

**PERAN DIGITALISASI DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK**

**Muhammad Nur Agriaman Haris<sup>1</sup>, Wenty Zahradi<sup>2</sup>**

Fakultas Teknologi Rekasa Informasi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email Korespondensi: [agriharisss@gmail.com](mailto:agriharisss@gmail.com)

Email: [wenty@ipdn.ac.id](mailto:wenty@ipdn.ac.id)

**ABSTRACT**

Digitalization has become a key strategy in improving the quality of governance and public service delivery in the modern era. This study aims to analyze the role of digitalization in enhancing government effectiveness and public service quality in Indonesia. The method used is a literature study with a qualitative-descriptive approach by analyzing various sources such as scientific journals, books, and policy documents. The results show that digitalization through the implementation of e-government and Electronic-Based Government Systems (SPBE) can improve efficiency, transparency, and accessibility of public services. In addition, digitalization also supports bureaucratic reform and data-driven decision-making. However, its implementation still faces several challenges, including infrastructure limitations, low digital literacy, and organizational resistance. Therefore, comprehensive and sustainable strategies are needed to optimize digital transformation in public services.

**Keywords:** digitalization, e-government, public services, governance, SPBE.

**ABSTRAK**

Digitalisasi telah menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di era modern. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran digitalisasi dalam meningkatkan efektivitas pemerintahan serta kualitas pelayanan publik di Indonesia. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan pendekatan kualitatif-deskriptif melalui analisis berbagai sumber pustaka seperti jurnal ilmiah, buku, dan dokumen kebijakan terkait. Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi melalui penerapan e-government dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Selain itu, digitalisasi juga mendorong reformasi birokrasi serta pengambilan keputusan berbasis data. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta resistensi organisasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif dan berkelanjutan untuk mengoptimalkan transformasi digital dalam pelayanan publik.

**Kata kunci:** digitalisasi, e-government, pelayanan publik, pemerintahan, SPBE

**PENDAHULUAN**

Dalam 10 tahun terakhir, kemajuan teknologi digital telah secara signifikan mengubah cara penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam sektor pelayanan publik di tingkat daerah. Selain menjalankan tugas-tugas administratif secara tradisional, pemerintah daerah juga harus menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat yang semakin menginginkan layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu pendekatan utama yang diharapkan mampu mengatasi permasalahan birokrasi klasik, seperti proses yang rumit, waktu pelayanan yang lama, serta keterbatasan transparansi informasi. (Supriadi et al., 2026)

Dari perspektif ekonomi publik, digitalisasi memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi alokasi sumber daya dan mengurangi biaya transaksi dalam penyelenggaraan layanan publik. Studi oleh

*Penerbit:*

*LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)*

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

37

Indexed



SINTA 4



Adopsi teknologi digital dapat menghemat biaya operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Contoh teknologi tersebut meliputi otomatisasi proses dan integrasi sistem. Digitalisasi juga dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah, yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Namun, untuk mewujudkan manfaat tersebut, diperlukan strategi implementasi yang matang serta dukungan kebijakan yang konsisten. (Zein et al., 2025). Pemerintah seharusnya memanfaatkan teknologi, termasuk website, aplikasi seluler, dan media sosial, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tahap ini bertujuan untuk memperkuat sistem e-government serta mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan pemerintah. Dengan demikian, digitalisasi menjadi hal yang krusial dalam meningkatkan pelayanan publik dan memperkuat komunikasi antara masyarakat dan pemerintah (Hasbullah et al., 2023). Digitalisasi memungkinkan penyimpanan, pengolahan, dan penyampaian data secara lebih cepat dan efisien. Selain itu, digitalisasi juga membuka peluang untuk menciptakan layanan baru dan inovatif yang dapat mempermudah kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan digitalisasi dapat memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, penerapan konsep ini juga memiliki beberapa tantangan, seperti perlunya pengembangan teknologi yang lebih baik, perlunya adaptasi dari pengguna, dan perlunya tindakan untuk mengatasi masalah keamanan dan privasi data. (Irfan, 2023)

Digitalisasi pelayanan publik atau e-government adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pemerintahan. Untuk menerapkan digitalisasi pelayanan publik, beberapa langkah dapat dilakukan, antara lain: perencanaan dan sosialisasi, pengembangan platform digital yang user-friendly, melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan implementasi, dukungan pemerintah, dan pelatihan dan pembangunan kapasitas bagi pejabat pemerintah dan Masyarakat. (Nampa, 2025). Pengembangan e-government dilakukan dengan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi (Maharashtri et al., 2021). Akselerasi transformasi digital dalam pelayanan publik untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan dapat diwujudkan melalui penerapan strategi di bidang transformasi digital. Dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi yang didukung kepemimpinan digital, sumber daya manusia, dan skill (keahlian) akan berdampak pada terbentuknya budaya pelayanan publik berbasis digital yang efektif dan efisien. (Fauzi et al., 2024)

Dengan menerapkan e-government, mempromosikan keterampilan digital karyawan, dan menggabungkan teknologi ke dalam prosedur pengambilan keputusan, pemerintah dapat meningkatkan kemampuan digital mereka. Pengisian data masyarakat menggunakan juga bisa di permudah dengan penggunaan aplikasi. Keuntungan menggunakan aplikasi adalah lebih mudah diakses, hemat waktu, lebih aman untuk dioperasikan, dan meminimalkan terjadinya blackmail (pembayaran ilegal). misal melayani dalam pembuatan identitas diri (akte, kk, dan ktp), mutasi data, dan kependudukan luar (imigran) secara digital. Namun, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada sinergi antara kebijakan pemerintah, kesiapan teknologi, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai peran digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik guna mengidentifikasi manfaat, tantangan, serta strategi pengembangannya ke depan. Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini dibuat guna menganalisis bagaimana peran digitalisasi dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan kualitas pelayanan publik, serta untuk memberikan rekomendasi dalam mendukung transformasi digital yang berkelanjutan.

## METODE

Penulisan artikel ini menggunakan metode studi literatur atau kajian pustaka, yaitu dengan cara mengumpulkan, mengkaji, serta menganalisis berbagai sumber referensi yang relevan guna memahami fenomena digitalisasi dalam pelayanan publik. Sumber-sumber yang digunakan dipilih secara selektif

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**

[redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id](mailto:redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id)

38

Indexed



SINTA 4



berdasarkan kesesuaian topik, ketersediaan informasi, dan tingkat keunggulan akademik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan pemahaman teoretis dan empiris mengenai manfaat serta tantangan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dalam analisis literatur. Metode studi literatur dipilih karena sesuai dengan jenis artikel yang konseptual dan analitis, bukan untuk menguji hipotesis atau melakukan penelitian kuantitatif. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan penulis untuk mengintegrasikan berbagai hasil penelitian sebelumnya dan mengaitkannya dengan kerangka kebijakan publik Indonesia saat ini.

## PEMBAHASAN

### Digitalisasi sebagai Instrumen Reformasi Birokrasi

Digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian penting dari reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Transformasi ini memungkinkan proses administrasi menjadi lebih cepat, efisien, dan terintegrasi. Selain itu, digitalisasi juga membantu mengurangi praktik birokrasi yang berbelit-belit. Digitalisasi pelayanan publik diyakini dapat mengatasi sejumlah permasalahan birokrasi yang telah lama terjadi, termasuk pelayanan yang lambat, biaya yang tidak transparan, bahkan perilaku yang tidak jujur. Menurut Dwiyanto (2021), digitalisasi dapat “menghadirkan layanan yang lebih cepat, lebih terjangkau, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.” Hal ini dapat dilihat dari layanan seperti Online Single Submission (OSS) untuk perizinan usaha, [Lapor.go.id](http://Lapor.go.id) untuk pengaduan masyarakat, serta layanan administrasi kependudukan secara daring yang semakin populer selama pandemi COVID-19.. Pemerintah perlu memastikan bahwa setiap langkah digitalisasi memperhitungkan dampaknya terhadap masyarakat luas, terutama kelompok rentan. Di sisi lain, upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia harus berjalan beriringan dengan pengembangan teknologi. Dengan demikian, digitalisasi dapat menjadi sarana transformatif yang tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga memperkuat keadilan sosial dan legitimasi pemerintahan

Melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah dapat meningkatkan koordinasi antarinstansi serta mempercepat proses pengambilan keputusan berbasis data. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya berdampak pada layanan, tetapi juga pada sistem manajemen pemerintahan secara keseluruhan.

Berdasarkan evaluasi mengacu pada Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE serta parameter Digital Government Maturity Model (OECD), ditemukan bahwa tingkat kematangan e-government berada pada kategori Menuju Terintegrasi. Dari perspektif hukum, SPBE memiliki dasar hukum yang kuat yang menegaskan bahwa pemerintah harus menerapkan digitalisasi pelayanan publik secara menyeluruh dan berkelanjutan. Regulasi ini mengatur tata kelola, keamanan informasi, interoperabilitas, dan integrasi proses bisnis antar-sistem, sehingga menjadi fondasi penting untuk percepatan transformasi digital pemerintah. Selain itu, SPBE dianggap sebagai pilar penting dalam mewujudkan prinsip good governance di tingkat daerah melalui pelayanan publik yang mudah diakses, cepat, dan transparan. Kualitas layanan yang diberikan pemerintah daerah di berbagai wilayah Indonesia telah meningkat sebagai hasil dari penggunaan teknologi digital dalam operasi administrasi dan pelayanan public.

### Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Digitalisasi berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal aksesibilitas, kecepatan, dan transparansi layanan. Masyarakat kini dapat mengakses layanan pemerintah secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Pelayanan publik berbasis digital adalah pelayanan publik digunakan sebagai teknologi informasi dimana hadirnya infrastruktur teknologi menjadikan salah bagian terpenting dalam pelaksanaan pelayanan baik pelayanan disektor pemerintahan maupun di sektor swasta. Penyelenggaraan pelayanan berbasis digitalisasi merupakan salah satu akselerasi apa yang dilakukan oleh berbagai penyelenggara pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat pengguna, sementara saat ini pelayanan publik telah memasuki fase yang semakin maju

*Penerbit:*

*LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)*

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

39

Indexed



SINTA 4

PKP|INDEX



melalui pemanfaatan digitalisasi bukan lagi sekedar wacana dan rencana. Hal ini dibuktikan dengan aplikasi teknologi di berbagai leading cektor sehingga peran pelayanan publik di Indonesia tidak kalah dengan negara-negara berkembang dan menjadi kiblat peradaban manusia. Dimana penerapan pelayanan digitalisasi sangat berpengaruh terhadap perkembangan kemajuan masyarakat, dan menjadi keharusan diterapkan baik pelayanan administrasi maupun melalui leading cektor yakni pada pemerintahan, industri, ekonomi dan kesehatan mau tidak mau semuanya telah menggunakan teknologi informasi dan digitalisasi. Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digitalisasi pada pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah berjalan baik, dimana dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan secara baik dari level Kabupaten dan Kota serta Provinsi. Hal dapat dilihat pada sistim pelayanan yang transparan untuk menciptakan efesiensi dan efektivitas. Kebijakan pemerintah ini dilakukan untuk mewujudkan tuntunan dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan yang serba cepat, aksesibilitas pelayanan, mendapatkan pelayanan dengan biaya murah, transparansi informasi publik bertujuan pada digital welfare atau kesejahteraan digital yang juga berfokus baik pada sektor pendidikan, kesehatan dan jaminan dan perlindungan sosial maupu pesediaan jejaring aplikasi data yang terpusat serta mudah diakses oleh masyarakat.

Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan himpunan data, fakta, dan informasi yang diperoleh dari Masyarakat atau pengguna layanan publik untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan harapan dan pengalaman pengguna layanan. Posisi IKM ini penting, sebab IKM dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya jika penyedia layanan mempertimbangkan aspek ekspektasi dan penilaian pengguna. Di Indonesia, sebuah survey yang dianalisis dengan regresi dan korelasi menunjukkan bahwa system informasi manajemen, kualitas pelayanan, dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap IKM. Dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, beberapa factor lain dapat berkorelasi dengan kepuasan masyarakat. Variabel kualitas pelayanan publik yang sering dipakai untuk mengukur kepuasan masyarakat yakni kepastian layanan, keandalan layanan, keterukuran layanan, empati dan responsivitas

Di Indonesia IKM diukur dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (Kepmenpan) Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan tersebut menetapkan 14 indikator dalam penyusunan IKM yakni prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Pada tahap persiapan, Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 menyarankan adanya pengarah, ketua, anggota, secretariat, dan unit independent yang di dalamnya dapat beranggotakan panitia yang berasal dari Badan Pusat Statistik (BPS), akademisi, Lembaga masyarakat, dan pelaku usaha, atau perwakilan dari partisipan tersebut. Pada kuesioner, kebijakan tersebut mendeskripsikan terdapat tiga bagian yakni: 1) Identitas responden, 2) Identitas Pencacah, dan 3) Mutu pelayanan publik. Bentuk jawaban pada mutu pelayanan publik dinilai dalam empat skala ordinal yakni nilai 1 (tidak mudah) hingga 4 (sangat mudah). Minimal 150 informan perlu dilibatkan dalam survey IKM. Lebih lanjut, kebijakan tersebut menjelaskan rumus penghitungan IKM seperti pada Gambar 1 kemudian mengalikan IKM sebanyak 25 kali sebagai bahan interpretasi seperti halnya pada Gambar 2.

**Gambar 1: Rumus Penghitungan IKM**

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber: Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004

**Tabel 1: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004

Meski Permenpan RI nomor 14 tahun 2017 telah memberikan gambaran terukur mengenai SKM, kini pelayanan publik banyak terselenggara secara digital. Sehingga, digitalisasi memunculkan salah satu konsekuensi yakni penggunaan alat dan teknologi informasi dan juga kompetensi digital baik yang dikuasai penyedia dan pengguna. Sebab, kompetensi digital dan partisipasi lebih jauh diperlukan tidak hanya oleh penyedia pelayanan publik, namun juga pengguna layanan. Maka itu, kelima indikator kepuasan Masyarakat perlu disesuaikan dengan perkembangan digitalisasi pelayanan publik dan mempertimbangkan system informasi, kemudahan pengoperasian, dan kompetensi digital

### Efisiensi dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan

Efisiensi menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan transformasi digital dalam sektor publik. Efisiensi dalam konteks ini diukur dari kemampuan sistem pelayanan digital untuk menurunkan biaya operasional, mempercepat waktu pelayanan, dan meningkatkan akurasi data serta pelayanan. Digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi operasional pemerintahan dengan mengurangi penggunaan kertas (*paperless*), mempercepat proses administrasi, serta menekan biaya operasional. Selain itu, penggunaan *big data* dan sistem informasi memungkinkan pemerintah untuk merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran. Layanan publik pemerintah akan menjadi lebih mudah dipahami berkat proses digitalisasi. Kehadirannya seakan membawa secercah harapan tentang penyelenggaraan pelayanan public yang tidak lagi terlihat kusut dimana keinginan masyarakat selalu adanya keramahan teknis dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan. Pelayanan publik yang biasanya diberikan dengan cara manual kini bertransformasi lebih cepat dan tepat sasaran sehingga secara langsung masyarakat dapat merasakan perubahan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Ide pemerintahan digital digunakan dalam aplikasi ini untuk mendukung dan mempromosikan layanan pemerintahan yang efisien, efektif, dan transparan. Transformasi digital dalam pelayanan publik juga mencakup bagaimana mengintegrasikan seluruh area layanan sehingga mampu menciptakan suatu nilai tambah yang memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan itu sendiri. Pada era digital saat ini, banyak terjadi perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, salah satunya yaitu perubahan dalam bidang komunikasi dan informasi dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi serta memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk tidak lagi antri dalam melakukan pelayanan.

Pemerintah daerah memegang peran strategis dalam mendorong dan mengelola inovasi digital pelayanan publik. Peran tersebut mencakup perumusan kebijakan, penyediaan anggaran, penguatan kapasitas aparatur, serta koordinasi antarorganisasi perangkat daerah. Inovasi digital akan sulit berkembang tanpa dukungan regulasi dan kepemimpinan yang visioner dari pemerintah daerah. Selain itu, pemerintah daerah juga berperan sebagai fasilitator dalam menjembatani kepentingan masyarakat dengan perkembangan teknologi. Artinya, inovasi digital harus dirancang berdasarkan kebutuhan nyata masyarakat, bukan semata-mata mengikuti tren teknologi. Beberapa studi menunjukkan bahwa kegagalan inovasi digital sering kali disebabkan oleh minimnya pelibatan masyarakat serta kurangnya sosialisasi penggunaan layanan digital

Efisiensi juga menjadi tolak ukur efektivitas reformasi birokrasi. Ketika pelayanan publik dapat diberikan dengan lebih cepat, murah, dan berkualitas, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah

akan meningkat. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip New Public Management (NPM), yang menekankan pentingnya kinerja, efisiensi, dan hasil nyata dalam sektor publik. Namun demikian, efisiensi bukanlah sekadar capaian teknis, melainkan juga bagian dari transformasi struktural. Peningkatan efisiensi hanya dapat dicapai jika sistem digital yang diterapkan didukung oleh SDM yang kompeten, infrastruktur yang memadai, serta manajemen perubahan yang efektif. Oleh karena itu, dalam menilai efisiensi sebagai indikator kinerja, penting untuk memperhitungkan faktor-faktor pendukung yang mencakup kesiapan institusional, adopsi teknologi, literasi digital aparatur, serta partisipasi pengguna layanan

## Tantangan dalam Implementasi Digitalisasi

Penerapan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia menghadapi tantangan tingkat literasi digital yang bervariasi. Diperlukan upaya untuk meningkatkan pemahaman dan Walaupun membawa manfaat besar, transformasi digital juga menghadapi tantangan yang kompleks. keterampilan teknologi agar seluruh masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan publik digital. Meskipun digitalisasi pelayanan publik memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, rendahnya literasi digital menjadi hambatan untuk mencapai manfaat penuh dari transformasi

- Hambatan Infrastruktur Ketersediaan jaringan internet dan perangkat keras di beberapa daerah, khususnya kawasan 3T (Tertinggal, Terluar, dan Terdepan), masih menjadi kendala mendasar. UNDP (2020) mencatat bahwa ketimpangan infrastruktur berdampak pada ketidakmerataan kualitas layanan publik digital di tingkat nasional.
- Literasi Digital Tingkat literasi digital masyarakat dan aparatur yang belum merata juga menjadi tantangan serius dalam optimalisasi layanan publik digital (Cordella & Tempini, 2015).
- Budaya Organisasi Faktor budaya organisasi birokrasi yang cenderung resistif terhadap perubahan teknologi turut menjadi kendala, sehingga transformasi digital tidak selalu berjalan lancar

Mengatasi tantangan-tantangan tersebut memerlukan komitmen politik yang kuat dan pendekatan multidimensi. Pemerintah perlu memastikan bahwa proses digitalisasi dilaksanakan secara inklusif, dengan memastikan ketersediaan infrastruktur yang merata, penguatan kapasitas SDM, reformasi budaya birokrasi, serta edukasi publik secara menyeluruh. Tanpa upaya sistemik ini, potensi digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik tidak akan dapat terealisasi secara optimal dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian, digitalisasi memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Penerapan digitalisasi melalui e-government dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terbukti mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Proses pelayanan yang sebelumnya bersifat manual dan berbelit-belit dapat disederhanakan menjadi lebih cepat, tepat, dan mudah diakses secara daring. Selain itu, digitalisasi juga berkontribusi dalam mendorong reformasi birokrasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan berbasis data, serta memperkuat akuntabilitas pemerintah. Inovasi layanan berbasis digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik tanpa terbatas oleh ruang dan waktu, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Implementasi digitalisasi masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kesenjangan akses teknologi, rendahnya literasi digital, serta resistensi budaya organisasi dalam birokrasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang komprehensif dan berkelanjutan, meliputi penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyusunan kebijakan yang mendukung transformasi digital secara inklusif. Digitalisasi bukan hanya menjadi alat bantu administratif, tetapi merupakan instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), pelayanan publik yang berkualitas, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat secara berkelanj

## REFERENSI

- Afdilati, A. (2025). Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas administrasi publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik dan Kebijakan Negara*, 2(3), 140–155.
- Fauzi, A. R., Hakim, A., Pendayagunaan, K., Negara, A., Pendayagunaan, K., & Negara, A. (2024). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik ( Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember ) Digitalization of Public Services ( Implementation of Digitalization of Public Services in the Kediri City Govern. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Hidayat, A., & Rahman, F. (2024). Digitalisasi pelayanan publik melalui inovasi berbasis teknologi. *Jurnal Governance dan Pelayanan Publik Indonesia*, 5(2), 112–125.
- Hasbullah, Nuraisyah, Erdiyansyah, & Mamala, A. D. (2023). Sosialisasi tentang peran digitalisasi dalam pelayanan publik di kelurahan martajaya kabupaten pasangkayu. *Communnity Development Journal*, 4(4), 9373–9377.
- Hendrayady, A. (Ed.). (2023). *Digitalisasi pelayanan publik*. ResearchGate. [https://www.researchgate.net/publication/393027671\\_DIGITALISASI\\_PELAYANAN\\_PUBLIK](https://www.researchgate.net/publication/393027671_DIGITALISASI_PELAYANAN_PUBLIK)
- Irfan, B. (2023). PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL: STUDI LITERATUR. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). Digitalisasi pelayanan publik dalam sektor pelayanan kependudukan. In *Prosiding: Resiliensi Indonesia dalam pusaran disrupsi global*. IAPA.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–110.
- Nampa, U. (2025). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Digital dalam Proses Pelayanan Administratif di Wilayah Kelurahan Lasoani Kecamatan Mantikulore Kota Palu. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 27–32.
- Pratama, R., & Nugroho, D. (2024). Transformasi digital melalui e-government dalam meningkatkan pelayanan publik. *Majalah Ekonomi*, 28(1), 45–58.
- Sari, M., & Wibowo, A. (2024). Implementasi e-government dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1), 67–79.
- Sembiring, T. B., Ginting, J. A., Azahra, L., Fadli, M., Fahrurrozi, F., & Rozi, M. F. (2025). Digitalisasi layanan publik dan tantangannya dalam perspektif hukum administrasi negara. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 5(2).
- Supriadi, A., Anggaraeni, R. D., & Rahmawati, R. (2026). Peran Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital di Kabupaten Pandeglang signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan , khususnya pada sektor pelayanan publik di inovasi digital , mengidentifikasi bentuk-bentuk inovasi. *Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, Dan Pemerintahan*, 3(1), 18–30.
- Utami, D., & Prakoso, B. (2024). Inovasi kebijakan berbasis teknologi informasi dalam pemerintahan digital. *Jurnal Jejak Digital*, 3(1), 21–34.
- Yafie, A. A., Santosa, I., & Masrukin. (2025). Bentuk dan faktor penerapan digitalisasi pelayanan publik oleh pemerintah. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Komunikasi (JTik)*, 16(1), 69–78.
- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik : Studi Ekonomi Publik Digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital*, 2(2), 136–147.