

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITALISASI MELALUI E-GOVERNMENT: STRATEGI PENINGKATAN EFEKTIVITAS, TRANSPARANSI, DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI ERA SOCIETY 5.0

Soni Sultana*¹, Wahyu², Agnia Nurul Huda³, Sahrul Gunawan⁴, Nina Fitriana Sutadi⁵,

¹Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya

²Kantor Regional III BKN Bandung

³Universitas Mandiri Subang

⁴Universitas Pasundan

⁵DPRD Kota Bandung

Email *1: soni_sultana_5757@yahoo.co.id

ABSTRAK

Transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi melalui e-government menjadi agenda strategis dalam reformasi birokrasi untuk menjawab tuntutan masyarakat yang menghendaki pelayanan cepat, transparan, akuntabel, serta mudah diakses. Di era Society 5.0, pemerintah dituntut tidak hanya mengadopsi teknologi digital, tetapi juga mampu mengintegrasikan inovasi pelayanan publik dengan kebutuhan warga secara adaptif dan inklusif. Artikel ini bertujuan menganalisis strategi transformasi pelayanan publik melalui penerapan e-government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, transparansi tata kelola, serta kepuasan masyarakat. Metode penelitian menggunakan pendekatan studi literatur dengan menelaah berbagai hasil penelitian terkait digitalisasi birokrasi, inovasi pelayanan publik, serta implementasi aplikasi layanan berbasis digital di tingkat pemerintah daerah. Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik melalui e-government mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi, mempercepat alur layanan, memperluas akses masyarakat, serta memperkuat transparansi melalui sistem informasi berbasis teknologi. Selain itu, inovasi digital seperti aplikasi layanan kependudukan, perizinan online, dan pelayanan terpadu terbukti mendorong peningkatan kepuasan masyarakat karena meminimalkan prosedur birokrasi yang berbelit. Namun demikian, transformasi digital masih menghadapi kendala berupa keterbatasan literasi digital aparatur dan masyarakat, ketimpangan infrastruktur teknologi, serta rendahnya sosialisasi sistem layanan digital. Dengan demikian, strategi peningkatan efektivitas dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis e-government perlu didukung oleh penguatan kapasitas sumber daya manusia, penyediaan infrastruktur digital yang merata, serta kebijakan inovasi yang responsif terhadap dinamika masyarakat di era Society 5.0.

Kata Kunci: Transformasi Pelayanan Publik, Digitalisasi, E-Government, Efektivitas, Transparansi, Kepuasan Masyarakat, Society 5.0.

1. PENDAHULUAN

Transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi merupakan salah satu agenda strategis dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Digitalisasi tidak hanya dimaknai sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, tetapi juga sebagai proses perubahan tata kelola pemerintahan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi ukuran yang paling nyata dalam menilai kinerja pemerintah, sehingga kualitas pelayanan yang lambat, prosedural, dan tidak transparan akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dalam konteks tersebut, penerapan e-government menjadi langkah penting untuk mengatasi keterbatasan pelayanan konvensional serta mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik (Taufiqurokhman et al., 2023; Hasanah et al., 2025).

Berbagai literatur menunjukkan bahwa e-government merupakan strategi pemerintah dalam mengintegrasikan sistem pelayanan berbasis teknologi digital untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik. Penerapan e-government memungkinkan pemerintah menyederhanakan prosedur, mempercepat alur administrasi, serta meningkatkan ketepatan layanan melalui sistem yang terdokumentasi secara elektronik. Hal ini sejalan dengan kajian Kurniasih (2023) yang menyebutkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital dapat meningkatkan kualitas layanan melalui dimensi efisiensi, trust, reliability, serta dukungan warga (citizen support). Selain itu, studi Apriliani et al. (2021) menegaskan bahwa pelayanan publik berbasis aplikasi digital memberikan implikasi positif terhadap prosedur pelayanan, percepatan waktu penyelesaian, dan pengurangan biaya layanan. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik berbasis digitalisasi berkontribusi langsung terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah (Kurniasih, 2023; Apriliani et al., 2021).

Selain aspek efektivitas, transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi juga berkaitan erat dengan peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Sistem layanan berbasis digital memungkinkan proses pelayanan dapat dipantau secara terbuka, meminimalkan interaksi tatap muka yang berpotensi menimbulkan maladministrasi, serta menyediakan rekam jejak pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Labib (2022) menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui program CETTAR di Jawa Timur merupakan bentuk upaya pemerintah dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan pengaduan dan

aspirasi publik. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu memperkuat tata kelola pemerintahan yang amanah, meskipun masih menghadapi hambatan sosialisasi dan implementasi yang belum sepenuhnya optimal (Labib, 2022).

Transformasi pelayanan publik melalui e-government juga menjadi bagian dari reformasi birokrasi dalam mewujudkan good governance. Hasanah et al. (2025) menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat berlangsung melalui tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, hingga pemanfaatan yang terintegrasi dalam pola Government to Government (G2G), Government to Business (G2B), dan Government to Citizen (G2C). Hal ini memperlihatkan bahwa digitalisasi bukan hanya penerapan teknologi semata, tetapi juga perubahan sistem pemerintahan agar lebih adaptif dan terintegrasi (Hasanah et al., 2025).

Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government masih menghadapi tantangan yang signifikan. Maulani dan Setiawan (2024) mengungkapkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIPEKA di DPMPSTSP Provinsi Banten belum berjalan optimal karena kendala berupa rendahnya literasi digital pelaku usaha, kurangnya sosialisasi, serta ketidakpahaman masyarakat terhadap prosedur penggunaan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan penerimaan masyarakat terhadap sistem digital (Maulani & Setiawan, 2024).

Selain itu, Wahyuningsih dan Prabhata (2024) menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan berbasis website tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh karakteristik demografi masyarakat yang beragam, tingkat penerimaan pengguna, serta pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Penelitian tersebut membuktikan bahwa digitalisasi dan inovasi pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga peningkatan kualitas layanan digital harus mempertimbangkan aspek sosial dan kemampuan adaptasi masyarakat terhadap teknologi (Wahyuningsih & Prabhata, 2024).

Di sisi lain, kajian Ichwan Sjachrawy et al. (2025) menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik berperan strategis dalam mendorong transformasi birokrasi dari orientasi kekuasaan menuju orientasi pelayanan. Digitalisasi tidak hanya menghasilkan perubahan teknis berupa penyederhanaan prosedur, tetapi juga memicu perubahan kultural aparatur menuju pola pikir yang lebih adaptif, kolaboratif, dan terbuka terhadap perubahan. Namun, kajian tersebut juga menunjukkan adanya hambatan utama berupa keterbatasan kapasitas SDM aparatur, ketimpangan infrastruktur digital, serta regulasi yang belum fleksibel sehingga inovasi belum berjalan secara berkelanjutan (Ichwan Sjachrawy et al., 2025).

Dalam konteks yang lebih luas, Setiawan dan Budhi Arti (2024) menjelaskan bahwa inovasi pemerintahan melalui pengembangan e-government dan kebijakan digitalisasi pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan restrukturisasi kelembagaan. Digitalisasi mendorong pemerintah melakukan penyesuaian struktur organisasi, penguatan unit pengelola teknologi, serta peningkatan kapasitas aparatur agar dapat memenuhi tuntutan pelayanan publik modern. Akan tetapi, tantangan utama yang masih dihadapi adalah ketimpangan akses teknologi antara wilayah maju dan tertinggal, terutama di kawasan Indonesia bagian timur, serta kesenjangan kompetensi SDM dalam penguasaan teknologi digital (Setiawan & Budhi Arti, 2024).

Dengan berkembangnya Society 5.0, transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi semakin relevan karena masyarakat menuntut pelayanan yang lebih human-centered, terintegrasi, serta mampu memberikan pengalaman layanan yang cepat dan mudah. Dalam konteks ini, penerapan e-government harus dipahami sebagai strategi transformasi birokrasi yang tidak hanya menekankan aspek teknologi, tetapi juga penguatan tata kelola, peningkatan kualitas pelayanan, serta peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi perlu didukung oleh strategi yang mencakup penguatan kapasitas aparatur, pembangunan infrastruktur teknologi yang merata, sosialisasi sistem digital secara intensif, serta kebijakan inovasi yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat (Taufiqurokhman et al., 2023; Maulani & Setiawan, 2024; Ichwan Sjachrawy et al., 2025).

Berdasarkan hasil studi literatur tersebut, masih terdapat kebutuhan untuk menganalisis secara lebih mendalam mengenai strategi transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi melalui e-government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, memperkuat transparansi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat di era Society 5.0. Selain itu, penting pula untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi e-government sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana strategi transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi melalui e-government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik; (2) bagaimana e-government berkontribusi dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik; (3) bagaimana dampak transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat; serta (4) faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung maupun penghambat implementasi e-government dalam transformasi pelayanan publik di era Society 5.0.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur (*literature review*) dengan model *narrative review* yang disusun secara sistematis melalui tahapan *Systematic Literature Review (SLR)*. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi melalui *e-government* serta strategi peningkatan efektivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat di era *Society 5.0*. Metode *literature review* relevan digunakan karena penelitian ini berfokus pada analisis konseptual dan sintesis hasil penelitian terdahulu, sehingga dapat mengidentifikasi pola implementasi, tantangan, dan rekomendasi penguatan kebijakan *e-government* berdasarkan berbagai sumber ilmiah yang tersedia (Ditasman & Amrullah, 2024).

Data dalam penelitian ini bersumber dari data sekunder berupa artikel jurnal ilmiah, prosiding, serta dokumen akademik yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik, inovasi pelayanan publik, reformasi birokrasi, *e-government*, serta kepuasan masyarakat. Literatur yang digunakan dikumpulkan melalui teknik dokumentasi dengan menelusuri sumber-sumber ilmiah yang relevan. Proses pencarian literatur dilakukan menggunakan kata kunci seperti “digitalisasi pelayanan publik”, “*e-government*”, “inovasi pelayanan publik”, “transformasi birokrasi”, “*good governance*”, dan “kepuasan masyarakat”. Untuk menjaga relevansi terhadap konteks perkembangan teknologi pemerintahan terkini, literatur yang diprioritaskan adalah publikasi dalam rentang tahun 2018 hingga 2025 yang membahas implementasi *e-government* dan inovasi pelayanan publik di berbagai daerah (Atthahara, 2018; Hasanah et al., 2025).

Proses kajian literatur dilakukan melalui tahapan sistematis yang mencakup identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan inklusi literatur. Pada tahap identifikasi, peneliti mengumpulkan berbagai artikel yang sesuai dengan tema penelitian. Selanjutnya dilakukan penyaringan dengan menyeleksi literatur berdasarkan kesesuaian judul dan abstrak dengan fokus penelitian. Literatur yang lolos tahap ini kemudian diuji kelayakannya melalui pembacaan isi secara menyeluruh untuk memastikan bahwa artikel memuat pembahasan mengenai efektivitas pelayanan publik digital, transparansi birokrasi, inovasi pelayanan publik, maupun kepuasan masyarakat. Literatur yang memenuhi kriteria tersebut kemudian dimasukkan sebagai bahan utama analisis (Ditasman & Amrullah, 2024).

Analisis data dilakukan menggunakan analisis isi (*content analysis*), yaitu dengan menelaah substansi literatur secara mendalam untuk menemukan tema-tema utama, mengelompokkan hasil temuan, serta menyusun sintesis konseptual. Fokus analisis diarahkan pada strategi transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi melalui *e-government*, kontribusinya terhadap efektivitas dan transparansi, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi *e-government*, seperti literasi digital aparaturnya dan masyarakat, ketersediaan infrastruktur, serta intensitas sosialisasi layanan digital. Dengan demikian, hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan pemetaan komprehensif mengenai implementasi *e-government* di Indonesia sekaligus menawarkan rekomendasi strategis untuk memperkuat pelayanan publik digital di era *Society 5.0* (Kurniasih, 2023; Maulani & Setiawan, 2024; Ichwan Sjachrawy et al., 2025).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi melalui E-Government dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik

Hasil studi literatur menunjukkan bahwa strategi transformasi pelayanan publik melalui *e-government* dilakukan melalui pengembangan inovasi layanan berbasis digital yang mampu mempercepat proses administrasi, menyederhanakan prosedur pelayanan, serta meningkatkan efisiensi birokrasi. Digitalisasi pelayanan publik memberikan kemudahan akses bagi masyarakat karena layanan dapat dilakukan tanpa harus hadir langsung ke kantor pemerintahan. Hal ini terbukti dari kajian Apriliani et al. (2021) yang menemukan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi android di Kabupaten Bangka memberikan dampak positif pada prosedur pelayanan, percepatan waktu penyelesaian, dan efisiensi biaya layanan. Dengan demikian, pelayanan publik berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan karena mengurangi beban administratif dan mempercepat layanan pemerintah kepada masyarakat.

Selain itu, Kurniasih (2023) menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Banyumas melalui layanan online administrasi kependudukan telah mengubah sistem pelayanan dari manual menjadi sistem yang lebih efektif. Efektivitas tersebut ditunjukkan melalui dimensi efisiensi pelayanan, dimensi keandalan (*reliability*), dimensi kepercayaan (*trust*), serta dimensi dukungan warga (*citizen support*). Layanan digital dinilai mampu mempercepat pemrosesan administrasi kependudukan sekaligus meningkatkan kualitas layanan pemerintah daerah. Dengan demikian, strategi transformasi pelayanan publik melalui *e-government* menuntut perubahan sistem kerja birokrasi agar mampu mengadopsi teknologi sebagai instrumen pelayanan yang efektif.

Dalam konteks implementasi yang lebih luas, Hasanah et al. (2025) menjelaskan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis inovasi digital dapat dilakukan melalui tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. Tahapan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas e-government tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan sistem pelayanan yang terintegrasi, evaluasi berkala, dan interoperabilitas antar sistem pelayanan. Dengan demikian, strategi e-government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik harus dibangun secara bertahap dan berkelanjutan.

Kontribusi E-Government dalam Mendorong Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa e-government berkontribusi besar dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Pelayanan berbasis digital memungkinkan proses pelayanan lebih terbuka, terdokumentasi, serta dapat dipantau oleh masyarakat secara langsung melalui sistem elektronik. Hal ini memberikan peluang bagi pemerintah untuk membangun kepercayaan publik karena pelayanan dapat dilakukan secara lebih jelas, cepat, dan terukur. Ditasman dan Amrullah (2024) menyatakan bahwa pemanfaatan e-governance menciptakan efisiensi serta meningkatkan transparansi dalam pekerjaan pejabat publik karena seluruh aktivitas pelayanan terdokumentasi dalam sistem digital. Dengan demikian, digitalisasi dapat meminimalkan peluang penyimpangan prosedur dan maladministrasi.

Selain itu, Taufiqurokhman et al. (2023) menegaskan bahwa transformasi e-government membawa perubahan signifikan dalam pola interaksi pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah tidak lagi menjadi aktor tunggal yang mengendalikan informasi, tetapi menjadi penyedia layanan yang harus terbuka dan responsif terhadap kebutuhan publik. Sistem digital memungkinkan masyarakat mengakses informasi layanan, prosedur, serta status pelayanan secara lebih transparan. Dengan demikian, e-government berfungsi sebagai instrumen strategis untuk memperkuat transparansi dan memperbaiki kualitas tata kelola pelayanan publik.

Setiawan dan Budhi Arti (2024) juga menjelaskan bahwa inovasi pemerintahan melalui e-government, e-budgeting, serta program smart city mampu memperbaiki transparansi dan efisiensi pelayanan publik. Digitalisasi mendorong restrukturisasi kelembagaan agar sistem kerja pemerintah lebih terbuka dan dapat diawasi. Namun demikian, efektivitas transparansi melalui digitalisasi tetap membutuhkan dukungan regulasi dan penguatan sistem kelembagaan agar akuntabilitas pelayanan dapat berjalan secara konsisten.

Dampak Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil kajian literatur, transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat meningkat karena layanan digital memberikan kemudahan akses, mempercepat penyelesaian administrasi, serta mengurangi biaya dan waktu yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Wahyuningsih dan Prabhata (2024) membuktikan bahwa digitalisasi dan inovasi pelayanan berbasis website Jakevo berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Digitalisasi terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat karena layanan menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan dibandingkan pelayanan konvensional. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis e-government berbanding lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kurniasih (2023) juga menunjukkan bahwa layanan digital berbasis website di Banyumas memberikan dampak positif terhadap masyarakat karena meningkatkan kepercayaan dan dukungan warga. Sistem pelayanan online dinilai mampu mengurangi hambatan birokrasi yang berbelit, sehingga masyarakat lebih puas dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat menjadi outcome penting dari transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi karena layanan semakin efektif, cepat, dan mudah diakses.

Di sisi lain, kepuasan masyarakat dalam pelayanan digital juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam memahami sistem layanan berbasis teknologi. Wahyuningsih dan Prabhata (2024) menegaskan bahwa karakteristik demografi masyarakat yang beragam menyebabkan perbedaan tingkat adaptasi terhadap pelayanan digital. Hal ini berarti bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh tingkat literasi digital masyarakat dan kualitas sosialisasi pemerintah terhadap inovasi pelayanan berbasis digital.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Implementasi Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi melalui E-Government

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa implementasi e-government dalam transformasi pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama adalah komitmen pemerintah dalam melakukan inovasi pelayanan publik, ketersediaan sistem teknologi yang memadai, serta penguatan kapasitas aparatur dalam pengelolaan layanan digital. Hasanah et al. (2025) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan publik di Kota Semarang dipengaruhi oleh adanya

tahapan implementasi yang sistematis serta evaluasi berkelanjutan yang memperkuat integrasi sistem layanan digital. Dengan demikian, dukungan kelembagaan dan strategi implementasi bertahap menjadi faktor penting dalam keberhasilan digitalisasi pelayanan publik.

Namun demikian, faktor penghambat implementasi e-government masih cukup dominan, terutama terkait keterbatasan literasi digital, kurangnya sosialisasi layanan digital, serta ketimpangan infrastruktur teknologi. Maulani dan Setiawan (2024) mengungkapkan bahwa implementasi aplikasi SIPEKA di Provinsi Banten belum optimal karena masyarakat masih kurang memahami alur aplikasi, literasi digital pelaku usaha masih rendah, serta sosialisasi pemerintah belum berjalan maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa teknologi yang baik tidak akan efektif apabila masyarakat tidak siap menggunakan sistem digital yang disediakan.

Selain itu, Labib (2022) juga menemukan bahwa program CETTAR berbasis digital di Jawa Timur masih menghadapi hambatan berupa kurangnya sosialisasi dan implementasi yang belum sepenuhnya maksimal. Hambatan ini menegaskan bahwa keberhasilan e-government sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi publik pemerintah dalam membangun pemahaman masyarakat terhadap layanan digital.

Faktor penghambat lainnya adalah ketimpangan akses teknologi antar wilayah. Setiawan dan Budhi Arti (2024) menjelaskan bahwa masih terdapat kesenjangan akses teknologi antara daerah maju dan daerah tertinggal, khususnya di wilayah Indonesia bagian timur. Hal ini menyebabkan penerapan e-government belum merata sehingga transformasi pelayanan publik digital masih berjalan timpang. Oleh karena itu, pembangunan infrastruktur digital serta penguatan kapasitas SDM aparatur menjadi prasyarat utama untuk memastikan keberhasilan transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi di seluruh wilayah.

4. KESIMPULAN

Transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi melalui e-government merupakan strategi penting dalam reformasi birokrasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di era Society 5.0. Digitalisasi terbukti mampu mempercepat proses pelayanan, menyederhanakan prosedur birokrasi, memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui sistem pelayanan yang terdokumentasi secara elektronik. Selain itu, pelayanan publik berbasis digital memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat karena layanan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Namun demikian, implementasi e-government masih menghadapi berbagai kendala seperti rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, serta ketimpangan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat integrasi sistem layanan antarinstansi, meningkatkan kualitas aplikasi atau website agar lebih ramah pengguna, memperluas keterbukaan informasi publik, serta menyediakan mekanisme pengaduan digital yang efektif. Selain itu, peningkatan literasi digital bagi aparatur dan masyarakat melalui pelatihan berkelanjutan serta pemerataan infrastruktur digital harus menjadi prioritas, disertai evaluasi rutin agar sistem pelayanan publik digital dapat berjalan optimal dan berkelanjutan.

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 DPMPTSP 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.
- 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.