktur, dan strategi komunikasi pelayanan.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan Publik, Website Tahu Sumedang, Kecamatan Cimanggung.