

Analisis Transformasi Digital Pelayanan Publik melalui Program Sadayana di Kota Bandung

Endah Mustika Ramdani^a

^aPoliteknik STIA LAN Bandung

e-mail : endah.mustika@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital pelayanan publik melalui Program Sadayana di Kota Bandung sebagai upaya mewujudkan layanan publik yang terintegrasi dan berbasis teknologi digital. Sadayana merupakan inovasi digital Pemerintah Kota Bandung yang dikembangkan dalam bentuk super app untuk mengintegrasikan berbagai layanan dan informasi publik dalam satu platform guna mendukung konsep smart governance. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Sadayana telah mendorong transformasi digital pelayanan publik melalui integrasi layanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Kehadiran aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik melalui satu portal digital yang terintegrasi. Selain itu, Sadayana turut mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan responsif. Namun, implementasi transformasi digital tersebut masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang belum optimal, serta belum terintegrasinya seluruh layanan antar perangkat daerah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kolaborasi lintas sektor, peningkatan kapasitas SDM, dan optimalisasi infrastruktur digital agar transformasi digital pelayanan publik dapat berjalan lebih maksimal.

Kata Kunci: transformasi, pelayanan publik, smart city.

Analysis of Digital Transformation in Public Services through the Sadayana Program in Bandung City

Abstract

This study aims to analyze the digital transformation of public services through the Sadayana Program in Bandung City as an effort to create integrated and technology-based public services. Sadayana is a digital innovation developed by the Bandung City Government in the form of a super app that integrates various public services and information into a single platform to support the concept of smart governance. This study employed a qualitative descriptive approach with data collection techniques conducted through interviews, observations, and documentation. The results show that the Sadayana Program has encouraged the digital transformation of public services through service integration, the utilization of information technology, and increased service accessibility for the community. The presence of this application has made it easier for citizens to access various public services through one integrated digital portal. In addition, Sadayana contributes to the creation of more effective, transparent, and responsive public services. However, the implementation of this digital transformation still faces several challenges, such as limited human resource competencies, suboptimal technological infrastructure, and the lack of full integration among services across government agencies. Therefore, strengthening cross-sector collaboration, improving human resource capacity, and optimizing digital infrastructure are necessary to maximize the digital transformation of public services

Keywords: digital transformation, public services, smart city..

A. PENDAHULUAN

Di tengah perkembangan globalisasi dan modernisasi saat ini, teknologi telah menjadi kebutuhan penting dalam kehidupan masyarakat, termasuk dalam pelaksanaan pemerintahan (Basir & Syamsiar, 2023). Kondisi tersebut tidak hanya mendorong lahirnya berbagai inovasi teknologi, tetapi juga menuntut pemerintah agar mampu merespons berbagai tantangan yang berkembang. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan transformasi pelayanan publik berbasis digital yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang transparan, cepat, efektif, dan mudah diakses. Transformasi digital dalam pelayanan publik sendiri merupakan proses penerapan inovasi teknologi digital yang bertujuan menciptakan nilai tambah dalam layanan sekaligus meningkatkan efisiensi operasional organisasi (Schallmo et al., 2017).

Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut adalah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau e-government, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Indonesia bergerak cepat terhadap kemajuan teknologi dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan diberlakukannya kebijakan tersebut, penggunaan TIK di pemerintahan Indonesia menunjukkan tren positif karena terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu.

Kota Bandung memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan transformasi digital dengan implementasi SPBE. Hal tersebut dapat dilihat dari konsistensi indeks SPBE Kota

Bandung dalam lima tahun terakhir yang selalu menunjukkan peningkatan dan mampu melampaui target yang telah ditetapkan, terkecuali pada tahun 2021 yang hanya mendapat nilai indeks 3,19 dan belum mencapai target karena harus menghadapi pandemi Covid-19. Akan tetapi setahun setelahnya Kota Bandung berhasil bangkit dengan menunjukkan peningkatan sebesar 13,17% dan terus mengalami peningkatan di setiap tahun berikutnya. Hingga puncaknya pada tahun 2024 yang berhasil mencapai nilai sebesar 4,59.

Pada tahun 2024, Kota Bandung tercatat memiliki 294 aplikasi umum dan khusus (Opendata Bandung, 2024). Keberadaan ratusan aplikasi tersebut memiliki sisi positif dan negatif. Di satu sisi, banyaknya aplikasi mencerminkan inisiatif dan inovasi setiap instansi dalam menyediakan layanan digital sesuai kebutuhan. Namun di sisi lain, keberadaan ratusan aplikasi tersebut justru dianggap berpotensi menyulitkan proses pelayanan. Hal ini disebabkan karena masyarakat harus terus-menerus mengunduh dan menggunakan aplikasi berbeda untuk memperoleh layanan yang diinginkan, selain itu masyarakat juga harus mengingat banyaknya nama aplikasi layanan dan harus membuat akun bagi setiap aplikasi (Priyanta, 2021).

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) harus mengedepankan prinsip efektivitas, keterpaduan, keberlanjutan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi SPBE perlu mampu mencapai tujuan secara optimal, terintegrasi antarinstansi, dilaksanakan secara berkesinambungan, serta

memanfaatkan sumber daya secara efisien. Selain itu, penyelenggaraannya juga harus transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, mendukung keterhubungan teknis antar sistem, serta menjamin keamanan dan perlindungan data maupun informasi milik masyarakat dan pemerintah.

Pada tahun 2021, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menghadirkan inovasi berupa super app bernama Bandung Sadayana (Semua Digital Layanan Kota) sebagai langkah untuk mempermudah dan mengintegrasikan pelayanan publik. Sebelum berkembang menjadi super app, aplikasi ini awalnya diluncurkan pada tahun 2018 dalam bentuk website profil bernama Bandung Smart City yang memuat berbagai informasi terkait perangkat daerah Pemerintah Kota Bandung. Seiring perkembangannya, website tersebut terus dikembangkan melalui berbagai kolaborasi serta penambahan fitur baru, seperti forum diskusi masyarakat, layanan pemerintahan, hingga marketplace milik Kota Bandung.

Aplikasi Bandung Sadayana berfungsi sebagai portal layanan digital terpadu yang mengintegrasikan beragam layanan dan informasi publik dalam satu platform. Selain itu, aplikasi ini juga menjadi sarana kolaborasi serta penguatan literasi digital di Kota Bandung. Bandung Sadayana dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan digital, berbagi informasi, ide, maupun informasi kegiatan dalam satu aplikasi terintegrasi. Kehadiran aplikasi ini juga merupakan implementasi konsep Smart City, khususnya pada aspek smart governance.

Layanan prioritas yang tersedia dalam Bandung Sadayana meliputi layanan pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, keuangan, dan satu data. Selain itu, aplikasi ini menyediakan berbagai kategori layanan lainnya seperti layanan darurat,

komoditas pangan, siaran radio, transportasi, pariwisata, hingga layanan publik lainnya. Bandung Sadayana juga dilengkapi fitur pengaduan melalui integrasi aplikasi Lapori! serta forum Badami (Bandung Diskusi dan Monitoring Evaluasi) yang dapat diakses melalui versi website.

Inovasi Bandung Sadayana hadir sebagai respons terhadap keluhan masyarakat terkait banyaknya aplikasi layanan Pemerintah Kota Bandung yang terpisah-pisah dan mengharuskan pengguna memiliki akun berbeda untuk setiap layanan. Kondisi tersebut dinilai membingungkan dan membuat akses layanan publik menjadi kurang praktis. Oleh sebab itu, Bandung Sadayana diharapkan mampu memberikan kemudahan melalui sistem layanan terintegrasi dalam satu portal dengan satu kali akses login, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengingat berbagai aplikasi maupun akun yang berbeda. Namun demikian, berdasarkan hasil pra-penelitian, implementasi aplikasi ini masih menghadapi beberapa kendala, antara lain.

Pertama, Jumlah pengguna aplikasi Bandung Sadayana masih sedikit. Diskominfo Kota Bandung telah menetapkan target jangka pendek dan panjang terkait pengguna aplikasi Bandung Sadayana. Target jangka pendek pengguna aplikasi Bandung Sadayana adalah sebanyak 10.000 pengguna pada tahun pertama dan target jangka panjang pengguna Bandung Sadayana adalah bertambah 2.000 pengguna pada setiap tahun-tahun berikutnya. Akan tetapi sampai tahun 2024 saja jumlah pengguna aplikasi baru mencapai 11.984 pengguna. Hal tersebut sangat disayangkan karena tidak semua masyarakat dapat merasakan manfaat dari keberadaan Bandung Sadayana ini. Kurangnya sosialisasi terkait Bandung Sadayana menjadi salah satu alasan mengapa program ini tidak dapat menjangkau sasaran secara luas.

Kedua, adanya keterbatasan akses langsung terhadap beberapa fitur dan layanan dalam Bandung Sadayana. Tidak seluruh fitur dalam Bandung Sadayana memiliki interoperabilitas yang baik sehingga akses terhadap beberapa fitur masih terbatas. Terutama pada fitur layanan aplikasi pemerintah, dimana dari 12 aplikasi layanan yang terintegrasi dalam fitur aplikasi pemerintah, hanya 3 aplikasi saja yang dapat diakses secara langsung. Sementara sisanya bukan diarahkan pada tampilan beranda aplikasi layanan justru diarahkan pada google playstore serta diharuskan untuk mengunduh aplikasi tersebut, bahkan lebih parahnya lagi beberapa layanan tidak dapat diakses sama sekali.

Ketiga, Bandung Sadayana tersedia dalam versi mobile dan website dimana kedua versi tersebut memiliki tampilan serta fitur yang berbeda. Ketidakselarasan tampilan serta fitur dari 2 versi tersebut berpotensi membingungkan pengguna, karena terdapat beberapa fitur yang tidak tersedia dalam versi mobile namun tersedia dalam versi website. Contohnya adalah fitur layanan nomor antrian Mal Pelayanan Publik (MPP) yang tersedia dalam versi website, namun tidak tersedia dalam versi mobile. Versi websitenya pun terbagi menjadi 2 dengan nama yang berbeda yakni Bandung Sadayana dan Bandung Smart City. Tampilan serta fitur yang hampir serupa dengan versi mobile terdapat pada website yang bernama Bandung Smart City, sementara website Bandung Sadayana memiliki tampilan dan fitur yang jauh berbeda. Dalam website Bandung Sadayana layanan yang tersedia hanya layanan persuratan Kesbangpol dan layanan kemitraan media. Penelitian ini menggunakan pendekatan efektifitas untuk mengukur transformasi layanan digital sadayana. Sejalan dengan pendekatan tersebut, maka Campbell (Firdaus, 2021) mengemukakan bahwa efektifitas dapat diukur melalui lima dimensi keberhasilan

program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output serta pencapaian tujuan menyeluruh.

Berdasarkan data dan informasi yang telah diperoleh serta diuraikan, diperlukan penelitian yang berfokus pada transformasi digital pelayanan publik melalui Program Sadayana di Kota Bandung dengan meninjau beberapa dimensi, seperti keberhasilan program, keberhasilan sasaran, tingkat kepuasan terhadap program, efektivitas input dan output, serta pencapaian tujuan secara menyeluruh.

B. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berupaya memahami tentang transformasi digital pelayanan publik melalui Program Sadayana di Kota Bandung. Untuk mendukung penelitian ini, data diperoleh melalui wawancara yang dilakukan kepada informan yang berasal dari Tim Kerja Evaluasi SPBE. Selain itu, informan berasal dari masyarakat pengguna aplikasi sadayana. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada teknik purposive dimana informan dipilih berdasarkan atas kepemilikan informasi yang berguna untuk penelitian. Selain itu, Data lain juga diperoleh dari dokumen-dokumen yang relevan dijadikan sumber referensi pendukung. Observasi dilakukan untuk menunjang kelengkapan data terkait transformasi digital pelayanan publik melalui Program Sadayana di Kota Bandung. Penggunaan triangulasi sumber data dan metode menjadi cara peneliti untuk memastikan kebenaran atau keabsahan data. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara komprehensif tentang terkait transformasi digital pelayanan publik melalui Program Sadayana di Kota Bandung

C. PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas efektivitas Program Sadayana sebagai portal layanan digital terpadu di Kota Bandung dengan menggunakan teori efektivitas program Campbell yang meliputi lima dimensi, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sadayana dikembangkan sebagai super apps yang bertujuan mengintegrasikan berbagai layanan dan informasi publik Kota Bandung dalam satu platform digital. Program ini telah selaras dengan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional serta mendukung visi Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan berbasis digital.

Pada dimensi keberhasilan program, penelitian menemukan bahwa implementasi Sadayana belum sepenuhnya sesuai dengan rencana awal. Konsep awal Sadayana adalah mengintegrasikan seluruh layanan pemerintah Kota Bandung dalam satu aplikasi, namun hingga tahun 2024 baru 12 aplikasi yang berhasil terintegrasi dari total 294 aplikasi layanan pemerintah yang ada. Keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, dan kompleksitas integrasi menjadi penyebab utama belum optimalnya implementasi program. Meskipun demikian, layanan dan informasi yang tersedia dinilai sudah cukup lengkap dan mampu memenuhi sebagian kebutuhan masyarakat.

Dari sisi kesesuaian implementasi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), pengembangan Sadayana telah memiliki dasar hukum dan pedoman teknis yang jelas melalui Kepwal Nomor 554/Kep.806-Diskominfo/2018 tentang SOP Pengelolaan Sistem Informasi. Namun, dalam praktiknya

penerapan SOP bersifat fleksibel dan sering menyesuaikan kebutuhan serta arahan pimpinan daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pengelolaan program telah memiliki prosedur baku, pelaksanaannya belum selalu berjalan secara konsisten sesuai ketentuan yang ditetapkan.

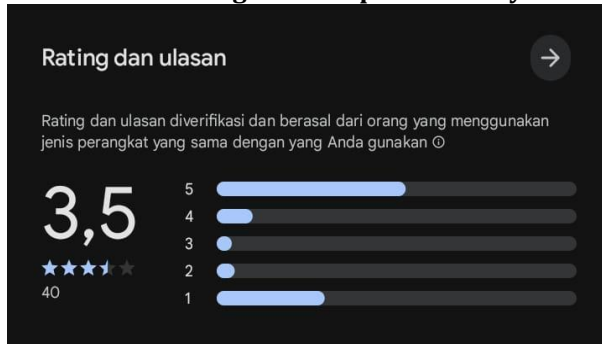
Pada dimensi keberhasilan sasaran, penelitian menunjukkan bahwa Sadayana belum berhasil mencapai target jumlah pengguna yang telah ditetapkan. Target awal sebesar 10.000 pengguna pada tahun pertama belum tercapai secara optimal, dan hingga tahun 2024 jumlah pengguna aplikasi mobile baru mencapai 11.984 pengguna. Rendahnya jumlah pengguna dipengaruhi oleh keterbatasan akses langsung terhadap beberapa layanan, sehingga masyarakat lebih memilih mengunduh aplikasi layanan secara terpisah dibanding menggunakan Sadayana sebagai portal utama. Selain itu, terjadi kesenjangan antara jumlah kunjungan website dan partisipasi aktif pengguna layanan digital.

Penelitian juga menemukan bahwa kegiatan promosi dan sosialisasi program Sadayana belum berjalan optimal. Sosialisasi offline baru dilakukan sebanyak tiga kali sejak program diluncurkan, sementara promosi online melalui media sosial mengalami penurunan dalam dua tahun terakhir. Mayoritas masyarakat mengetahui keberadaan Sadayana melalui informasi dari teman, tempat magang, atau arahan langsung dari instansi pemerintah saat membutuhkan layanan tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa strategi promosi yang dilakukan belum mampu menjangkau masyarakat secara luas dan efektif meningkatkan penggunaan aplikasi.

Pada dimensi kepuasan terhadap program, tingkat kepuasan pengguna terhadap Sadayana masih berada pada kategori sedang. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan

Masyarakat (SKM) yang memperoleh nilai antara 4,2–4,3 dari skala 5, serta rating aplikasi di Google PlayStore sebesar 3,8.

Gambar 1. Rating ulasan Aplikasi Sadayana



Sumber : olahan peneliti, 2025

Pengguna menilai bahwa tampilan aplikasi cukup menarik dan informatif, namun masih terdapat berbagai kendala teknis seperti server yang sering error, loading lambat, serta keterbatasan akses terhadap layanan yang seharusnya dapat digunakan langsung melalui aplikasi.

Dari sisi sarana dan prasarana, Diskominfo Kota Bandung dinilai telah menyediakan infrastruktur yang cukup memadai seperti komputer dengan spesifikasi tinggi, jaringan internet, perangkat mobile, dan cloud storage berbasis Google Cloud Storage. Akan tetapi, meskipun sarana pendukung sudah memadai, keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan pengelolaan dan pemeliharaan sistem belum berjalan optimal. Akibatnya, gangguan server dan error pada layanan masih sering terjadi dan menjadi keluhan utama masyarakat pengguna Sadayana.

Pada dimensi tingkat input dan output, penelitian menunjukkan bahwa output program belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan awal pembentukan Sadayana. Tujuan utama aplikasi ini adalah memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan dan informasi publik secara digital melalui satu platform terpadu. Namun pada kenyataannya, banyak layanan yang belum terintegrasi

secara penuh dan masih mengarahkan pengguna untuk menggunakan aplikasi lain. Meski demikian, penerapan sistem Single Sign On (SSO) dinilai menjadi salah satu capaian positif dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital di Kota Bandung.

Dalam dimensi pencapaian tujuan menyeluruh, penelitian menemukan bahwa Sadayana telah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik berbasis elektronik di Kota Bandung. Hal ini tercermin dari capaian indeks SPBE Kota Bandung tahun 2024 sebesar 4,59 dengan nilai domain layanan publik berbasis elektronik sebesar 4,83. Pengguna juga merasakan adanya peningkatan efektivitas pelayanan karena layanan dapat diakses secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Namun demikian, tujuan utama dalam memberikan kemudahan akses layanan secara terpadu masih belum tercapai secara optimal.

Secara keseluruhan, penelitian menyimpulkan bahwa efektivitas Program Sadayana sebagai portal layanan digital terpadu di Kota Bandung belum sepenuhnya optimal. Hambatan utama yang ditemukan meliputi lemahnya komitmen lintas sektor, belum jelasnya arah pengembangan program akibat pergantian pimpinan daerah, keterbatasan SDM dan anggaran, minimnya sosialisasi, serta masih seringnya gangguan teknis pada sistem. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan peningkatan komitmen antar-OPD, penambahan SDM, penguatan infrastruktur, peningkatan interoperabilitas layanan, penyelarasan tampilan aplikasi, serta pelaksanaan sosialisasi secara rutin guna meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan Sadayana di masa mendatang.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Program

Sadayana sebagai portal layanan digital terpadu di Kota Bandung telah menunjukkan kontribusi positif dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik, khususnya dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan berbasis elektronik. Kehadiran Sadayana mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai informasi dan layanan pemerintah secara digital tanpa harus datang langsung ke instansi terkait. Selain itu, penerapan sistem Single Sign On (SSO) serta kontribusinya terhadap peningkatan indeks SPBE Kota Bandung menunjukkan bahwa program ini memiliki potensi besar dalam mendukung tata kelola pemerintahan berbasis e-government yang lebih terintegrasi dan modern. Namun demikian, pelaksanaan program masih belum optimal karena belum seluruh layanan terintegrasi secara penuh, jumlah pengguna belum mencapai target, serta masih sering ditemukan gangguan teknis dan keterbatasan akses layanan.

Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya perbaikan dan penguatan agar efektivitas Program Sadayana dapat tercapai secara maksimal. Pemerintah Kota Bandung melalui Diskominfo perlu meningkatkan komitmen lintas sektor antar-OPD agar proses integrasi layanan dapat berjalan lebih optimal dan terarah. Selain itu, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur digital, penambahan sumber daya manusia yang kompeten, serta pelaksanaan pemeliharaan sistem secara berkala untuk meminimalisasi gangguan server dan error pada layanan. Kegiatan promosi dan sosialisasi juga perlu dilakukan secara lebih intensif dan berkelanjutan agar masyarakat semakin mengenal dan memanfaatkan Sadayana sebagai portal utama layanan publik digital Kota Bandung. Dengan pengembangan yang lebih terintegrasi,

konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, Program Sadayana diharapkan mampu menjadi super apps pelayanan publik yang efektif, inovatif, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Kota Bandung.

REFERENSI

- Basir, S. dan Syamsiar. (2023). *Konsep dan Implementasi E-Government: Perwujudan Pelayanan Publik yang Demokratis*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media.
- Jopang. dan Supranoto. (2023). *Digitalisasi Pelayanan Publik*. Ruang Karya.
- Mutiarin, D. (2020). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Priyanta, D. dkk. (2021). *Penerapan E-Government Lintas Sektor Dalam Memajukan Efektivitas dan Efisiensi Roda Pemerintahan*. Bandung: Jurusan Administrasi Publik FIFIP UIN SGD Bandung.
- Rahayu, A. dkk. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Opendata Kota Bandung. (2024). *Daftar Aplikasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung*. Bandung: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
- Kementerian PAN-RB. (2024). *Laporan Evaluasi SPBE Tahun 2024*. Jakarta: Kementerian PAN-RB
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. (2024). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2024*. Bandung: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.