

TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK: TELAHAH ATAS TANTANGAN DAN PELUANG DI ERA 5.0

Syamsudin

Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Haji Abdul Rasyid Lombok Tengah, Indonesia

Email: syamsudinharsyi01@gmail.com

Abstrak

Digitalisasi memainkan peran penting dalam memajukan pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Era Society 5.0 menuntut integrasi teknologi digital yang berpusat pada manusia untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih adaptif, transparan, dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan utama serta peluang strategis yang dihadapi oleh instansi pemerintah dalam mengadopsi transformasi digital di era baru ini. Menggunakan metode studi literatur deskriptif, penelitian ini mengkaji berbagai kebijakan e-government, serta integrasi big data dalam sektor publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dan studi literatur, hasil menunjukkan bahwa peluang terbesar terletak pada peningkatan efisiensi, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat. Sementara tantangan utama adalah kesenjangan digital, keamanan data, dan integrasi sistem antar instansi. Hasil telaah menunjukkan bahwa peluang besar terletak pada peningkatan kecepatan layanan, personalisasi kebutuhan warga, dan partisipasi publik yang lebih inklusif. Namun, proses ini menghadapi tantangan signifikan seperti kesenjangan digital antarwilayah, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia (SDM) aparatur, serta ancaman keamanan siber dan privasi data. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital di Era 5.0 tidak hanya bergantung pada pembaruan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada reformasi budaya kerja birokrasi dan penguatan regulasi perlindungan data. Langkah tersebut bertujuan untuk memperkuat sistem e-government dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kata Kunci: Transformasi, Digital, Tantangan, Peluang, Era 5.0

Abstract

Digitalization plays a crucial role in advancing public services and enhancing interactions between government and citizens. The Society 5.0 era demands the integration of human-centered digital technologies to create more adaptive, transparent, and efficient public services. This study aims to analyze the key challenges and strategic opportunities faced by government agencies in adopting digital transformation in this new era. Using a descriptive literature study method, this study examines various e-Government policies, the integration of big data within the public sector. Using a qualitative-descriptive approach and a literature review, the results show that the greatest opportunities lie in increasing efficiency, accessibility, and public participation. Meanwhile, the main challenges are weak digital infrastructure, data security, and inter-agency integration systems. The review results indicate that significant opportunities lie in increasing service speed, personalizing citizen needs, and more inclusive public participation. However, this process faces significant challenges such as the digital divide between regions, limited human resource (HR) competency among civil servants, and threats to cybersecurity and data privacy. This study concludes that the success of digital transformation in the 5.0 Era depends not only on technological infrastructure updates, but also on reforms to work culture, regulations, and

strengthening data protection regulations. These measures aim to strengthen e-Government systems and facilitate public access to information and services provided by the government.

Keywords: *Transformation, Digital, Challenges, Opportunities, The 5.0 Era.*

A. PENDAHULUAN

Dalam era transformasi digital, administrasi publik memainkan peran kunci dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Dengan adopsi teknologi digital, proses internal administrasi publik seperti pengelolaan data, komunikasi, dan pengarsipan dapat ditingkatkan efisiensinya, mempercepat proses pelayanan, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat (Ambarwati et al., 2021). Selain itu, pemahaman yang mendalam tentang konsep dasar administrasi publik, seperti efisiensi, keadilan, inovasi, dan kolaborasi, menjadi kunci dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka (Christover, Hidayattullah, & Mawarni, 2023).

Dengan penerapan digitalisasi pelayanan publik, pemerintah perlu memastikan koordinasi yang baik antara berbagai pihak terkait, baik dari pemerintah maupun sektor swasta, dalam merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola layanan publik yang disediakan secara digital (Gea & Rahawarin, 2023). Hal ini akan memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta memastikan bahwa sistem digital yang digunakan dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik berarti mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan berbagai aplikasi dan platform digital, seperti website, aplikasi mobile, media sosial, dan layanan pesan cepat. Digitalisasi pelayanan publik dipandang dapat meningkatkan efisiensi penyelenggaraan layanan publik, serta memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik.

Dengan digitalisasi pelayanan publik, masyarakat dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi dengan cepat dan mudah, tanpa harus datang ke kantor pelayanan publik secara fisik. Selain itu, digitalisasi pelayanan publik juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan publik, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Saat ini, penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan sudah dilakukan secara global oleh Pemerintah di banyak negara.

Digitalisasi pelayanan publik merupakan suatu inovasi teknologi yang dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik dapat membantu pemerintah dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi, meningkatkan aksesibilitas, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Semangat digitalisasi merupakan bagian dari implementasi e-government atau pemerintahan elektronik di Indonesia. E-government adalah sarana atau alat untuk mencapai hal-hal yang objektif, namun hal ini bukanlah obat atau jalan pintas yang cepat untuk meningkatkan kinerja pemerintahan, membuat pemerintahan lebih efisien, atau membuat pemerintahan lebih transparan. Urgensi dan upaya pemerintah untuk transformasi digital Indonesia terkait aspek infrastruktur telekomunikasi yang memadai, demografi muda dan melek teknologi, kebijakan/peraturan pendukung, dan ekosistem yang mendukung transformasi (Noeridha, 2023).

Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi untuk menciptakan hal-hal baru dan mengubah proses bisnis, budaya, dan layanan pelanggan untuk merespons

perubahan model bisnis dan kebutuhan pelanggan, olehnya itu, pentingnya inisiatif pemerintah, kebutuhan transformasi digital, dan penggunaan teknologi untuk menciptakan layanan publik yang efisien dan transparan serta pentingnya kesiapan teknologi dan transformasi digital dalam konteks administrasi publik. Namun disamping ada Tantangan utama pelayanan publik di era digital meliputi kesenjangan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta masalah keamanan data. Penyelenggara negara dan masyarakat harus menghadapi hambatan ini agar transformasi digital berjalan lancar. Oleh karena itu penelitian ini akan membahas terkait bagaimana transformasi digital dalam pelayanan publik menyikapi tantangan dan peluang di era 5.0.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Transformasi Digital dan Pelayanan Publik

Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi untuk menciptakan sesuatu yang baru atau mengubah proses bisnis, budaya, dan layanan pelanggan untuk merespons perubahan model bisnis dan kebutuhan pasar. Transformasi digital dapat mengubah organisasi bisnis yang awalnya berstruktur tradisional menjadi sistem digital, baik dari perspektif penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan. Transformasi digital dimulai dari cara anda berpikir dan berinteraksi dengan pelanggan. Beralih dari cara tradisional menjalankan bisnis ke aplikasi digital memberikan peluang untuk menjalankan bisnis dan melibatkan pelanggan dalam penggunaan teknologi digital. Transformasi digital tidak hanya mengacu pada bentuk fisik teknologi, tetapi juga pada nilai, optimalisasi, beradaptasi dengan dan kemampuan situasi melalui pemanfaatan teknologi dan informasi terkait. Teknologi digital berperan penting dalam mendorong transformasi digital untuk perbaikan sosial ekonomi.

Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi untuk menciptakan hal-hal baru dan mengubah proses bisnis, budaya, dan layanan pelanggan untuk merespons perubahan model bisnis dan kebutuhan pelanggan. Transformasi digital dapat mengubah organisasi bisnis yang biasanya tertutup menjadi sistem digital, baik dalam hal penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan. Beralih dari metode manajemen bisnis tradisional ke aplikasi digital memberi Anda peluang untuk menjalankan bisnis dan mempertahankan pelanggan dengan teknologi digital. Transformasi digital bukan hanya soal bentuk fisik teknologi, namun juga soal nilai, optimalisasi, dan kemampuan untuk tetap terdepan melalui pemanfaatan teknologi dan informasi terkait. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, transaksi terutama dalam perdagangan. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang *digital divide*, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi (Nurlaila et al., 2024).

Oleh karena itu penataan yang tengah dilaksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi. Perubahan-perubahan di atas menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Digitalisasi pelayanan publik berarti mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan berbagai aplikasi dan platform digital, seperti website, aplikasi mobile, media sosial, dan layanan pesan cepat. Digitalisasi pelayanan publik dipandang dapat meningkatkan efisiensi penyelenggaraan layanan publik, serta memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik. Digitalisasi pelayanan publik merupakan suatu inovasi teknologi yang dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Digitalisasi pelayanan publik dapat membantu pemerintah dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi, meningkatkan aksesibilitas, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Semangat digitalisasi merupakan bagian dari implementasi e-government atau pemerintahan elektronik di Indonesia. E-government adalah sarana atau alat untuk mencapai hal-hal yang objektif, namun hal ini bukanlah obat atau jalan pintas yang cepat untuk meningkatkan kinerja pemerintahan, membuat pemerintahan lebih efisien, atau membuat pemerintahan lebih transparan.

Sedangkan pelayanan publik merupakan Prinsip Efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik, didefinisikan sebagai perbandingan terbaik antara input dan output dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila output dicapai dengan input minimal maka dapat dinilai kategori “efisien”. Input dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berupa uang, tenaga, waktu, dan materi lain digunakan menghasilkan output. Artinya, dari sisi harga penyelenggaraan pelayanan publik dapat terjangkau kemampuan ekonomi masyarakat sebagai penerima hasil pelayanan publik. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik dalam waktu yang relatif singkat, cepat dan tidak banyak membutuhkan tenaga (inefisiensi) (Hasanah et al., 2024).

Dengan menggunakan kemampuan teknologi modern maka proses penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat dilakukan dengan cepat dan hemat tenaga (efisien). Implementasi prinsip Efisiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi pelayanan publik maupun pengguna layanan publik. Dari perspektif pemberi pelayanan publik, organisasi pemberi pelayanan publik harus senantiasa mengusahakan agar harga pelayanan lebih murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Pelayanan publik sebaiknya melibatkan sedikit mungkin pegawai dan diberikan dalam waktu singkat. Dari perspektif pengguna layanan publik, menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.

pengembangan pemerintah digital yang memberikan mereka akses ke elemen e governance (Huang & Karduck, 2017). Dengan demikian, tiga ukuran keberhasilan baru diuraikan sebagai: inovasi, kelincahan, dan sumber orang banyak. Secara khusus, kelincahan dan inovasi secara teoritis dapat ditingkatkan melalui sumber orang banyak, atau mendorong keterlibatan publik dalam pengembangan sistem digital yang lebih baik. Menurut Ingrams et al., (2020), bahwa partisipasi yang lebih luas dan tidak terbebani dalam pemerintahan adalah tujuan yang positif dan demokratis secara objektif, dan bahwa akuntabilitas pemerintah dapat ditingkatkan dan kinerja yang buruk diperbaiki melalui keterbukaan dan pemberdayaan warga negara. Dengan cara seperti itu, sumber orang banyak dapat meningkatkan pelacakan kekurangan, meningkatkan pelaporan kinerja pemerintah yang buruk, dan responsivitas pemerintah yang terkait dengan laporan tersebut, mengorganisir gerakan, dan menginspirasi partisipasi masyarakat dan perubahan yang meluas melalui peningkatan keterlibatan.

2. Transformasi Tata Kelola Digital Untuk Hubungan Masyarakat

Salah satu aspek penting dalam transformasi digital pemerintahan adalah penguatan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Transformasi digital tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga membuka ruang bagi terciptanya komunikasi dan interaksi yang lebih intensif antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dapat mempercepat penyebaran informasi, meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik, serta menyediakan ruang partisipasi yang lebih terbuka. Dengan demikian, transformasi digital dapat dipahami sebagai upaya untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan, informasi, dan pengetahuan yang lebih efisien, mudah diakses, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan publik. Peran transformasi pemerintah digital ini sangat penting saat ini, karena pemerintah bekerja untuk

membangun kembali hubungan dengan masyarakat berdasarkan kepercayaan dan kemajuan. Menurut Gracia & Ariño (2015), kepercayaan warga negara terhadap pemerintah telah rusak secara signifikan, atau mengalami pengurangan, sebagai akibat dari berbagai situasi global, atau kegagalan pemerintah termasuk krisis ekonomi saat ini, kasus korupsi publik, dan bocornya informasi dan informasi pemerintah, meretas ke database publik.

Namun, e-government yang dibangun dengan baik dapat membantu membangun kembali kepercayaan masyarakat, dengan meningkatkan transparansi pemerintah, aksesibilitas, komunikasi, dan kualitas layanan yang dirasakan. Di Spanyol misalnya, undang-undang publik 11/2007, menetapkan bahwa warga negara memiliki hak untuk berinteraksi dengan Administrasi Publik, dan pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sistem e-government yang menyediakan interaksi berbasis internet tingkat tinggi dengan pemerintah sektor, untuk mengajukan pertanyaan, melakukan transaksi, dan mendapatkan informasi. Keberhasilan inisiatif e-government publik ada dua, pertama bahwa publik akan secara aktif mengadopsi keterlibatan dengan platform yang disajikan, dan kedua bahwa pemerintah akan menghadirkan entitas yang mampu melibatkan publik atau mendapatkan kepercayaan mereka (Bannister & Connolly, 2014).

Platform pelayanan publik digital perlu memiliki kualitas layanan yang dapat dirasakan, mudah digunakan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Platform tersebut tidak hanya dituntut mampu menyediakan layanan secara cepat dan efisien, tetapi juga perlu membangun hubungan yang berkelanjutan dan interaktif antara pemerintah dan warga. Huang & Karduck (2017) mengidentifikasi lima aspek penting dalam kualitas layanan digital, yaitu efisiensi, privasi, pemenuhan layanan, ketersediaan sistem, dan daya tanggap.

Pandangan tersebut sejalan dengan Wulansari & Subriadi (2017) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dapat menjadi instrumen strategis dalam mengatasi berbagai tantangan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pemerintah mengadopsi pendekatan yang lebih inovatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga kualitas serta pemerataan pelayanan dapat ditingkatkan. Selain itu, *e-government* dapat memperkecil kesenjangan antara masyarakat dan layanan yang dibutuhkan, memperkuat akuntabilitas pemerintah, membuka ruang partisipasi publik, serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak dan akses mereka terhadap pelayanan publik. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kualitas layanan dan kemampuan pemerintah membangun hubungan yang responsif, transparan, dan berkelanjutan dengan masyarakat.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan studi literatur (*literature study*) dengan pendekatan kualitatif-deskriptif. Data yang digunakan berupa data sekunder yang diperoleh dari artikel jurnal nasional dan internasional, buku, prosiding, serta dokumen kebijakan yang relevan dengan transformasi digital, pelayanan publik, dan Society 5.0.

Pengumpulan literatur dilakukan melalui penelusuran pada Google Scholar, Scopus, ScienceDirect, dan Garuda menggunakan kata kunci seperti *digital transformation*, *digital public services*, *public service*, *e-government*, *digital governance*, dan *Society 5.0*. Literatur dipilih berdasarkan relevansi dengan fokus penelitian dan kemudian dianalisis menggunakan analisis isi (*content analysis*).

Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi dan mengelompokkan temuan ke dalam beberapa tema utama, yaitu transformasi digital dalam pelayanan publik, tantangan implementasi, peluang dan manfaat digitalisasi, serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik di era Society 5.0. Selanjutnya, berbagai temuan dibandingkan dan disintesis untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai tantangan dan peluang transformasi digital dalam pelayanan publik.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Transformasi Digital, Pelayanan Publik di era 5.0

Menurut Huang & Karduck, (2017), hampir semua negara di dunia memiliki Internet, atau yang disebut e-governance. Beberapa negara masih dalam tahap *entry-level publish only*, dan banyak negara berada dalam tahap transaksi lanjutan. Rencana Transformasi eGovernment sebagaimana digariskan oleh Huang & Karduck, (2017), dibangun dari enam langkah utama seperti:

- a. Tahap e-Presence Pemerintah bermaksud untuk mempublikasikan informasi melalui website. Tahap ini menciptakan *placeholder* untuk kerangka transformasi untuk menghasilkan informasi yang perlu diproses untuk memberikan layanan.
- b. Tahap Interaksi Tahap ini menetapkan inisiatif berbasis web yang interaktif kepada publik. Sementara interaksi pada tahap ini sederhana, dan membutuhkan banyak penyempurnaan, interaksi tersebut menciptakan elemen kerangka kerja yang akan memberikan kemampuan kepada publik untuk melakukan kontak dengan pemerintah, dan untuk merampingkan operasi dasar pemerintah.
- c. Tahap Transaksi Tahap transaksi memungkinkan publik untuk menyelesaikan beberapa transaksi dasar, sepenuhnya online, dan menghindari perjalanan ke kantor. Contohnya termasuk mengajukan pembaruan lisensi, mengajukan permohonan bantuan, atau memberikan pembaruan informasi pribadi. Tahapan tersebut membangun sistem layanan pembayaran, sehingga *framework* tersebut mampu mengambil e-payment. Jenis aplikasi ini memungkinkan peningkatan pertukaran data, atau berbagi informasi, antar instansi pemerintah. Namun, perlu dicatat bahwa "walaupun tingkat interaktivitasnya lebih besar daripada inisiatif tahap kedua, aktivitasnya masih melibatkan arus informasi yang utamanya bersifat satu arah (baik ke pemerintah atau ke klien, tergantung aktivitasnya). Tanggapan elektronik umumnya sangat teratur dan menciptakan hasil yang dapat diprediksi. Jadi, meskipun lebih operasional, tidak dapat dianggap lengkap pada tahap ini.
- d. Tahap Transformasi Tahap transformasi diarahkan untuk menambah nilai, dan rasa layanan pelanggan ke kerangka dasar yang telah ditetapkan pada tahap sebelumnya. Ini bukan tentang menambahkan sistem baru, melainkan merancang peningkatan, atau mengubah sistem yang ada dan menambah efisiensi dan kenyamanan dan harus dikembangkan baik secara vertikal (dalam hal apa yang diberikan kepada pelanggan), dan horizontal (untuk menentukan interaksi antar sektor pemerintah). Ini adalah titik puncak evolusi untuk e-government, karena kekuatan yang dimilikinya untuk mengubah pemerintahan. Ini tidak hanya memastikan interaksi yang lebih tinggi, lebih terlibat, dan lebih berorientasi layanan dengan publik, tetapi juga "memfasilitasi aliran tanpa batas" bahan atau informasi, dan meningkatkan pengambilan keputusan lintas struktural, antara federal, negara bagian, lokal, publik, dan pemangku kepentingan swasta. Beberapa ahli telah melangkah lebih jauh dengan mengklaim bahwa, pada tingkat yang paling maju, transformasi ini dapat memungkinkan pemerintah untuk mengatur ulang, dan menghilangkan departemen yang tidak perlu melalui tanggung jawab bersama melalui saluran virtual.
- e. Tahap e-Participation Tahap partisipasi membutuhkan waktu lebih lama untuk dicapai daripada tahap sebelumnya, mewakili serangkaian tujuan jangka panjang untuk pengembangan dan penerapan kerangka e-Government yang dikembangkan. Dalam hal berpikir tentang bisnis sebagai perusahaan *start-up*, itu adalah tahap di mana bisnis bergerak dari start-up menuju bisnis yang matang. Struktur pemerintahan digital, dengan menciptakan alat yang mengakomodasi fitur seperti pemungutan suara online, melakukan riset konsumen, mengembangkan interaksi lembaga pemerintah,

dan operasi dan layanan lainnya, sehingga dapat meningkatkan efisiensi pemerintah dan keterlibatan masyarakat.

- f. E-Border/Perbatasan/Tahap Regional Proses jangka panjang lainnya untuk meningkatkan e-Government dari waktu ke waktu, melibatkan melakukan kontak dengan sistem pemerintahan tetangga lainnya, untuk menawarkan kolaborasi dengan pemerintah selanjutnya. Mencapai tujuan ini mengharuskan pemerintah berbagi dan bertukar data antar negara, sesuai dengan tujuan bersama yang disepakati. Dengan pemahaman tentang tahapan dan tujuan adalah untuk memulai pemahaman yang lebih besar, bagaimana bekerja melalui tahapan ini untuk memberikan e-Government dapat meningkatkan kemanjuran internal.

Organisasi publik perlu berinovasi untuk mencapai tingkat output yang lebih tinggi dengan penurunan tingkat input, sesuai dengan fokus efisiensi melalui reformasi Manajemen Publik Baru atau pengurangan dana yang tersedia karena krisis ekonomi baru-baru ini dan penghematan pemerintah (Suzuki & Demircioglu, 2019). Selain itu, tantangan jangka panjang, seperti perubahan iklim dan transisi demografi, memerlukan perubahan dalam pendekatan yang digunakan oleh pemerintah (Vivona et al., 2020). Pada saat yang sama, masyarakat yang berubah (misalnya, struktur keluarga, tingkat pekerjaan, ketidaksetaraan kekayaan) membutuhkan layanan baru atau yang lebih baik, sementara era digital telah meningkatkan harapan untuk pemberian layanan. Jadi, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah harus menemukan cara untuk meningkatkan keterlibatan warga dalam logika desain bersama dan produksi bersama layanan baru.

2. Analisis Digitalisasi Pelayanan Publik: Tantangan dan Peluang di Era 5.0

Tantangan terbesar dalam penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital di pemerintah daerah adalah keterbatasan infrastruktur teknologi. Banyak daerah, terutama di wilayah yang jauh dari pusat kota atau daerah terpencil, masih menghadapi masalah akses internet yang buruk. Keterbatasan ini berdampak pada ketidakmampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital secara optimal dan menghambat efektivitas inovasi. Selain itu, literasi digital di kalangan aparatur pemerintah dan masyarakat juga menjadi tantangan yang signifikan. Aparatur pemerintah daerah sering kali kurang terampil dalam menggunakan teknologi baru dan merasa tidak siap menghadapi perubahan yang dibawa oleh transformasi digital.

Di sisi lain, masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital juga mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan pemerintah yang berbasis teknologi. Masalah regulasi juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi teknologi digital. Beberapa daerah belum memiliki kebijakan yang jelas untuk mendukung digitalisasi layanan, sehingga implementasi teknologi ini sering kali terhambat oleh ketidakjelasan regulasi atau aturan yang belum disesuaikan dengan kebutuhan era digital. Selanjutnya adalah masalah anggaran. Untuk mendigitalisasi pelayanan-pelayanan publik diperlukan peningkatan alokasi anggaran. Hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk menggunakan teknologi-teknologi terbaru, mempercepat digitalisasi tersebut, meningkat akses masyarakat dan mempromosikan hal tersebut. Adanya alokasi anggaran yang cukup akan berdampak pada realisasi penerapan teknologi inovasi pelayanan publik (Nurlaila et al., 2024).

Peluang Inovasi Teknologi Digital: Meskipun tantangan yang dihadapi cukup besar, penelitian ini juga menemukan berbagai peluang yang dapat dimanfaatkan pemerintah daerah dalam penerapan inovasi teknologi digital. Salah satu peluang utama adalah kemampuan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Dengan adanya sistem berbasis digital, proses birokrasi yang sebelumnya memakan waktu dan penuh dengan prosedur manual dapat dipangkas, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan transparansi karena setiap proses dapat dipantau secara digital. Selain itu, penggunaan teknologi digital memungkinkan pemerintah daerah untuk lebih dekat dengan masyarakat melalui platform partisipatif. Aplikasi pelaporan dan pengaduan online memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan atau melaporkan masalah langsung kepada pemerintah, sehingga pemerintah dapat merespons lebih cepat dan akurat terhadap kebutuhan masyarakat. Teknologi digital juga membuka peluang bagi kolaborasi yang lebih luas antara pemerintah dan sektor swasta, terutama dalam pengembangan infrastruktur digital dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Kolaborasi ini dapat membantu pemerintah daerah mengatasi keterbatasan anggaran dan meningkatkan kapasitas teknologi yang dimiliki.

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah daerah perlu menerapkan sejumlah rekomendasi strategis untuk memaksimalkan potensi teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pertama, penguatan infrastruktur digital perlu menjadi prioritas melalui investasi pada server, perangkat lunak, perangkat keras, serta perluasan akses internet. Dalam hal ini, pemerintah daerah dapat bekerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi untuk memperluas jangkauan internet, khususnya di wilayah yang masih memiliki keterbatasan akses.

Kedua, peningkatan kapasitas sumber daya manusia perlu dilakukan melalui program pelatihan aparatur pemerintah dalam bidang teknologi informasi dan pelayanan digital. Pada saat yang sama, pemerintah perlu memperkuat literasi digital masyarakat agar mereka mampu mengakses dan memanfaatkan layanan publik berbasis digital secara optimal.

Ketiga, pemerintah daerah perlu menyediakan regulasi yang jelas dan adaptif untuk mendukung transformasi digital secara berkelanjutan. Regulasi tersebut perlu mencakup perencanaan jangka panjang, mekanisme penganggaran, keamanan data, serta kerangka pengembangan inovasi digital. Keempat, penguatan kolaborasi dengan sektor swasta, perguruan tinggi, dan lembaga terkait perlu dikembangkan untuk mendukung pengembangan teknologi, peningkatan kapasitas, dan inovasi pelayanan. Melalui sinergi tersebut, pemerintah daerah dapat membangun ekosistem pelayanan publik digital yang inklusif, inovatif, dan berkelanjutan.

E. KESIMPULAN

Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital di pemerintah daerah memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi layanan. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, terutama keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi masyarakat, ketidakjelasan regulasi, keterbatasan anggaran, serta persoalan keamanan data. Di sisi lain, perkembangan teknologi digital memberikan peluang yang besar untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

Dalam konteks tersebut, transformasi digital pemerintahan menjadi semakin penting sebagai instrumen untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan publik dalam beberapa konteks mengalami penurunan akibat berbagai persoalan, seperti krisis ekonomi, kasus korupsi, kebocoran informasi, serta ancaman terhadap keamanan data publik. Oleh karena itu, transformasi digital tidak cukup dipahami sebagai proses adopsi teknologi, tetapi juga sebagai upaya memperkuat transparansi, akuntabilitas, keamanan informasi, dan hubungan pemerintah dengan masyarakat. Dengan strategi yang tepat, dukungan regulasi, penguatan infrastruktur dan sumber daya manusia, serta penerapan tata kelola data yang aman, pemerintah daerah dapat memanfaatkan teknologi digital untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, efektif, transparan, aman, dan inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, D., Wibowo, U. B., Arsyadanti, H., & Susanti, S. (2021). Studi literatur: Peran inovasi pendidikan pada pembelajaran berbasis teknologi digital. *Jurnal inovasi teknologi pendidikan*, 8(2), 173-184.
- Andhika, L. R., Nurasa, H., Karlina, N., & Candradewini, C. (2018). Logic model of governance innovation and public policy in public service. *Policy & Governance Review*, 2(2), 85-98.
- Buonocore, M. N., Martino, M. D., & Ferro, C. (2021). Digital transformation and cities: How COVID-19 has boosted a new evolution of urban spaces. *Journal of Urban Regeneration & Renewal*, 15(1), 95-112.
- Christover, D., Hidayattullah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199-214.
- Demircioglu, M. A., & Audretsch, D. B. (2020). Conditions for complex innovations: evidence from public organizations: MA Demircioglu, DB Audretsch. *The Journal of Technology Transfer*, 45(3), 820-843.
- Gea, M. R. M., & Rahawarin, M. A. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika di Maluku. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 121-126.
- Gracia, D. B., & Ariño, L. C. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 19(1), 1-11.
- Hapzah, S. N., Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). Tata kelola inovasi pelayanan publik: dimensi kelembagaan, aktor kebijakan dan masyarakat. *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 5(2), 153-164.
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., Dwikurniawati, I. U., & Lestari, D. P. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital: Tantangan dan peluang di pemerintah daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5228-5235.
- Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., & Holzer, M. (2020). Stages and determinants of e-government development: A twelve-year longitudinal study of global cities. *International Public Management Journal*, 23(6), 731-769.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Knowlton, L. W., & Phillips, C. C. (2013). *The logic model guidebook: Better strategies for great results*. Sage.
- Madsen, S., Haslam, C. R., & Nielsen, J. A. (2020). Accelerated digital transformation: The case of the online university caused by Covid-19. *Selected Papers of the IRIS, Issue Nr 11 (2020)*. 2. <https://aisel.aisnet.org/iris2020/2>
- Marushka, D., & Ablameyko, M. (2012). E-Government Start-up in Belarus-Case of Public Online Services Portal Implementation. *International Journal of Public Information Systems*, 8(1).
- Noeridha, N. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1), 32-46.
- Nuraini, N., Ansori, M., & Lorenza, G. C. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Program Mobile Customer Service on Call (MCS-OC) pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Kota Jambi. *Wajah Hukum*, 5(1), 424-430.

- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi digital pelayanan publik: Tantangan dan prospek dalam implementasi e-government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21-37.
- Putri, A. A., Ariany, R., & Syamsurizaldi, S. (2019). Sistem tata kelola pemerintahan nagari dalam menciptakan public value di Nagari Sungai Nyalo IV Koto Mudiek, Kecamatan Batang Kapas, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat. *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 4(1), 102-116.
- Suzuki, K., & Demircioglu, M. A. (2019). The association between administrative characteristics and national level innovative activity: Findings from a cross-national study. *Public Performance & Management Review*, 42(4), 755-782.
- Torfin, J., & Triantafillou, P. (Eds.). (2016). *Enhancing public innovation by transforming public governance*. Cambridge University Press.
- Wulansari, A., & Subriadi, A. P. (2017). Developing Citizen Relationship Management (CiRM) Oriented E-Government Maturity Model. *IPTEK Journal of Engineering*, 3(1), 22-28.