

## MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK YANG INOVATIF DAN EFISIEN DI ERA DIGITAL DI INDONESIA

### *BUILDING INNOVATIVE AND EFFICIENT PUBLIC SERVICES IN THE DIGITAL AGE IN INDONESIA*

**Dahyar Daraba<sup>1</sup>, Rudi Salam<sup>2</sup>, Indra Dharma Wijaya<sup>3</sup>, Aris Baharuddin<sup>4</sup>, Denok Sunarsi<sup>5</sup>,  
Bustamin<sup>6</sup>**

<sup>1</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), Indonesia

<sup>2,4</sup> Universitas Negeri Makassar, Indonesia <sup>3</sup>Politeknik Negeri Malang, Indonesia

<sup>5</sup>Universitas Pamulang, Indonesia <sup>6</sup>UIN Mahmud Yunus Batusangkar, Sumatera Barat, Indonesia

Email: rudisalamunm.ac.id

#### ABSTRAK

Pelayanan publik yang inovatif dan efisien merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran kemajuan suatu negara. Di era digital, teknologi memainkan peran penting dalam membentuk cara orang berinteraksi dengan layanan publik, serta menciptakan peluang baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Artikel ini membahas bagaimana Indonesia dapat membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital, termasuk tantangan dan peluang yang dihadapi. Berdasarkan tinjauan literatur dan analisis data, artikel ini menyimpulkan bahwa pemerintah perlu meningkatkan investasi pada infrastruktur teknologi dan SDM, serta membangun budaya inovasi dalam pelayanan publik. Selain itu, penting untuk menerapkan prinsip desain berorientasi pengguna dan memperluas penerapan teknologi dalam layanan publik ke sektor-sektor lain. Pemerintah juga harus meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Selain itu, transparansi, akuntabilitas, dan ketidakdiskriminan layanan publik juga merupakan prinsip penting dalam membangun pelayanan publik yang baik di era digital. Dalam menghadapi tantangan dan membangun pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah perlu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik serta memperkuat partisipasi dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Dengan upaya-upaya ini, diharapkan Indonesia dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, dan inovatif untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan memperbaiki kualitas hidup masyarakat Indonesia.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi, Efisiensi, Era Digital

#### ABSTRACT

*Innovative and efficient public services are one of the important indicators in measuring the progress of a country. In the digital age, technology plays a critical role in shaping the way people interact with public services, as well as creating new opportunities to improve the efficiency and effectiveness of public services. This article discusses how Indonesia can build innovative and efficient public services in the digital era, including the challenges and opportunities it faces. Based on a literature review and data analysis, this article concludes that the government needs to increase investment in technology infrastructure and human resources, as well as build a culture of innovation in public services. In addition, it is important to apply user-oriented design principles and expand the use of technology in public services to other sectors. The government should also increase public participation in the development and implementation of technology in public services. Additionally, transparency, accountability, and non-discriminatory public services are also important principles in building good public services in the digital era. In facing these challenges and building better public services, the government needs to commit to continuously improving the quality and efficiency of public services and strengthening public participation and trust in the government. With these efforts, it is hoped that Indonesia can provide better,*

*more efficient, and innovative public services to increase public trust in the government and improve the quality of life for the Indonesian people.*

**Keywords:** *Public Service, Innovation, Efficiency, Digital Age*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Farida et al., 2015; Peters & Pierre, 2006; Santoso et al., 2021). Pelayanan publik yang baik, inovatif dan efisien dapat membangun kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Arundel et al., 2019; Farazmand, 2018; Mariyono, 2014). Di era digital, pemerintah harus dapat memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien. Namun, tantangan teknis dan kebijakan masih menjadi kendala bagi pemerintah dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di Indonesia.

Selain itu, pemerintah perlu membangun budaya inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan dukungan dan insentif bagi inovasi yang berhasil dan berdampak positif pada masyarakat. Pemerintah juga perlu mendorong partisipasi masyarakat dalam proses inovasi pelayanan publik, seperti melalui program kemitraan pemerintah dan swasta, serta pemanfaatan media sosial untuk mendapatkan masukan dari masyarakat.

Selain itu, penting untuk menerapkan prinsip-prinsip desain berorientasi pengguna dalam pengembangan pelayanan publik di era digital. Desain berorientasi pengguna dapat membantu pemerintah untuk memahami kebutuhan dan preferensi masyarakat dalam menggunakan layanan publik, serta mengidentifikasi masalah dan kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Dengan demikian, pemerintah

dapat mengembangkan layanan publik yang lebih efektif dan efisien serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain itu, transparansi dan akuntabilitas juga merupakan prinsip penting dalam membangun pelayanan publik yang baik. Pemerintah harus memberikan informasi yang jelas dan terbuka tentang layanan publik yang disediakan, termasuk tentang biaya, proses, dan hak-hak masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Selain itu, pemerintah harus memastikan bahwa layanan publik yang disediakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan memberikan sanksi bagi pegawai yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Terakhir, penting untuk memastikan bahwa layanan publik yang disediakan tidak diskriminatif dan mampu mencakup seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang rentan dan marginal. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan keberagaman masyarakat dalam pengembangan layanan publik, dan memastikan bahwa layanan publik yang disediakan mudah diakses dan ramah bagi semua lapisan masyarakat.

Dalam menghadapi tantangan dan membangun pelayanan publik yang lebih baik di era digital, pemerintah perlu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik, serta memperkuat partisipasi dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Dengan demikian, pemerintah dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara lebih efektif, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.

Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah perlu mengambil langkah konkret dalam memperbaiki sistem pelayanan publik

di Indonesia. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan reformasi birokrasi, termasuk memperbaiki tata kelola dan sistem manajemen pegawai. Dalam hal ini, pemerintah perlu melakukan evaluasi dan reformasi terhadap sistem rekrutmen, pelatihan, penilaian, dan pengembangan karir pegawai pemerintah, serta memberikan insentif dan penghargaan bagi pegawai yang berhasil meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, pemerintah perlu memperkuat kerjasama dengan sektor swasta dan masyarakat sipil dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien. Melalui kemitraan dan kerjasama ini, pemerintah dapat memanfaatkan sumber daya dan pengalaman dari sektor swasta dan masyarakat sipil untuk memperbaiki pelayanan publik yang ada dan membangun layanan publik yang baru.

Pemerintah juga perlu memperkuat pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik. Pengawasan dan evaluasi yang tepat dapat membantu pemerintah dalam mengidentifikasi masalah dan kesulitan dalam penyediaan pelayanan publik, serta memastikan bahwa layanan publik yang disediakan sesuai dengan standar dan kebutuhan masyarakat. Terakhir, pemerintah perlu mengembangkan dan mengimplementasikan kebijakan yang mendukung pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital. Kebijakan ini dapat mencakup pengembangan teknologi dan infrastruktur, penyediaan pelatihan dan pengembangan SDM yang kompeten dalam teknologi informasi, dan pengembangan regulasi yang memudahkan pengembangan dan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik.

Dalam rangka membangun pelayanan publik yang baik, inovatif, dan efisien, pemerintah Indonesia harus berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik, serta memperkuat partisipasi dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Hal ini dapat dilakukan

dengan mengambil langkah konkret dalam reformasi birokrasi, memperkuat kerjasama dengan sektor swasta dan masyarakat sipil, memperkuat pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik, dan mengembangkan kebijakan yang mendukung pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital. Dengan upaya-upaya ini, diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini akan dilakukan dengan melakukan studi kasus pada beberapa pelayanan publik yang telah menerapkan teknologi dalam layanannya (Şahin et al., 2018; Sharma et al., 2020). Pelayanan publik tersebut dapat berasal dari berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, atau keamanan. Peneliti akan menganalisis pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut, serta menganalisis proses pengembangan dan implementasi teknologi dalam layanan publik. Penelitian ini akan melibatkan wawancara dengan para ahli, pejabat pemerintah, pengembang teknologi, dan masyarakat yang telah menggunakan layanan publik yang telah menerapkan teknologi. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang tantangan dan peluang dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. Analisis penelitian menggunakan dokumen-dokumen seperti laporan pemerintah, media massa, dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan pengembangan pelayanan publik di Indonesia. Analisis isi akan dilakukan untuk mengidentifikasi isu-isu dan tantangan yang dihadapi dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital. Selain itu, menggunakan FGD dengan masyarakat yang memiliki pengalaman dalam

menggunakan layanan publik. FGD dilakukan untuk mendapatkan masukan dan perspektif masyarakat terkait pelayanan publik yang telah menerapkan teknologi, serta untuk mendapatkan saran dan rekomendasi dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik di era digital.

Penelitian ini juga akan menggunakan pendekatan kualitatif, yang fokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman dan pandangan masyarakat terkait layanan publik yang telah menerapkan teknologi. Penelitian kualitatif akan membantu peneliti dalam memahami kompleksitas dan dinamika pelayanan publik di era digital, serta memberikan pemahaman tentang perspektif dan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik.

Selain itu, dalam penelitian ini, peneliti juga akan melakukan observasi terhadap pelayanan publik yang telah menerapkan teknologi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut, serta untuk mengidentifikasi masalah dan kelemahan dalam penerapan teknologi dalam layanan publik. Observasi juga dapat membantu peneliti dalam memahami proses pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik analisis triangulasi, yaitu teknik yang menggunakan beberapa metode analisis untuk memperoleh pemahaman yang lebih lengkap dan mendalam tentang objek penelitian. Dengan menggunakan teknik analisis triangulasi, peneliti dapat memperoleh data dari berbagai sumber dan memverifikasi hasil analisis menggunakan teknik yang berbeda, sehingga dapat mengurangi bias dalam hasil penelitian.

Terakhir, dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan partisipatif, yaitu melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses penelitian. Partisipasi masyarakat dilakukan melalui FGD dan pengumpulan masukan melalui media sosial. Pendekatan

partisipatif dapat membantu peneliti dalam memahami pandangan dan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik yang telah menerapkan teknologi, serta membantu meningkatkan keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik di era digital.

## **PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa tantangan utama dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia adalah terbatasnya infrastruktur teknologi dan kurangnya SDM yang berkompeten dalam teknologi informasi. Namun, di sisi lain, era digital juga memberikan peluang bagi pemerintah Indonesia dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi seperti big data, cloud computing, dan kecerdasan buatan.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa pemerintah perlu membangun budaya inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia dengan memberikan dukungan dan insentif bagi inovasi yang berhasil dan berdampak positif pada masyarakat. Pemerintah juga perlu mendorong partisipasi masyarakat dalam proses inovasi pelayanan publik, seperti melalui program kemitraan pemerintah dan swasta, serta pemanfaatan media sosial untuk mendapatkan masukan dari masyarakat.

Selain itu, penting untuk menerapkan prinsip-prinsip desain berorientasi pengguna dalam pengembangan pelayanan publik di era digital. Desain berorientasi pengguna dapat membantu pemerintah untuk memahami kebutuhan dan preferensi masyarakat dalam menggunakan layanan publik, serta mengidentifikasi masalah dan kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Dengan demikian, pemerintah dapat mengembangkan layanan publik yang

lebih efektif dan efisien serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan faktor penting dalam membangun pelayanan publik yang baik. Pemerintah harus memberikan informasi yang jelas dan terbuka tentang layanan publik yang disediakan, termasuk tentang biaya, proses, dan hak-hak masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Pemerintah juga harus memastikan bahwa layanan publik yang disediakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan memberikan sanksi bagi pegawai yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa layanan publik yang inovatif dan efisien di era digital harus mampu mencakup seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang rentan dan marginal. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan keberagaman masyarakat dalam pengembangan layanan publik, dan memastikan bahwa layanan publik yang disediakan mudah diakses dan ramah bagi semua lapisan masyarakat.

Penelitian ini juga menemukan bahwa pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan publik yang telah menerapkan teknologi beragam, tergantung pada sektor dan jenis layanan publik yang disediakan. Namun, secara umum, masyarakat menyambut baik penerapan teknologi dalam layanan publik karena dapat mempercepat proses, meningkatkan kualitas, dan memudahkan akses layanan publik. Namun, masih ada kekhawatiran terkait dengan privasi dan keamanan data pribadi masyarakat dalam penggunaan layanan publik yang menerapkan teknologi. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu meningkatkan komunikasi dan sosialisasi terkait layanan publik yang telah menerapkan teknologi kepada masyarakat, terutama bagi masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi. Pemerintah perlu menyediakan panduan dan pelatihan bagi masyarakat dalam

menggunakan layanan publik yang telah menerapkan teknologi.

Penelitian ini juga menemukan bahwa implementasi teknologi dalam pelayanan publik di Indonesia masih terbatas pada sektor-sektor tertentu, seperti sektor kesehatan dan pendidikan. Pemerintah perlu memperluas penerapan teknologi dalam layanan publik ke sektor-sektor lain seperti perizinan dan pelayanan administratif lainnya. Terakhir, penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik sangat penting. Partisipasi masyarakat dapat membantu pemerintah dalam memahami kebutuhan dan preferensi masyarakat, serta membantu dalam memperkuat kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik, melalui program kemitraan dan kerjasama antara pemerintah, swasta, dan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa penting untuk memiliki regulasi dan standar yang jelas terkait dengan pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik di Indonesia. Regulasi dan standar ini harus mengatur hal-hal seperti privasi dan keamanan data, interoperabilitas, dan kualitas layanan. Pemerintah perlu memastikan bahwa regulasi dan standar ini diterapkan secara konsisten dan terus diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi.

Penelitian ini juga menemukan bahwa pengembangan pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital membutuhkan kolaborasi dan kemitraan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Pemerintah perlu mengembangkan program kemitraan yang berkelanjutan dengan pihak swasta dan masyarakat, serta memberikan insentif dan penghargaan bagi pihak yang berhasil mengembangkan layanan publik yang inovatif dan efisien.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Sumber daya ini mencakup anggaran, infrastruktur, dan SDM yang berkompeten dalam teknologi informasi. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa sumber daya ini digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan pengembangan pelayanan publik yang inovatif dan efisien.

Penelitian ini juga menemukan bahwa penting untuk membangun sistem evaluasi dan monitoring yang efektif dalam pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Sistem evaluasi dan monitoring ini dapat membantu pemerintah untuk memastikan bahwa layanan publik yang disediakan memenuhi kebutuhan dan preferensi masyarakat, serta mencapai tujuan pengembangan pelayanan publik yang inovatif dan efisien.

Terakhir, penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu terus melakukan penelitian dan pengembangan dalam pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Pemerintah perlu berinovasi dan terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat terus meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik di Indonesia.

Dalam kesimpulannya, penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia membutuhkan kolaborasi dan kemitraan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Pemerintah perlu membangun budaya inovasi dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, sambil memperhatikan privasi dan keamanan data pribadi masyarakat. Pemerintah juga perlu memperluas penerapan teknologi dalam layanan publik ke sektor-sektor lain dan meningkatkan partisipasi masyarakat

dalam pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Dalam hal ini, regulasi dan standar yang jelas, sistem evaluasi dan monitoring yang efektif, serta alokasi sumber daya yang memadai sangat penting diperlukan. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip desain berorientasi pengguna, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Hal ini akan membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan kualitas hidup masyarakat.

Dalam konteks globalisasi dan digitalisasi yang semakin cepat, pengembangan pelayanan publik yang inovatif dan efisien bukan lagi pilihan, tetapi suatu keharusan. Indonesia sebagai negara dengan populasi yang besar dan kebutuhan masyarakat yang beragam, memiliki potensi besar untuk memanfaatkan teknologi dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik. Namun, tantangan teknis dan kebijakan masih menjadi kendala bagi pemerintah dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus berupaya dan berinovasi untuk mengatasi tantangan tersebut dan memperbaiki pelayanan publik di Indonesia.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperkuat pengembangan pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. Temuan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah dan pihak-pihak terkait dalam pengembangan dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam mengembangkan pelayanan publik yang inovatif dan efisien di Indonesia. Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat Indonesia dalam memperoleh layanan publik yang lebih baik.

## **Pembahasan**

Pelayanan publik yang inovatif dan efisien merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran kemajuan suatu negara. Di era digital, teknologi memainkan peran penting dalam membentuk cara orang berinteraksi dengan layanan publik, serta menciptakan peluang baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tantangan dan peluang dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia.

Tantangan utama dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia adalah terbatasnya infrastruktur teknologi dan kurangnya SDM yang berkompeten dalam teknologi informasi (Apolinário-Hagen et al., 2020; Li et al., 2022; Umbach & Tkalec, 2022; Yang et al., 2022). Hal ini mengakibatkan kurangnya integrasi antara sistem pelayanan publik dan kurangnya kemampuan untuk mengembangkan aplikasi dan platform pelayanan publik yang inovatif. Selain itu, masih banyaknya masyarakat Indonesia yang belum terhubung ke jaringan internet atau tidak memiliki akses yang cukup memperparah situasi ini (Araujo et al., 2021; Boellstorff, 2019; Mansir & Karim, 2020; Rahmatullah et al., 2020).

Namun, di sisi lain, era digital juga memberikan peluang bagi pemerintah Indonesia dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi seperti big data, cloud computing, dan kecerdasan buatan (Hassan et al., 2022; Umbach & Tkalec, 2022). Pemanfaatan teknologi ini dapat membantu pemerintah untuk mengelola data pelayanan publik dan memprediksi kebutuhan masyarakat. Teknologi juga dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses

pengambilan keputusan (Araujo et al., 2021; Denhardt & Denhardt, 2015; Dong, 2015).

Untuk membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia, pemerintah harus meningkatkan investasi pada infrastruktur teknologi dan pengembangan SDM yang berkompeten dalam teknologi informasi (Kollmann et al., 2019). Selain itu, penting untuk membangun budaya inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia dengan memberikan dukungan dan insentif bagi inovasi yang berhasil dan berdampak positif pada masyarakat. Pemerintah juga perlu mendorong partisipasi masyarakat dalam proses inovasi pelayanan publik. Desain berorientasi pengguna juga penting untuk diterapkan dalam pengembangan pelayanan publik di era digital, sehingga pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia merupakan tantangan yang besar, namun juga memberikan peluang yang signifikan untuk memperbaiki kualitas hidup masyarakat. Pemerintah perlu meningkatkan investasi pada infrastruktur teknologi dan SDM, membangun budaya inovasi, menerapkan prinsip desain berorientasi pengguna, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan pelayanan publik. Dengan upaya-upaya ini, diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, dan inovatif untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan memperbaiki kualitas hidup masyarakat Indonesia.

Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia memerlukan upaya dan strategi yang terpadu dari pemerintah dan pihak-pihak terkait. Tantangan teknis dan kebijakan yang

dihadapi masih besar, namun peluang untuk memperbaiki kualitas hidup masyarakat juga besar. Penelitian ini menunjukkan bahwa investasi pada infrastruktur teknologi dan SDM, pembangunan budaya inovasi, penerapan prinsip desain berorientasi pengguna, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan pelayanan publik sangat penting untuk mencapai tujuan tersebut.

Dengan memperbaiki pelayanan publik di Indonesia, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan memperbaiki kualitas hidup masyarakat. Pemerintah perlu mengambil langkah konkret dan memprioritaskan pengembangan pelayanan publik yang inovatif dan efisien sebagai bagian dari upaya pembangunan nasional. Pihak swasta dan masyarakat juga perlu berkontribusi dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi dan berpartisipasi dalam proses pengembangan pelayanan publik. Dalam konteks globalisasi dan digitalisasi, pelayanan publik yang inovatif dan efisien bukan lagi pilihan, tetapi suatu keharusan. Indonesia sebagai negara dengan populasi yang besar dan kebutuhan masyarakat yang beragam, memiliki potensi besar untuk memanfaatkan teknologi dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik. Dengan upaya-upaya yang tepat, diharapkan pemerintah dapat memperbaiki pelayanan publik di Indonesia dan memenuhi harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan publik yang inovatif, efisien, dan berkualitas tinggi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Apolinário-Hagen, J., Hennemann, S., Kück, C., Wodner, A., Geibel, D., Riebschläger, M., Zeißler, M., & Breil, B. (2020). Exploring User-Related Drivers of the Early Acceptance of Certified Digital Stress Prevention Programs in Germany. *Health Services Insights*, 13, 1178632920911061. <https://doi.org/10.1177/1178632920911061>
- Araujo, L. M. de, Priadana, S., Paramarta, V., & Sunarsi, D. (2021). Digital leadership in business organizations. *International Journal of Educational Administration, Management, and Leadership*, 2(1), 5–16. <https://doi.org/10.51629/ijeamal.v2i1.18>
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Boellstorff, T. (2019). The opportunity to contribute: disability and the digital entrepreneur. *Information Communication and Society*, 22(4), 474–490. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1472796>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. In *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- Dong, L. (2015). *Public Administration Theories: Instrumental and Value Rationalities*. Pgrave Macmillan. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5\\_2372-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_2372-1)
- Farazmand, A. (2018). *Global encyclopedia of public administration, public policy, and governance*. Springer.
- Farida, U., Akib, H., & Jasruddin. (2015). Policy implementation of the national program for community empowerment in rural areas healthy and intelligent generation in Mamuju regency of West Sulawesi, Indonesia. *International Journal of Economic Research*, 12(5).
- Hassan, A. Y. I., Lamura, G., & Hagedoorn, M. (2022). Predictors of digital support services use by informal caregivers: a cross-sectional comparative survey.



- BMJ Open*, 12(4), e059897. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-059897>
- Kollmann, T., Stöckmann, C., Niemand, T., Hensellek, S., & de Cruppe, K. (2019). A configurational approach to entrepreneurial orientation and cooperation explaining product/service innovation in digital vs. non-digital startups. *Journal of Business Research*, September, 0–1. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.041>
- Li, J., Dai, Y., Wang, C. C., & Sun, J. (2022). Assessment of Environmental Demands of Age-Friendly Communities from Perspectives of Different Residential Groups: A Case of Wuhan, China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9120. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159120>
- Mansir, F., & Karim, A. (2020). Islamic education learning approaches in shaping students' emotional intelligence in the digital age. *Hayula: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 4(1), 67–86.
- Mariyono, J. (2014). Rice production in Indonesia: policy and performance. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 36(2), 123–134.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (2006). Handbook of public policy. *Handbook of Public Policy*, 1–512. <https://doi.org/10.4135/9781848608054>
- Rahmatullah, Inanna, Sahade, Nurdiana, Azis, F., & Bahri. (2020). Utilization of digital technology for management effectiveness micro small and medium enterprises. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(4), 1357–1362.
- Şahin, M., Duman, D., Gürses, S., Kale, D., & Woolls, D. (2018). Toward an empirical methodology for identifying plagiarism in retranslation. In *Perspectives on retranslation* (pp. 166–191). Routledge.
- Santoso, R. S., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2021). Public Policy Analysis: Problem Exploration and Recommendation to Public Service Innovation in Surakarta City Government. *ICISPE 2020, October 09-10*.
- Sharma, M., Sahdev, S. L., Singh, G., & Kumar, B. (2020). Methodology for the Development of an Ontology based E-Learning Platform. *2020 International Conference on Computation, Automation and Knowledge Management (ICCAKM)*, 101–106.
- Umbach, G., & Tkalec, I. (2022). Evaluating -governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services. *Evaluation and Program Planning*, 93, 102118. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102118>
- Yang, L., Martínez-Abad, F., & García-Holgado, A. (2022). Exploring factors influencing pre-service and in-service teachers' perception of digital competencies in the Chinese region of Anhui. *Education and Information Technologies*, 1–26. <https://doi.org/10.1007/s10639-022-11085-6>