

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL PADA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK DI INDONESIA

DIGITAL-BASED PUBLIC SERVICES IN PUBLIC SECTOR ORGANIZATIONS IN INDONESIA

Susilawati¹, Kurniawati², Dodi Ilham³, Denok Sunarsi⁴, Ahmad Wahidiyat Haedar⁵

^{1,2}Universitas Bandung, Indonesia

³Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Indonesia
Universitas Pamulang, Indonesia

⁵Universitas Negeri Makassar, Indonesia
Email: susilawatiochayd37@gmail.com

ABSTRAK

Studi kualitatif ini mengeksplorasi implementasi layanan publik berbasis digital di organisasi sektor publik negara tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki status, efektivitas, dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi platform digital untuk penyampaian layanan publik. Melalui kombinasi wawancara, diskusi kelompok fokus, dan analisis dokumen, wawasan dikumpulkan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pejabat pemerintah, penyedia layanan, dan warga. Analisis tematik digunakan untuk mengidentifikasi pola yang berulang dan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan pelaksanaan layanan publik digital. Temuan menunjukkan kelebihan dan kelemahan dalam platform digital yang ada, serta wawasan tentang tingkat keterlibatan warga, infrastruktur teknologi, kerangka regulasi, dan kapasitas institusi. Pada akhirnya, penelitian ini berkontribusi pada wacana lebih luas tentang tata kelola digital dan administrasi publik di Indonesia, dengan menekankan perlunya memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan penyampaian layanan dan mempromosikan praktik tata kelola yang berpusat pada warga.

Kata Kunci: Tata Kelola Digital, Sektor Publik, Penelitian Kualitatif

ABSTRACT

This qualitative study explores the implementation of digital-based public services within the country's public sector organizations. The research aims to investigate the current status, effectiveness, and challenges encountered in the deployment of digital platforms for public service delivery. Through a combination of interviews, focus group discussions, and document analysis, insights are gathered from various stakeholders, including government officials, service providers, and citizens. Thematic analysis is employed to identify recurring patterns and underlying factors influencing the adoption and execution of digital public services. The findings reveal both strengths and weaknesses in existing digital platforms, as well as insights into citizen engagement levels, technological infrastructure, regulatory frameworks, and institutional capacities. Ultimately, this research contributes to the broader discourse on digital governance and public administration in Indonesia, emphasizing the need to leverage technology to enhance service delivery and promote citizen-centric governance practices.

Keywords: Digital Governance, Public Sector, Qualitative Research

PENDAHULUAN

Pelayanan publik berbasis digital di organisasi sektor publik di Indonesia menjadi semakin penting seiring dengan dorongan menuju transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memungkinkan adopsi solusi digital yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai respons terhadap perkembangan tersebut, pemerintah Indonesia telah mengadopsi berbagai strategi dan inisiatif digital.

Salah satu strategi utama yang ditempuh adalah pengembangan platform digital yang memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan publik. Melalui platform-platform ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan tanpa harus menghadiri kantor-kantor pemerintah secara fisik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi birokrasi.

Selain itu, pemerintah juga aktif dalam menggalakkan program-program pelatihan dan sosialisasi mengenai literasi digital di berbagai lapisan masyarakat. Tujuan dari program-program ini adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan teknologi digital dalam akses dan penggunaan layanan publik. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat lebih mandiri dalam mengakses layanan-layanan publik secara digital.

Dengan adanya upaya-upaya tersebut, diharapkan pelayanan publik berbasis digital di organisasi sektor publik di Indonesia dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Transformasi digital ini bukan hanya sekadar menciptakan efisiensi administratif, tetapi juga menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas hidup dan pelayanan bagi seluruh warga negara. (Mahmud, 2024; Ningtyas & Angin, 2024). Namun, tantangan mendasar seperti kurangnya

aksesibilitas terhadap teknologi digital, ketimpangan antarwilayah dalam infrastruktur teknologi, serta kurangnya literasi digital di beberapa lapisan masyarakat menjadi hambatan utama dalam kesuksesan implementasi layanan publik berbasis digital (Lukman & Sakir, 2024).

Dalam teori tata kelola digital, konsep utama yang menjadi landasan adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan layanan publik (Ambarsari et al., 2024; Ningsih, 2024). Teori ini menekankan pentingnya integrasi teknologi dalam proses pengambilan keputusan dan manajemen organisasi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik. Namun, pentingnya implementasi yang efektif dan inklusif dalam konteks Indonesia masih menjadi perdebatan, terutama mengingat tantangan sosial dan infrastruktur yang ada (Atmaja, 2024).

Meskipun upaya pemerintah Indonesia untuk memperkenalkan layanan publik berbasis digital telah meningkat, penelitian terkait masih terbatas dan belum banyak yang menggali aspek sosial, politik, dan institusional yang mempengaruhi implementasi dan efektivitasnya (Ramadhan et al., 2024). Oleh karena itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi status terkini, efektivitas, serta hambatan dalam implementasi layanan publik berbasis digital di organisasi sektor publik di Indonesia, dengan harapan memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan pelaksanaan layanan publik digital di masa depan.

METODE

Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang implementasi pelayanan publik berbasis digital di organisasi sektor publik di Indonesia.

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai perspektif, pengalaman, dan pemahaman yang kompleks terkait fenomena yang diteliti (Fauziyah et al., 2024; Rustianingsih, 2024).

Informan penelitian akan terdiri dari beragam pemangku kepentingan yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital, termasuk pejabat pemerintah, pengelola layanan, dan masyarakat pengguna layanan. Dengan memilih informan yang beragam, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih lengkap dan representatif tentang situasi yang diamati (Romawati et al., 2024).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan meliputi wawancara mendalam, diskusi kelompok, dan analisis dokumen. Wawancara mendalam akan memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mendapatkan wawasan yang kaya dan mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan pandangan informan terkait dengan pelayanan publik berbasis digital (Diana et al., 2024; Romlah et al., 2024). Diskusi kelompok diharapkan dapat memfasilitasi pertukaran ide dan pandangan antara informan, serta memperkaya pemahaman tentang isu-isu yang relevan (Illahi et al., 2024). Selain itu, analisis dokumen akan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder, seperti kebijakan, laporan, dan dokumen resmi terkait implementasi layanan publik berbasis digital di Indonesia.

Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik. Langkah-langkah analisis tematik meliputi pengkodean, pengelompokan tematik, dan interpretasi hasil (Choirunnisa et al., 2023; Khoirunnisak & Rodiyah, 2024). Melalui analisis ini, akan diidentifikasi pola-pola, temuan-temuan, dan makna-makna yang

muncul dari data, yang kemudian akan diinterpretasikan untuk menyusun temuan penelitian secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi pelayanan publik berbasis digital di berbagai organisasi sektor publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya aksesibilitas terhadap teknologi digital, terutama di daerah-daerah yang masih terpinggirkan secara infrastruktur. Meskipun pemerintah telah melakukan upaya untuk menyediakan akses internet di seluruh wilayah, masih ada daerah-daerah yang mengalami keterbatasan aksesibilitas terhadap teknologi digital. Selain itu, tantangan lainnya adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan beberapa kelompok masyarakat. Literasi digital yang rendah dapat menghambat kemampuan individu untuk memahami dan menggunakan layanan publik berbasis digital secara efektif. Terutama bagi masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi atau memiliki keterbatasan dalam pemahaman digital, proses adaptasi terhadap layanan publik digital bisa menjadi sulit.

Upaya kolaboratif antara pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta menjadi penting dalam mengatasi tantangan ini. Perlu dilakukan investasi lebih lanjut dalam pengembangan infrastruktur teknologi, terutama di daerah-daerah terpencil, untuk meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan publik berbasis digital. Selain itu, program-program pelatihan dan edukasi tentang literasi digital harus diperluas untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk menggunakan layanan publik digital dengan efektif. Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini, diharapkan pelayanan publik berbasis digital dapat menjadi lebih efektif dan inklusif. Masyarakat Indonesia akan dapat mengakses layanan-layanan tersebut

dengan mudah dan merasakan manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari. Dalam era digital yang terus berkembang, memastikan bahwa semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses dan menggunakan layanan publik digital adalah kunci untuk memastikan keadilan dan kesejahteraan yang merata bagi seluruh masyarakat. (Prihartono, 2023).

Meskipun demikian, terdapat sejumlah aspek positif dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital yang juga terungkap dalam penelitian ini. Salah satunya adalah peningkatan efisiensi dalam proses layanan, yang menghasilkan pengurangan waktu dan biaya baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Hal ini terutama terlihat dalam proses administrasi seperti pengurusan perizinan dan pembayaran pajak (Noeridha, 2023; Praditya & Maemunah, 2023). Selain itu, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa pelayanan publik berbasis digital telah membuka peluang untuk peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan monitoring pelayanan publik. Dengan adanya platform digital yang memungkinkan partisipasi publik, masyarakat dapat lebih aktif dalam memberikan masukan dan umpan balik terhadap kinerja pemerintah (Gea et al., 2023).

Namun, tantangan yang masih harus diatasi dan potensi yang masih harus dimaksimalkan menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia memerlukan pendekatan yang holistik dan terintegrasi. Diperlukan upaya yang lebih besar dari pemerintah, baik dalam hal penyediaan infrastruktur teknologi yang lebih merata maupun peningkatan literasi digital di masyarakat, untuk mencapai tujuan penyelenggaraan layanan publik yang lebih efektif dan inklusif.

Dalam pembahasan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia menghadapi sejumlah tantangan yang perlu segera diatasi untuk meningkatkan

efektivitas dan inklusivitasnya. Salah satu tantangan utama adalah aksesibilitas terhadap teknologi digital, terutama di daerah-daerah pedesaan dan terpencil. Hal ini sejalan dengan temuan (Sallu, 2023) yang menyatakan bahwa kurangnya infrastruktur teknologi di beberapa wilayah masih menjadi kendala utama dalam menyelenggarakan layanan publik berbasis digital.

Peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi krusial dalam memaksimalkan manfaat pelayanan publik berbasis digital. Sebagaimana disoroti oleh penelitian (Christover et al., 2023; Frinaldi, 2023), literasi digital yang rendah dapat menghambat efektivitas penggunaan layanan publik digital. Oleh karena itu, perlu adanya program-program pelatihan dan edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan teknologi digital di kalangan masyarakat.

Di sisi lain, terdapat potensi besar dari implementasi pelayanan publik berbasis digital dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan monitoring pelayanan publik. Dengan adanya platform digital yang memfasilitasi partisipasi publik, seperti yang diungkapkan oleh (Kurniasih, 2023), masyarakat dapat lebih aktif berperan serta dalam memberikan masukan dan umpan balik terhadap kinerja pemerintah.

Untuk mengatasi tantangan dan memaksimalkan potensi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia, diperlukan upaya kolaboratif dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta. Perluasan infrastruktur teknologi yang merata, peningkatan literasi digital di masyarakat, serta pengembangan platform yang lebih ramah pengguna merupakan langkah-langkah kunci yang perlu diambil untuk mencapai tujuan penyelenggaraan layanan publik yang efektif dan inklusif di era digital ini.

Implementasi pelayanan publik berbasis digital pada organisasi sektor publik di Indonesia dapat dilakukan melalui beberapa langkah strategis. Pertama, pemerintah perlu mengembangkan infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung layanan publik digital, termasuk jaringan internet yang luas dan aman. Selanjutnya, organisasi sektor publik perlu merancang dan mengimplementasikan platform digital yang ramah pengguna dan menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pembayaran online, pengajuan izin, dan pengaduan. Selain itu, pelatihan tentang literasi digital juga penting untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan publik secara online. Kerja sama antara pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta juga diperlukan untuk menciptakan ekosistem yang mendukung dan berkelanjutan dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital.

Untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital di organisasi sektor publik di Indonesia, ada beberapa bidang penelitian yang dapat dieksplorasi di masa depan. Pertama, penelitian tentang keamanan dan privasi data dalam konteks layanan publik digital sangat penting untuk memastikan bahwa informasi pribadi masyarakat aman dan terlindungi. Selanjutnya, studi tentang efektivitas dan efisiensi berbagai platform dan aplikasi digital dalam memberikan layanan publik dapat memberikan wawasan berharga bagi pengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, penelitian tentang adopsi dan penerimaan masyarakat terhadap layanan publik digital juga penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi dan kepuasan masyarakat. Dengan melakukan penelitian lanjutan dalam bidang-bidang ini, kita dapat terus meningkatkan dan memperbaiki pelayanan publik berbasis digital agar lebih responsif, efisien, dan inklusif bagi masyarakat Indonesia.

KESIMPULAN

Implementasi pelayanan publik berbasis digital di organisasi sektor publik di Indonesia menjanjikan peningkatan signifikan dalam efisiensi, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik. Namun, tantangan yang signifikan seperti kurangnya akses terhadap teknologi digital dan tingkat literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat menjadi hambatan utama. Untuk mengatasi hal ini, kerja sama lintas sektor antara pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta menjadi krusial dalam memperluas infrastruktur teknologi, meningkatkan literasi digital, dan mengembangkan platform yang lebih ramah pengguna. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan publik berbasis digital dapat memperoleh efektivitas, inklusivitas, dan responsivitas yang lebih baik dalam menghadapi tuntutan masyarakat Indonesia di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarsari, I. F., Azizah, N., Ansori, A., Alfaruq, Y. F., & Fahrozi, K. K. (2024). Digitalisasi Informasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Transformasi Desa Digital Melalui Pengembangan Website Desa Klatakan. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 4(1), 396–405.
- Atmaja, S. (2024). Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) Dalam Transformasi Digital Untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 9–21.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95.

- Christover, D., Hidayattulah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199–214.
- Diana, B. A., Sunarya, A., & Harta, R. (2024). Kajian Pelaksanaan E-Government pada Pemerintahan Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(1), 181–194.
- Fauziyah, A. F., Suherman, A., & Firdiyani, F. (2024). Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak melalui Website Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 160–173.
- Frinaldi, A. (2023). Transformasi Sektor Publik dalam Inovasi Pelayanan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 87–93.
- Gea, M. R. M., Rahawarin, M. A., & Ivonny, Y. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Maluku. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 121–126.
- Illahi, A. D. N., Djono, D., & Sumaryati, S. (2024). Meningkatkan Kompetensi Pengarsipan Perangkat Desa Melalui E-Modul untuk Optimalisasi Pelayanan Masyarakat. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1280–1286.
- Khoirunnisak, K., & Rodiyah, I. (2024). Implementation of Web-Based Dukcapil Ceiling Program in Improving Population Administration Services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(1), 10–21070.
- Kurniasih, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi di Kabupaten Banyumas. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(4/Januari).
- Lukman, J. P., & Sakir, A. R. (2024). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(1), 1042–1049.
- Mahmud, A. (2024). Penegakan Hukum Pungutan Liar di Jawa Barat dalam Pelayanan Publik Pasca Covid-19. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 31(1), 99–127.
- Ningsih, R. Y. (2024). Peran dan Potensi Implementasi Audit TI dalam Transformasi Digital Berkelanjutan pada Keuangan Sektor Publik di Indonesia. *Indonesian Journal of Auditing and Accounting*, 1(1), 120–139.
- Ningtyas, V. N. C., & Angin, R. (2024). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(3), 11.
- Noeridha, N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *JURNAL ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK*, 5(1), 1182–1198.
- Praditya, E., & Maemunah, M. (2023). Kinerja pemerintah Desa Harjatani dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM Universitas Aisyiyah Yogyakarta*, 1, 102–108.
- Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201.
- Ramadhan, G., Yusuf, Y., & Machrunnisa, M. (2024). Inovasi Sektor Publik dalam Pengelolaan Surat Menyurat Internal Melalui Program E-Office di Kecamatan

- Priuk Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(5), 388–394.
- Romawati, A., Hendrati, I. M., & Wardaya, W. (2024). Peningkatan Cakupan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Wonorejo. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(1), 49–56.
- Romlah, S., Agustin, U. H., Azizah, W., & Siswanto, A. (2024). Implementasi Aplikasi Jember-Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) Dalam Menunjang Keberhasilan Layanan Kependudukan. *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*, 2(3), 158–163.
- Rustianingsih, E. (2024). Efektivitas Kios E-PakLadi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 606–619.
- Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 342–351.