



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 5228-5235

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital: Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah

Ade Uswatun Hasanah^{1✉}, Sutinah Andaryani², Feni Huspita Sari³, Ida Utami Dwikurniawati⁴, Delfiazi

Puji Lestari⁵

STIA & P ADS

Email: ade.uswatun@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dan mengakses layanan publik. Pemerintah daerah dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan ini dengan menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital. Namun, implementasi inovasi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan yang dihadapi dan peluang yang dapat dimanfaatkan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan melalui inovasi digital. Metode penelitian kualitatif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun adopsi teknologi digital berpotensi mempercepat proses layanan dan meningkatkan transparansi, tantangan seperti infrastruktur yang terbatas, literasi digital masyarakat yang rendah, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia masih menjadi kendala utama. Penelitian ini juga menyoroti peluang strategis untuk memperluas penggunaan teknologi digital guna mencapai pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif di Pemerintah Daerah.

Kata Kunci: *Teknologi Digital, Peluang, Tantangan, Pemerintah Daerah.*

Abstract

The rapid development of information and communication technology has changed the way people interact and access public services. Local governments are required to adapt to these changes by implementing digital technology-based public service innovations. However, the implementation of these innovations is inseparable from various challenges. This study aims to analyze the challenges faced and opportunities that can be utilized by local governments in improving service quality through digital innovation. Qualitative research methods were used with data collection techniques through interviews with relevant officials and local policy analysis. The results show that although the adoption of digital technology has the potential to speed up service processes and improve transparency, challenges such as limited infrastructure, low digital literacy of the community, as well as the need for human resource capacity building are still major obstacles. The research also highlights strategic opportunities to expand the use of digital technology to achieve more effective and responsive public services in City government.

Keyword: *Digital Technology, Opportunities, Challenges, Local Government.*

PENDAHULUAN

Di era revolusi industri 4.0, penerapan teknologi digital telah menjadi salah satu pendorong utama perubahan dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Pemerintah, khususnya di tingkat daerah, menghadapi tuntutan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.(Purba, 2021) Inovasi dalam pelayanan publik berbasis teknologi digital menjadi solusi penting untuk menjawab tantangan tersebut, dengan harapan mampu meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan. Teknologi digital seperti aplikasi berbasis web, platform mobile, serta sistem informasi manajemen pelayanan publik, memungkinkan interaksi yang lebih langsung antara pemerintah dan masyarakat, meminimalisir birokrasi, dan mengurangi potensi maladministrasi.(Murni Gea et al., 2023)

Namun, meskipun teknologi digital menawarkan berbagai peluang yang menjanjikan, tantangan dalam penerapannya tidak dapat diabaikan. Di Indonesia, khususnya di lingkungan pemerintah daerah, terdapat sejumlah kendala yang dapat menghambat proses transformasi digital ini. Keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama di daerah-daerah yang memiliki akses internet rendah, menjadi salah satu hambatan signifikan.(Farhan, 2023a) Selain itu, literasi digital yang masih rendah baik di kalangan aparatur pemerintah maupun masyarakat, menjadi tantangan dalam memaksimalkan potensi teknologi. Pemerintah daerah juga sering kali dihadapkan pada masalah

keterbatasan anggaran, kesenjangan teknologi, serta permasalahan dalam hal perumusan kebijakan yang mendukung transformasi digital yang berkelanjutan.(Sulaiman, n.d.)

Studi kasus pada pemerintah daerah di berbagai wilayah menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital sangat bergantung pada kesiapan pemerintah dalam hal sumber daya manusia, regulasi yang mendukung, serta dukungan politik.(Farhan, 2023) Selain itu, adaptasi terhadap perubahan teknologi juga memerlukan strategi jangka panjang yang mencakup pengembangan infrastruktur, peningkatan kompetensi digital, dan perubahan budaya kerja di dalam birokrasi. Dengan tantangan-tantangan tersebut, pemerintah daerah diharapkan mampu melihat peluang yang ditawarkan oleh perkembangan teknologi digital sebagai alat untuk memajukan pelayanan publik. (Deandlles Christover et al., 2023). Peningkatan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dapat dicapai melalui integrasi teknologi yang tepat guna, sehingga menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan inovatif.(Nurlaila Nurlaila et al., 2024a)

Meski demikian, peluang yang ditawarkan oleh teknologi digital dalam pelayanan publik sangat besar. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah daerah dapat meningkatkan kecepatan layanan, memudahkan aksesibilitas, serta meningkatkan akuntabilitas melalui pelaporan dan monitoring yang transparan. Selain itu, teknologi ini juga memungkinkan kolaborasi yang lebih luas antara pemerintah dan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik, sehingga menciptakan pelayanan yang lebih partisipatif dan responsif.(Murni Gea et al., 2023)

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tantangan dan peluang yang dihadapi pemerintah daerah dalam menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital. Melalui pendekatan studi literatur, penelitian ini akan mengeksplorasi pengalaman berbagai pemerintah daerah dalam mengadopsi teknologi digital, serta memberikan rekomendasi yang strategis bagi pemerintah daerah dalam memaksimalkan potensi teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun *novelty* pada penelitian ini yang membedakan dari beberapa penelitian terdahulu seperti (Farhan, 2023b; Murni Gea et al., 2023; Noeridha, 2023) adalah terletak pada basis inovasinya, yaitu digital setelah variabel tantangan dan peluang yang belum pernah di kaji sebelumnya. Hal tersebut menjadi urgensi pada penelitian ini untuk mengetahui berbagai peluang dan tantangan yang dihadapi dalam menerapkan inovasi tersebut. Sehingga diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan ataupun sebagai dasar untuk kajian yang lebih mendalam.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur (Emzir, 2020; J. Moleong, 2008; Sudaryono, 2018; Sugiyono, 2019) Penelitian kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi dan memahami secara mendalam fenomena yang terjadi, khususnya terkait inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital di pemerintah daerah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang yang muncul dalam proses digitalisasi pelayanan publik melalui analisis literatur yang relevan.

Sumber data utama dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai jurnal ilmiah, buku, laporan pemerintah, dan artikel lain yang relevan dengan topik inovasi pelayanan publik dan penerapan teknologi digital. Peneliti mengumpulkan, menelaah, dan menganalisis data dari literatur yang dipublikasikan dalam rentang waktu beberapa tahun terakhir, dengan fokus pada pengalaman pemerintah daerah di Indonesia maupun di negara lain dalam menerapkan teknologi digital dalam pelayanan publik.

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait tantangan dan peluang yang muncul dalam inovasi teknologi di sektor publik. (Ambarwati et al., 2021) Selain itu, penelitian ini juga mengkaji kerangka kebijakan dan strategi yang telah diterapkan oleh berbagai pemerintah daerah, guna menemukan pola-pola umum yang dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah lainnya. Pendekatan ini membantu peneliti dalam menyajikan gambaran komprehensif mengenai kondisi riil yang dihadapi pemerintah daerah serta potensi yang dapat dimaksimalkan melalui inovasi berbasis teknologi digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital di pemerintah daerah telah memberikan dampak positif, namun juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Studi literatur mengungkapkan bahwa beberapa pemerintah daerah di Indonesia telah berhasil mengimplementasikan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Contoh nyata inovasi ini adalah penggunaan aplikasi layanan perizinan online, sistem administrasi kependudukan berbasis digital, serta platform pengaduan masyarakat yang memungkinkan interaksi langsung antara masyarakat dan pemerintah. (Ambarwati et al., 2021)

Namun, penelitian juga menemukan bahwa keberhasilan implementasi teknologi digital sangat bergantung pada faktor-faktor pendukung seperti kesiapan infrastruktur,

kompetensi sumber daya manusia, serta regulasi yang mendukung. Beberapa daerah yang memiliki infrastruktur teknologi yang memadai dan anggaran yang cukup cenderung lebih sukses dalam melakukan transformasi digital. Sebaliknya, daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan anggaran sering kali mengalami hambatan dalam mengadopsi teknologi ini secara optimal.

1. Tantangan Penerapan Teknologi Digital:

Tantangan terbesar dalam penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital di pemerintah daerah adalah keterbatasan infrastruktur teknologi. Banyak daerah, terutama di wilayah yang jauh dari pusat kota atau daerah terpencil, masih menghadapi masalah akses internet yang buruk. Keterbatasan ini berdampak pada ketidakmampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital secara optimal dan menghambat efektivitas inovasi.

Selain itu, literasi digital di kalangan aparaturnya pemerintah dan masyarakat juga menjadi tantangan yang signifikan. Aparatur pemerintah daerah sering kali kurang terampil dalam menggunakan teknologi baru dan merasa tidak siap menghadapi perubahan yang dibawa oleh transformasi digital. Di sisi lain, masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital juga mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan pemerintah yang berbasis teknologi.

Masalah regulasi juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi teknologi digital. Beberapa daerah belum memiliki kebijakan yang jelas untuk mendukung digitalisasi layanan, sehingga implementasi teknologi ini sering kali terhambat oleh ketidakjelasan regulasi atau aturan yang belum disesuaikan dengan kebutuhan era digital.

Selanjutnya adalah masalah anggaran. Untuk mendigitalisasi pelayanan-pelayanan publik diperlukan peningkatan alokasi anggaran. Hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk menggunakan teknologi-teknologi terbaru, mempercepat digitalisasi tersebut, meningkatkan akses masyarakat dan mempromosikan hal tersebut. Adanya alokasi anggaran yang cukup akan berdampak pada realisasi penerapan teknologi inovasi pelayanan publik (Nurlaila Nurlaila et al., 2024).

2. Peluang Inovasi Teknologi Digital:

Meskipun tantangan yang dihadapi cukup besar, penelitian ini juga menemukan berbagai peluang yang dapat dimanfaatkan pemerintah daerah dalam penerapan inovasi teknologi digital. Salah satu peluang utama adalah kemampuan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Dengan adanya sistem berbasis digital, proses birokrasi yang sebelumnya memakan waktu dan penuh dengan prosedur

manual dapat dipangkas, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan transparansi karena setiap proses dapat dipantau secara digital

Selain itu, penggunaan teknologi digital memungkinkan pemerintah daerah untuk lebih dekat dengan masyarakat melalui platform partisipatif. Aplikasi pelaporan dan pengaduan online memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan atau melaporkan masalah langsung kepada pemerintah, sehingga pemerintah dapat merespons lebih cepat dan akurat terhadap kebutuhan masyarakat.

Teknologi digital juga membuka peluang bagi kolaborasi yang lebih luas antara pemerintah dan sektor swasta, terutama dalam pengembangan infrastruktur digital dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Kolaborasi ini dapat membantu pemerintah daerah mengatasi keterbatasan anggaran dan meningkatkan kapasitas teknologi yang dimiliki.

3. Rekomendasi Strategis:

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang dapat diterapkan pemerintah daerah untuk memaksimalkan potensi teknologi digital dalam pelayanan publik:

- Peningkatan Infrastruktur Teknologi: Pemerintah daerah perlu bekerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi untuk memperluas jangkauan internet, terutama di wilayah yang masih sulit terjangkau. Selain itu, investasi dalam infrastruktur teknologi seperti server, perangkat lunak, dan perangkat keras sangat penting untuk mendukung sistem digital yang handal.
- Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia: Program pelatihan dan peningkatan kapasitas aparatur pemerintah dalam bidang teknologi informasi harus menjadi prioritas. Pemerintah juga perlu melakukan kampanye literasi digital kepada masyarakat untuk memastikan mereka dapat memanfaatkan layanan digital dengan baik.
- Perumusan Kebijakan dan Regulasi yang Mendukung: Regulasi yang jelas dan mendukung transformasi digital harus segera dirumuskan. Kebijakan tersebut harus mencakup perencanaan jangka panjang, alokasi anggaran, serta kerangka kerja yang memungkinkan pengembangan inovasi digital yang berkelanjutan.
- Kolaborasi dengan Pihak Ketiga: Pemerintah daerah dapat menjalin kerja sama dengan sektor swasta, universitas, atau lembaga lainnya untuk membantu dalam hal pengembangan teknologi dan peningkatan kapasitas. Kolaborasi ini juga dapat menciptakan ekosistem inovasi yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital di pemerintah daerah memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan publik, namun juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan ketidakjelasan regulasi serta masalah anggaran menjadi hambatan utama yang harus diatasi. Meskipun demikian, peluang yang ditawarkan oleh teknologi digital dalam hal efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat memberikan alasan kuat bagi pemerintah daerah untuk terus berinovasi. Dengan strategi yang tepat, pemerintah daerah dapat memaksimalkan potensi teknologi digital guna menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, efektif, dan inklusif bagi seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, D., Wibowo, U. B., Arsyiadanti, H., & Susanti, S. (2021). Studi Literatur: Peran Inovasi Pendidikan pada Pembelajaran Berbasis Teknologi Digital. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, 8(2).
- Deandlles Christover, Aji Syarif Hidayattullah, & Indah Mawarni. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199–214. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i2.73>
- Emzir. (2020). *Metodologi Penelitian Pendidikan* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Farhan, A. (2023a). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 7(2), 111–123. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>
- Farhan, A. (2023b). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 7(2), 111–123. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>
- J. Moleong, L. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Murni Gea, M. R., Rahawarin, M. A., & Y, I. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Maluku. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(1). <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3732>
- Noeridha, N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 32–46. <https://doi.org/10.56552/jisipol.v5i1.116>
- Nurlaila Nurlaila, Zuriatin Zuriatin, & Nurhasanah Nurhasanah. (2024a). Transformasi

Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468>

Nurlaila Nurlaila, Zuriatin Zuriatin, & Nurhasanah Nurhasanah. (2024b). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468>

Purba, N. (2021). *Revolusi Industri 4.0: Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis Dan Implementasinya*. 9(2).

Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian* (1st Ed.). Rajawali Pers.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Rnd* (27th Ed.). Alfabeta.

Sulaiman, A. I. (N.D.). *Tantangan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Dalam E-Government*.