

Efektivitas Pelayanan Publik Digital dalam Meningkatkan Transparansi dan Kepuasan Masyarakat di Tingkat Pemerintahan Daerah

Tri Sopiandi^{1*}, Rachmat Ramdani², Dewi Noor Ajizah³

¹⁻³ Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: 1910631180209@student.unsika.ac.id

Abstract. *This study discusses the effectiveness of digital public services in improving transparency and public satisfaction at the local government level. The development of information technology encourages local governments to transform public services from conventional systems into digital systems that are faster, more open, and easier to access. This research uses a literature study method with a descriptive qualitative approach by examining various written sources, such as books, scientific journals, regulations, and relevant policy documents. The discussion shows that digital public services can improve service effectiveness through easier access, faster processes, clearer information, and more certain service delivery. In addition, digital systems also support transparency because citizens can access information about procedures, requirements, costs, completion time, and service status more openly. However, implementation still faces several challenges, including limited infrastructure, low digital literacy, and the readiness of government officials. Therefore, digital public services need continuous optimization to improve public service quality.*

Keywords: *Digital Public Service; Local Government; Public Satisfaction; Technology Information; Transparency.*

Abstrak. Penelitian ini membahas efektivitas pelayanan publik digital dalam meningkatkan transparansi dan kepuasan masyarakat pada tingkat pemerintahan daerah. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah melakukan transformasi pelayanan dari sistem konvensional menuju sistem digital yang lebih cepat, terbuka, efisien, dan mudah diakses. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui pengkajian berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, serta dokumen kebijakan yang relevan. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa pelayanan publik digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui kemudahan akses, kecepatan proses, kejelasan informasi, kepastian prosedur, dan pengurangan biaya administratif. Selain itu, sistem digital juga mendorong transparansi karena masyarakat dapat mengetahui persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, alur pengaduan, dan status layanan secara terbuka. Namun, penerapannya masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, kesenjangan literasi digital masyarakat, keamanan data, serta kesiapan aparatur. Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan publik digital perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan infrastruktur, kompetensi aparatur, perlindungan data, dan edukasi masyarakat.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik Digital; Pemerintahan Daerah; Teknologi Informasi; Transparansi.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahan sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan publik mengalami perubahan dari sistem konvensional menuju sistem digital. Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus

datang langsung ke kantor pemerintahan. Melalui pelayanan publik digital, masyarakat dapat mengurus berbagai kebutuhan administrasi secara lebih praktis, seperti pengajuan dokumen, pendaftaran layanan, pengaduan masyarakat, hingga pemantauan proses pelayanan.

Di tingkat pemerintahan daerah, pelayanan publik digital memiliki peran penting karena pemerintah daerah merupakan lembaga yang paling dekat dengan masyarakat. Banyak kebutuhan masyarakat sehari-hari berhubungan langsung dengan pemerintah daerah, seperti pelayanan kependudukan, perizinan, kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, serta layanan pengaduan publik. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik digital di tingkat daerah menjadi hal yang penting untuk dikaji karena keberhasilannya dapat berdampak langsung pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik digital juga berkaitan erat dengan transparansi pemerintahan. Melalui sistem digital, proses pelayanan dapat dibuat lebih terbuka, terukur, dan mudah dipantau oleh masyarakat. Masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai prosedur layanan, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, serta status pengajuan layanan. Keterbukaan informasi tersebut dapat mengurangi ketidakpastian dalam pelayanan dan meminimalisasi praktik pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan. Dengan demikian, pelayanan publik digital tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mempercepat pelayanan, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah.

Namun, penerapan pelayanan publik digital di tingkat pemerintahan daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi digital. Sebagian masyarakat masih mengalami kendala dalam mengakses layanan berbasis aplikasi atau website karena keterbatasan literasi digital, akses internet, maupun perangkat yang digunakan. Selain itu, dari sisi pemerintah daerah, tantangan juga dapat muncul dalam bentuk keterbatasan sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas sistem digital, serta konsistensi dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Efektivitas pelayanan publik digital tidak hanya dapat dilihat dari tersedianya aplikasi atau sistem online, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut benar-benar memudahkan masyarakat. Pelayanan digital yang efektif seharusnya mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean, memberikan informasi yang jelas, serta memberikan kepastian kepada masyarakat. Apabila sistem digital sulit digunakan, sering mengalami gangguan, atau tidak memberikan respons yang cepat, maka tujuan digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya tercapai. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik digital. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, mudah diakses, cepat diproses, dan memberikan informasi

yang jelas. Sebaliknya, apabila pelayanan digital justru menyulitkan masyarakat, tidak responsif, atau kurang transparan, maka kepuasan masyarakat dapat menurun. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa inovasi pelayanan digital tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik digital dalam meningkatkan transparansi dan kepuasan masyarakat di tingkat pemerintahan daerah menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana pelayanan publik digital telah berjalan secara efektif, bagaimana kontribusinya terhadap transparansi pemerintahan, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital yang lebih mudah, terbuka, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai wujud kehadiran negara dalam memberikan kemudahan, kepastian, dan perlindungan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahan secara efektif, responsif, dan bertanggung jawab. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi bagian penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam perkembangannya, pelayanan publik mengalami perubahan seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah tidak lagi hanya mengandalkan pelayanan secara langsung atau tatap muka, tetapi mulai mengembangkan pelayanan berbasis digital. Pelayanan publik digital merupakan bentuk pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Melalui sistem digital, masyarakat dapat memperoleh informasi, mengajukan permohonan, menyampaikan pengaduan, serta memantau proses layanan secara lebih cepat dan praktis. Pelayanan publik digital juga menjadi bagian dari penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik atau SPBE sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Efektivitas pelayanan publik digital dapat dilihat dari sejauh mana layanan tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan proses, kejelasan informasi, kepastian waktu, serta hasil layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Efektivitas tidak hanya diukur dari tersedianya aplikasi atau website pelayanan, tetapi juga dari manfaat nyata yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Apabila pelayanan digital justru sulit digunakan, sering mengalami gangguan, atau tidak memberikan respons yang jelas, maka pelayanan tersebut belum dapat dikatakan efektif. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik digital perlu dilihat dari kesesuaian antara sistem yang disediakan pemerintah dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakannya.

Pelayanan publik digital juga berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam konteks pelayanan publik digital, dimensi tersebut dapat diterapkan melalui tampilan sistem yang mudah digunakan, keandalan aplikasi, kecepatan respons petugas, keamanan data, serta kemampuan pemerintah dalam memahami kebutuhan masyarakat. Pelayanan digital yang berkualitas bukan hanya cepat, tetapi juga harus jelas, aman, mudah dipahami, dan mampu memberikan solusi bagi masyarakat.

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik digital adalah transparansi. Transparansi merupakan keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, serta status layanan. Transparansi diperlukan agar masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan secara jelas dan tidak merasa bingung atau dirugikan. Dalam pelayanan konvensional, masyarakat sering kali mengalami kesulitan karena informasi layanan tidak tersampaikan secara merata. Melalui pelayanan digital, informasi dapat disediakan secara terbuka sehingga masyarakat dapat mengaksesnya kapan saja. Keterbukaan ini dapat mengurangi ketidakpastian, memperkecil peluang terjadinya penyimpangan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Transparansi dalam pelayanan publik digital juga mendukung prinsip akuntabilitas. Ketika proses pelayanan dapat dipantau secara digital, pemerintah memiliki tanggung jawab yang lebih besar untuk memberikan layanan sesuai standar yang telah

ditetapkan. Masyarakat dapat melihat apakah layanan berjalan sesuai prosedur atau mengalami keterlambatan. Selain itu, sistem digital dapat menyimpan data pelayanan sehingga pemerintah lebih mudah melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan. Dengan adanya transparansi dan akuntabilitas, pelayanan publik tidak hanya menjadi lebih cepat, tetapi juga lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Apabila masyarakat merasa bahwa pelayanan mudah diakses, cepat, jelas, dan memberikan hasil yang sesuai, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila pelayanan sulit digunakan, lambat, tidak transparan, atau kurang responsif, maka masyarakat cenderung merasa tidak puas. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Dalam konteks pemerintahan, masyarakat dapat dipahami sebagai pengguna layanan yang memiliki harapan terhadap kualitas pelayanan pemerintah.

Pelayanan publik digital dapat meningkatkan kepuasan masyarakat apabila mampu menjawab permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan konvensional. Beberapa masalah pelayanan konvensional, seperti antrean panjang, prosedur yang berbelit, keterbatasan informasi, dan lambatnya proses administrasi, dapat dikurangi melalui sistem digital. Dengan pelayanan digital, masyarakat tidak selalu harus datang langsung ke kantor pemerintah. Masyarakat dapat mengakses layanan dari rumah, mengunggah dokumen secara online, memantau status pengajuan, dan menerima informasi secara lebih cepat. Kemudahan tersebut dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Namun, keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan. Faktor sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, infrastruktur internet, keamanan data, serta komitmen pemerintah daerah juga sangat menentukan efektivitas pelayanan. Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa pelayanan digital dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Jika tidak, pelayanan digital dapat menimbulkan kesenjangan baru, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap perangkat digital atau jaringan internet. Oleh karena itu, pelayanan publik digital harus tetap disertai dengan pendampingan, sosialisasi, dan alternatif layanan bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan. Dalam tingkat pemerintahan daerah, pelayanan publik digital memiliki posisi strategis karena pemerintah daerah merupakan institusi yang paling dekat dengan masyarakat. Banyak urusan masyarakat

sehari-hari berkaitan langsung dengan pemerintah daerah, seperti administrasi kependudukan, perizinan, kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, dan pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik digital di tingkat daerah akan sangat berpengaruh terhadap penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Jika pelayanan digital berjalan baik, maka masyarakat akan menilai pemerintah daerah lebih responsif, transparan, dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman.

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan publik digital dapat dipahami sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Efektivitas pelayanan publik digital dapat dilihat dari kemudahan akses, kecepatan layanan, kejelasan informasi, keamanan sistem, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan digital yang efektif dapat mendorong meningkatnya transparansi karena masyarakat memperoleh informasi layanan secara lebih terbuka dan dapat memantau proses pelayanan. Pada akhirnya, transparansi dan efektivitas pelayanan tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dengan demikian, pelayanan publik digital, transparansi, dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang saling berkaitan dalam mendukung tata kelola pemerintahan daerah yang lebih baik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode studi literatur digunakan untuk mengkaji dan menganalisis berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik efektivitas pelayanan publik digital, transparansi pemerintahan, dan kepuasan masyarakat di tingkat pemerintahan daerah. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak dilakukan melalui pengumpulan data lapangan secara langsung, melainkan melalui penelusuran, pengumpulan, pembacaan, dan analisis terhadap berbagai referensi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari buku, artikel jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, laporan pemerintah, dokumen kebijakan, serta sumber akademik lain yang relevan. Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan kesesuaiannya dengan tema penelitian, khususnya yang membahas pelayanan publik digital, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, transparansi pelayanan, kualitas pelayanan publik, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur dari berbagai sumber, baik cetak maupun digital. Peneliti mengumpulkan referensi yang relevan dengan menggunakan kata kunci seperti pelayanan publik digital, efektivitas pelayanan publik,

transparansi pemerintahan, kepuasan masyarakat, e-government, dan pemerintahan daerah. Literatur yang telah terkumpul kemudian diseleksi berdasarkan relevansi, kredibilitas sumber, serta keterkaitannya dengan fokus penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membaca, mengelompokkan, membandingkan, dan menarik kesimpulan dari berbagai sumber yang telah dikumpulkan. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk menjelaskan bagaimana pelayanan publik digital dapat meningkatkan transparansi dan kepuasan masyarakat. Analisis dilakukan dengan menghubungkan konsep efektivitas pelayanan, transparansi, dan kepuasan masyarakat sehingga diperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai peran pelayanan publik digital dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Melalui metode studi literatur ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran teoritis mengenai efektivitas pelayanan publik digital dalam meningkatkan transparansi dan kepuasan masyarakat. Hasil kajian literatur ini juga diharapkan dapat menjadi dasar pemikiran bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital yang lebih mudah diakses, transparan, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Publik Digital di Tingkat Pemerintahan Daerah

Pelayanan publik digital merupakan salah satu bentuk transformasi tata kelola pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik digital menjadi semakin penting karena pemerintah daerah merupakan lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Berbagai kebutuhan masyarakat seperti administrasi kependudukan, perizinan, pengaduan, bantuan sosial, kesehatan, pendidikan, dan informasi publik banyak berhubungan langsung dengan pemerintah daerah. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik digital dapat dilihat dari sejauh mana sistem digital yang disediakan pemerintah daerah mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, mudah, transparan, dan dapat diakses oleh berbagai kelompok masyarakat.

Efektivitas pelayanan publik digital tidak hanya diukur dari tersedianya aplikasi, website, atau sistem pelayanan online. Lebih dari itu, efektivitas harus dilihat dari manfaat nyata yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Suatu layanan digital dapat dikatakan efektif apabila mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean, mempermudah akses informasi, memberikan kepastian waktu pelayanan, serta mengurangi beban administratif masyarakat. Apabila masyarakat masih harus datang berkali-kali ke kantor

pemerintah, kesulitan mengakses sistem, atau tidak memperoleh informasi yang jelas, maka digitalisasi pelayanan publik belum berjalan secara optimal. Dalam praktiknya, pelayanan publik digital memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat. Masyarakat tidak lagi harus selalu datang langsung ke kantor pemerintahan untuk memperoleh layanan tertentu. Melalui sistem digital, masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan, mengunggah dokumen, memantau status pengajuan, dan menyampaikan pengaduan secara online. Hal ini tentu memberikan efisiensi waktu dan biaya, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan daerah. Dengan adanya pelayanan digital, proses administrasi yang sebelumnya membutuhkan waktu lama dapat dipersingkat karena sebagian tahapan pelayanan dilakukan melalui sistem elektronik.

Efektivitas pelayanan publik digital juga dapat dilihat dari aspek kecepatan layanan. Salah satu keluhan yang sering muncul dalam pelayanan publik konvensional adalah proses yang lambat dan prosedur yang berbelit. Digitalisasi diharapkan mampu mempersingkat proses tersebut melalui sistem yang lebih terintegrasi. Misalnya, dalam pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara online sebelum datang ke kantor layanan atau bahkan menerima dokumen secara digital. Pada layanan perizinan, sistem digital dapat membantu mempercepat proses verifikasi dokumen dan memudahkan pemohon dalam memantau perkembangan permohonannya.

Namun, efektivitas pelayanan publik digital masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu kendala yang sering ditemukan adalah belum meratanya kesiapan infrastruktur teknologi di setiap daerah. Tidak semua wilayah memiliki akses internet yang stabil, terutama daerah terpencil atau wilayah dengan keterbatasan jaringan. Kondisi ini dapat menghambat masyarakat dalam mengakses layanan digital. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki perangkat yang memadai, seperti smartphone, laptop, atau akses internet pribadi. Akibatnya, pelayanan digital yang seharusnya memudahkan justru dapat menimbulkan kesenjangan baru bagi masyarakat yang belum memiliki akses teknologi.

Selain kendala infrastruktur, literasi digital masyarakat juga menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik digital. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok lansia, masyarakat berpendidikan rendah, atau masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi atau website pelayanan. Mereka mungkin tidak memahami cara membuat akun, mengunggah dokumen, mengisi formulir digital, atau memantau status layanan secara online. Jika pemerintah daerah tidak menyediakan pendampingan yang memadai, maka masyarakat akan tetap bergantung pada pelayanan tatap muka. Dari sisi pemerintah daerah, efektivitas pelayanan

digital juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia. Aparatur pemerintah harus memiliki kemampuan dalam mengelola sistem digital, memberikan respons cepat, memperbarui informasi layanan, serta membantu masyarakat yang mengalami kendala. Jika aparatur belum terbiasa menggunakan sistem digital, maka pelayanan dapat menjadi lambat dan tidak konsisten. Selain itu, sistem digital yang tidak dikelola dengan baik dapat mengalami gangguan teknis, data tidak diperbarui, atau respons terhadap pengaduan masyarakat menjadi terlambat.

Efektivitas pelayanan publik digital juga berkaitan dengan integrasi data antarinstansi. Banyak pelayanan publik membutuhkan data dari berbagai perangkat daerah atau lembaga lain. Jika sistem digital belum terintegrasi, masyarakat tetap harus melengkapi dokumen secara manual atau mengulang pengisian data yang sama pada layanan yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya menyederhanakan proses pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperkuat integrasi sistem agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan efisien.

Dengan demikian, pelayanan publik digital di tingkat pemerintahan daerah memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kemampuan aparatur, literasi digital masyarakat, kemudahan penggunaan sistem, serta komitmen pemerintah daerah dalam melakukan evaluasi dan perbaikan. Pelayanan digital tidak boleh hanya menjadi formalitas penggunaan teknologi, tetapi harus benar-benar berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Efektivitas pelayanan publik digital akan tercapai apabila masyarakat merasakan kemudahan, kecepatan, kepastian, dan kenyamanan dalam mengakses layanan pemerintah daerah.

Pelayanan Publik Digital dalam Meningkatkan Transparansi Pemerintahan Daerah

Transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dalam pelayanan publik, transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, serta perkembangan proses pelayanan. Transparansi diperlukan agar masyarakat tidak mengalami kebingungan saat mengakses layanan. Selain itu, transparansi juga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena masyarakat dapat melihat bahwa pelayanan dilakukan secara terbuka dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan publik digital memiliki peran penting dalam meningkatkan transparansi pemerintahan daerah. Melalui sistem digital, informasi pelayanan dapat disampaikan secara lebih luas, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pemerintah daerah dapat menyediakan informasi mengenai jenis layanan, alur pelayanan, dokumen yang dibutuhkan, biaya resmi,

serta estimasi waktu penyelesaian melalui website atau aplikasi layanan. Dengan adanya informasi tersebut, masyarakat dapat mempersiapkan kebutuhan administrasi secara lebih baik sebelum mengajukan layanan. Hal ini dapat mengurangi ketergantungan masyarakat pada informasi informal yang belum tentu akurat.

Dalam pelayanan publik konvensional, masyarakat sering menghadapi kendala berupa kurangnya informasi yang jelas. Masyarakat terkadang harus datang langsung ke kantor pelayanan hanya untuk menanyakan persyaratan atau prosedur tertentu. Bahkan, dalam beberapa kasus, informasi yang diperoleh dari satu petugas dapat berbeda dengan petugas lain. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpastian dan membuka peluang terjadinya praktik pelayanan yang tidak sesuai prosedur. Melalui pelayanan digital, informasi dapat distandarkan dan ditampilkan secara terbuka sehingga seluruh masyarakat memperoleh informasi yang sama.

Pelayanan digital juga memungkinkan masyarakat untuk memantau proses layanan secara langsung. Misalnya, ketika masyarakat mengajukan dokumen atau permohonan secara online, sistem dapat menyediakan fitur pelacakan status. Masyarakat dapat mengetahui apakah permohonan masih dalam tahap verifikasi, sedang diproses, perlu perbaikan dokumen, atau sudah selesai. Fitur seperti ini sangat penting dalam meningkatkan transparansi karena masyarakat tidak perlu menebak-nebak atau datang berulang kali ke kantor pemerintah untuk menanyakan perkembangan layanan. Kepastian informasi tersebut dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap proses pelayanan.

Selain itu, pelayanan publik digital dapat membantu mengurangi peluang penyalahgunaan kewenangan. Dalam sistem pelayanan yang transparan, biaya dan prosedur pelayanan dapat diketahui oleh masyarakat. Hal ini dapat mengurangi peluang munculnya pungutan tidak resmi atau praktik percaloan dalam pelayanan publik. Jika seluruh tahapan pelayanan tercatat secara digital, maka proses pengawasan juga menjadi lebih mudah. Pemerintah daerah dapat melihat siapa yang menangani layanan, berapa lama proses berlangsung, dan apakah ada keterlambatan dalam penyelesaian layanan. Dengan demikian, sistem digital dapat memperkuat akuntabilitas aparatur pemerintah. Transparansi juga berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat. Pelayanan publik digital memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan atau masukan melalui kanal resmi, seperti aplikasi pengaduan, website, media sosial pemerintah, atau pusat layanan digital. Dengan adanya kanal pengaduan digital, masyarakat memiliki ruang untuk menyampaikan pengalaman mereka terhadap pelayanan yang diterima. Pemerintah daerah juga dapat mencatat, mengelompokkan, dan menindaklanjuti pengaduan secara lebih sistematis. Jika pengaduan masyarakat

ditampilkan atau dilaporkan secara berkala, maka publik dapat mengetahui sejauh mana pemerintah merespons keluhan masyarakat. Namun, transparansi melalui pelayanan publik digital tidak cukup hanya dengan menyediakan informasi di website atau aplikasi. Informasi yang diberikan harus mudah dipahami, diperbarui secara berkala, dan sesuai dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya. Jika pemerintah daerah menampilkan informasi yang tidak lengkap atau sudah tidak relevan, maka masyarakat tetap akan mengalami kebingungan. Selain itu, bahasa yang digunakan dalam sistem digital harus sederhana dan tidak terlalu teknis agar dapat dipahami oleh berbagai kelompok masyarakat. Transparansi bukan hanya tentang membuka informasi, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut dapat dimengerti dan digunakan oleh masyarakat.

Tantangan lain dalam meningkatkan transparansi melalui pelayanan digital adalah konsistensi pemerintah daerah dalam memberikan respons. Sistem digital dapat menjadi sarana transparansi apabila setiap proses layanan benar-benar dicatat dan diperbarui. Namun, jika petugas tidak memperbarui status layanan atau tidak memberikan respons terhadap pengaduan, maka sistem digital tidak akan memberikan manfaat yang maksimal. Masyarakat dapat merasa kecewa jika aplikasi atau website hanya tersedia secara formal, tetapi tidak memberikan informasi yang akurat dan responsif.

Transparansi pelayanan publik digital juga perlu didukung oleh budaya kerja aparatur yang terbuka dan bertanggung jawab. Teknologi hanya menjadi alat, sedangkan keberhasilan transparansi tetap bergantung pada komitmen pemerintah daerah dalam menjalankan pelayanan secara jujur dan profesional. Aparatur perlu memahami bahwa keterbukaan informasi bukan ancaman, tetapi bagian dari upaya memperbaiki pelayanan. Ketika pemerintah terbuka terhadap proses pelayanan dan pengaduan masyarakat, maka kualitas pelayanan dapat terus dievaluasi dan ditingkatkan.

Dengan demikian, pelayanan publik digital memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan transparansi pemerintahan daerah. Melalui sistem digital, masyarakat dapat memperoleh informasi layanan secara lebih jelas, memantau proses pengajuan, mengetahui biaya dan prosedur resmi, serta menyampaikan pengaduan secara lebih mudah. Transparansi ini dapat mengurangi ketidakpastian, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan memperkuat akuntabilitas pemerintah daerah. Namun, agar transparansi benar-benar terwujud, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa informasi digital selalu akurat, mudah dipahami, diperbarui, dan didukung oleh aparatur yang responsif.

Pengaruh Pelayanan Publik Digital terhadap Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Dalam konteks pelayanan publik digital, kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kemudahan akses, kecepatan proses, kejelasan informasi, keamanan data, respons petugas, serta hasil layanan yang diterima. Jika pelayanan digital mampu memberikan pengalaman yang lebih praktis dibandingkan pelayanan konvensional, maka masyarakat cenderung menilai pelayanan pemerintah daerah secara positif.

Pelayanan publik digital dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena memberikan kemudahan dalam mengakses layanan. Sebelum adanya digitalisasi, masyarakat sering kali harus datang langsung ke kantor pemerintahan untuk mengurus berbagai kebutuhan administrasi. Proses tersebut membutuhkan waktu, biaya transportasi, dan tenaga. Dengan adanya pelayanan digital, masyarakat dapat mengakses layanan dari rumah atau tempat kerja. Kemudahan ini sangat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, tinggal jauh dari kantor pelayanan, atau memiliki pekerjaan yang sulit ditinggalkan.

Selain kemudahan akses, kecepatan pelayanan juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat umumnya mengharapkan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit. Sistem digital dapat mempercepat proses pelayanan karena sebagian tahapan dilakukan secara otomatis, seperti pendaftaran, pengunggahan dokumen, verifikasi awal, dan pemberian notifikasi. Ketika masyarakat dapat menyelesaikan urusan administrasi dalam waktu yang lebih singkat, maka mereka akan merasa bahwa pelayanan pemerintah lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kejelasan informasi juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan digital yang baik harus menyediakan informasi yang lengkap mengenai prosedur, syarat, biaya, dan waktu penyelesaian. Informasi yang jelas membuat masyarakat merasa lebih siap dalam mengakses layanan. Sebaliknya, jika informasi tidak lengkap atau sulit dipahami, masyarakat dapat merasa bingung dan kecewa. Kepuasan masyarakat akan meningkat apabila sistem digital mampu memberikan panduan yang mudah, alur layanan yang jelas, serta informasi yang konsisten. Responsivitas pemerintah juga menjadi faktor penting dalam kepuasan masyarakat. Meskipun pelayanan dilakukan secara digital, masyarakat tetap membutuhkan respons dari petugas ketika mengalami kendala. Misalnya, masyarakat mungkin mengalami kesulitan login, gagal mengunggah dokumen, tidak memahami status pengajuan, atau membutuhkan klarifikasi terkait persyaratan. Jika pemerintah daerah menyediakan layanan bantuan yang cepat dan ramah, maka masyarakat akan merasa lebih dihargai. Namun, jika pertanyaan atau keluhan

masyarakat tidak segera dijawab, maka kepuasan dapat menurun meskipun sistem digital sudah tersedia. Keamanan data juga menjadi perhatian dalam pelayanan publik digital. Masyarakat sering kali harus mengunggah data pribadi, seperti nomor identitas, alamat, dokumen keluarga, atau informasi lainnya. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus memastikan bahwa sistem digital yang digunakan aman dan dapat melindungi data masyarakat. Jika masyarakat merasa data mereka tidak aman atau khawatir disalahgunakan, maka kepercayaan terhadap pelayanan digital akan menurun. Sebaliknya, sistem yang aman dan terpercaya dapat meningkatkan rasa nyaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem. Aplikasi atau website pelayanan harus dirancang dengan tampilan yang sederhana, alur yang mudah diikuti, dan bahasa yang mudah dipahami. Sistem yang terlalu rumit dapat menyulitkan masyarakat, terutama mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Jika masyarakat harus mengulang proses berkali-kali karena sistem sulit digunakan, maka pelayanan digital justru dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa layanan digital bersifat ramah pengguna.

Selain memberikan kemudahan, pelayanan publik digital juga dapat meningkatkan rasa keadilan dalam pelayanan. Melalui sistem digital, proses pelayanan dapat berjalan berdasarkan urutan, waktu pengajuan, dan kelengkapan dokumen. Hal ini dapat mengurangi potensi perlakuan berbeda antar pengguna layanan. Masyarakat akan merasa lebih puas apabila pelayanan diberikan secara adil, terbuka, dan tidak bergantung pada kedekatan dengan petugas. Dengan demikian, digitalisasi dapat membantu menciptakan pelayanan yang lebih objektif dan profesional.

Namun, tidak semua pelayanan digital secara otomatis meningkatkan kepuasan masyarakat. Jika sistem sering mengalami gangguan, jaringan tidak stabil, data tidak tersimpan, atau aplikasi sulit diakses, maka masyarakat dapat merasa frustrasi. Pelayanan digital yang tidak didukung oleh kesiapan teknis justru dapat menambah masalah baru. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu melakukan uji coba, pemeliharaan sistem, dan evaluasi secara berkala agar pelayanan digital tetap berjalan dengan baik. Kepuasan masyarakat juga akan meningkat jika pemerintah daerah mampu menggabungkan pelayanan digital dengan pendekatan pelayanan yang humanis. Artinya, meskipun layanan dilakukan melalui sistem online, pemerintah tetap harus menyediakan ruang bantuan bagi masyarakat yang membutuhkan pendampingan. Misalnya, pemerintah dapat menyediakan helpdesk, pusat informasi, tutorial penggunaan aplikasi, atau layanan pendampingan di kantor kelurahan dan kecamatan. Dengan cara ini, masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi tetap dapat memperoleh pelayanan

secara baik. Dengan demikian, pelayanan publik digital memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat apabila diterapkan secara efektif. Kemudahan akses, kecepatan layanan, kejelasan informasi, keamanan data, responsivitas petugas, dan kemudahan penggunaan sistem menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat. Pelayanan digital yang baik dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman, efisien, dan transparan. Namun, pemerintah daerah tetap perlu memperhatikan kendala teknis, literasi digital, dan kebutuhan masyarakat agar digitalisasi pelayanan benar-benar meningkatkan kepuasan secara merata.

Tantangan dan Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik Digital di Pemerintahan Daerah

Penerapan pelayanan publik digital di tingkat pemerintahan daerah memiliki banyak manfaat, tetapi juga menghadapi berbagai tantangan yang tidak dapat diabaikan. Tantangan tersebut muncul dari sisi masyarakat, aparatur pemerintah, infrastruktur teknologi, regulasi, keamanan data, hingga budaya kerja birokrasi. Jika tantangan tersebut tidak diatasi dengan baik, maka pelayanan digital tidak akan berjalan efektif dan tujuan untuk meningkatkan transparansi serta kepuasan masyarakat sulit tercapai. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu menyusun strategi yang tepat agar pelayanan publik digital dapat berjalan optimal.

Tantangan pertama adalah kesenjangan akses teknologi. Tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap internet dan perangkat digital. Masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan umumnya lebih mudah mengakses layanan digital karena jaringan internet lebih stabil dan perangkat teknologi lebih tersedia. Sebaliknya, masyarakat di wilayah pinggiran atau pedesaan dapat mengalami kendala jaringan, biaya internet, atau keterbatasan perangkat. Kesenjangan ini dapat membuat pelayanan digital hanya dinikmati oleh kelompok masyarakat tertentu, sementara kelompok lain masih mengalami kesulitan.

Tantangan kedua adalah literasi digital masyarakat yang belum merata. Tidak semua masyarakat memahami cara menggunakan aplikasi atau website pemerintah. Sebagian masyarakat mungkin belum terbiasa membuat akun, mengisi formulir online, memindai dokumen, atau memantau status layanan melalui sistem digital. Kondisi ini dapat membuat masyarakat merasa pelayanan digital sulit digunakan. Jika tidak ada pendampingan, masyarakat yang kurang memiliki literasi digital dapat memilih kembali ke pelayanan manual atau meminta bantuan pihak lain yang berpotensi menimbulkan biaya tambahan.

Tantangan ketiga berasal dari kesiapan aparatur pemerintah daerah. Pelayanan digital membutuhkan aparatur yang tidak hanya memahami prosedur administrasi, tetapi juga mampu menggunakan teknologi dengan baik. Aparatur harus mampu mengelola data, merespons pengaduan online, memperbarui informasi, dan menyelesaikan kendala teknis sederhana. Jika aparatur belum memiliki kemampuan tersebut, maka sistem digital tidak akan berjalan

maksimal. Selain itu, masih ada kemungkinan sebagian aparaturnya merasa kurang siap dengan perubahan sistem kerja dari manual ke digital. Tantangan keempat adalah kualitas sistem digital yang digunakan. Beberapa sistem pelayanan digital masih mengalami masalah teknis, seperti aplikasi sulit diakses, server lambat, tampilan membingungkan, atau data tidak tersimpan dengan baik. Masalah teknis seperti ini dapat membuat masyarakat kecewa dan menilai pelayanan digital tidak efektif. Selain itu, sistem yang tidak terintegrasi antarinstansi juga dapat menyulitkan masyarakat karena mereka tetap harus mengisi data berulang kali atau melengkapi dokumen secara manual.

Tantangan kelima adalah keamanan dan perlindungan data. Dalam pelayanan digital, masyarakat memberikan data pribadi kepada pemerintah. Data tersebut harus dikelola dengan aman agar tidak bocor, disalahgunakan, atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Keamanan data menjadi hal penting karena menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Jika terjadi kebocoran data, maka masyarakat dapat kehilangan kepercayaan dan enggan menggunakan layanan digital.

Tantangan lain adalah budaya birokrasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap digitalisasi. Pelayanan digital menuntut birokrasi yang cepat, terbuka, dan responsif. Namun, dalam beberapa kondisi, pola kerja birokrasi masih terbiasa dengan proses manual, hierarkis, dan lambat. Akibatnya, meskipun sistem digital sudah tersedia, proses di baliknya masih berjalan secara konvensional. Hal ini membuat pelayanan digital tidak memberikan perubahan yang signifikan bagi masyarakat.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, pemerintah daerah perlu menerapkan beberapa strategi optimalisasi. Strategi pertama adalah memperkuat infrastruktur teknologi. Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa sistem pelayanan digital memiliki server yang stabil, jaringan yang memadai, dan fitur yang mudah digunakan. Selain itu, pemerintah juga perlu bekerja sama dengan pihak terkait untuk memperluas akses internet, terutama di wilayah yang masih memiliki keterbatasan jaringan. Strategi kedua adalah meningkatkan literasi digital masyarakat. Pemerintah daerah dapat melakukan sosialisasi mengenai cara menggunakan layanan digital melalui kelurahan, kecamatan, sekolah, komunitas masyarakat, dan media sosial. Sosialisasi ini penting agar masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan layanan digital, tetapi juga mampu menggunakannya. Pemerintah juga dapat menyediakan panduan sederhana dalam bentuk video, infografis, atau buku panduan singkat yang mudah dipahami. Strategi ketiga adalah menyediakan layanan pendampingan. Meskipun pelayanan digital dikembangkan, pemerintah tetap perlu menyediakan bantuan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan. Bantuan dapat berupa helpdesk di kantor pelayanan, layanan call center, chat

bantuan, atau petugas pendamping di tingkat kelurahan dan kecamatan. Dengan adanya pendampingan, masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi tetap dapat memperoleh pelayanan secara adil.

Strategi keempat adalah meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah. Aparatur perlu diberikan pelatihan mengenai penggunaan sistem digital, pelayanan berbasis teknologi, komunikasi digital, keamanan data, dan penanganan pengaduan online. Pelatihan ini penting agar aparatur dapat bekerja lebih profesional dalam sistem pelayanan digital. Selain itu, pemerintah daerah perlu membangun budaya kerja yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Strategi kelima adalah melakukan integrasi sistem antarinstansi. Pelayanan publik digital akan lebih efektif apabila data dan layanan antarperangkat daerah saling terhubung. Integrasi sistem dapat mengurangi pengulangan data, mempercepat proses verifikasi, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan. Pemerintah daerah perlu membangun sistem yang tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi saling mendukung dalam satu ekosistem pelayanan digital.

Strategi keenam adalah melakukan evaluasi secara berkala. Pemerintah daerah perlu mengukur efektivitas pelayanan digital melalui indikator seperti jumlah pengguna layanan, waktu penyelesaian, jumlah keluhan, tingkat kepuasan masyarakat, dan kendala yang paling sering muncul. Evaluasi ini dapat menjadi dasar untuk memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan. Tanpa evaluasi, pemerintah daerah sulit mengetahui apakah pelayanan digital benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat.

Dengan demikian, optimalisasi pelayanan publik digital membutuhkan upaya yang menyeluruh. Pemerintah daerah tidak cukup hanya menyediakan aplikasi atau website, tetapi juga harus memastikan bahwa layanan tersebut mudah digunakan, aman, responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tantangan dalam digitalisasi pelayanan publik dapat diatasi melalui penguatan infrastruktur, peningkatan literasi digital, pelatihan aparatur, integrasi sistem, pendampingan masyarakat, serta evaluasi berkala. Jika strategi tersebut dijalankan secara konsisten, pelayanan publik digital dapat menjadi sarana penting dalam meningkatkan transparansi, kepuasan masyarakat, dan kualitas tata kelola pemerintahan daerah.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pelayanan publik digital tidak hanya menjadi bentuk pemanfaatan teknologi dalam administrasi pemerintahan, tetapi juga menjadi strategi untuk menciptakan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Melalui sistem digital, masyarakat dapat mengakses informasi layanan, mengajukan permohonan, memantau proses pelayanan, serta menyampaikan pengaduan secara lebih praktis tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pemerintahan.

Efektivitas pelayanan publik digital di tingkat pemerintahan daerah dapat dilihat dari kemudahan akses, kecepatan proses pelayanan, kejelasan informasi, kepastian waktu, keamanan data, serta kemampuan sistem dalam memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Pelayanan digital yang efektif mampu mengurangi antrean, mempercepat proses administrasi, dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih efisien. Namun, efektivitas tersebut belum sepenuhnya dapat tercapai apabila masih terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, sistem yang belum terintegrasi, serta kesiapan aparatur yang belum optimal.

Pelayanan publik digital juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi pemerintahan daerah. Melalui sistem digital, informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, dan status layanan dapat disampaikan secara lebih terbuka kepada masyarakat. Transparansi ini dapat mengurangi ketidakpastian dalam pelayanan, memperkecil peluang terjadinya penyimpangan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat dapat lebih mudah memahami proses pelayanan dan menilai kinerja pemerintah secara objektif.

Selain itu, pelayanan publik digital berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat cenderung merasa puas apabila pelayanan yang diterima mudah diakses, cepat, jelas, aman, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Sebaliknya, apabila sistem digital sulit digunakan, sering mengalami gangguan, atau tidak memberikan respons yang cepat, maka kepuasan masyarakat dapat menurun. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi atau website, tetapi juga oleh kualitas layanan, kesiapan pemerintah daerah, serta kemampuan sistem dalam menjawab kebutuhan masyarakat secara nyata. Dengan demikian, pelayanan publik digital dapat menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang lebih efektif, transparan,

akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Agar manfaat pelayanan digital dapat dirasakan secara merata, pemerintah daerah perlu melakukan penguatan infrastruktur, peningkatan literasi digital, pelatihan aparatur, integrasi sistem, serta evaluasi layanan secara berkala.

Saran

Pemerintah daerah disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik digital dengan memperhatikan kebutuhan dan kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengembangan aplikasi atau website pelayanan sebaiknya tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga pada kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, kecepatan proses, dan keamanan data masyarakat. Sistem digital yang digunakan harus dibuat sederhana, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh berbagai kelompok masyarakat.

Pemerintah daerah juga perlu meningkatkan transparansi dalam setiap proses pelayanan publik digital. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, dan status layanan harus disampaikan secara terbuka dan diperbarui secara berkala. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas dan tidak bergantung pada informasi informal yang belum tentu benar. Transparansi ini juga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Selain itu, diperlukan peningkatan kompetensi aparatur pemerintah dalam mengelola pelayanan berbasis digital. Aparatur perlu diberikan pelatihan mengenai penggunaan sistem digital, komunikasi pelayanan, penanganan pengaduan online, perlindungan data, serta prinsip pelayanan yang responsif dan empatik. Hal ini penting agar pelayanan digital tidak hanya berjalan secara teknis, tetapi juga tetap memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Pemerintah daerah juga perlu memperhatikan masyarakat yang belum memiliki kemampuan digital yang memadai. Sosialisasi, pendampingan, dan bantuan teknis perlu disediakan agar masyarakat yang kurang terbiasa menggunakan teknologi tetap dapat mengakses layanan dengan baik. Pelayanan digital sebaiknya tetap disertai dengan kanal bantuan seperti helpdesk, call center, atau petugas pendamping di kantor pelayanan, kelurahan, maupun kecamatan. Selanjutnya, pemerintah daerah disarankan untuk melakukan evaluasi pelayanan publik digital secara berkala. Evaluasi dapat dilakukan dengan melihat jumlah pengguna layanan, waktu penyelesaian layanan, jumlah pengaduan, tingkat kepuasan masyarakat, serta kendala yang sering muncul dalam penggunaan sistem. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar untuk memperbaiki kualitas pelayanan digital agar semakin efektif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Bagi penelitian selanjutnya,

disarankan untuk melakukan penelitian lapangan dengan melibatkan masyarakat sebagai responden atau informan. Penelitian berikutnya dapat mengukur secara langsung tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital di daerah tertentu, sehingga hasil penelitian menjadi lebih konkret dan dapat memberikan rekomendasi yang lebih spesifik bagi pemerintah daerah.

DAFTAR REFERENSI

- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30(3), 277–288. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001>
- Bannister, F., & Connolly, R. (2011). The trouble with transparency: A critical review of openness in e-government. *Policy & Internet*, 3(1), 1–30. <https://doi.org/10.2202/1944-2866.1076>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation, and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan tata pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Farida, I., & Lestari, A. (2021). Implementation of e-government as a public service innovation in Indonesia. *RUDN Journal of Public Administration*, 8(1), 72–79. <https://doi.org/10.22363/2312-8313-2021-8-1-72-79>
- Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2005). Introducing e-gov: History, definitions, and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15(1), 713–729. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.01539>
- Hardjaloka, L. (2014). Studi penerapan e-government di Indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435–452. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v3i3.35>
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan strategi pemerintahan elektronik*. Andi.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), Article 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). Building citizen satisfaction with e-government services: A case study of the population administration information system (SIAK). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3), 972–988. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.55866>
- United Nations. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>