

DIGITALISASI DAN INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DAERAH

Neng Rahma Nurpadilah Abdurahman
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
nengrahmahurfadilah@gmail.com

ABSTRAK

Digitalisasi dan inovasi menjadi sangat urgent dan penting dalam meningkatkan pelayanan publik di masing-masing daerah. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang bagaimana strategi digitalisasi dan inovasi dalam pelayanan publik daerah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Namun, tidak menutup kemungkinan inovasi digital juga sangat bergantung terhadap kesiapan SDM dan literasi digital masyarakat. Dengan demikian inovasi digital ini dapat memberikan dampak yang nyata bagi masyarakat terhadap mutu pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi ini dapat mempercepat alur kerja, meningkatkan keterbukaan, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana strategi digitalisasi dan inovasi menjadi peluang dan solusi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah dapat meningkatkan kecepatan layanan, memudahkan aksesibilitas, serta meningkatkan akuntabilitas melalui pelaporan dan monitoring yang transparan. Menggunakan metode literatur, penelitian yang lebih mengutamakan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada lingkup sosial yang diteliti.

Kata Kunci: Digitalisasi, Inovasi, Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Salah satu indikator utama dalam menilai kualitas dan efektivitas kinerja pemerintahan adalah melalui bagaimana dalam melayani publik. Di tengah era digital yang semakin berkembang pesat, inovasi pelayanan publik menjadi sebuah keharusan, bukan lagi sekedar opsi. Penerapan teknologi digital di era 4.0 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. Teknologi digital dapat menjadi solusi dalam menciptakan inovasi dengan harapan mampu meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan. Teknologi digital seperti aplikasi berbasis web, platform mobile, serta sistem informasi manajemen pelayanan publik, meminimalisir birokrasi, dan mengurangi potensi maladministrasi.

Transformasi digital sebagian besar dilihat sebagai perubahan budaya yang perlu dilakukan dalam suatu organisasi. Penggunaan alat digital akan mengubah cara pemerintah bekerja, berkomunikasi, dan memberikan layanan, tetapi juga dapat memiliki implikasi yang luas, termasuk mengubah struktur dan budaya organisasi, atau melibatkan dan mengintegrasikan penduduk negara dan mitra lainnya dalam desain bersama dan penyampaian layanan publik. Menurut (Dwiyanto, 2021) digitalisasi mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, lebih murah dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Rahmadana pelayanan publik adalah bentuk penyediaan jasa yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta baik secara mandiri atau mewakili pemerintah kepada masyarakat, baik secara berbayar ataupun gratis, dalam rangka memenuhi kebutuhan publik. Digitalisasi dan inovasi telah menjadi sebuah perkembangan global dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Banyak negara maju telah mengimplementasikan teknologi digital dalam pelayanan publik, seperti smart city, *e-government* dan lain sebagainya. Namun, di Indonesia ternyata masih banyak daerah-daerah yang belum memanfaatkan teknologi digital secara optimal dalam pelayanan publiknya

Pemerintah di berbagai level menyadari bahwa penyediaan layanan secara daring lebih hemat biaya dibandingkan dengan metode konvensional (Roy, 2017). Inovasi yang meningkatkan kualitas juga diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. Inovasi ini bisa disebut strategi baru atau kombinasi dari yang lama dan baru yang dapat mengatasi masalah atau memberikan opsi otomatis baru bagi pemerintah untuk lebih memajukan publik dan mengelola dampaknya. Salah satu faktor kendali yang terjadi di atas adalah, masih banyak pemerintah daerah yang seringkali dihadapkan dengan berbagai tantangan, seperti kurangnya infrastruktur, keterbatasan sumber daya manusia, dan kurangnya transparansi. Hal ini menyebabkan pelayanan publik menjadi lambat, tidak efisien, dan tidak efektif. Selain itu, masyarakat juga semakin menuntut pelayanan publik yang lebih cepat, mudah dan transparan.

Maka dari itu, digitalisasi dan inovasi menjadi sangat urgent dan penting dalam meningkatkan pelayanan publik di masing-masing daerah. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, tentunya diperlukan adanya suatu strategi. Hal ini terkait dengan visi, misi tujuan, sasaran, arah kebijakan, program dan kegiatan pemerintah daerah yang tertuang dalam dokumen rencana strategi (Renstra). Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang bagaimana strategi digitalisasi dan inovasi dalam pelayanan publik daerah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Selain itu, digitalisasi juga membantu memperbaiki komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat. Platform digital memungkinkan adanya dialog yang lebih interaktif dan partisipatif publik

dalam pengambilan keputusan. Misalnya, pemerintah dapat menggunakan survei daring untuk meminta masukan warga tentang kebijakan yang sedang dirancang, atau menyelenggarakan forum daring untuk membahas isu-isu penting. Hal ini meningkatkan rasa keterlibatan masyarakat dan menciptakan kepercayaan yang lebih besar terhadap pemerintah, karena warga merasa bahwa suara mereka didengar dan dipertimbangkan. Namun, tidak menutup kemungkinan inovasi digital juga sangat bergantung terhadap kesiapan SDM dan literasi digital masyarakat. Dengan demikian inovasi digital ini dapat memberikan dampak yang nyata bagi masyarakat terhadap mutu pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi ini dapat mempercepat alur kerja, meningkatkan keterbukaan, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Pendekatan ini diyakini mampu meningkatkan efisiensi operasional layanan publik sekaligus mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Melalui digitalisasi, masyarakat dapat memperoleh informasi maupun melakukan transaksi secara cepat dan praktis tanpa perlu hadir langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, digitalisasi juga berkontribusi dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas kinerja pelayanan publik serta memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, digitalisasi layanan publik menjadi strategi penting untuk meningkatkan mutu, kemudahan akses, serta mempererat hubungan antara pemerintah dan warganya (Santoso & Dewi, 2019).

Peneliti 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.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana strategi digitalisasi dan inovasi menjadi peluang dan solusi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah dapat meningkatkan kecepatan layanan, memudahkan aksesibilitas, serta meningkatkan akuntabilitas melalui pelaporan dan monitoring yang transparan. Selain itu, kemudahan teknologi digital juga memungkinkan kolaborasi yang lebih luas antara pemerintah dan masyarakat dalam mengambil keputusan publik, sehingga menciptakan pelayanan yang lebih partisipatif dan responsif. Melalui pendekatan studi literatur, penelitian ini akan mengeksplorasi pengalaman dari berbagai pemerintah daerah dalam mengadopsi teknologi digital, serta memberikan rekomendasi yang strategis bagi pemerintah daerah dalam memaksimalkan potensi teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kajian literatur. Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Menurut Sugiyono, penelitian kepustakaan adalah penelitian yang lebih mengutamakan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada lingkup sosial yang diteliti. (Sugiyono, 2018). 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. 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.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai literatur yang terkait dengan digitalisasi dan inovasi pelayanan publik daerah. Adapun sumber data yang penulis gunakan adalah sumber yang berasal dari buku, jurnal, artikel, laporan penelitian dan dokumen lainnya yang dapat menunjang pada penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pencarian beberapa hasil yang terkait dengan judul peneliti. Baik dari buku, perpustakaan digital ataupun yang lainnya. Adapun analisis yang digunakan adalah analisis isi (*content analysis*) untuk mengidentifikasi tema dan pola dalam literatur, serta sintesis data untuk mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Dengan menggunakan metode penelitian ini, diharapkan dapat memudahkan dan memberikan gambaran kepada peneliti data yang komprehensif tentang digitalisasi dan inovasi dalam pelayanan publik daerah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu alasan utama di balik adopsi digitalisasi adalah permintaan masyarakat yang semakin tinggi akan layanan yang lebih baik dan juga pemanfaatan kemajuan teknologi digital. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang siap dijalankan oleh pemerintah baik kementerian, lembaga, maupun pemerintahan daerah merupakan perwujudan reformasi birokrasi. SPBE bisa disebut juga *e-government* merupakan salah satu upaya pemangkasan biaya dan waktu, serta meminimalisasi terjadinya praktik korupsi dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Penerapan SPBE ditujukan untuk mewujudkan proses kerja yang efisien, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Indeks pelayanan public adalah indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan public di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah di Indonesia berdasarkan aspek kebijakan pelayanan, aspek profesionalisme SDM, aspek sarana prasarana, aspek sistem informasi pelayanan public, aspek konsultasi dan pengaduan, serta aspek inovasi (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi-Indeks Pelayanan Publik (IPP), 2002). Inovasi mewakili kebaruan (Beck & Whistler, 1967) bahwa inovasi berkaitan dengan sesuatu yang baru. Istilah baru di sini bukan berarti produk yang masih orisinal, tetapi lebih mengarah pada newness (kebaruan). Kebaruan ini mengartikan bahwa inovasi adalah mengkreasi dan mengimplementasikan sesuatu yang telah ada menjadi satu kombinasi yang baru. Kebaruan sendiri terkait dengan dimensi ruang dan waktu.

Masyarakat yang berada di zaman modern yang sebagian besar tidak terbiasa dengan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, mengharapkan hal yang sama dari layanan pemerintah. Mereka menginginkan sistem yang mudah dan tidak berbelit-belit. Digitalisasi memungkinkan pemerintah dalam memenuhi harapan ini dengan menyediakan platform daring, di mana warga dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mengantri di kantor pemerintah. Digitalisasi dalam konteks pemerintahan merujuk pada proses mengadopsi teknologi digital untuk menggantikan atau melengkapi sistem manual tradisional. Proses ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penyediaan informasi digital, penerapan sistem manajemen berbasis teknologi, hingga pengembangan aplikasi yang mempermudah interaksi antara pemerintah dan warga. Banyak pemerintah daerah mulai menyadari bahwa sistem manual yang digunakan selama beberapa dekade terakhir sudah tidak lagi efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Oleh karena itu, inovasi melalui digitalisasi menjadi jawaban atas tantangan-tantangan ini, dengan memanfaatkan teknologi untuk menciptakan proses yang lebih cepat, hemat biaya, dan bebas dari kendala geografis.

Manfaat Inovasi Digital Pelayanan Publik

Menurut C. Rogers & Shoemaker (1971), inovasi sebagai suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut (Gopalakrishnan & Damanpour, 1997), suatu inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru, atau rencana yang baru bagi anggota organisasi. Albury (2005) berpendapat bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan yang baru merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. 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.

Digitalisasi dalam pelayanan publik juga ternyata memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan efektifitas birokrasi. Temuan Almahdali menegaskan bahwa digitalisasi sistem informasi publik mendukung praktik *good governance*, terutama dalam aspek keterbukaan informasi dan pengawasan publik. Dampak positif inovasi digital tercermin dari menurunnya jumlah keluhan masyarakat terkait pelayanan administratif. Hal ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah maupun swasta atas nama pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan publik. Sebagaimana ditegaskan pula oleh Prasodjo, pelayanan publik merupakan fungsi utama aparatur negara untuk melayani masyarakat sekaligus menjalankan amanah perundang-undangan.

Tantangan dan Peluang Inovasi Digital Pelayanan Publik

Implementasi inovasi digital di sektor pelayanan publik menghadapi berbagai kendala yang cukup signifikan. Salah satu kendala utama adalah regulasi yang belum mampu mengikuti perkembangan teknologi secara cepat. Selain itu, resistensi internal birokrasi juga menjadi penghambat penting (Walo et al., 2021) menegaskan bahwa budaya organisasi yang belum siap berubah dan proses bisnis yang belum sepenuhnya disesuaikan menghambat transformasi digital meskipun infrastruktur sudah tersedia. Dukungan dan komitmen-

komitmen diberbagai level pemerintahan juga menjadi faktor krusial, sebagaimana dikemukakan oleh (Prabowo, et al., 2022) bahwa tanpa dukungan penuh dari pimpinan pusat hingga daerah, percepatan digitalisasi pemerintah akan sulit terealisasi secara optimal.

Adapun salah satu tantangan tersebut adalah rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya dikalangan lanjut usia, dan masyarakat yang kurang faham akan penggunaan digital, kondisi ini yang menyebabkan masyarakat lebih memilih menggunakan cara manual dibanding dengan menggunakan layanan digital. Keterbatasan akses internet juga menjadi hambatan tersendiri bagi beberapa daerah, terutama bagi daerah yang masih minim akan infrastruktur jaringan yang belum stabil.

Kendala infrastruktur yang belum merata di berbagai wilayah Indonesia juga menjadi salah satu tantangan utama dalam realisasi kebijakan pelayanan digital. Karena itu, pemerintah perlu menaruh perhatian khusus pada pemerataan akses teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di wilayah-wilayah 3T (terdepan, terluar, tertinggal). Penguatan infrastruktur jaringan internet, penyediaan perangkat digital, serta dukungan listrik yang stabil harus menjadi bagian dari strategi nasional percepatan transformasi digital. Inisiatif seperti “Desa Digital”, “Satu Data Indonesia”, dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) daerah harus diperluas cakupannya untuk menjamin tidak ada satu pun masyarakat yang tertinggal dari akses layanan digital (Amalia & Islami, 2021; Santoso & Dewi, 2019). Data dari BPS (2023) menunjukkan bahwa tingkat literasi digital di Indonesia masih timpang dengan indeks tertinggi berada di wilayah perkotaan.

Selain itu, tantangan lain muncul dalam bentuk keterbatasan literasi digital di kalangan pegawai pemerintah. Untuk mengatasi ini, banyak pemerintah daerah melakukan pelatihan dan program edukasi agar teknologi digital dapat digunakan secara optimal. Di sisi lain, penting juga untuk mempertimbangkan aspek keamanan data dalam digitalisasi layanan publik. Dengan semakin banyaknya data pribadi warga yang disimpan dalam format digital, pemerintah daerah harus memastikan bahwa sistem yang digunakan memiliki perlindungan yang memadai untuk mencegah pelanggaran keamanan. Insiden kebocoran data bisa merusak kepercayaan masyarakat dan menciptakan kerugian besar. Oleh karena itu, pemerintah harus mengadopsi protokol keamanan siber yang ketat dan bekerja sama dengan ahli keamanan untuk melindungi informasi yang sensitif.

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.

Meskipun banyak manfaat yang ditawarkan oleh digitalisasi, penting untuk diingat bahwa teknologi hanyalah alat, dan keberhasilan sebenarnya terletak pada bagaimana teknologi ini digunakan untuk melayani masyarakat dengan lebih baik. Pemerintah daerah harus tetap fokus pada tujuan utama mereka, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, bukan hanya sekedar mengadopsi teknologi untuk terlihat modern. Digitalisasi harus menjadi sarana untuk menciptakan layanan yang lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan warga. Dengan demikian, inovasi melalui digitalisasi dapat memberikan dampak positif yang nyata dan bertahan lama bagi masyarakat. Kesimpulannya, inovasi layanan publik melalui digitalisasi adalah proses yang kompleks namun sangat penting untuk diterapkan oleh pemerintah daerah.

Meskipun menghadapi berbagai tantangan, potensi manfaat yang dapat dihasilkan sangat besar. Dengan perencanaan yang baik, kolaborasi yang efektif, dan fokus pada inklusivitas, digitalisasi dapat membantu pemerintah daerah memberikan layanan yang lebih baik, meningkatkan partisipasi publik, dan menciptakan masyarakat yang lebih sejahtera. Perjalanan ini mungkin tidak mudah, tetapi dengan komitmen dan tekad yang kuat, transformasi digital dapat menjadi kenyataan yang membawa perubahan positif bagi semua.

Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik

Adapun kunci dalam keberhasilan strategi peningkatan mutu pelayanan digital hasil dari penelitian (Anggraeni et al., 2021; Hamdillah, 2023) yaitu:

- a. Kesiapan sumber daya manusia (SDM): Aparatur harus memiliki literasi digital dan kompetensi operasional terhadap sistem baru

- b. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi: termasuk jaringan internet, perangkat lunak, dan perangkat baru
- c. Kebijakan yang Adaptif: regulasi yang mendukung inovasi tanpa membatasi ruang gerak implementasi teknologi baru
- d. Partisipasi Masyarakat: partisipasi aktif warga dapat meningkatkan legitimasi dan efektivitas sistem pelayanan digital
- e. Kualitas Sistem Digital: Sistem baru dirancang dengan mempertimbangkan aspek keamanan, kecepatan, kemudahan dan integrasi antar layanan.

Dengan demikian, strategi peningkatan mutu pelayanan publik melalui inovasi digital harus mempertimbangkan pendekatan sistematis dan berkelanjutan yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Strategi ini menjadi bagian integral dari upaya reformasi birokrasi dalam menciptakan pemerintahan yang responsif, inklusif, dan adaptif terhadap tantangan zaman.

4. KESIMPULAN

Pelayanan publik adalah bentuk penyediaan jasa yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta baik secara mandiri atau mewakili pemerintah kepada masyarakat, baik secara berbayar ataupun gratis, dalam rangka memenuhi kebutuhan publik. Digitalisasi dan inovasi menjadi sangat urgent dan penting dalam meningkatkan pelayanan publik di masing-masing daerah. Namun, ternyata masih banyak daerah yang belum memiliki strategi yang jelas dalam mengimplementasikan digitalisasi dan inovasi dalam pelayanan publiknya. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, tentunya diperlukan adanya suatu strategi.

Inovasi layanan publik melalui digitalisasi adalah langkah strategis yang sangat diperlukan di eramodern untuk menjawab tantangan yang semakin kompleks dalam melayani masyarakat. Digitalisasi membantu pemerintah daerah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi, proses yang sebelumnya lambat dan berbelit-belit dapat disederhanakan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi warga. Namun ternyata, proses ini juga mendapatkan tantangan tersendiri dalam pengimplementasiannya seperti; kurangnya literasi digital masyarakat, kurangnya infrastruktur di berbagai daerah, terutama daerah 3T dan perlindungan data yang ketat. Keberhasilan implementasi digitalisasi tergantung padaperencanaan yang matang, kolaborasi lintas sektor, dan pelatihan bagi pegawai pemerintah. Selain itu, penting bagi pemerintah untuk tetap berfokus pada tujuan utama, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menciptakan layanan yang inklusif serta responsif terhadap kebutuhan semua kalangan. Dengan komitmen yang kuat dan pendekatan yang berkelanjutan, digitalisasi dapat membawa perubahan positif yang signifikan dalam layanan publik.

REFERENCES

- Albury, D. (2005). Fostering Innovation in Public Services. *Public Money and Management*, 25(1). <https://doi.org/10.1111/J.14679302.2005.00450.X>
- Amalia, A., & Islami, L. (2021). *Peran Dinas Komunikasi dan Informatika*. PANTAREI, 5(2).
- Anggraeni, F. Amrulloh, R., & Hasan Asy, A. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Loktabat Utara*. Diakses dari <https://ejurnal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/view/664/458>
- Beck, S., & Whistler, T. (1967). Innovative Organizations: A Selective View of Current Research. *Journal of Business*, 40, 462-469.
- BPS. (2023) *Statistik Telekomunikasi Indonesia*, Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Ding, X. (2022). Research on Peak Experience Design in Rural Cultural Tourism Service System: Take Diejiao Water Village of Foshan as an Example. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 13322, 388–402. https://doi.org/10.1007/978-3-031-05900-1_27
- Dwiyanto, A. (2021), *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta; Gadjah Mada, University Press.
- Gopalarkrishnan, S., & Damanpour, F. (1997). A review of Innovation Research in Economics, Sociology and Technology Management. *Omega*, 25(1), 15-28.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indeks Pelayanan Publik (IPP). (2020). <https://www.menpan.go.id/site/pelayanan-publik/indeks-pelayanan-publik-ipp>
- Rahmadana, M. F., Siagian, A. T. M. N., Perangin-angin Mori Agustina, Refelino, J., Tojiri, Moch. Y., Siagian, V., Yendrianof Devi, Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, arlyna H. N., & Syamsul Bahri. (2020).
- Rogers, C., & Shoemaker, F.F (1971). *La Communication of Innovations; A Cross-Cultural Approach*
- Roy, J. (2017). *Digital government and service delivery: An examination of performance and prospects*.
- Santoso, T., & Dewi, M. P. (2019). *Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance*. 179–187.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*: Bandung: Alfabeta.

Terada, S. (2023). A study on the spatial configuration and collective system of street space in Tsutsuishi fishing village in relation to the service wet spaces. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*. <https://doi.org/10.1080/13467581.2023.2229403>