



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

**Studi Fenomenologi Pengintegrasian Aplikasi Layanan
Publik Kota Bandung oleh Dinas Komunikasi dan
Informatika**

Skripsi

Oleh:

Mirela Varisa Sijabat

6072001071

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

**Studi Fenomenologi Pengintegrasian Aplikasi Layanan
Publik Kota Bandung oleh Dinas Komunikasi dan
Informatika**

Skripsi

Oleh:

Mirela Varisa Sijabat

6072001071

Dosen Pembimbing:

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Mirela Varisa Sijabat
Nomor Pokok : 6072001071
Judul : Studi Fenomenologi Pengintegrasian Aplikasi Layanan Publik Kota Bandung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 19 Juli 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

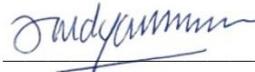
Ketua sidang merangkap anggota

Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D.


30/07/2024

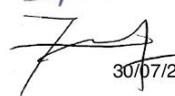
Sekretaris

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D.



Anggota

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P.


30/07/2024

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Mirela Varisa Sijabat

NPM : 6072001071

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Studi Fenomenologi Pengintegrasian Aplikasi Layanan Publik
Kota Bandung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 20 Juni 2024



Mirela Varisa Sijabat

ABSTRAK

Nama : Mirela Varisa Sijabat

NPM : 6072001071

Judul : Studi Fenomenologi Pengintegrasian Aplikasi Layanan Publik Kota
Bandung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Bandung memiliki 236 aplikasi, terdiri dari 148 aplikasi layanan publik dan 88 aplikasi administrasi pemerintahan. Sebagian dari aplikasi layanan publik tersebut sudah diintegrasikan 50 aplikasi. Sedangkan aplikasi administrasi pemerintahan yang sudah diintegrasikan sebanyak 36 aplikasi. Banyaknya aplikasi yang muncul, didasari dengan semangat para OPD untuk berinovasi. Namun, inovasi yang dilakukan seringkali berbentuk aplikasi. Melihat hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung mendorong untuk setiap organisasi perangkat daerah mengintegrasikan aplikasi layanan publik agar dapat semakin mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dinamika proses integrasi yang dialami oleh anggota Tim Integrasi Bidang Aplikasi Informatika, Persandian dan Keamanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung serta pandangannya terhadap urgensi integrasi aplikasi layanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dimana peneliti sebanyak mungkin bersandar penuh pada pengalaman partisipan yang diperoleh dengan melakukan wawancara. Dalam menganalisis data, peneliti melakukan langkah-langkah dari Moustakas (1994) yakni proses pengurangan (*epoche*), *significant statement*, *formulated meaning*, mengelompokkan makna ke dalam tema, menulis deskripsi tekstural dan struktural.

Penelitian ini menghasilkan deskripsi pengalaman partisipan dalam mengintegrasikan aplikasi layanan publik Kota Bandung. Setelah analisis data dilakukan, dalam proses pengintegrasian aplikasi layanan publik Kota Bandung ternyata ada beberapa manfaat dan faktor penghambat yang dialami oleh Tim Integrasi Bidang Aplikasi Informatika, Persandian dan Keamanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Integrasi dilakukan sebagai upaya untuk pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih efisien, mempermudah masyarakat mengakses aplikasi layanan publik Kota Bandung, dan pemanfaatan aplikasi dalam jangka panjang, karena apabila integrasi sudah dilakukan, maka pengembangan sistem aplikasi yang baru akan sulit dilakukan. Namun, kompetensi ASN, ketersediaan data, kurangnya pegawai dengan kompetensi IT, koordinasi, dan keselarasan pemahaman terhadap kebijakan yang mengatur, masih menjadi penghambat terjadinya proses integrasi.

Kata Kunci: *E-government*, Integrasi Aplikasi, Pelayanan publik

ABSTRACT

Name : Mirela Varisa Sijabat

NPM : 6072001071

Title : *Phenomenological Study of the Integration of Public Service*

Applications in Bandung City by Dinas Komunikasi dan Informatika

The city of Bandung has 236 applications, consisting of 148 public service applications and 88 government administration applications. Some of these public service applications have been integrated with 50 applications. Meanwhile, 36 government administration applications have been integrated. The number of applications that have emerged is based on the enthusiasm of OPDs to innovate. However, the innovations carried out often take the form of applications. Seeing this, the Bandung City Communication and Information Department encourages every regional organization to integrate public service applications in order to make the services provided to the community easier.

This research aims to describe the experiences of members of the Informatics, Encryption and Information Security Application Integration Team at the Bandung City Communication and Informatics Service regarding the urgency of integrating public service applications. The method used in this research is a qualitative method with a phenomenological approach where the researcher relies as much as possible on the participants' experiences obtained by conducting interviews. In analyzing the data, the researcher carried out the steps from Moustakas (1994), namely the confinement process (epoche), significant statement, formulated meaning, grouping meaning into themes, writing textural and structural descriptions.

This research produces a description of participants' experiences in integrating Bandung City public service applications. After data analysis was carried out, in the process of integrating Bandung City public service applications, it turned out that there were several benefits and inhibiting factors experienced by the Informatics, Encryption and Information Security Applications Integration Team at the Bandung City Communication and Informatics Service. Integration is carried out as an effort to make the public services provided more efficient, to make it easier for people to access Bandung City public service applications, and to utilize applications in the long term, because if integration has been carried out, developing a new application system will be difficult. However, ASN competency, data availability, lack of employees with IT competency, coordination, and harmonious understanding of governing policies, are still obstacles to the integration process.

Keywords: *E-government, Application Integration, Public services*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, kemampuan, kesabaran, dan kelancaran selama peneliti berproses dalam menyelesaikan skripsi yang dimana menjadi tugas akhir dalam perkuliahan. Adapun skripsi yang peneliti kerjakan berjudul ‘Studi Fenomenologi Pengintegrasian Aplikasi Layanan Publik Kota Bandung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika’. Skripsi ini peneliti ajukan untuk memenuhi syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di jenjang pendidikan Strata Satu Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Sepanjang proses penulisan skripsi ini, banyak sekali hal yang dapat peneliti ambil untuk menjadi bekal dan ilmu yang berguna bagi peneliti. Walaupun, selama pengerjaan skripsi ini peneliti mengalami kesulitan dan kesedihan, namun hal tersebut wajar untuk dialami, mengingat setiap proses orang yang berbeda-beda. Proses yang peneliti alami dalam mengerjakan skripsi ini dapat dikatakan tidak mudah, hingga, tidak jarang peneliti menangis, *overthinking*, bahkan jatuh sakit. Namun, apabila peneliti boleh ada sampai saat ini, semua hanya karena kasih karunia Tuhan yang nyata dalam kehidupan peneliti.

Dalam kesempatan ini, izinkan peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Papa Pardamean Sijabat dan Mama Masta Silaen yang peneliti sayangi dan hormati, serta adik-adik peneliti tersayang; Manuel Vincentius Sijabat, Rafael Putra Halomoan Sijabat, dan Mikhayla Natalia Putri Sijabat yang

sudah menjadi sumber semangat peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Berkat doa dan dukungan keluarga, peneliti dapat berproses selama perkuliahan hingga skripsi ini selesai.

2. Keluarga besar Op. Lisbeth dan Op. Anselmus yang sudah mendukung dan mendoakan peneliti selama ini, salah satunya saat peneliti mengerjakan skripsi.
3. Mas Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing yang sudah banyak membantu peneliti selama proses pengerjaan skripsi. Peneliti banyak sekali mendapatkan ilmu baru, salah satunya bagaimana penelitian kualitatif harus dilakukan. Walaupun penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, namun ilmu yang Mas Kris berikan tentu menjadi bekal yang berguna bagi peneliti.
4. Segenap dosen Administrasi Publik yang telah membekali peneliti dengan segudang ilmu yang sangat membantu peneliti selama kuliah dan mengerjakan skripsi.
5. Tim Integrasi Bidang Aplikasi Informatika, Persandian dan Keamanan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang telah membantu peneliti untuk memperoleh data sehingga skripsi ini dapat selesai.
6. Muthia Zahira Rachman dan Putri Arnetta Friscilla yang sudah menjadi teman terdekat dan sumber tertawa yang menemani peneliti dari awal kuliah hingga skripsi ini selesai.

7. Putri Arnetta Friscilla, Muthia Zahira Rachman, Sharon Debora Silalahi, Oktovina Hanani Kristin Monim, Virgilia Karin Novita, dan Vloina Paulasani Haloho yang sudah bersedia menjadi tempat bagi peneliti untuk berkeluh kesah terkait hal apapun, salah satunya kesulitan penulis saat pengerjaan skripsi.
8. Shifa Sabella Amalia, Angelika Natania Lala, Putri Arnetta Friscilla dan Lastiarma Gratia Lumbantoruan yang sudah menjadi teman selama proses perkuliahan dan teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi.
9. Saudara dalam Tuhan yang ada di GPdI Rancaekek Jatinangor dan GKI Maulana Yusuf yang sudah mendoakan dan mendukung peneliti pada saat pengerjaan skripsi.
10. Lyodra, Gangga, Oslo Ibrahim, Romantic Echoes, Morad, Teddy Adhitya, dan Sal Priadi yang karya-karyanya telah menemani peneliti selama mengerjakan skripsi.
11. Mengky, kucing yang sangat disayangi oleh peneliti. Walaupun galak, tetapi Mengky bisa menjadi teman peneliti untuk berbicara yang mana menjadi salah satu *stress realease* yang peneliti lakukan.
12. Seluruh pihak yang ada di sekitar peneliti maupun jauh dari sekitar peneliti yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu dimana telah memberikan peneliti pelajaran yang sangat berharga dan adapun yang mendukung peneliti dalam proses pengerjaan skripsi baik berupa doa, ungkapan semangat, dan sebagainya.

Akhir kata, peneliti sungguh bersyukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang sangat mengasihi peneliti, salah satunya dengan menghadirkan orang-orang baik yang telah menyayangi, mendoakan, dan mendukung peneliti. Kiranya Tuhan yang Maha Esa selalu menjaga dan memberkati semua pihak yang hadir dalam kehidupan peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, peneliti dengan senang hati menerima kritik dan saran agar isi dari skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan harapannya dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, 20 Juni 2024

Mirela Varisa Sijabat

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	x
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Urgensi Teori	10
1.4.2 Urgensi Praktek.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA/KERANGKA TEORITIS	12
2.1 Fenomenologi.....	12
2.2 E-Government	14
2.2.1 Definisi atau Konsep E-Government	14
2.2.2 Pengembangan E-Government	16
2.3 Integrasi Aplikasi	17
2.4 Inovasi Sektor Publik	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Asumsi Filosofis.....	21
3.2 Strategi Penelitian	21
3.3 Partisipan Penelitian.....	22
3.4 Peran Peneliti	22
3.5 Sumber Data.....	23
3.5.1 Data Primer	23
3.5.2 Data Sekunder.....	23

3.5	Prosedur Pengumpulan Data	24
3.6	Strategi Validasi Temuan	28
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN		29
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		31
5.1	Analisis Data	31
5.2	Pembahasan	44
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		52
6.1	Kesimpulan.....	52
6.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN.....		56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Aplikasi Layanan Publik Organisasi Perangkat Daerah Kota Bandung 2023.....	3
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu mengenai Integrasi Aplikasi	7
Tabel 5. 1 Pernyataan Penting Partisipan.....	32
Tabel 5. 3 Makna yang dirumuskan.....	35
Tabel 5. 4 Pengelompokan Tema.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1 Makna Pengalaman Partisipan dalam Mengintegrasikan Aplikasi Layanan Publik Kota Bandung	43
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seiring berkembangnya paradigma administrasi publik, guna terpenuhinya urusan publik, pelayanan yang diberikan kepada publik pun berubah. Dalam *Public Governance*, pelayanan publik berkaitan erat dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Oleh karena itu, dalam *e-government*, terjadi proses transformasi pelayanan publik dari *offline* menjadi *online*¹.

The World Bank mengungkapkan aspek keberhasilan implementasi *e-government* salah satunya dipengaruhi oleh reformasi proses dimana segala sesuatu yang tidak baik pada organisasi saat *offline* (rumit atau berbelit-belit) tidak terbawa saat bertransformasi menjadi *online*². Maka dari itu, untuk mendukung reformasi proses, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satunya adalah dengan menghadirkan terobosan-terobosan atau inovasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Namun, dalam upaya menghadirkan inovasi, pemerintah

¹ The World Bank, *e-Government*, 2015

<https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>

² Ibid.,

membuat banyak sekali aplikasi layanan publik, dimana hingga saat ini terdapat kurang lebih 27.000 aplikasi untuk berbagai layanan publik di Indonesia (Nugroho, 2023).

Di Kota Bandung, tercatat sudah ada 236 aplikasi, terdiri dari 148 aplikasi layanan publik dan 88 aplikasi administrasi pemerintahan. Sebagian dari aplikasi layanan publik tersebut sudah diintegrasikan 50 aplikasi. Sedangkan aplikasi administrasi pemerintahan yang sudah diintegrasikan sebanyak 36 aplikasi (Humas Kota Bandung, 2023). Dengan demikian, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung mendorong untuk setiap organisasi perangkat daerah mengintegrasikan aplikasi layanan publik agar dapat semakin mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Namun, pada realitanya, aplikasi yang ada belum seluruhnya terintegrasi. Ketua Bandung Smart City, Ganjar Setya Pribadi, menyatakan bahwa berdasarkan riset yang telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung, dengan banyaknya layanan digital tidaklah membantu masyarakat, tetapi justru membuat masyarakat menjadi bingung (Tim detikJabar, 2023). Di sisi lain, Pemerintah Daerah Kota Bandung pun mendorong penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi guna terwujudnya Bandung Smart City. Salah satu upaya yang dilakukan yakni mengintegrasikan aplikasi-aplikasi yang telah dikembangkan oleh setiap Organisasi Perangkat Daerah agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai aplikasi yang ada di Pemerintah Daerah Kota Bandung (Wamad, 2023).

Namun, dalam Rancangan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (yang selanjutnya disingkat RPJPD) Kota Bandung Tahun 2025-2045, pada BAB III Permasalahan dan Isu Strategis, belum optimalnya integrasi tatalaksana pemerintahan dan pelayanan publik berbasis elektronik menjadi salah satu permasalahan utama pembangunan. Adanya tuntutan dari masyarakat serta perkembangan yang ada di Kota Bandung terhadap pemerintahan yang harus mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui efektivitas, efisiensi, profesionalisme, dan akuntabilitas pemerintahan yang harus meningkat. Terkait hal ini, permasalahan pokok dari aspek pemerintahan yang dialami oleh Kota Bandung adalah optimalisasi integrasi tatalaksana dan pelayanan publik berbasis elektronik bagi masyarakat.

Adapun berbagai aplikasi layanan publik yang dimiliki oleh Organisasi Perangkat Daerah Kota Bandung pada tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Aplikasi Layanan Publik Organisasi Perangkat Daerah Kota Bandung 2023

No.	OPD	APLIKASI
1.	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Website Sabilulungan
2.	Badan Pendapatan Daerah	1) MPD (Modul Pajak Daerah) 2) Payment Gateway Pembayaran Pajak 3) Sistem Informasi Retribusi Daerah 4) SIPP 5) e-Satria

		6) Tapping Online
3.	Dinas Arsip dan Perpustakaan	1) e-Pustaka
		2) Integrated Library System (INLIS Lite)
4.	Dinas Kebudayaan & Pariwisata	Portal Patrakomala
5.	Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil	1) e-SPasi
		2) Salaman Mobile
6.	Dinas Kesehatan	SIMPEL ELING
7.	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	1) e-Buruan Sae
		2) e-Wasmut
		3) e-Selamet
		4) PMK
		5) Buruan Sae Mart
8.	Dinas Komunikasi & Informatika	1) CSIRT Bandung
		2) e-Gratifikasi
		3) Bandung Command Center
		4) Bandung Smartcity
		5) Bandung Smartcity Mobile
		6) Whistle Blowing System (WBS)
		7) SIPAKU

		8) Open Data
		9) Arimbi Mobile
		10) SKRD Tower
		11) Pusicov Mobile
		12) e-Penting
		13) Superapp
		14) Dashboard Layanan Publik
9.	Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Usaha Menengah	SiPKL
10.	Dinas Lingkungan Hidup	SIMDOKLING - SOLIHIN
11.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1) GAMPIL
		2) Hayu Bandung
12.	Dinas Penataan Ruang	1) sigiwil
		2) SIMPELMAN
13.	Dinas Pendidikan	1) SIMDIK - Data Dapodik Bandung
		2) Sikasep
		3) Puber
		4) Sekolah Juara (Sakoja)
		5) MONIKA (Monitoring Anggaran dan Kegiatan)
		6) Toong Siswa (Tongsis)

		7) RKAS dan Laporan Keuangan Online - CEKAS
		8) Tableau Dashboard System
		9) Layanan Masyarakat
		10) RMP
14.	Dinas Perhubungan	1) Sipuji
		2) Boseh
		3) Area Traffic Control System
		4) E-Parking
		5) Bemo
		6) SIMDEK
		7) WEBGIS
		8) Bantos
15.	Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga	SIMKURING
	Dinas Tenaga Kerja	1) Website & Aplikasi BIMMA
		2) BIMMA Bursa Kerja
16.	Sekretariat DPRD	JDIH Setwan
17.	Setda - Bagian Hukum	1) JDIH Kota Bandung
		2) JDIH Mobile
18.	Setda - Bagian Pengadaan Barang/Jasa	SIP BIRMS

19.	Setda - Bagian Perekonomian	1) Web TJSL
		2) ASIK Web - PWA

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

Data yang dimasukkan pada tabel 1.1 meliputi aplikasi dengan jenis layanan SPBE layanan publik dengan *leading sector* atau inisiator berbentuk badan, dinas, setda. Sehingga, jumlah aplikasi secara keseluruhan tidak tertuang dalam tabel 1.1.

Tabel 1. 2
Penelitian Terdahulu mengenai Integrasi Aplikasi

No.	Nama Penulis	Nama Jurnal	Judul Jurnal	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Fathur Rizal, Erik Eko Julianto, Edi Firmansyah, Nuril Lukluwatil Jannah.	Jurnal Kecerdasan Buatan, Komputasi, dan Teknologi Informasi Vol. 2 No. 1 2021	Integrasi Aplikasi Manajemen Praktikum dan Tugas Akhir dengan Kredit Poin Mahasiswa Berbasis Android Untuk Mempermudah Dosen Dalam Memonitoring Kegiatan Mahasiswa	Penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan dua sistem yang ada menjadi satu sistem yang terpadu sehingga dapat mengatasi masalah yang ada.	Penelitian ini menghasilkan satu sistem terpadu dari dua sistem yang ada sebelumnya. Hasil pengujian diperoleh 15% responden menyatakan baik terhadap user interface, 49% menyatakan baik terhadap user experiences, 47% menyatakan sangat baik terhadap functionality, 49% menyatakan sangat baik terhadap usable dan 47% menyatakan baik terhadap friendly sistem yang telah dikembangkan.

2.	Muhammad Irvan, Malabay	IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika Vol. 7 No.3 2023	Integrasi Aplikasi Berbasis Website dan QR-Code untuk Mengelola Stok Barang di UMKM Frozen Food	Tujuan penelitian ini yaitu merancang bangun aplikasi kontrol stok makanan beku dengan transaksi QR Code Berbasis Website.	Hasil penelitian didapatkan perancangan yang dibangun memberikan kemudahan bagi aktor yang terlibat. Kemudahan yang didapatkan berupa pengelolaan stok barang yang mudah terkontrol dan terintegrasi ke seluruh bagian. Hal ini dapat mencegah beberapa kesalahan bagi admin saat menghitung jumlah stok barang, baik barang masuk maupun barang keluar. Rancang bangun aplikasi yang didesain mempunyai beberapa menu yang dapat diakses oleh seluruh aktor. Menu konektivitas QR barcode yang secara otomatis dan real time masuk dalam sistem.
3.	Sri Murni Setyawati	Jurnal Personalia, Finansial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi Vol. 26 No. 2 2019	Dampak Integrasi E- Service Quality dan E- Satisfaction pada E- Repurchase Intention Konsumen Aplikasi GO-	Penelitian ini bertujuan untuk menguji dampak integrasi kualitas pelayanan elektronik dan e- satisfaction pada e-repurchase intention.	Hasil temuan penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik mempunyai dampak positif pada kepuasan dan niat beli

			JEK Kategori GO-RIDE		elektronik. Studi ini juga mendukung pandangan yang menunjukkan e-satisfaction mempunyai pengaruh positif pada e-repurchase intention. Serta, e-satisfaction sebagai variabel perantara hubungan kualitas pelayanan dan niat beli elektronik.
--	--	--	-------------------------	--	---

Penjelasan penelitian terdahulu tercantum pada kegunaan penelitian 1.4.1 urgensi teori.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang diulas pada bagian latar belakang masalah, maka pertanyaan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana anggota Tim Integrasi Bidang Aplikasi Informatika, Persandian dan Keamanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung mendeskripsikan dinamika proses dan urgensi integrasi aplikasi layanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dinamika proses integrasi yang dialami oleh anggota Tim Integrasi Bidang Aplikasi Informatika, Persandian dan Keamanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung serta pandangannya terhadap urgensi integrasi aplikasi layanan publik.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Urgensi Teori

Berdasarkan penelitian terdahulu pada tabel 1.2, sejauh ini integrasi aplikasi telah dikaji diantaranya sebagai upaya untuk mempermudah dosen dalam memonitoring kegiatan mahasiswa, pengelolaan stok barang di UMKM *frozen food*, serta dampak dari integrasi itu sendiri terhadap *e-service quality* dan *e-satisfaction* pada *e-repurchase intention* konsumen pada salah satu aplikasi ojek *online*. Sedangkan penelitian ini meneliti bagaimana anggota Tim Integrasi Bidang Aplikasi Informatika, Persandian dan Keamanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memandang urgensi pengintegrasian aplikasi layanan publik yang juga meliputi dinamika proses selama partisipan melakukan pengintegrasian aplikasi layanan publik. Pada penelitian terdahulu pun, integrasi aplikasi banyak dikaji dalam bidang teknologi informasi. Sehingga menjadi berbeda dengan penelitian ini dimana integrasi aplikasi dalam penelitian ini dikaji dalam bidang administrasi publik yang mana partisipan dari penelitian ini merupakan aktor sektor publik yang dalam salah satu tugasnya adalah melayani publik yang dalam hal ini adalah integrasi aplikasi layanan publik.

1.4.2 Urgensi Praktek

Penelitian ini berguna untuk menghasilkan data dan informasi yang bermanfaat mengenai pentingnya aplikasi layanan publik yang terintegrasikan. Selain itu, penelitian ini berguna untuk mengetahui bagaimana pengalaman anggota Tim Integrasi Bidang Aplikasi Informatika, Persandian dan Keamanan Informasi di

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dimana hal ini berpengaruh terhadap transformasi digital dalam layanan publik yang kemudian terdapat saran atau rekomendasi agar layanan publik secara *online* dapat terlaksana lebih baik lagi.