

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL: MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT DAN KUALITAS LAYANAN PEMERINTAH DAERAH

**Made Dewi Wahyuni¹, Anik Nurhaeni², I Gede Suasnawa³, Fujawati R.L
Wuaru⁴**

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Bisnis, Sosial, Teknologi
dan Humaniora, Administrasi Rumah Sakit Universitas Bali Internasional
Jalan Seroja, Gang Jeruk No. 9A Denpasar
Email: dewiwahyuni@iikmpbali.ac.id

Abstrak – Dalam era digital, inovasi pelayanan public berbasis teknologi menjadi kebutuhan mendesak bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan kualitas layanan. Transformasi digital dalam pelayanan public tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga untuk memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran inovasi digital dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan public di pemerintah daerah. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur dan wawancara dengan pemangku kepentingan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi teknologi digital, seperti e-government, aplikasi layanan public dan sistem berbasis AI, kontribusi dalam menciptakan layanan yang lebih responsive, transparan dan partisipatif. Namun masih terdapat tantangan dalam aspek infrastruktur digital, kesiapan sumber daya manusia, regulasi, dan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan strategi peningkatan kapasitas teknologi, penguatan regulasi, serta edukasi digital bagi masyarakat dan aparatur pemerintah. Dengan demikian inovasi pelayanan public berbasis digital dapat menjadi katalisator bagi reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Digitalisasi, Partisipasi Masyarakat, E-Government, Kualitas Layanan.

Abstract – In the digital era, technology-based public service innovation is an urgent need for local governments to increase public participation and service quality. Digital transformation in public services is not only aimed at increasing bureaucratic efficiency, but also to strengthen public involvement in the government process. This study aims to analyze the role of digital innovation in increasing public participation and the quality of public services in local governments. The research approach used is a qualitative method with data collection techniques through literature studies and interviews with relevant stakeholders. The results of the study show that the implementation of digital technology, such as e-government, public service applications and AI-based systems, contributes to creating more responsive, transparent and participatory services. However, there are still challenges in terms of digital infrastructure, human resource readiness, and community digital literacy. Therefore, this study recommends a strategy to increase technological capacity, strengthen regulations, and digital education for the community and government officials. Thus, digital-based public service innovation can be a catalyst for bureaucratic reform and improve the quality of services to the community.

Keywords: *Public Service Innovation, Digitalization, Community Participation, E-Government, Service Quality.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan public oleh pemerintah daerah (Widodo, J., 2018). Inovasi pelayanan public berbasis digital menjadi satu keharusan guna menjawab tuntutan masyarakat yang semakin menginginkan layanan yang cepat, transparan, dan efisiensi (Indrajit, R.E., 2019), inovasi digital dalam pelayanan public tidak hanya bertujuan untuk mempermudah akses layanan, tetapi juga untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah (Tirta Nada Ni Kadek lenny Pradnya, 2024). Studi oleh (Mustanir, 2019) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat melalui platform digital seperti e-government. E-government dan berbagai aplikasi layanan digital telah diterapkan di beberapa daerah di Indonesia untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan public (Santoso, D., 2019), lebih lanjut (Sa'adiah dkk., t.t.) menyatakan partisipasi masyarakat yang aktif merupakan kunci dalam menciptakan pelayanan yang responsive dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Namun, meskipun berbagai inovasi telah diterapkan, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa daerah, serta resistensi birokrasi terhadap perubahan digital (Prabowo, H., 2020).

Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa inovasi digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan public, misalnya penelitian (Hamim dkk., 2024) mengungkapkan bahwa e-government dapat

mengurangi biaya administrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, studi (Eprilianto & Pradana, 2019) menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat melalui platform digital dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga, sehingga menciptakan kolaborasi yang lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan public.

Di Indonesia, inovasi pelayanan public berbasis digital mulai diterapkan oleh beberapa pemerintah daerah. Namun, masih terdapat kendala infrastruktur yang kurang memadai, tingkat literasi digital, kesiapan sumber daya manusia, regulasi yang belum sinkron antar instansi (Tirta Nada Ni Kadek lenny Pradnya, 2024).

Permasalahan utama dalam inovasi pelayanan public berbasis digital adalah kesenjangan akses terhadap teknologi. Meskipun pemerintah telah berupaya memperluas jaringan internet dan infrastruktur digital, masih banyak daerah yang mengalami keterbatasan akses, terutama di wilayah pedesaan dan daerah terpencil (Kusnadi, B., 2020). Hal ini mengakibatkan ketimpangan dalam penerapan digitalisasi pelayanan public, Dimana masyarakat di daerah perkotaan lebih mudah mengakses layanan dibandingkan dengan masyarakat di daerah yang kurang berkembang (Tambunan, H., 2019).

Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi tantangan serius dalam implementasi inovasi pelayanan public berbasis digital. Banyak masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital, baik karena kurangnya pemahaman mengenai teknologi maupun ketidakpercayaan terhadap keamanan data dalam sistem digital (Prabowo, H., 2020). Untuk mengatasi

permasalahan ini, diperlukan program edukasi digital yang komprehensif bagi masyarakat agar mereka dapat lebih mudah beradaptasi dengan layanan digital yang disediakan pemerintah (Widodo, J., 2018).

Disisi lain, kesiapan sumber daya manusia dalam birokrasi juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi inovasi digital dalam pelayanan public. Masih banyak aparatur pemerintahan yang kurang memiliki kompetensi dalam penggunaan teknologi digital, sehingga proses digitalisasi berjalan lambat dan kurang optimal (Dwiyanto, A., 2018). Pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai negeri sipil dalam penggunaan sistem digital menjadi langkah yang sangat diperlukan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif kepada masyarakat (Indrajit, R.E., 2019).

Selain faktor teknis dan sumber daya manusia, aspek regulasi juga menjadi tantangan dalam inovasi pelayanan public berbasis digital. Beberapa kebijakan terkait e-government dan digitalisasi pelayanan public masih belum sinkron antar-instansi, sehingga menghambat implementasi inovasi yang terintegrasi (Santoso, D., 2019). Regulasi yang adaptif dan mendukung digitalisasi diperlukan untuk memastikan keberlanjutan inovasi pelayanan public di berbagai tingkatan pemerintahan (Kusnadi, B., 2020).

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk mengeksplorasi bagaimana inovasi digital dalam pelayanan public dapat meningkatkan partisipasi masyarakat serta kualitas layanan pemerintah daerah. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi tantangan serta strategi yang dapat diterapkan untuk mempercepat transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan public (Tambunan, H., 2019). Dengan berbagai upaya yang dilakukan, diharapkan inovasi pelayanan public berbasis digital dapat berjalan lebih efektif dan merata di seluruh daerah, sehingga masyarakat dapat

merasakan manfaat nyata dari digitalisasi dalam pelayanan pemerintahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi digital dalam pelayanan public memiliki dampak positif terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dan kualitas layanan pemerintah daerah. Teknologi digital memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses informasi dan layanan, sehingga mereka dapat lebih aktif dalam memberikan umpan balik dan berpartisipasi dalam proses pengambilan Keputusan public. Layanan digital seperti e-government dan aplikasi pelayanan public, telah membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dengan demikian masyarakat dapat lebih percaya terhadap pemerintah dan semakin aktif dalam berinteraksi dengan layanan public berbasis teknologi.

B. Kendala Penerapan Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik

Dalam implementasi inovasi pelayanan berbasis digital masih terdapat beberapa kendala yang masih sering dihadapi, antara lain

1. Keterbatasan akses teknologi. Kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan digital ialah keterbatasan akses teknologi bagi masyarakat di daerah pedesaan dan tertinggal. Ketimpangan akses ini menyebabkan digitalisasi layanan public belum merata, sehingga masyarakat di daerah terpencil masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan digital. Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan investasi yang lebih besar dalam infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta

- kebijakan yang mendukung pemerataan akses digital. Pemerintah juga perlu mendorong kerja sama dengan sektor swasta dalam penyediaan jaringan internet yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat.
2. Resistensi terhadap perubahan dalam birokrasi juga menjadi tantangan yang signifikan. Banyak aparatur pemerintah yang masih enggan mengadopsi sistem digital karena keterbatasan kompetensi dan budaya kerja yang masih konvensional. Kurangnya keterampilan digital di kalangan pegawai pemerintahan menyebabkan sistem digital yang telah diterapkan tidak berjalan secara optimal. Oleh karena itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas aparatur sipil negara dalam bidang teknologi digital menjadi Solusi yang perlu diimplementasikan untuk mempercepat digitalisasi layanan public. Program pelatihan yang berkelanjutan akan memastikan bahwa pegawai negeri mampu mengoperasikan sistem digital dengan baik dan memberikan layanan yang lebih efisien kepada masyarakat
 3. Regulasi/kebijakan yang masih tumpang tindih antara berbagai instansi pemerintahan sering kali menjadi hambatan dalam implementasi sistem pelayanan digital. Beberapa peraturan terkait e-government masih belum terintegrasi, sehingga menimbulkan inkonsistensi dalam penerapan inovasi digital diberbagai daerah. Regulasi yang lebih adaptif dan fleksibel sangat diperlukan agar inovasi digital dapat diterapkan dengan lebih efektif di seluruh daerah. Pemerintah perlu Menyusun kebijakan yang lebih sinkron antar lembaga, sehingga digitalisasi

pelayanan public dapat berjalan secara lebih terkoordinasi dan efisien.

4. Rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan public berbasis digital. Banyak masyarakat yang masih kurang memahami cara mengakses layanan digital atau merasa tidak nyaman dengan sistem berbasis teknologi. Ketidakpercayaan terhadap keamanan data dan privasi dalam layanan digital juga menjadi faktor yang menghambat penggunaan sistem digital yang sistematis dan menyeluruh agar masyarakat dapat memahami manfaat dan cara penggunaan layanan digital secara optimal. Dengan adanya edukasi digital yang tepat, masyarakat akan lebih percaya terhadap sistem digital dan semakin aktif dalam memanfaatkannya untuk kebutuhan sehari-hari.

C. Strategi dalam Penerapan Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik

Untuk memastikan keberhasilan penerapan inovasi digital dalam pelayanan public, diperlukan strategi yang holistic dan integrasi. Salah satu strategi utama adalah penguatan infrastruktur digital di seluruh daerah, termasuk daerah terpencil dan tertinggal. Pemerintah perlu bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan aksesibilitas jaringan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan digital tanpa hambatan geografis. Selain itu, Pembangunan pusat layanan berbasis teknologi juga dapat menjadi Solusi untuk mendukung masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintahan secara digital. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi faktor penting

dalam strategi inovasi digital. Pemerintah harus menelenggarakan program pelatihan dan pendidikan bagi aparatur sipil negara agar mereka memiliki keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan sistem digital. Pelatihan ini harus berkelanjutan dan mengikuti perkembangan teknologi terkini, sehingga pegawai dapat beradaptasi dengan sistem yang terus berkembang. Dengan peningkatan kompetensi ini, pelayanan public dapat berjalan lebih efisien dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Regulasi yang jelas dan adaptif juga sangat penting dalam mendukung penerapan inovasi digital dalam pelayanan public. Pemerintah perlu Menyusun kebijakan yang fleksibel dan sesuai dengan perkembangan teknologi sehingga tidak terjadi tumpang tindih regulasi antar instansi. Selain itu, standar keamanan data dan perlindungan privasi harus menjadi prioritas utama dalam kebijakan digitalisasi pelayanan publik, guna meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis teknologi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi digital dalam pelayanan public memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan partisipasi masyarakat. Teknologi digital telah meningkatkan aksesibilitas informasi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah sehingga mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan Keputusan public. Namun masih terdapat tantangan dalam implementasi layanan digital, seperti ketimpangan akses teknologi, kesiapan sumber daya manusia, regulasi yang belum optimal serta rendahnya literasi digital masyarakat.

Sebagai saran, pemerintah daerah perlu mengembangkan strategi yang lebih

Meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat juga merupakan strategi penting yang perlu diterapkan. Kampanye edukasi digital harus dilakukan secara luas melalui berbagai platform, termasuk media sosial dan pusat layanan public. Dengan literasi digital yang baik, masyarakat akan lebih percaya diri dalam menggunakan layanan digital dan dapat memanfaatkannya secara optimal untuk kebutuhan administrasi pemerintahan.

Kolaborasi antar pemerintah sektor swasta dan masyarakat sipil sangat diperlukan untuk mendukung keberlanjutan inovasi digital dalam pelayanan public. Pemerintah dapat menggandeng Perusahaan teknologi dalam mengembangkan aplikasi pelayanan public yang lebih ramah pengguna, serta bekerja sama dengan akademisi dalam melakukan riset terkait penerapan teknologi digital dalam administrasi pemerintahan. Dengan strategi yang komprehensif dan terkoordinasi, inovasi digital dalam pelayanan public dapat berjalan secara efektif dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

komprehensif untuk memastikan keberhasilan digitalisasi pelayanan public. Penguatan infrastruktur digital harus menjadi prioritas utama, terutama di daerah yang masih mengalami kesenjangan akses. Selain itu peningkatan kompetensi digital bagi aparatur pemerintah sangat diperlukan untuk memastikan keberlanjutan inovasi pelayanan berbasis teknologi. Edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan layanan digital juga harus diperluas agar dapat meningkatkan adopsi teknologi dalam pelayanan public. Terakhir, sinkronisasi regulasi antar lembaga pemerintah harus diperkuat guna menciptakan sistem pelayanan digital yang lebih efisien dan terintegrasi.

Dengan langkah-langkah tersebut, inovasi digital dalam pelayanan public dapat diimplementasikan secara lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan kasih dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Penulisan penelitian ini ditujukan untuk memenuhi beban kerja dosen pada semester genap tahun ajaran 2024-2025. Penulis juga berterima kasih atas kerja sama tim dalam mencurahkan pemikirannya untuk menyelesaikan penelitian ini dari awal hingga akhir. Penulis berharap dengan adanya penulisan ini dapat bermanfaat nyata dan meningkatkan wawasan baru mengenai topik ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eprilianto, D. F., & Pradana, G. W. (2019). *Digital Inovasi Sektor Publik : Efektivitas Kolaborasi Dalam Implementasi Inovasi Desa Digital*. 10.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Indrajit, R.E. (2019). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kusnadi, B. (2020). *Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mustanir, A. (2019). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik dan Potensi Desa Sereang*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pv4bf>
- Prabowo, H. (2020). *Digitalisasi Pemerintahan: Konsep, Implementasi, dan Tantangan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sa'adiah, N. Y., Malawat, S. H., & Kuncoro, D. (t.t.). *Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Publik Berbasis Digital Melalui Survei Elektronik Di Kepolisian Resor Tanah Laut*.
- Santoso, D. (2019). *E-Government di Indonesia: Studi Kasus dan Evaluasi Kebijakan*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, H. (2019). *Partisipasi Masyarakat dalam Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tirta Nada Ni Kadek lenny Pradnya. (2024). *Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Peluang Implementasi E-Government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung*. *Jurnal Disitasi.com*, 1(1).
- Widodo, J. (2018). *Administrasi Publik Kontemporer: Inovasi dan Digitalisasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.