

INOVASI DIGITAL DALAM REFORMASI BIROKRASI DAERAH: ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DAN WEBSITE SEBAGAI PENGUATAN GOOD GOVERNANCE

Nur Hasan^{*1}, Dini Nadila², Heru Kleitanto³, Shinta Dzaubaroh⁴, Arini Permatasari⁵, Fitra Nurhakim⁶

¹Kantor Regional IX BKN Jayapura

²Universitas Pasundan

³PLN Wilayah Sulawesi Utara, Tengah dan Gorontalo

⁴Universitas Wanita Internasional

^{5,6}Universitas Nurtanio

Email ^{*1}: nurhasan1472@gmail.com

ABSTRAK

Reformasi birokrasi daerah menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang cepat, transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, inovasi digital melalui pemanfaatan aplikasi dan website menjadi strategi penting dalam transformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Artikel ini bertujuan untuk menganalisis bentuk dan pola implementasi inovasi digital dalam reformasi birokrasi daerah melalui pelayanan publik berbasis aplikasi dan website, mengkaji kontribusinya terhadap penguatan prinsip *good governance*, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan pendekatan deskriptif-kualitatif melalui analisis terhadap 20 artikel ilmiah yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa inovasi digital pelayanan publik di daerah umumnya diwujudkan melalui layanan administrasi kependudukan, perizinan, kesehatan, serta pengaduan masyarakat berbasis aplikasi dan website. Digitalisasi pelayanan terbukti memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan transparansi prosedur layanan, memperkuat akuntabilitas melalui jejak digital, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta memperluas ruang partisipasi masyarakat. Namun demikian, implementasi inovasi digital belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada hambatan berupa rendahnya literasi digital masyarakat, lemahnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kesiapan sumber daya manusia aparatur yang belum merata. Dengan demikian, inovasi digital dalam pelayanan publik berpotensi memperkuat *good governance* apabila didukung oleh komitmen pemerintah daerah, integrasi sistem layanan, peningkatan kapasitas aparatur, serta edukasi literasi digital masyarakat secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Inovasi digital, reformasi birokrasi, pelayanan publik, aplikasi dan website, *good governance*.

1. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi daerah merupakan agenda strategis yang terus dikembangkan pemerintah Indonesia dalam rangka meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Pada era pemerintahan modern, birokrasi tidak lagi cukup berjalan dengan pola kerja konvensional yang bersifat administratif, hierarkis, serta berorientasi pada prosedur, tetapi dituntut mampu menghadirkan pelayanan publik yang cepat, transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi indikator paling nyata dari keberhasilan reformasi birokrasi karena menjadi titik temu langsung antara pemerintah dan warga negara. Dalam konteks ini, inovasi digital hadir sebagai instrumen penting yang mendorong perubahan sistem birokrasi dari model pelayanan tradisional menuju model pelayanan berbasis teknologi informasi yang lebih adaptif. Hal ini sejalan dengan kajian La Ode Muhammad Ichwan Sjachrawy dkk. (2025) yang menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik berperan strategis sebagai penggerak transformasi birokrasi karena mampu menggeser orientasi birokrasi dari kekuasaan menuju orientasi pelayanan, sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah daerah untuk melakukan transformasi digital melalui pemanfaatan aplikasi dan website dalam penyelenggaraan layanan publik. Digitalisasi pelayanan publik dinilai sebagai langkah strategis dalam menjawab tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih mudah diakses, cepat, praktis, dan terjangkau. Kajian Ditasman dan Amrullah (2024) menegaskan bahwa digitalisasi melalui e-government merupakan bentuk reformasi pelayanan publik yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan serta memperkuat transparansi dan tanggung jawab administrasi publik. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya dipahami sebagai modernisasi teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari pembaruan sistem tata kelola pemerintahan menuju pelayanan yang lebih berkualitas.

Inovasi digital dalam reformasi birokrasi daerah tidak hanya berbentuk penerapan e-government secara umum, tetapi juga berkembang menjadi berbagai inovasi spesifik yang disesuaikan dengan kebutuhan lokal, seperti pelayanan kependudukan, pelayanan perizinan, serta sistem pengaduan masyarakat berbasis digital. Penelitian Denok Kurniasih (2023) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan kependudukan berbasis website di Kabupaten Banyumas memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui efisiensi pelayanan, peningkatan kepercayaan masyarakat (*trust*), keandalan layanan (*reliability*), serta

dukungan warga (citizen support). Temuan ini menegaskan bahwa inovasi digital dapat memperkuat kinerja pelayanan publik secara lebih terukur dan sistematis.

Selain itu, inovasi digital juga berkembang dalam bentuk aplikasi layanan pengaduan masyarakat dan penyerap aspirasi publik. Program CETTAR berbasis digital di Jawa Timur merupakan salah satu contoh inovasi pelayanan publik yang dirancang untuk menyerap aspirasi serta pengaduan masyarakat secara online. Muhammad Mughni Labib (2022) menjelaskan bahwa inovasi tersebut telah berjalan cukup baik, namun masih menghadapi kendala berupa kurangnya sosialisasi serta implementasi yang belum optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga memerlukan strategi komunikasi publik yang efektif agar layanan digital dapat dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat.

Namun demikian, implementasi inovasi digital dalam reformasi birokrasi daerah belum sepenuhnya berjalan optimal. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa meskipun banyak aplikasi dan website pelayanan publik telah dikembangkan, masih terdapat kendala yang menghambat efektivitasnya, seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital masyarakat, resistensi aparatur terhadap perubahan, serta lemahnya sosialisasi penggunaan layanan digital. Hal ini diperkuat oleh penelitian Sylvia Maulani dan Tomi Setiawan (2024) mengenai penerapan aplikasi SIPEKA di Provinsi Banten yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan perizinan digital belum optimal karena masyarakat masih mengalami ketidakpahaman dalam menggunakan aplikasi, pelayanan masih memakan waktu lama, serta masih terdapat kendala teknis dan kurangnya sosialisasi.

Dalam perspektif good governance, inovasi digital memiliki keterkaitan yang sangat kuat dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat. Pemerintahan yang baik tidak hanya menuntut adanya sistem administrasi yang tertib, tetapi juga menuntut adanya keterbukaan informasi serta mekanisme pelayanan yang mudah diakses oleh publik. Digitalisasi pelayanan publik dapat memperkuat good governance karena mampu menciptakan keterbukaan prosedur, mempercepat proses layanan, serta menyediakan ruang partisipasi masyarakat melalui sistem pengaduan maupun interaksi digital. Namun, apabila inovasi digital tidak disertai kesiapan sumber daya manusia aparatur dan masyarakat, maka digitalisasi justru berpotensi menciptakan kesenjangan pelayanan, terutama bagi kelompok masyarakat yang belum memiliki akses teknologi maupun kemampuan literasi digital yang memadai.

Berdasarkan kondisi tersebut, inovasi digital dalam reformasi birokrasi daerah menjadi fenomena penting yang perlu dikaji secara lebih mendalam, terutama dalam konteks implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi dan website sebagai penguatan good governance. Berbagai penelitian terdahulu telah mengungkap bahwa inovasi digital mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, tetapi masih terdapat gap dalam pemahaman mengenai pola implementasi inovasi digital di tingkat daerah, kontribusinya terhadap penguatan prinsip good governance, serta faktor-faktor yang menentukan keberhasilan maupun hambatan dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, artikel ini penting untuk menyusun pemahaman konseptual melalui kajian literatur mengenai bagaimana inovasi digital dijalankan dalam reformasi birokrasi daerah.

Dengan demikian, artikel ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana bentuk dan pola implementasi inovasi digital dalam reformasi birokrasi daerah melalui pelayanan publik berbasis aplikasi dan website, bagaimana kontribusi inovasi digital terhadap penguatan prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi masyarakat, serta faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam implementasi inovasi digital pelayanan publik. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis pola implementasi inovasi digital dalam reformasi birokrasi daerah melalui pelayanan publik berbasis aplikasi dan website, mengkaji kontribusinya terhadap penguatan good governance, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan hambatan yang memengaruhi keberhasilan inovasi digital pelayanan publik berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur (literature review) dengan model Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan pendekatan deskriptif-kualitatif untuk menganalisis inovasi digital dalam reformasi birokrasi daerah melalui implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi dan website sebagai penguatan *good governance*. Metode ini dipilih karena relevan untuk menyintesis, membandingkan, serta menginterpretasikan berbagai temuan penelitian terdahulu secara komprehensif guna menghasilkan gambaran konseptual mengenai perkembangan inovasi pelayanan publik digital di pemerintah daerah.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data sekunder berupa artikel jurnal ilmiah, prosiding, dan publikasi akademik yang membahas inovasi pelayanan publik berbasis digital, e-government, transformasi birokrasi, serta penguatan tata kelola pemerintahan yang baik. Literatur yang dianalisis merupakan 20 artikel ilmiah yang telah dipilih berdasarkan relevansi tema dan kesesuaian dengan fokus penelitian. Adapun kriteria

inklusi dalam pemilihan literatur meliputi: (1) artikel membahas inovasi digital pelayanan publik melalui aplikasi atau website pada instansi pemerintah pusat maupun daerah, (2) artikel mengkaji reformasi birokrasi atau dampak digitalisasi terhadap kualitas pelayanan publik, (3) artikel memuat pembahasan mengenai dimensi tata kelola pemerintahan seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, serta partisipasi masyarakat, dan (4) artikel dapat diakses secara penuh untuk mendukung analisis mendalam. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi literatur yang tidak relevan dengan konteks pelayanan publik pemerintahan atau hanya membahas digitalisasi dalam sektor privat tanpa keterkaitan dengan reformasi birokrasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan cara mengidentifikasi, membaca, dan mengklasifikasikan informasi penting dari setiap artikel. Tahapan analisis data dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu: pertama, melakukan inventarisasi literatur dan memahami substansi artikel secara menyeluruh. Kedua, melakukan reduksi data dengan menyeleksi bagian-bagian penting seperti tujuan penelitian, metode, hasil temuan, serta kesimpulan dari masing-masing artikel. Ketiga, melakukan kategorisasi tema berdasarkan variabel utama yang relevan, seperti bentuk inovasi digital pelayanan publik, dampak inovasi digital terhadap efektivitas pelayanan, kontribusi inovasi terhadap prinsip *good governance*, serta faktor pendukung dan penghambat implementasi inovasi digital. Keempat, dilakukan sintesis temuan dengan membandingkan pola-pola hasil penelitian terdahulu untuk menghasilkan kesimpulan konseptual yang lebih terintegrasi. Kelima, dilakukan interpretasi kritis untuk merumuskan implikasi inovasi digital dalam reformasi birokrasi daerah serta relevansinya dalam penguatan praktik *good governance*.

Dengan demikian, metode *literature review* dalam penelitian ini digunakan untuk menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi inovasi digital pelayanan publik berbasis aplikasi dan website di pemerintah daerah, sekaligus mengidentifikasi kecenderungan, tantangan, serta peluang pengembangan digitalisasi pelayanan publik dalam kerangka reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Inovasi Digital dalam Reformasi Birokrasi Daerah Melalui Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi dan Website

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa implementasi inovasi digital dalam reformasi birokrasi daerah berkembang secara signifikan melalui penggunaan aplikasi dan website sebagai instrumen utama pelayanan publik. Inovasi digital tersebut tidak hanya berfungsi sebagai modernisasi layanan, tetapi juga sebagai strategi transformasi birokrasi agar lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat. Bentuk implementasi inovasi digital umumnya dilakukan melalui pengembangan sistem pelayanan berbasis e-government yang mencakup layanan administrasi kependudukan, perizinan, kesehatan, serta sistem pengaduan publik.

Salah satu bentuk implementasi inovasi digital pelayanan publik dapat dilihat dari pengembangan aplikasi pelayanan kependudukan berbasis website yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas melalui website gratiskabeh.banyumaskab.go.id. Inovasi tersebut menunjukkan perubahan mendasar dalam sistem pelayanan publik, dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis online yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan melalui perangkat digital, khususnya smartphone. Denok Kurniasih (2023) menjelaskan bahwa inovasi ini memperlihatkan pola implementasi yang relatif efektif, ditandai dengan peningkatan efisiensi layanan serta kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu, inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi juga dapat dilihat dalam penerapan program CETTAR di Provinsi Jawa Timur. Program ini dikembangkan sebagai inovasi digital untuk menampung aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui platform website dan aplikasi. Muhammad Mughni Labib (2022) menjelaskan bahwa program CETTAR merupakan inovasi layanan publik berbasis digital yang dirancang untuk mempercepat interaksi antara pemerintah dan masyarakat, terutama dalam pelayanan publik yang responsif dan terbuka. Implementasi inovasi ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah mulai memanfaatkan teknologi sebagai sarana reformasi birokrasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Implementasi inovasi digital juga ditemukan pada berbagai daerah lain yang menerapkan sistem layanan berbasis website dalam perizinan, salah satunya melalui inovasi Jakevo di Kelurahan Cempaka Putih Barat Jakarta Pusat. Jakevo berfungsi sebagai platform pelayanan online yang menyediakan akses perizinan dan non-perizinan secara digital. Wahyuningsih dan Indra Prabhata (2024) menegaskan bahwa keberadaan layanan berbasis website seperti Jakevo memperlihatkan arah perubahan birokrasi yang mulai mengadopsi sistem pelayanan berbasis teknologi sebagai bentuk adaptasi reformasi birokrasi.

Berdasarkan kajian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pola implementasi inovasi digital dalam reformasi birokrasi daerah umumnya diarahkan pada: (1) penyediaan layanan publik berbasis online melalui

aplikasi atau website, (2) peralihan mekanisme pelayanan dari tatap muka menuju pelayanan digital, serta (3) peningkatan aksesibilitas layanan publik melalui sistem yang lebih fleksibel. Namun, inovasi digital ini pada dasarnya masih berada pada tahap yang beragam, mulai dari tahap pengembangan awal, tahap implementasi terbatas, hingga tahap integrasi antar sistem layanan publik.

Kontribusi Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik terhadap Penguatan Good Governance

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik memiliki kontribusi yang kuat terhadap penguatan prinsip-prinsip good governance, terutama pada aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, serta partisipasi masyarakat. Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi dan website mampu mendorong pemerintah daerah untuk lebih terbuka dalam menyediakan informasi, mempercepat proses pelayanan, serta menciptakan mekanisme pelayanan yang dapat dipantau secara digital.

Dalam konteks transparansi, digitalisasi pelayanan publik memungkinkan masyarakat memperoleh informasi prosedur pelayanan secara lebih jelas dan terbuka. Sistem berbasis website atau aplikasi menyediakan akses terhadap persyaratan layanan, alur pelayanan, waktu penyelesaian, hingga status proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan kajian Ditasman dan Amrullah (2024) yang menjelaskan bahwa e-government merupakan strategi reformasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efektivitas pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital, serta memperkuat transparansi dan tanggung jawab administrasi publik.

Pada aspek akuntabilitas, inovasi digital memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk membangun sistem dokumentasi pelayanan yang lebih tertib dan mudah dilacak. Pelayanan berbasis aplikasi menciptakan jejak digital yang dapat digunakan untuk pengawasan internal maupun eksternal, sehingga mengurangi peluang penyimpangan prosedur serta meningkatkan akuntabilitas aparatur. Hal ini juga diperkuat oleh kajian mengenai transformasi birokrasi melalui inovasi pelayanan publik yang menegaskan bahwa inovasi digital dapat menjadi penguat akuntabilitas dan efektivitas pemerintahan. La Ode Muhammad Ichwan Sjachrawy dkk. (2025) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik bukan hanya pembaruan teknis, tetapi juga mendorong perubahan kultur birokrasi menuju orientasi pelayanan yang lebih terbuka dan akuntabel.

Dalam aspek efektivitas dan efisiensi, inovasi digital pelayanan publik terbukti mampu mempercepat proses pelayanan, memotong jalur birokrasi, dan mengurangi biaya administrasi. Penelitian Denok Kurniasih (2023) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Banyumas memiliki kualitas inovasi yang baik karena mampu meningkatkan efisiensi serta memperkuat kepercayaan masyarakat. Efisiensi ini terlihat dari kemudahan akses masyarakat yang dapat melakukan pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor layanan.

Sementara itu, dari aspek partisipasi masyarakat, inovasi digital membuka ruang partisipasi publik melalui sistem pengaduan online dan layanan aspirasi publik. Program CETTAR di Jawa Timur merupakan salah satu contoh inovasi yang memfasilitasi partisipasi masyarakat melalui kanal pengaduan berbasis digital. Program ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan serta aspirasi secara lebih mudah, sehingga pemerintah dapat meningkatkan responsivitasnya dalam pelayanan publik. Namun demikian, penelitian Labib (2022) juga menunjukkan bahwa partisipasi publik melalui inovasi digital masih menghadapi hambatan berupa kurangnya sosialisasi, sehingga pemanfaatan layanan digital belum maksimal.

Dengan demikian, inovasi digital dalam pelayanan publik dapat dipahami sebagai bentuk strategi penguatan good governance karena mampu meningkatkan transparansi informasi layanan, memperkuat akuntabilitas aparatur, meningkatkan efisiensi proses pelayanan, serta mendorong partisipasi masyarakat melalui kanal digital. Akan tetapi, efektivitas kontribusi inovasi digital terhadap good governance sangat dipengaruhi oleh kesiapan sistem birokrasi, infrastruktur teknologi, serta kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi dan Website

Berdasarkan hasil kajian literatur, terdapat sejumlah faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi implementasi inovasi digital dalam pelayanan publik berbasis aplikasi dan website di pemerintah daerah. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa inovasi digital bukan hanya persoalan ketersediaan teknologi, melainkan juga berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, kebijakan, serta tingkat penerimaan masyarakat.

Faktor pendukung utama implementasi inovasi digital adalah komitmen pemerintah daerah dalam melakukan reformasi birokrasi melalui digitalisasi pelayanan publik. Komitmen tersebut terlihat dari berbagai daerah yang mulai mengembangkan sistem pelayanan online sebagai bentuk modernisasi birokrasi. Selain itu, dukungan regulasi nasional seperti SPBE dan kebijakan digital government juga memperkuat pelaksanaan inovasi digital di daerah. Dukungan infrastruktur teknologi dan jaringan internet juga menjadi faktor pendukung penting karena pelayanan berbasis aplikasi sangat bergantung pada stabilitas sistem digital.

Namun, faktor penghambat masih menjadi tantangan utama dalam implementasi inovasi digital pelayanan publik. Salah satu hambatan yang dominan adalah rendahnya literasi digital masyarakat serta kurangnya pemahaman terhadap alur pelayanan berbasis aplikasi. Hal ini terlihat dalam penelitian Sylvia Maulani dan Tomi Setiawan (2024) mengenai aplikasi SIPEKA di Provinsi Banten, yang menyatakan bahwa inovasi perizinan digital belum berjalan optimal karena masyarakat masih mengalami ketidakpahaman terhadap proses aplikasi, kurangnya literasi digital, serta lemahnya sosialisasi penggunaan layanan.

Hambatan lainnya adalah kurangnya sosialisasi dan komunikasi publik terkait penggunaan aplikasi pelayanan. Program CETTAR di Jawa Timur, misalnya, meskipun telah berjalan cukup baik, namun masih menghadapi kendala berupa kurangnya sosialisasi sehingga implementasinya belum maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital sangat dipengaruhi oleh strategi komunikasi publik agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara optimal.

Selain itu, kesenjangan infrastruktur digital antar wilayah juga menjadi hambatan yang berpengaruh. Tidak semua daerah memiliki kualitas jaringan internet yang sama, sehingga inovasi digital cenderung lebih optimal di wilayah perkotaan dibandingkan daerah terpencil. Tantangan lainnya adalah resistensi aparatur birokrasi terhadap perubahan, terutama karena digitalisasi menuntut perubahan pola kerja, budaya organisasi, dan kemampuan teknis aparatur. Kajian La Ode Muhammad Ichwan Sjachrawy dkk. (2025) menekankan bahwa inovasi pelayanan publik memang mendorong transformasi birokrasi, tetapi masih menghadapi hambatan berupa kapasitas SDM aparatur yang rendah, ketimpangan infrastruktur digital, serta regulasi yang belum fleksibel.

Berdasarkan hasil kajian tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan inovasi digital dalam pelayanan publik membutuhkan kesiapan sistem secara menyeluruh. Faktor pendukung seperti komitmen pemerintah, dukungan regulasi, serta ketersediaan infrastruktur harus diimbangi dengan peningkatan literasi digital masyarakat, pelatihan aparatur, dan sosialisasi layanan yang masif. Jika tidak, inovasi digital hanya akan menjadi simbol modernisasi birokrasi tanpa menghasilkan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil kajian literatur, transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi melalui e-government menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi modern yang bertujuan meningkatkan efektivitas layanan, transparansi tata kelola, serta kepuasan masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya memindahkan proses manual ke sistem elektronik, tetapi juga membentuk pola hubungan baru antara pemerintah dan masyarakat yang lebih cepat, terbuka, dan efisien. Penerapan e-government dipahami sebagai strategi untuk memperkuat kinerja pemerintahan dalam memberikan layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Taufiqurokhman et al., 2023).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian *literature review* mengenai inovasi digital dalam reformasi birokrasi daerah, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi dan website telah menjadi salah satu strategi penting dalam transformasi birokrasi menuju sistem pemerintahan yang lebih modern, efektif, dan responsif. Inovasi digital pada berbagai sektor pelayanan, seperti administrasi kependudukan, perizinan, hingga layanan pengaduan masyarakat, menunjukkan adanya perubahan pola pelayanan dari sistem konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi informasi yang lebih fleksibel dan mudah diakses. Digitalisasi pelayanan publik juga terbukti memberikan kontribusi terhadap penguatan prinsip-prinsip *good governance*, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, serta partisipasi masyarakat. Melalui sistem aplikasi dan website, pemerintah daerah dapat meningkatkan keterbukaan informasi layanan, mempercepat proses pelayanan, mengurangi potensi maladministrasi, serta menyediakan ruang interaksi publik yang lebih luas melalui kanal digital.

Namun demikian, hasil kajian juga menunjukkan bahwa implementasi inovasi digital pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal. Hambatan yang masih dominan meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi penggunaan layanan digital, keterbatasan infrastruktur teknologi di sejumlah wilayah, serta kesiapan sumber daya manusia aparatur yang belum merata. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa inovasi pelayanan digital belum memberikan dampak maksimal dan cenderung bersifat parsial atau belum terintegrasi antar instansi. Oleh karena itu, agar inovasi digital benar-benar mampu memperkuat reformasi birokrasi daerah dan mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah daerah perlu melakukan langkah-langkah penguatan secara berkelanjutan. Pemerintah perlu meningkatkan pemerataan infrastruktur teknologi informasi, memperkuat kompetensi aparatur melalui pelatihan teknis secara periodik, serta melakukan sosialisasi dan edukasi literasi digital kepada masyarakat secara masif. Selain itu, pengembangan inovasi digital juga perlu diarahkan pada integrasi sistem pelayanan lintas instansi agar pelayanan publik lebih efisien dan tidak terfragmentasi. Terakhir, inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi dan website harus disertai dengan sistem monitoring dan evaluasi yang terukur, sehingga implementasi inovasi

tidak hanya bersifat formalitas, tetapi benar-benar memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat praktik *good governance* di daerah.

REFERENCE

- Afdila. (2022). Digitalisasi administrasi publik sebagai salah satu perwujudan reformasi birokrasi. *JIEE: Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 27–32.
- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim. (2021). Digitalisasi pelayanan publik (inovasi pelayanan publik berbasis android di Kabupaten Bangka). *Sosains: Jurnal Sosial dan Sains*, 1(4), 260–269.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: Studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–76.
- Hasanah, D. I., Novariza, E., Radiansyah, R. R., & Riaji, I. A. R. (2025). Transformasi pelayanan publik berbasis inovasi digital (studi kasus deskriptif Pemerintah Kota Semarang). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 434–444.
- Ichwan Sjachrawy, L. O. M., Thasman, Satyadharma, M., Susanti, N., & Hado. (2025). Transformasi birokrasi melalui inovasi pelayanan publik: Kajian literatur tentang reformasi dan akuntabilitas pemerintahan. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 5(1), 37–52.
- Khan, A. (2021). Optimalisasi pelayanan publik bagi pemimpin di era digitalisasi di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 9–14.
- Kurniasih, D. (2023). Inovasi pelayanan publik melalui teknologi digitalisasi di Kabupaten Banyumas. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(4), 491–500.
- Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2023). Digitalisasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik (peluang dan tantangannya). *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 7(1), 33–46.
- Labib, M. M. (2022). Inovasi layanan publik melalui program CETTAR berbasis digital dalam mewujudkan tatanan pemerintahan Jawa Timur yang baik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 95–103.
- Maulani, S., & Setiawan, T. (2024). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) di DPMPPTSP Provinsi Banten. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 10–25.
- Megawati, Ahmad, B., & Rusdi, M. (2024). Tipologi inovasi dalam layanan publik: Implementasi dan tantangan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai. *Pamarenda: Public Administration and Government Journal*, 4(2), 332–346.
- Restuana Bakti Saputri, A., & Wicaksono, F. (2025). Digitalisasi pelayanan publik melalui inovasi CAKAR (Cari Administrasi Bagi Penduduk Kuantar): Studi kasus di Kapanewon Kalasan. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 5(2), 81–90.
- Setiawan, I., & Budhi Arti, N. D. (2024). Hubungan inovasi pemerintahan terhadap restrukturisasi pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(2), 234–248.
- Taufiqurokhman, Pathony, T., Damanik, F. H. S., Nurhakim, A., & Judijanto, L. (2023). Transformasi e-government: Mengevaluasi dampak digitalisasi terhadap pelayanan publik. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 1796–1804.
- Wahyuningsih, & Prabhata, I. (2024). Pengaruh digitalisasi dan inovasi pelayanan website Jakevo terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Cempaka Putih Barat Kota Jakarta Pusat. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 11(2), 244–252.

156 Hasan, Nadila, Kleitanto, Dzauharoh, Permatasari, Nurhakim
*Inovasi Digital dalam Reformasi Birokrasi Daerah: Analisis Implementasi Pelayanan Publik Berbasis
Aplikasi dan Website sebagai Penguatan Good Governance*

Yumame, J. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis digitalisasi: Studi kasus efektivitas penggunaan aplikasi E-Waniambey di Kota Jayapura. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 1(2), 187–202.

Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Jurnal ALTASIA*, 3(1), 9–16.