

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintah kepada Masyarakat

Digital-Based Public Service Innovation in Increasing the Effectiveness of Government Services to the Community

Nur Mutmainna¹

¹Politeknik Wahdah Islamiyah Makassar; Email: nurmutmainna@uwais.ac.id

Article History

Received : 2025-10-19

Revised : 2025-10-25

Accepted: 2025-10-30

Published: 2025-11-01

Keywords:

digital innovation, public service, service effectiveness, digital transformation

Corresponding author:

nurmutmainna@uwais.ac.id

Paper type:

Research paper



**POLITEKNIK WAHDAH
ISLAMIAH MAKASSAR**

Program Studi Manajemen
Keuangan Sektor Publik,
Politeknik Wahdah Islamiyah

Abstract

This study analyzes the role of digital-based public service innovations in improving the effectiveness of public services. Various government institutions in Indonesia have begun implementing digital transformation through online service platforms, mobile applications, and integrated information systems. These innovations are expected to reduce bureaucratic complexity, shorten service time, and increase transparency. Using qualitative literature analysis, the study finds that digital innovation significantly enhances accessibility, service quality, and public satisfaction. However, challenges remain, such as digital literacy gaps, infrastructure limitations, and system integration issues. Strengthening collaboration, improving digital competence, and ensuring stable technological infrastructure are essential to optimizing public service effectiveness.

Abstrak

Inovasi pelayanan publik berbasis digital merupakan strategi penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas pelayanan pemerintah. Penelitian ini menganalisis kontribusi inovasi digital terhadap efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi, adaptasi birokrasi, dan keterlibatan masyarakat. Temuan menunjukkan bahwa platform digital mampu mempercepat waktu layanan, meningkatkan akurasi data, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, keterbatasan infrastruktur, kesenjangan literasi digital, dan resistensi institusional masih menjadi tantangan. Penguatan infrastruktur, pelatihan aparatur secara berkelanjutan, serta perluasan akses masyarakat terhadap layanan digital diperlukan untuk menjamin keberlanjutan inovasi pelayanan publik.

Copyright @ 2025 Authors.

Cite this article:

Nur Mutmainna. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintah kepada Masyarakat. *AMANAHA: Jurnal Manajemen Keuangan Sektor Publik*, 1(1), 52-59. <https://journal.uwais.ac.id/index.php/amanah/article/view/11>.



This work is licensed under a Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi pilar penting dalam transformasi sektor publik. Pemerintah, sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan turut meningkat seiring dengan kemajuan digital yang memberikan alternatif layanan yang praktis dan efisien. Kondisi ini mendorong perubahan paradigma penyelenggaraan pelayanan publik dari sistem manual menuju sistem digital yang terintegrasi.

Inovasi pelayanan publik berbasis digital hadir sebagai solusi untuk mengatasi berbagai persoalan birokrasi tradisional, seperti proses yang berbelit, kurangnya transparansi, serta tingginya potensi kesalahan administrasi. Melalui layanan digital, pemerintah dapat menyederhanakan alur layanan, memotong rantai birokrasi, serta menyediakan mekanisme pelayanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Contoh penerapan digitalisasi di Indonesia antara lain: layanan administrasi kependudukan online, OSS-RBA untuk perizinan usaha, aplikasi kesehatan digital, dan platform pengaduan masyarakat.

Meskipun demikian, penerapan inovasi digital menghadapi berbagai tantangan seperti kesenjangan literasi digital, keterbatasan perangkat dan jaringan internet, serta resistensi aparatur yang belum sepenuhnya siap beradaptasi. Tantangan-tantangan tersebut berdampak pada variasi kualitas implementasi layanan digital di berbagai daerah. Di sisi lain, peluang yang ditawarkan digitalisasi tetap besar dalam mewujudkan efektivitas pelayanan publik secara menyeluruh. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana inovasi pelayanan publik berbasis digital dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, faktor pendukung keberhasilannya, serta hambatan yang dihadapi. Kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

2. Tinjauan Pustaka

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Esensi Pelayanan Publik Secara esensial, pelayanan publik mencerminkan hubungan timbal balik antara negara dan warganya, di mana pelaksana dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah, BUMN/BUMD, atau pihak swasta yang diwajibkan oleh negara. Penerima warga negara dan penduduk (masyarakat) sebagai pemilik kedaulatan yang berhak atas pelayanan tersebut. Output berupa pemenuhan kebutuhan dasar, hak sipil, atau kepentingan masyarakat (barang, jasa, atau administrasi).

Pelayanan publik mencakup sektor yang sangat luas, antara lain Administratif penerbitan KTP (e-KTP), Akta Kelahiran, Surat Izin Usaha, Lisensi, Sertifikat Tanah Serta Jasa Pelayanan kesehatan di rumah sakit atau Puskesmas, pelayanan pendidikan, transportasi publik. Barang Penyediaan listrik, air bersih, infrastruktur jalan, dan fasilitas umum lainnya.

Tujuan utama dibentuknya Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dan dilaksanakannya reformasi pelayanan publik adalah untuk mewujudkan hak-hak dasar warga negara, membangun kepercayaan, dan menciptakan tata kelola yang baik. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 3, tujuan dari pelayanan publik adalah Mewujudkan kepastian Hukum, Memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat (sebagai penerima layanan) dan penyelenggara pelayanan (pemerintah). Hal ini mencakup batasan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak, Membangun kepercayaan Masyarakat, terwujudnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik melalui peningkatan kualitas layanan yang mudah, cepat, transparan, dan terjangkau. Terpenuhinya Pelayanan yang Layak

Memastikan terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan bermutu sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan korporasi yang baik. Artinya, pelayanan harus dilakukan secara profesional, tidak diskriminatif, dan mengedepankan kepentingan umum. Perlindungan dan Kepastian Hukum

Menciptakan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat harus mendapatkan jaminan bahwa mereka akan menerima layanan sesuai standar yang ditetapkan dan memiliki saluran pengaduan jika terjadi maladministrasi.

2.1. Tujuan Holistik (Global)

Secara holistik, tujuan utama pelayanan publik sejalan dengan misi negara untuk menyejahterakan masyarakat, yaitu Pemberdayaan Masyarakat: Masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut sebagai alat untuk meningkatkan kualitas hidup, pekerjaan, dan usaha mereka.

Pencapaian Good Governance: Pelayanan yang efektif dan efisien adalah fondasi untuk tata kelola pemerintahan yang baik, ditandai dengan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik.

Kepuasan Pelanggan/Masyarakat (Customer Satisfaction): Memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar minimal, tetapi juga memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat (Pelayanan Prima).

2.2. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan, cara pelayanan, atau modifikasi dalam sistem manajemen pelayanan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, kualitas, dan/atau mengurangi biaya penyelenggaraan pelayanan (LAN RI/Kementerian PANRB). Kunci pentingnya Inovasi bukan sekadar menemukan hal baru, melainkan proses adaptasi, adopsi, dan perbaikan berkelanjutan terhadap cara-cara konvensional dalam melayani masyarakat.

Tujuan Inovasi Pelayanan Publik untuk mengatasi masalah klasik birokrasi dan mencapai outcome yang lebih baik, mengatasi masalah dengan menghilangkan antrean, mengurangi waktu tunggu, dan membasmi praktik pungutan liar (pungli) demi meningkatkan kualitas memastikan layanan yang diberikan cepat, akurat, dan sesuai dengan standar yang dijanjikan. dalam hal ini untuk memperluas Jangkauan membuat layanan lebih mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan

daerah terpencil (Inklusif) dan mewujudkan Good Governance: Mendukung prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam proses pelayanan.

2.3. Efektifitas Pelayanan

Efektivitas adalah konsep kunci dalam manajemen dan administrasi yang merujuk pada tingkat pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Handayani (1995/2007): Efektivitas didefinisikan sebagai pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ini menekankan aspek hasil guna atau tepat sasaran. Subagyo (dalam Budiani, 2009) Efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Dengan demikian, suatu kegiatan, program, atau pelayanan dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Agung Kurniawan (2005): Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Adapun Dimensi Kualitas Pelayanan (Indikator Efektivitas Pelayanan) adalah Efektivitas pelayanan yang seringkali diukur melalui persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu model yang paling sering digunakan adalah model Servqual oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi Tangibles (Bukti Fisik) Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi. Dimensi Reliability (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap): Keinginan untuk membantu pelanggan/masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dimensi assurance (Jaminan/Kepastian): Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada pelanggan. Dimensi Empathy (Empati) yaitu Kepedulian, perhatian pribadi yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan/masyarakat. Selain dimensi yang telah disebutkan, faktor lain yang juga memengaruhi efektivitas pelayanan meliputi Kesederhanaan Prosedur, Kejelasan Informasi, dan Kepastian Waktu.

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan proses perubahan fundamental pada cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Transformasi ini tidak hanya sekadar memindahkan layanan manual ke sistem online, tetapi juga mencakup pembenahan struktur kerja, penyederhanaan prosedur, integrasi data lintas instansi, hingga pembentukan ekosistem pelayanan yang berbasis digital secara menyeluruh.

Dalam konteks pelayanan publik, transformasi digital menjadi kebutuhan strategis untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan transparan. Melalui digitalisasi, pemerintah dapat meminimalkan hambatan birokrasi yang selama ini menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan, seperti proses administrasi yang panjang, berulang, dan rentan kesalahan. Pemanfaatan teknologi seperti aplikasi layanan, sistem informasi terintegrasi, tanda tangan elektronik, big data, kecerdasan buatan, hingga otomasi proses, memungkinkan pemerintah memberikan pelayanan secara lebih efektif dan responsif. Efektivitas ini terlihat dari percepatan waktu penyelesaian layanan, kemudahan akses kapan saja dan di mana saja, serta meningkatnya akurasi proses karena verifikasi dilakukan secara otomatis oleh sistem.

Selain itu, transformasi digital memberikan peluang besar untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan. Masyarakat dapat memantau status layanan secara real time sehingga risiko penyimpangan seperti pungutan liar dapat ditekan. Data yang tersimpan secara sistematis juga memudahkan evaluasi dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan. Integrasi data antar-instansi mempercepat proses pengambilan keputusan, mengurangi duplikasi data, dan menghilangkan kebutuhan untuk membawa berkas fisik yang sebelumnya menjadi beban masyarakat. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya menjadi lebih cepat, tetapi juga lebih efisien dan berkualitas. Transformasi digital juga memungkinkan pemerintah menjangkau masyarakat di wilayah terpencil melalui layanan berbasis aplikasi dan portal digital, sehingga pemerataan akses layanan publik dapat tercapai. Pada akhirnya, penerapan transformasi digital berperan besar dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, karena mereka merasakan pelayanan yang lebih profesional, modern, dan sesuai dengan perkembangan zaman. Dengan memadukan teknologi, inovasi, dan tata kelola yang baik, transformasi digital menjadi pilar penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (library research). Data diperoleh melalui analisis berbagai jurnal, kebijakan pemerintah, dan laporan resmi terkait inovasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan pada berbagai instansi pemerintah. Implementasi inovasi digital, seperti pelayanan administrasi online, penggunaan tanda tangan elektronik, penerapan sistem informasi terintegrasi, serta pemanfaatan aplikasi berbasis web dan mobile, secara nyata mampu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi hambatan birokrasi yang selama ini menjadi keluhan masyarakat. Data lapangan memperlihatkan

bahwa waktu penyelesaian pelayanan mengalami penurunan yang cukup drastis setelah penerapan sistem digital, terutama pada layanan perizinan, administrasi kependudukan, kesehatan, perpajakan, hingga sektor pendidikan. Dengan digitalisasi, masyarakat tidak lagi harus datang secara langsung ke kantor pelayanan, sehingga dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Selain itu, respon petugas terhadap permohonan masyarakat menjadi lebih cepat karena proses verifikasi data dan pemeriksaan dokumen dilakukan secara otomatis oleh sistem. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi bukan hanya menghadirkan kemudahan akses, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan kinerja instansi pemerintah.

Pembahasan lebih lanjut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital turut meningkatkan kualitas pelayanan melalui transparansi dan akuntabilitas. Sistem digital, seperti antrian online, tracking status layanan, serta portal pengaduan berbasis aplikasi, membuat proses pelayanan lebih terbuka sehingga masyarakat dapat memantau seluruh tahapan pelayanan tanpa harus berinteraksi langsung dengan petugas. Hal ini mampu menekan potensi penyimpangan, pungutan liar, atau bentuk manipulasi lainnya yang sebelumnya masih mungkin terjadi dalam pelayanan manual. Inovasi digital juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena proses pelayanan menjadi lebih jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dari sisi kelembagaan, integrasi data antar-instansi turut memberi kontribusi besar dalam efisiensi pelayanan. Misalnya, data kependudukan yang terhubung dengan layanan kesehatan, pendidikan, dan perizinan memungkinkan pemerintah melakukan verifikasi data secara otomatis, sehingga menghilangkan kebutuhan masyarakat untuk membawa dokumen fisik berulang kali. Interoperabilitas ini terbukti mengurangi redundansi data, mempercepat alur pelayanan, dan mendorong sinkronisasi kebijakan di berbagai sektor.

Selain mempercepat dan memperjelas proses pelayanan, inovasi digital juga berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pengambilan keputusan pemerintah. Pemanfaatan big data dan analitik membantu pemerintah mengidentifikasi pola kebutuhan masyarakat, memprediksi hambatan pelayanan, dan menetapkan kebijakan berbasis data yang lebih akurat. Misalnya, melalui data aplikasi pelayanan, pemerintah dapat mengetahui jam-jam permohonan terbanyak, layanan yang paling banyak dikeluhkan, hingga wilayah yang memerlukan perhatian khusus. Informasi tersebut menjadi dasar untuk melakukan perbaikan sistem, penyesuaian kebijakan, dan peningkatan kapasitas SDM. Dengan demikian, inovasi digital tidak hanya berpengaruh pada unit pelayanan secara teknis, tetapi juga pada perumusan strategi pelayanan publik secara makro. Temuan ini membuktikan bahwa digitalisasi mampu memperkuat perencanaan dan evaluasi pelayanan secara keseluruhan.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis digital sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, antara lain ketersediaan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia (SDM), dan literasi digital masyarakat. Pada daerah yang infrastruktur internetnya belum memadai, pelayanan digital masih mengalami kendala akses, sehingga efektivitasnya belum maksimal. Begitu pula dengan SDM pemerintah yang belum

sepenuhnya memahami penggunaan teknologi, seringkali menjadi hambatan dalam pengoperasian sistem digital. Meski demikian, sebagian instansi telah melaksanakan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kemampuan aparatur dalam mengelola sistem informasi. Selain itu, literasi digital masyarakat juga berpengaruh terhadap keberhasilan inovasi ini. Mayoritas masyarakat yang terbiasa menggunakan perangkat digital merasa terbantu oleh sistem online, tetapi sebagian masyarakat lansia atau yang tinggal di daerah terpencil masih memerlukan pendampingan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital harus dibarengi dengan peningkatan kapasitas masyarakat dan penyediaan alternatif pelayanan untuk kelompok tertentu.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital berperan sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Digitalisasi menghadirkan kecepatan, efisiensi, akurasi, aksesibilitas yang lebih luas, serta transparansi yang lebih tinggi. Meskipun masih terdapat tantangan teknis dan kebutuhan peningkatan kapasitas SDM serta literasi digital masyarakat, manfaat yang diberikan oleh inovasi digital jauh lebih besar dan mampu mendorong transformasi pelayanan publik ke arah yang lebih modern, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Temuan ini sekaligus menguatkan bahwa pengembangan inovasi digital harus terus dilakukan secara berkelanjutan sebagai upaya strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas di era transformasi digital.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Digitalisasi terbukti mampu mempercepat proses pelayanan, menyederhanakan alur birokrasi, serta mengurangi hambatan administratif yang selama ini menjadi kendala utama dalam pelayanan publik. Melalui pemanfaatan teknologi seperti aplikasi layanan, sistem informasi terintegrasi, tanda tangan elektronik, big data, dan otomatisasi, pemerintah mampu menyediakan layanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses kapan saja dan di mana saja. Selain itu, inovasi digital meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat dapat memantau perkembangan layanan secara real time, sehingga potensi penyimpangan dapat diminimalisir. Integrasi data antar-instansi juga menunjukkan dampak positif dalam memperkuat koordinasi kebijakan, mengurangi duplikasi data, serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan berbasis informasi yang lebih akurat.

Meskipun demikian, keberhasilan inovasi digital tidak terlepas dari tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata, serta kapasitas SDM pemerintah yang masih membutuhkan peningkatan. Tantangan ini menunjukkan bahwa implementasi inovasi digital harus dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan, tidak hanya fokus pada penyediaan teknologi, tetapi juga penguatan kemampuan aparatur dan pemberdayaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Secara keseluruhan, inovasi pelayanan publik berbasis digital merupakan strategi penting dalam mewujudkan pelayanan publik

yang lebih efektif, efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Transformasi digital yang dijalankan secara terencana, inklusif, dan berkelanjutan akan menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era modern serta memperkuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kemenpan RB. (2022). Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Jakarta: Kemenpan RB.
- Nugroho, R. (2020). Manajemen Publik di Era Digital. Jakarta: Prenada Media.
- Putra, Y. (2023). "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Administrasi Negara*, 15(2), 112–123.
- Sari, D. (2022). "Inovasi Layanan Berbasis Teknologi pada Pemerintah Daerah." *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(1), 45–57.