



Jurnal Kebijakan Pemerintahan 8 (1) (2025): 1-10

JURNAL KEBIJAKAN PEMERINTAHAN

e-ISSN 2721-7051, p-ISSN 2599-3534

Website: <http://ejournal.ipdn.ac.id/JKP>

Faculty of Political Government, Governance Institute of Home Affairs (IPDN)

DOI: <https://doi.org/10.33701/jkp.v8i1.5408>

DARI TEKNOLOGI KE KEADILAN: MENGKAJI PENGALAMAN PENGGUNA SIPRAJA DAN DIGIPAY DALAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Faradina Selsa Putri^{1*}, Ani Yuni Setyowati², Akhmad Irham Faujik³

^{1, 2, 3} Universitas Airlangga

Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia

*penulis koresponden

email: faradina.selsa.putri-2024@fisip.unair.ac.id

Abstract

Public service innovations, such as SIPRAJA and DigiPay, have become one of the government's strategies to improve service efficiency by adapting to technological developments. This research is a systematic literature study that analyzes and interprets findings from previous qualitative research through a phenomenological lens to understand users' experiences in public services. The results of the analysis have revealed that public service innovations have increased the accessibility and efficiency of public services for the community, although gaps hamper them in digital literacy and infrastructure. This leads to varying levels of community satisfaction and perceptions of justice. Some people are satisfied and find it easy to access services, while others feel the opposite due to a less inclusive design that causes a sense of injustice. In terms of community participation in public service innovation, it is still consultative and has not yet reached a collaborative level. This research highlights the need for service design based on co-creation, digital literacy training, and infrastructure equity to achieve equity of access and satisfaction for communities. This research also highlights the importance of user experience-based evaluation in the digital transformation of public services, emphasizing that public innovation cannot be separated from citizens' subjective experience.

Keywords: *Phenomenological approach, Public service innovation*

Abstrak

Inovasi pelayanan publik, seperti SIPRAJA dan DigiPay, telah menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi layanan dalam mengikuti perkembangan arus teknologi. Penelitian ini merupakan studi literatur sistematis yang menganalisis temuan penelitian kualitatif sebelumnya melalui lensa fenomenologi untuk memahami makna subjektif pengalaman masyarakat sebagai pengguna.. Hasil analisis menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik bagi masyarakat, namun terhambat oleh kesenjangan literasi digital dan infrastruktur. Hal ini menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat dan persepsi keadilan menjadi bervariasi. Sebagian masyarakat merasakan kepuasan, dan kemudahan dalam mengakses layanan, sementara yang lain sebaliknya akibat desain yang kurang inklusif yang menyebabkan muncul rasa ketidakadilan. Selain itu, partisipasi masyarakat pada inovasi pelayanan publik

masih bersifat konsultatif dan belum mencapai tingkat kolaboratif. Temuan ini menekankan perlunya desain layanan yang berbasis pada co-creation, pelatihan literasi digital, dan pemerataan infrastruktur untuk mewujudkan keadilan akses dan pemerataan kepuasan bagi masyarakat. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya evaluasi yang berbasis pada pengalaman pengguna dalam proses transformasi digital pelayanan publik, serta menegaskan bahwa inovasi publik tidak dapat dipisahkan dari pengalaman subjektif masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Pendekatan Fenomenologi

I. PENDAHULUAN

Sesuai amanat UUD 1945, negara wajib memenuhi kebutuhan setiap warga negara. Amanat ini mendorong pemerintah untuk melaksanakan tugasnya dengan menciptakan pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tolak ukur penting kinerja birokrasi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Seiring dengan dinamika perubahan sosial, kemajuan teknologi, dan harapan publik yang meningkat, paradigma pelayanan publik mengikuti keadaan tersebut. Pelayanan publik konvensional menjadi adaptif mengikuti perkembangan zaman. Apabila pelayanan publik secara konvensional masih dominan dilakukan, maka dalam pelaksanaannya akan muncul berbagai tantangan dan berakibat pada kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks inilah, inovasi pelayanan publik muncul sebagai salah satu langkah strategis untuk menjawab tantangan terhadap dinamika perubahan masa kini. Inovasi menjadi langkah keharusan untuk merevitalisasi dan meningkatkan efektivitas, serta efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. Di perkembangan teknologi saat ini, inovasi pelayanan publik harus sejalan dengan arus perkembangannya dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Secara tidak langsung, arus tersebut akan bermuara pada pengembangan model layanan baru baik dari gagasan pemerintah maupun adaptasi pelayanan publik sebelumnya, hingga perubahan pola pikir dan budaya kerja

pemerintah. Pelayanan publik dan inovasi pelayanan publik merupakan aspek yang saling berkaitan dan menjadi kunci untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mewujudkan 'good governance'.

Berbagai upaya inovasi pelayanan publik telah dibentuk oleh pemerintah di berbagai tingkatan, mulai dari penerapan teknologi informasi atau e-government, penyederhanaan prosedur, hingga pengembangan model layanan baru. Melihat perkembangan zaman, teknologi, dan pemikiran masyarakat, inovasi pelayanan publik merupakan fenomena yang dialami dan dimaknai dengan berbeda oleh masyarakat sebagai penerima layanan dan pemerintah sebagai penyedia layanan. Makna dan pengalaman kedua pihak tersebut dapat menjadi evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk dapat berinovasi kedepannya. Zaman akan terus berkembang, sehingga fenomena ini akan selalu menjadi bahan pembicaraan dan pemikiran bagi masyarakat dan pemerintah untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

Pada umumnya tujuan berbagai studi terkait inovasi pelayanan publik, guna mengukur dampak inovasi pelayanan publik, pendukung, dan penghambat. Seperti studi berjudul "Innovation Analysis of Government Shopping Integration Platform through DigiPay: Empowering MSMEs and Being Proud of Indonesian Products in the New Public Governance perspective" dan studi berjudul "Membangun Layanan Publik yang Partisipatif: Studi Kasus SI PRAJA. Keduanya bertujuan untuk mengkaji inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam kerangka New Public Governance (NPG) dengan fokus pada transformasi pelayanan

publik, partisipasi warga, dan pemerintah. Namun studi yang membahas inovasi pelayanan publik melalui lensa fenomenologi masih relatif terbatas. Pemilihan SIPRAJA dan DigiPay didasarkan pada perbedaan karakteristik keduanya dimana SIPRAJA merepresentasikan layanan administrasi daerah yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, sedangkan DigiPay merupakan inovasi keuangan nasional yang berorientasi pada penguatan UMKM. Perbandingan ini memberi gambaran komprehensif tentang variasi pengalaman pengguna dalam inovasi pelayanan publik digital.

Pemilihan studi kasus SIPRAJA dan DigiPay didasarkan pada pertimbangan strategis untuk menangkap variasi pengalaman pengguna. SIPRAJA merepresentasikan inovasi pelayanan administrative pemerintah daerah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Sementara itu, DigiPay merupakan platform nasional yang berfokus pada inovasi keuangan dan pemberdayaan UMKM. Perbandingan kedua kasus yang memiliki karakter berbeda ini memungkinkan penelitian untuk menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif dan kaya tentang variasi pengalaman pengguna dalam mengadopsi inovasi pelayanan publik digital di Indonesia.

Fenomenologi merupakan metode penelitian kualitatif yang tepat untuk mereduksi peristiwa atau fenomena ke dalam sebuah narasi yang menjelaskan makna yang mendasarinya. Pada intinya, fenomenologi berusaha mengungkap esensi dari suatu fenomena (Hasbiansyah, 2008). Dengan demikian, kedua studi kasus di atas dengan pendekatan fenomenologi dapat memberikan pemahaman secara mendetail dari perspektif masyarakat selaku pengguna. Moleong (2010) menjelaskan bahwa fenomenologi melibatkan pemahaman terhadap realitas atau kesadaran akan nilai historis objek dan peristiwa, termasuk pengalaman manusia yang terkait. Sehingga, fenomena inovasi pelayanan publik dengan pendekatan fenomenologi dalam penelitian atau analisis dapat memberikan pemahaman yang mendalam dengan memaknai perspektif, persepsi, dan

pemahaman masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk pemerintah.

Sejalan dengan pembahasan di atas, artikel ini bertujuan untuk mengisi celah studi fenomenologi dengan mendalami fenomena inovasi pelayanan publik menggunakan pendekatan fenomenologi. Fokus artikel ini untuk mendalami persepsi dan pengalaman masyarakat terkait dampak inovasi pelayanan publik, apakah dirasakan sebagai kemudahan atau hambatan serta mengidentifikasi tantangan-tantangan yang muncul dalam implementasinya.

KERANGKA KONSEPTUAL

2.1 Sejarah dan Diskursus Metodologi Fenomenologi

Fenomenologi berkembang dari gagasan Husserl tentang makna pengalaman, yang diperkaya Heidegger melalui konsep “being-in-the-world”. Perkembangan ini menekankan bahwa pengalaman manusia selalu dipengaruhi konteks sosial, budaya, dan historisnya, yang relevan untuk menelaah inovasi pelayanan publik digital. Diskusi antar tokoh ini memperkaya fenomenologi menjadi pendekatan yang tidak hanya memahami pengalaman subjektif, melainkan juga mengaitkannya dengan keberadaan sosial, budaya, sejarah, dan eksistensial individu. Dalam konteks inovasi pelayanan publik digital, dimensi-dimensi ini krusial karena pengalaman masyarakat terhadap digitalisasi layanan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti akses teknologi, literasi digital, dan struktur sosial-ekonomi.

Fenomenologi, yang berakar pada tradisi filsafat Jerman awal abad ke-20, menawarkan pendekatan untuk memahami dunia berdasarkan pengalaman subjektif individu. Edmund Husserl, sebagai pelopor fenomenologi, mengusulkan agar penelitian sosial mengesampingkan asumsi-asumsi teoritis dan sebaliknya fokus pada fenomena sebagaimana yang dialami oleh subjek (Husserl, 1982).

2.2 Konsep Fenomenologi dalam Inovasi Pelayanan Publik Digital

Inovasi pelayanan publik digital merupakan manifestasi dari adaptasi sektor publik terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Digitalisasi layanan bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, inovasi tersebut juga menimbulkan pertanyaan kritis tentang keadilan akses, inklusivitas, dan dampaknya terhadap relasi masyarakat dengan pemerintah. Dalam kerangka ini, pendekatan fenomenologi menjadi relevan untuk mengeksplorasi bagaimana masyarakat mengalami dan memaknai inovasi pelayanan publik digital.

Fenomenologi membantu peneliti untuk mengungkap bagaimana masyarakat menilai kemudahan, kecepatan, atau kesulitan dalam mengakses pelayanan publik secara digital. Misalnya, pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi layanan publik dapat mencerminkan bagaimana mereka merasakan kemudahan atau kesulitan dalam proses tersebut. Dengan menggunakan prinsip-prinsip fenomenologi, peneliti dapat memahami realitas sosial yang terbentuk dari pengalaman-pengalaman individual yang dikumpulkan secara kolektif. Hal ini penting untuk mengidentifikasi aspek-aspek inovasi pelayanan publik yang benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat atau sebaliknya, menciptakan bentuk-bentuk baru eksklusi sosial.

2.3 Pendekatan dan Indikator Fenomenologi dalam Inovasi Pelayanan Publik Digital

Creswell (2013) menyebutkan bahwa penelitian fenomenologi bertujuan menggali “makna bersama” dari beberapa individu terhadap suatu pengalaman hidup tertentu. Pendekatan ini dilakukan melalui serangkaian tahapan yang terstruktur secara sistematis. Pertama, peneliti mengidentifikasi fenomena pengalaman yang menjadi fokus kajian. Selanjutnya, deskripsi pengalaman dikumpulkan langsung dari individu-individu yang mengalami fenomena tersebut. Tahap berikutnya adalah melakukan reduksi fenomenologis, yaitu proses menyaring dan

menyingkap tema-tema esensial yang terkandung dalam pengalaman tersebut. Akhirnya, peneliti menyusun deskripsi yang menggambarkan inti atau esensi dari fenomena yang diteliti secara mendalam dan menyeluruh.

Indikator utama dalam penelitian fenomenologi meliputi beberapa aspek penting, mencakup: (1) Aksesibilitas: Kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan digital, (2) Kepuasan Pengguna: Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengalaman menggunakan layanan, (3) Keterlibatan: Partisipasi masyarakat dalam proses inovasi layanan, dan (4) Persepsi terhadap Keadilan: Pandangan masyarakat mengenai kesetaraan akses terhadap layanan digital.

Melalui lensa fenomenologi, peneliti menggunakan indikator di atas untuk menggali lebih dalam persepsi masyarakat sebagai pengguna inovasi pelayanan publik digital. Dengan demikian peneliti dapat membangun pemahaman mengenai realitas sosial yang terbentuk dari akumulasi pengalaman-pengalaman individu tersebut.

II. METODE

Penelitian ini merupakan studi literatur sistematis yang menggunakan kerangka analitis fenomenologis. Penelitian ini tidak melakukan pengumpulan data primer, melainkan menganalisis, mendalami, dan menginterpretasi temuan empiris terutama deskripsi pengalaman pengguna yang telah dipublikasikan dalam dua jurnal terpilih. Konsep dan indikator fenomenologi digunakan sebagai lensa untuk menafsirkan temuan-temuan sekunder tersebut, guna memahami esensi pengalaman pengguna sebagaimana dilaporkan dalam studi-studi sebelumnya.

Alasan pemilihan pendekatan ini adalah kemampuannya dalam mengungkap makna mendalam berdasarkan pengalaman inovasi pelayanan publik. Studi kepustakaan melibatkan analisis terhadap berbagai literatur ilmiah, termasuk karya akademik, jurnal, dan buku yang relevan. Penggunaan studi kepustakaan dengan menganalisis, mendalami, dan mengelaborasi temuan wawancara yang telah dipublikasikan pada

jurnal berjudul “Innovation Analysis of Government Shopping Integration Platform through DigiPay: Empowering MSMEs and Being Proud of Indonesian Products in the New Public Governance perspective” dan studi berjudul “Membangun Layanan Publik yang Partisipatif: Studi Kasus SI PRAJA melalui Perspektif New Public Governance”.

Penelitian dengan pendekatan fenomenologi ini memberikan pemahaman mendalam terkait inovasi pelayanan publik berdasarkan pengalaman yang sebenarnya. Pendekatan fenomenologi memberikan wawasan yang kaya terkait inovasi pelayanan publik, mengingat studi yang masih sedikit dan terbatas.

III. PEMBAHASAN

Sebagaimana telah diuraikan dalam kerangka teori, keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak cukup hanya diukur dari indikator kuantitatif seperti jumlah pengguna atau kecepatan layanan, melainkan harus ditelaah dari bagaimana pengalaman subjektif masyarakat dalam berinteraksi dengan layanan tersebut. Kajian ini berpusat pada dua contoh inovasi pelayanan publik digital yaitu DigiPay dan SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Jawa) untuk menganalisis dari lensa fenomenologi di atas. SIPRAJA merupakan inovasi pelayanan administrasi publik berbasis aplikasi yang dikembangkan di Kabupaten Sidoarjo, sementara DigiPay adalah platform pembayaran digital yang diinisiasi oleh Kementerian Keuangan untuk mendukung UMKM dalam ekosistem pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Analisis fenomenologi yang mendalam terhadap dua contoh inovasi pelayanan publik ini didasarkan pada empat indikator kunci, yaitu aksesibilitas, kepuasan pengguna, keterlibatan partisipatif, serta persepsi mengenai keadilan.

4.1 Aksesibilitas Layanan Digital

Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi (SIPRAJA) merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi pemerintah kepada masyarakat. Platform berbasis aplikasi dan web ini memungkinkan warga mengakses layanan

pemerintahan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Berdasarkan studi Doverianda et al. (2025), SI PRAJA berhasil meningkatkan aksesibilitas dengan mengintegrasikan berbagai layanan administrasi dalam platform digital. Berbagai layanan dapat diakses masyarakat cukup dengan menggunakan gawai atau komputer yang memberikan pengalaman baru bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

Masyarakat merasakan efisiensi dari sisi waktu, tenaga, dan biaya karena proses yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga, kini dapat diselesaikan dengan lebih efisien dan cepat, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja. Layanan secara daring juga membebaskan diri dari batasan jam kerja, sehingga masyarakat merasakan keleluasaan memilih waktu untuk mengakses. Rasa bosan yang kerap dialami masyarakat ketika harus mengantri, juga dapat disingkirkan dengan aplikasi SI PRAJA.

Begitu pula dengan DigiPay, sebagai sistem pembayaran digital untuk UMKM, memiliki tujuan serupa dalam meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan keuangan. Menurut Tawaris & Wardiyanto (2025), DigiPay meningkatkan efisiensi, transparansi, dan inklusi dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah karena menggabungkan pemangku kepentingan dari sektor pemerintah, perbankan, dan UMKM ke dalam ekosistem digital yang lebih kuat. Selain itu, platform ini membantu pemasaran produk lokal dan mempercepat proses pengadaan. Sama seperti SI PRAJA, inovasi ini mendorong administrasi berjalan dengan efisien dari sisi waktu dan tahapan yang dilakukan secara digital dan terintegrasi dalam satu platform. Hal ini juga meminimalisir potensi kesalahan administratif dan penyalahgunaan dana, mengingat seluruh transaksi tercatat secara real-time dan dapat diawasi oleh pihak terkait.

Namun, meskipun SI PRAJA dan DigiPay sukses dalam memperkenalkan inovasi digital yang mempermudah akses layanan publik, tantangan signifikan tetap terjadi. Salah satu kendala utama adalah kesenjangan literasi digital, terutama di

daerah-daerah pedesaan dan di kalangan usia lanjut. Doverianda et al. (2025) mencatat bahwa meskipun teknologi sudah tersedia, tidak semua warga memiliki keterampilan digital yang memadai untuk mengakses layanan tersebut. Begitu pula dengan data yang disajikan oleh Tawaris & Wardiyanto (2025) bahwa tingkat adopsi DigiPay masih rendah, dengan hanya 5.844 UMKM yang terdaftar sebagai vendor dari target 898.403 UMKM. Kedua keadaan ini menggarisbawahi bahwa aksesibilitas bukan sekadar soal teknologi yang tersedia, melainkan juga terkait dengan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi tersebut.

Dalam konteks ini, pendekatan fenomenologi yang digunakan dalam penelitian ini menekankan pentingnya pemahaman subjektif pengguna terhadap pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan teknologi. Aksesibilitas tidak hanya diukur berdasarkan kemampuan untuk mengakses, tetapi juga berdasarkan pengalaman pengguna dalam mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut secara efektif. Dengan demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa tingkat literasi digital masyarakat memang belum merata. Dengan demikian, analisis penulis melalui lensa fenomenologi mengungkap bahwa hambatan literasi digital bukan hanya persoalan teknis, tetapi merupakan cerminan dari keterbatasan desain kebijakan yang belum sepenuhnya melibatkan 'dunia hidup' (lifeworld) pengguna sejak tahap perencanaan. Interpretasi ini menjelaskan mengapa sebagian masyarakat merasa tertinggal dan terdiskriminasi meskipun teknologi tersedia, karena kebijakan belum menyentuh realitas subjektif dan kemampuan mereka. Kemudahan yang ditawarkan teknologi memerlukan keterampilan untuk mengenali dan membiasakan diri menggunakan berbagai fitur yang tersedia. Situasi ini mendorong sebagian warga mengalami ketergantungan pada pihak lain untuk membantu mengakses layanan, sehingga justru merasa terdiskriminasi dan tertinggal.

Selain kedua tantangan di atas, infrastruktur juga menjadi kendala utama dalam implementasi SI PRAJA dan DigiPay.

Sebagaimana dijelaskan oleh Doverianda et al. (2025) bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama di wilayah pedesaan, juga menjadi hambatan signifikan implementasi SI PRAJA. Begitu pun dari sisi DigiPay, menurut Tawaris & Wardiyanto (2025), penyebab utama rendahnya adopsi DigiPay antara lain adalah keterbatasan infrastruktur teknologi. Hal ini sangat mencolok di pedesaan dan wilayah timur Indonesia, di mana akses internet yang belum merata dan terbatas menghambat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan publik secara maksimal. Seiring dengan ini, fenomena yang terjadi menggambarkan adanya kesenjangan digital yang cukup besar antara wilayah urban dan rural, yang memperburuk aksesibilitas layanan ini.

Dalam kerangka difusi inovasi (Rogers), kedua tantangan tersebut menunjukkan bahwa ketidakmerataan adopsi teknologi disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kemampuan individu untuk mengakses teknologi, kesiapan infrastruktur, dan sikap terhadap perubahan. Meskipun kedua inovasi tersebut memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan publik, namun, tantangan dalam literasi digital dan infrastruktur harus diatasi agar setiap inovasi pelayanan publik dapat diadopsi dan dimanfaatkan secara lebih luas dan merata.

Pengalaman ini menunjukkan adanya ketidakmerataan manfaat inovasi, sebagaimana diperingatkan oleh pendekatan fenomenologi bahwa pengalaman subjektif masyarakat terhadap layanan publik dapat sangat bervariasi tergantung latar sosial-ekonomi dan infrastruktur yang tersedia (Merleau-Ponty, 1962). Fenomena ini memperlihatkan pentingnya mempertimbangkan kebutuhan pengguna yang beragam, termasuk mereka yang tidak terampil dalam teknologi dan media yang digunakan. Oleh karena itu, pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital ke depan perlu memperhatikan faktor-faktor inklusivitas, seperti penyuluhan dan pelatihan bagi masyarakat yang kurang terampil secara digital, serta memastikan ketersediaan infrastruktur merata di setiap wilayah.

4.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sebuah sistem layanan publik digital. Setiap inovasi pelayanan publik bertujuan untuk memudahkan masyarakat termasuk pada SI PRAJA dan DigiPay. Menurut Fountain (2001), SI PRAJA mengintegrasikan sistem pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan dalam satu aplikasi, yang membantu memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan mempercepat penyelesaian administrasi. Begitu pula menurut Tawaris & Wardiyanto (2025) implementasi inovasi DigiPay sebagai platform integrasi belanja pemerintah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kepuasan masyarakat, khususnya pelaku UMKM yang menjadi salah satu sasaran utama.

Terkait kepuasan pengguna, sebagian pengguna SI PRAJA dan DigiPay merasa puas dengan perubahan proses dan kemajuan dalam pelayanan publik sesuai dengan bidangnya. Pengguna SI PRAJA puas dengan kecepatan dan kemudahan pengurusan layanan digital, di sisi lain pemerintah daerah pun merasa terbantu karena kesan bahwa birokrasi berjalan lambat, rumit dan berulang kemudian bergeser menjadi lebih sederhana dan dapat diakses secara mudah. Masyarakat merasa dimudahkan karena untuk mengurus dokumen tidak perlu mengambil cuti kerja dan mengeluarkan energi untuk antre dan mengisi berbagai jenis formulir. Masyarakat merasa lebih tenang, rasa ketidakpastian dan rasa khawatir bisa diredakan karena dapat mengetahui persis perjalanan dokumennya sudah sampai mana.

Sementara pengguna DigiPay, yang merupakan platform pembayaran berbasis digital, menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi di kalangan pelaku UMKM sebagai masyarakat. Pelaku usaha merasa terbantu dalam transaksi keuangan dan lebih membuka peluang usaha UMKMinya lebih maju. DigiPay memberikan peluang yang lebih besar bagi UMKM untuk menjadi vendor pemerintah, sehingga memperluas pasar dan meningkatkan daya saing produk lokal. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah yang memprioritaskan produk dalam negeri dan

UMKM dalam proses pengadaan, yang pada akhirnya meningkatkan rasa bangga dan kepuasan masyarakat terhadap produk lokal.

Di sisi lain, ketidakpuasan muncul terkait keterbatasan fitur dan desain layanan. Meskipun pada inovasi SI PRAJA terkait desain antarmuka aplikasi tersebut yang kurang ramah bagi kelompok usia tua dan mereka yang kurang terampil dalam penggunaan teknologi digital. Berbeda pada inovasi DigiPay ketidakpuasan muncul karena pengguna kurang paham tentang fitur-fitur aplikasi dan minimnya edukasi digital yang diberikan. Ketidakpuasan pengguna pada kedua inovasi, baik SI PRAJA maupun DigiPay, sama-sama berkaitan dengan aspek keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Meskipun penyebab spesifiknya berbeda, namun keduanya menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal kemudahan penggunaan dan edukasi agar inovasi dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh penyedia pelayanan publik.

Fenomenologi Husserlian yang digunakan dalam analisis ini memberikan pemahaman bahwa pengalaman pengguna tidak hanya bergantung pada interaksi fisik dengan sistem, tetapi juga pada makna subjektif yang dibawa oleh pengguna dalam setiap tindakan mereka. Pengguna yang lebih terlatih dalam teknologi akan memiliki pengalaman yang lebih positif, sementara mereka yang kurang terampil mungkin mengalami kesulitan dan ketidakpuasan. Oleh karena itu, penting untuk mendesain sistem yang lebih inklusif dan ramah pengguna bagi berbagai kelompok masyarakat, terutama mereka yang memiliki keterbatasan dalam keterampilan digital. Hal ini sejalan dengan karakteristik difusi inovasi Rogers (2003) tentang *relative advantage* dan *complexity*: inovasi akan cepat diadopsi bila menawarkan keunggulan nyata dan kemudahan penggunaan.

4.3 Keterlibatan dan Partisipasi

Salah satu aspek penting dalam kebijakan publik digital adalah keterlibatan dan partisipasi pengguna dalam proses desain dan pengembangan sistem. Dalam konteks SI PRAJA, meskipun terdapat upaya untuk melibatkan masyarakat dalam memberikan

umpan balik, menurut Doverianda et al. (2025), partisipasi ini masih bersifat konsultatif, bukan kolaboratif. Masyarakat selaku pengguna tidak terlibat sejak tahap awal perancangan sistem, yang menyebabkan ketidaksesuaian antara kebutuhan nyata masyarakat dan desain layanan yang ada. Hal ini menggambarkan bahwa SI PRAJA masih bersifat satu arah, dimana pemerintah fokus dengan tujuan tanpa melihat sejauh mana implementasi pada masyarakat dalam mencapai tujuan pelayanan publik digital tersebut.

DigiPay juga menghadapi masalah yang sama, di mana meskipun ada kolaborasi antara pemerintah, bank, dan UMKM tetapi sebatas penggunaan inovasi ini saja. UMKM belum banyak dilibatkan dalam perancangan fitur-fitur aplikasi yang berakibat pada banyak fitur DigiPay yang tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik UMKM. Ketidaksesuaian yang muncul mengurangi efektivitas aplikasi ini dalam mendukung operasional bisnis mereka. Hal ini memperlihatkan bahwa keterlibatan aktor-aktor utama dalam desain sistem sangat penting untuk menciptakan layanan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Interpretasi penulis terhadap temuan partisipasi ini adalah bahwa tanpa keterlibatan substantif sejak tahap perancangan, inovasi berisiko tinggi tidak sesuai dengan kebutuhan riil pengguna. Melalui perspektif fenomenologi, hal ini dapat dimaknai sebagai kegagalan dalam memahami 'dunia hidup' (lifeworld) masyarakat bahwa konteks sosial, budaya, dan kapasitas harian mereka yang seharusnya menjadi dasar desain kebijakan. Keterlibatan yang hanya bersifat konsultatif dan satu arah, seperti yang terjadi pada SIPRAJA dan DigiPay, pada hakikatnya belum melakukan epoche atau menanggukuhkan asumsi pemerintah sebagai satu-satunya pihak yang tahu, sehingga esensi dari pengalaman dan kebutuhan subjektif warga terabaikan.

Dalam pendekatan lensa fenomenologi, keterlibatan pengguna pelayanan publik dapat dibaca dari ungkapan mereka yang merasa tidak lagi sekadar pasif dan tergantung sepenuhnya pada aparat, tapi turut mengelola proses pelayanan mereka sendiri. Hal ini

menegaskan rasa lebih mandiri dan berdaya pada diri pengguna. Selain itu, adanya saluran pengaduan memantik kesadaran bahwa pengguna memiliki jalan formal untuk menyampaikan aspirasi yang dengan itu mereka merasa suaranya dihargai. Namun, yang penting untuk dicatat adalah tidak semua pengguna merasa dilibatkan secara substantif dalam perancangan. Hal ini pada akhirnya memberikan kesan di benak pengguna pelayanan publik bahwa mereka belum diperlakukan sebagai mitra penuh dalam pembangunan sistem inovasi pelayanan publik, tetapi sebatas sebagai pengguna akhir.

4.4 Persepsi terhadap Keadilan

Lahirnya inovasi berupa SIPRAJA dan DigiPay menghadirkan persepsi terbangunnya rasa keadilan di benak warga, khususnya keadilan prosedural. Dalam layanan dalam jaringan tersebut, prosedur baku diberlakukan secara seragam oleh sistem bagi semua pengguna. Hal ini menegaskan persepsi adanya "jalur belakang" yang kerap muncul pada layanan manual. Selain itu, adanya fitur pelacakan memberikan kesan transparansi bagi pengguna yang mendukung terjaganya rasa keadilan. Sistem layanan online seperti ini mendorong warga merasa diperlakukan sama secara prosedural, tanpa perlakuan istimewa berdasarkan kedekatan atau posisi sosial tertentu.

Fenomenologi Sartre menyoroti pentingnya eksistensi individu dalam sistem digital, yang tercermin dalam pengalaman pengguna terhadap keadilan. Dalam konteks DigiPay, banyak UMKM yang merasa tersisih karena tidak dapat mengakses sistem ini secara penuh. Ketidakmampuan untuk mengakses atau memanfaatkan DigiPay secara optimal memperburuk persepsi terhadap keadilan dalam sistem ini. Data yang menunjukkan ketimpangan transaksi antar wilayah juga mencerminkan adanya ketidaksetaraan dalam partisipasi UMKM dalam sistem ini. SI PRAJA menghadapi tantangan serupa, di mana warga dengan keterbatasan digital merasa termarginalkan dan kesulitan untuk memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini menggambarkan bahwa meskipun teknologi dapat membawa manfaat besar, ketidaksetaraan dalam akses dan

kemampuan untuk menggunakannya dapat menciptakan ketidakadilan dalam sistem.

Dari pendekatan fenomenologi, uraian di atas dapat disarikan bahwa dalam implementasi inovasi pelayanan publik yang perlu menjadi catatan penting adalah aspek keadilan dalam akses, di mana sebagian warga sebagai pengguna pelayanan publik merasa terpinggirkan karena hambatan geografis dan tingkat literasi digital. Selanjutnya adalah aspek keadilan dalam informasi di mana tidak semua warga sebagai pengguna bisa menikmati layanan dengan cara setara, karena merasa tidak diberi informasi yang memadai sehingga merasa diperlakukan tidak adil secara pengetahuan. Dengan demikian temuan ini menjadikan dasar bahwa meskipun dari sudut pandang administratif inovasi pelayanan publik tergolong berhasil, analisis fenomenologis justru mengungkap kontras yang tajam: terdapat kesenjangan pengalaman yang dalam antar kelompok masyarakat. Keadilan prosedural yang diraih melalui digitalisasi ternyata berbanding terbalik dengan terciptanya ketidakadilan substantif bagi mereka yang termarginalkan secara digital. Ini merupakan temuan kritis dari penelitian ini yang perlu ditangani secara serius.

IV. KESIMPULAN

Penerapan kerangka analitis fenomenologi dalam studi literatur ini memberikan gagasan bahwa inovasi publik tidak bisa dipisahkan dari pengalaman subjektif warga negara. Analitis fenomenologi menegaskan pentingnya mengkaji "bagaimana" dan "mengapa" inovasi diterima atau ditolak oleh masyarakat, bukan hanya "apakah" inovasi digunakan.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan indikator fenomenologi, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan dan rekomendasi sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan publik digital telah meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat, meskipun sebagian masih menganggapnya rumit dan belum memahami penggunaannya. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengembangkan layanan digital berbasis desain inklusif yang

berorientasi pada pengalaman pengguna agar lebih relevan dan mudah diakses semua kalangan dan pemerintah perlu memprioritaskan program literasi digital untuk memperkecil kesenjangan akses.

2. Penggunaan inovasi pelayanan publik belum mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat secara merata. Pemerintah diharapkan dapat memberikan edukasi dan menyediakan infrastruktur dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis inovasi digital.
3. Masyarakat hanya terlibat sebagai pengguna inovasi pelayanan publik dan bersifat konsultatif bukan kolaboratif. Pemerintah diharapkan dapat melibatkan masyarakat melalui pendekatan co-creation dan co-production dalam setiap tahapan inovasi, mulai dari perancangan, pelaksanaan, hingga evaluasi.
4. Masyarakat merasakan ketidakadilan dalam penggunaan inovasi pelayanan publik dikarenakan belum merata infrastruktur, cara penggunaan inovasi, dan peran masyarakat. Pemerintah perlu melakukan evaluasi terhadap setiap inovasi tidak hanya mengandalkan indikator administratif, tetapi juga harus mempertimbangkan persepsi, tingkat kepuasan, dan pengalaman masyarakat sebagai bagian dari tolok ukur keberhasilan.

Dengan demikian, inovasi pelayanan publik digital perlu terus dievaluasi dan dikembangkan berdasarkan pengalaman nyata masyarakat agar dapat mewujudkan pelayanan yang inklusif, adil, dan berorientasi pada kebutuhan warga negara. Integrasi fenomenologi dalam studi inovasi pelayanan publik digital bukan hanya berkontribusi pada pengembangan kerangka teoritis yang lebih holistik, melainkan juga menawarkan pedoman praktis dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap kebutuhan nyata masyarakat di era transformasi digital. Pendekatan fenomenologi terbukti dapat memahami makna mendalam di balik fenomena inovasi pelayanan publik, sekaligus memberikan

masukannya penting bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat.

V. REFERENSI

- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.
- Doverianda, B., Wardiyanto, B., & Setijaningrum, E. (2025). Membangun layanan publik yang partisipatif: Studi kasus SIPRAJA melalui perspektif New Publik Governance. *Ranah Research Journal*, 7(3), 1559–1568. DOI: 10.38035/rrj.v7i3
- Fountain, J. E. (2001). *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. Brookings Institution Press.
- Hasbiansyah, O. (2008). *Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik penelitian dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi*. MediaTor (Jurnal Komunikasi), 9(1), 163-180. DOI: 10.29313/mediator.v9i1.1146
- Husserl, E. (1982). *Ideas Pertaining to a Pure Phenomenology and to a Phenomenological Philosophy*. Kluwer Academic Publishers.
- Merleau-Ponty, M. (1962). *Phenomenology of Perception*. Routledge.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif: edisi revisi*. BANDUNG: PT. Remaja Rosdakarya
- Sartre, J.-P. (2003). *Being and Nothingness*. Routledge.
- Tawaris, R., & Wardiyanto, B. (2025). Innovation analysis of government shopping integration platform through DigiPay: Empowering MSMEs and being proud of Indonesian products in the New Publik Governance perspective. *Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual*, 10(1), 1–8. DOI: 10.28926/briliant.v10i1.2103