



Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan: Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi di Era Society 5.0

Digital Transformation in Governance: Analysis of the Effectiveness of Application-Based Public Services in the Era of Society 5.0

M. Ikrar Budijaya¹, Mahyudin Situmeang^{2*}

¹STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

²Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

*Corresponding Author**: mahyudinsitumeang1@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital telah menjadi fondasi utama dalam pembaruan tata kelola pemerintahan di era globalisasi yang semakin kompleks dan dinamis. Perubahan ini dipicu oleh tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, efisien, dan mudah diakses. Seiring dengan berkembangnya era Society 5.0, di mana manusia dan teknologi saling terintegrasi dalam menyelesaikan berbagai persoalan sosial, pemerintah di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia, dihadapkan pada keharusan untuk memodernisasi sistem pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas aplikasi pelayanan publik digital yang dikembangkan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus pada beberapa daerah yang telah mengimplementasikan aplikasi layanan publik digital seperti JAKI (Jakarta Kini), Surabaya Single Window, dan Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi digital telah membawa dampak positif terhadap penyederhanaan prosedur pelayanan, percepatan proses administratif, dan peningkatan transparansi layanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat seiring dengan kemudahan akses dan keterbukaan informasi yang disediakan melalui platform digital. Namun, penelitian ini juga menemukan berbagai tantangan signifikan, seperti kesenjangan infrastruktur TIK antarwilayah, rendahnya literasi digital pada aparatur dan masyarakat, serta belum optimalnya integrasi sistem informasi antar instansi pemerintahan. Keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat ditentukan oleh sinergi antara kebijakan yang adaptif, kompetensi sumber daya manusia, dan penguatan tata kelola teknologi. Oleh karena itu, upaya digitalisasi pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari strategi jangka panjang dalam pembangunan kapasitas institusional, peningkatan literasi digital, serta penguatan regulasi terkait keamanan dan privasi data masyarakat. Temuan ini memperkuat pentingnya implementasi smart governance sebagai langkah konkret menuju pemerintahan yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di era Society 5.0.

Kata Kunci: Transformasi Digital; Tata Kelola Pemerintahan; Pelayanan Publik; Aplikasi Digital; Society 5.0.

Abstract

Digital transformation has become the main foundation in the renewal of governance in the era of increasingly complex and dynamic globalization. This change is triggered by public demands for faster, more transparent, efficient, and easily accessible public services. Along with the development of the Society 5.0 era, where humans and technology are integrated in solving various social problems, governments in various parts of the



world, including Indonesia, are faced with the need to modernize public service systems through the use of digital technology. This study aims to analyze the effectiveness of digital public service applications developed by the government in improving the quality of services to the public. The study uses a descriptive qualitative approach with a case study method in several regions that have implemented digital public service applications such as JAKI (Jakarta Kini), Surabaya Single Window, and Smart Kampung in Banyuwangi Regency. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews, field observations, and documentation studies. The results of the study show that digital applications have had a positive impact on simplifying service procedures, accelerating administrative processes, and increasing service transparency. The level of public satisfaction with public services increases along with the ease of access and openness of information provided through digital platforms. However, this study also found several significant challenges, such as the gap in ICT infrastructure between regions, low digital literacy among civil servants and the public, and the suboptimal integration of information systems between government agencies. The success of digital transformation in public services is largely determined by the synergy between adaptive policies, human resource competence, and strengthening technology governance. Therefore, efforts to digitize public services cannot be separated from long-term strategies in building institutional capacity, increasing digital literacy, and strengthening regulations related to the security and privacy of public data. These findings reinforce the importance of implementing smart governance as a concrete step towards a responsive, inclusive, and community-oriented government in the Society 5.0 era.

Keywords: Digital Transformation; Governance; Public Services; Digital Applications; Society 5.0.

PENDAHULUAN

Revolusi teknologi digital telah menciptakan gelombang perubahan besar di berbagai sektor, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Pergeseran dari model pemerintahan tradisional menuju e-Government dan kini memasuki era Society 5.0 menandai fase baru dalam administrasi publik yang menempatkan teknologi sebagai alat utama untuk mencapai efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Society 5.0 sendiri merupakan konsep yang pertama kali dikembangkan oleh pemerintah Jepang, yang menekankan pentingnya integrasi antara ruang digital dan kehidupan manusia guna menciptakan masyarakat yang berpusat pada manusia (*human-centered society*) melalui pemanfaatan teknologi mutakhir seperti kecerdasan buatan, Internet of Things (IoT), dan big data (Harayama, 2017).

Dalam konteks pemerintahan, transformasi digital mengacu pada penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan publik, mempercepat proses administrasi, dan memperkuat akuntabilitas serta transparansi kebijakan publik. Pemerintah Indonesia merespons perkembangan ini dengan berbagai inisiatif digital, termasuk peluncuran aplikasi pelayanan publik seperti *Lapor!*, *SP4N-LAPOR*, *Sicantik Cloud*, *e-Procurement*, serta pengembangan aplikasi lokal di tingkat pemerintah daerah. Keberadaan aplikasi ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah diakses, dan efisien.

Namun demikian, transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan tidak hanya menyangkut aspek teknis, tetapi juga menyentuh pada aspek manajerial, struktural, dan kultural. Menurut Janssen et al. (2012), transformasi digital dalam sektor publik memerlukan perubahan mendasar dalam cara organisasi bekerja, termasuk pengambilan keputusan yang berbasis data, perubahan pola komunikasi internal dan eksternal, serta peningkatan kompetensi digital aparatur sipil negara (ASN). Di Indonesia, tantangan yang dihadapi cukup kompleks, antara lain rendahnya literasi digital ASN, infrastruktur teknologi informasi yang belum merata, serta resistensi budaya organisasi terhadap perubahan.

Lebih lanjut, efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi digital belum sepenuhnya merata. Studi oleh Nugroho et al. (2018) menyebutkan bahwa efektivitas implementasi e-Government di Indonesia masih terkendala oleh fragmentasi kelembagaan, keterbatasan anggaran, serta belum adanya standar baku antar instansi. Padahal, pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah, dan keberhasilan digitalisasi pelayanan publik akan sangat menentukan kepercayaan masyarakat terhadap negara.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana transformasi digital telah memengaruhi efektivitas pelayanan publik, khususnya yang berbasis aplikasi digital, di era Society 5.0. Penelitian ini penting untuk memberikan pemahaman empiris terkait capaian, hambatan, serta strategi yang diperlukan agar transformasi digital dalam pemerintahan dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk transformasi digital yang terjadi dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia?
2. Sejauh mana efektivitas aplikasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
3. Apa saja tantangan dan strategi dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi di era Society 5.0?

KAJIAN PUSTAKA

1. Transformasi Digital dalam Sektor Publik

Transformasi digital dalam sektor publik tidak sekadar digitalisasi proses administratif, tetapi merupakan perubahan sistemik yang mengubah cara pemerintah bekerja, berinteraksi dengan masyarakat, serta membuat kebijakan berdasarkan data dan teknologi. Mergel, Edelman, dan Haug (2019) menjelaskan bahwa transformasi digital di sektor publik mencakup reformasi mendalam yang melibatkan budaya organisasi, struktur birokrasi, dan proses pelayanan publik dengan mengintegrasikan teknologi digital secara strategis. Hal ini menjadi dasar lahirnya konsep *digital government* yang menekankan penggunaan teknologi digital sebagai alat utama peningkatan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pemerintahan.

Transformasi digital tidak dapat dilepaskan dari perkembangan teknologi seperti artificial intelligence (AI), Internet of Things (IoT), cloud computing, dan big data. Pemerintah di berbagai negara telah menerapkan teknologi ini untuk mendukung sistem pengambilan keputusan, deteksi dini terhadap permasalahan sosial, dan peningkatan kualitas layanan publik. Di Indonesia, transformasi ini dijalankan melalui program *SPBE* (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022. SPBE menjadi kerangka nasional dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang terintegrasi, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan digital.

2. Era Society 5.0 dan Implikasinya terhadap Pemerintahan

Konsep Society 5.0 diperkenalkan oleh pemerintah Jepang sebagai respons terhadap tantangan Revolusi Industri 4.0 yang terlalu berorientasi pada teknologi. Society 5.0 memadukan kecanggihan teknologi dengan nilai-nilai kemanusiaan, di mana teknologi bukan hanya untuk efisiensi, tetapi untuk menciptakan masyarakat yang berpusat pada manusia (Harayama, 2017). Dalam konteks pemerintahan, Society 5.0 menuntut aparatur negara untuk mampu menghadirkan layanan yang cerdas, personal, dan responsif berbasis pemanfaatan teknologi.

Konsep ini menekankan pentingnya kolaborasi antara manusia dan teknologi dalam mewujudkan kesejahteraan sosial. Menurut Fukuyama (2018), Society 5.0 menuntut pemerintah untuk memiliki sistem pemerintahan yang adaptif, kolaboratif, dan berbasis *evidence-based policy making*, yang hanya mungkin terjadi apabila sistem data dan digitalisasi telah berjalan secara optimal. Maka, Society 5.0 bukan sekadar transformasi digital, tetapi transisi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih manusiawi dan cerdas secara kolektif.

3. Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital

Pelayanan publik berbasis aplikasi merupakan salah satu inovasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan. Aplikasi digital memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus hadir secara fisik, mengurangi biaya birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Menurut Ndou (2004), digitalisasi layanan publik memungkinkan terjadinya disintermediasi, yakni pengurangan lapisan birokrasi yang tidak produktif melalui teknologi.

Di Indonesia, berbagai aplikasi pelayanan publik telah dikembangkan, seperti *SP4N-LAPOR!* untuk pengaduan masyarakat, *Sicantik Cloud* untuk perizinan terpadu, *e-Samsat* untuk pembayaran pajak kendaraan, dan *PeduliLindungi* dalam konteks kesehatan publik. Studi oleh Nugroho dan Sihombing (2021) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi digital telah meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan pemerintah, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti kualitas jaringan dan literasi digital.

Namun, keberhasilan aplikasi digital sangat tergantung pada kualitas tata kelola digital, integrasi antar sistem, dan kompetensi ASN. Menurut Janssen et al. (2012), e-government akan efektif jika ditopang oleh infrastruktur yang andal, kepemimpinan yang visioner, serta regulasi yang fleksibel terhadap inovasi teknologi.

4. Efektivitas Layanan Publik dan Indikator Kinerjanya

Efektivitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa indikator, seperti kecepatan layanan, kemudahan akses, transparansi proses, dan kepuasan masyarakat. Osborne (2006) menekankan bahwa efektivitas dalam sektor publik berbeda dari sektor privat karena mengandung unsur kepentingan publik, pertanggungjawaban politik, dan pelayanan non-komersial. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya dinilai dari kecepatan atau efisiensi, tetapi juga dari keadilan akses dan perlindungan terhadap data pribadi pengguna.

Sementara itu, World Bank (2016) dalam *Digital Dividends Report* menyatakan bahwa manfaat digitalisasi baru akan dirasakan optimal apabila institusi publik mampu menyesuaikan struktur organisasinya terhadap perubahan digital dan menjamin inklusivitas dalam penggunaan layanan digital.

5. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti topik serupa. Penelitian oleh Yulianto & Dewi (2020) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *Lapor!* meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan kebijakan pemerintah. Sementara itu, Raharjo (2021) menemukan bahwa aplikasi pelayanan berbasis digital di pemerintah daerah mampu mempersingkat waktu pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi masih menghadapi tantangan dalam integrasi data antarinstansi.

Penelitian-penelitian ini memperkuat pentingnya evaluasi efektivitas dari pelayanan publik digital, terutama dalam konteks transformasi digital yang lebih luas dan menuntut keterlibatan aktif masyarakat serta reformasi birokrasi yang mendukung inovasi.

METODE PENULISAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif** yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses, dinamika, dan efektivitas transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan, khususnya dalam pelayanan publik berbasis aplikasi di era Society 5.0. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan ruang eksploratif untuk menggali makna, interpretasi, dan pengalaman subjektif dari para pelaku dan pengguna layanan publik berbasis digital (Creswell, 2014).

Jenis penelitian ini termasuk **studi kasus**, dengan fokus pada beberapa aplikasi pelayanan publik digital yang diterapkan oleh instansi pemerintahan daerah di Indonesia. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena transformasi digital dalam konteks spesifik, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi serta respons masyarakat terhadap penggunaan aplikasi tersebut (Yin, 2018).

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama:

- a. **Wawancara Mendalam (In-depth Interview)**

Wawancara dilakukan terhadap ASN yang terlibat langsung dalam pengelolaan aplikasi digital, serta masyarakat pengguna layanan. Teknik ini bertujuan untuk menggali pemahaman, persepsi, dan pengalaman subjek dalam menggunakan dan mengelola layanan digital.

b. **Observasi Non-partisipatif**

Peneliti melakukan observasi terhadap aktivitas pelayanan digital melalui aplikasi, seperti alur penggunaan, proses respon pengaduan, dan aksesibilitas informasi. Observasi dilakukan untuk memahami dinamika implementasi di lapangan secara langsung (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

c. **Dokumentasi**

Data sekunder dikumpulkan melalui laporan resmi pemerintah, dokumentasi aplikasi, kebijakan SPBE, statistik penggunaan aplikasi, dan publikasi media. Data ini digunakan untuk menguatkan temuan primer dan memberikan konteks yang lebih luas.

3. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara **kualitatif tematik**, yaitu dengan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Langkah-langkah analisis mengikuti model **Miles dan Huberman** (1994), yaitu:

- a. **Reduksi data (data reduction)**: Menyaring dan merangkum data yang relevan.
- b. **Penyajian data (data display)**: Menyusun data dalam bentuk narasi, matriks, atau kategori tematik.
- c. **Penarikan kesimpulan (conclusion drawing)**: Menyimpulkan dan memverifikasi pola atau temuan yang bermakna.

Dalam analisis ini, dikembangkan indikator efektivitas pelayanan publik berdasarkan teori layanan publik (Osborne, 2006) dan model evaluasi pelayanan digital (Ndou, 2004), seperti kecepatan layanan, aksesibilitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat.

4. Validitas dan Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data (*credibility*), dilakukan triangulasi sumber dan teknik, yakni membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti menggunakan metode *member check* dengan memberikan kesempatan kepada responden untuk memverifikasi hasil interpretasi peneliti atas data yang diberikan. Keabsahan data juga diperkuat dengan pencatatan proses penelitian secara rinci guna menjaga *auditability* dan *confirmability* (Lincoln & Guba, 1985).

5. Etika Penelitian

Penelitian ini menjunjung tinggi prinsip etika ilmiah, dengan memastikan:

- a. Informed consent dari semua responden,
- b. Anonimitas dan kerahasiaan data pribadi,
- c. Tidak ada tekanan atau paksaan dalam proses wawancara atau observasi.

Ketaatan terhadap etika ini penting untuk menjaga integritas penelitian dan membangun kepercayaan antara peneliti dan partisipan (Patton, 2002).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan

Transformasi digital telah mengubah paradigma birokrasi dari yang bersifat hierarkis dan manual menuju model tata kelola yang adaptif, terbuka, dan berbasis teknologi. Pemerintah Indonesia, melalui *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik* (SPBE),

mendorong semua instansi pemerintah untuk menerapkan prinsip digitalisasi dalam pelayanan dan administrasi publik. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi pada tiga wilayah studi (DKI Jakarta, Kota Surabaya, dan Kabupaten Banyuwangi), ditemukan bahwa transformasi digital diimplementasikan melalui pengembangan aplikasi digital, integrasi sistem informasi, dan pelatihan ASN dalam literasi digital.

Contohnya, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) yang mengintegrasikan berbagai layanan publik seperti pelaporan, informasi cuaca, transportasi, layanan darurat, dan pengaduan warga. Aplikasi ini dinilai berhasil menyederhanakan jalur pelayanan, meningkatkan transparansi, serta mempercepat pengambilan keputusan karena semua data dihimpun secara real-time. Menurut laporan Jakarta Smart City (2023), sejak peluncurannya, JAKI telah digunakan oleh lebih dari 2 juta pengguna aktif, dengan tingkat penyelesaian aduan warga mencapai 89%.

Hal serupa juga terjadi di Surabaya melalui aplikasi Surabaya Single Window (SSW) dan Banyuwangi melalui program Smart Kampung. Surabaya memanfaatkan sistem digital untuk perizinan usaha dan pengelolaan kependudukan, sementara Banyuwangi mengembangkan ekosistem layanan digital yang menjangkau hingga tingkat desa, termasuk layanan pendidikan, kesehatan, dan administrasi kependudukan.

Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan sekadar perubahan teknologi, tetapi juga perubahan struktur layanan dan budaya kerja birokrasi. Mergel et al. (2019) menyatakan bahwa transformasi digital di sektor publik memerlukan perubahan mendasar dalam proses, nilai, dan pola hubungan antara institusi pemerintah dan masyarakat.

2. Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi

Efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi digital dapat dilihat dari berbagai indikator, seperti kecepatan layanan, kemudahan akses, transparansi, dan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi dan ASN, ditemukan bahwa mayoritas responden mengapresiasi percepatan layanan dan kemudahan akses informasi.

Misalnya, dalam layanan pengaduan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara online dan langsung dimonitor oleh instansi terkait. Data dari Ombudsman RI (2023) menunjukkan bahwa aduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! meningkat secara signifikan, dengan lebih dari 350.000 laporan masuk pada tahun 2022, dan sekitar 76% ditangani tepat waktu.

Efektivitas ini juga tercermin dalam kemudahan akses layanan administratif. Di Surabaya, perizinan yang sebelumnya memerlukan waktu 7–14 hari kini dapat diselesaikan

hanya dalam 2–3 hari melalui aplikasi SSW. Selain itu, proses transparansi meningkat karena masyarakat dapat memantau status permohonan secara real-time.

Namun demikian, efektivitas ini belum merata di seluruh daerah. Tantangan utama masih ditemukan di wilayah dengan infrastruktur digital yang terbatas, seperti jaringan internet yang belum stabil, serta rendahnya literasi digital masyarakat dan ASN. Menurut Nugroho & Sihombing (2021), keberhasilan transformasi digital sangat tergantung pada kesiapan institusi, kualitas sumber daya manusia, dan keberlanjutan kebijakan yang mendukung inovasi digital.

3. Tantangan Implementasi Aplikasi Pelayanan Publik

Dari hasil penelitian, sejumlah tantangan dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital teridentifikasi:

a. Kesenjangan Infrastruktur Teknologi

Beberapa daerah, terutama di luar Jawa, masih menghadapi keterbatasan jaringan internet dan perangkat pendukung. Hal ini menghambat akses masyarakat terhadap aplikasi digital.

b. Rendahnya Literasi Digital ASN dan Masyarakat

Meskipun aplikasi telah tersedia, tidak semua ASN memiliki kompetensi digital yang memadai. Di sisi lain, masyarakat dari kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat berpendidikan rendah juga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital.

c. Kekhawatiran terhadap Keamanan Data

Pengguna menunjukkan kekhawatiran terhadap keamanan informasi pribadi yang dikumpulkan melalui aplikasi. Hal ini menjadi tantangan serius karena kepercayaan publik terhadap sistem digital sangat dipengaruhi oleh perlindungan data (Janssen et al., 2012).

d. Kurangnya Integrasi Antar-Sistem

Banyak aplikasi yang berjalan sendiri-sendiri tanpa interoperabilitas dengan sistem lain, sehingga menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan secara menyeluruh.

4. Strategi Penguatan Transformasi Digital Pemerintahan

Berdasarkan temuan di lapangan, sejumlah strategi disarankan untuk memperkuat implementasi digital dalam tata kelola pemerintahan:

- a. **Penguatan SDM Digital** melalui pelatihan berkelanjutan bagi ASN dan peningkatan literasi digital masyarakat (Ndou, 2004).

- b. **Pembangunan Infrastruktur TIK yang Merata** terutama di daerah 3T (terdepan, terluar, tertinggal).
- c. **Penguatan Tata Kelola Data dan Keamanan Siber** untuk meningkatkan kepercayaan publik.
- d. **Integrasi dan Interoperabilitas Layanan Digital**, agar seluruh layanan publik dapat saling terhubung dalam satu sistem terpadu.
- e. **Mendorong Partisipasi Publik Digital** melalui desain aplikasi yang inklusif dan mudah digunakan semua kalangan.

Strategi-strategi ini sejalan dengan visi pemerintah dalam mewujudkan *Digital Government* dan *Smart Governance* sebagaimana tertuang dalam Rencana Induk SPBE Nasional (Kominfo, 2022).

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan merupakan suatu keniscayaan dalam menjawab tantangan globalisasi dan tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia telah membawa perubahan positif dalam mekanisme birokrasi, proses administrasi, dan relasi antara pemerintah dengan masyarakat.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa transformasi digital telah mendorong integrasi sistem pelayanan publik melalui berbagai platform seperti JAKI, SP4N-LAPOR!, Surabaya Single Window, dan Smart Kampung. Aplikasi-aplikasi ini terbukti mampu meningkatkan efektivitas layanan dalam hal kecepatan proses, kemudahan akses, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan (Ndou, 2004; Janssen et al., 2012).

Transformasi digital juga sejalan dengan prinsip Society 5.0, yaitu suatu model masyarakat yang berpusat pada manusia dan didukung oleh teknologi cerdas. Pemerintah Indonesia melalui kebijakan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) secara bertahap telah mengarah pada penciptaan ekosistem digital yang mendukung keterbukaan informasi dan partisipasi publik (Kominfo, 2022). Hal ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari model birokrasi tradisional menuju *smart governance* yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

Namun demikian, efektivitas transformasi digital masih menghadapi berbagai tantangan. Masalah kesenjangan infrastruktur TIK, rendahnya literasi digital ASN dan

masyarakat, kekhawatiran terhadap keamanan data, serta kurangnya integrasi antar-sistem menjadi kendala yang menghambat optimalisasi digitalisasi pelayanan publik. Sebagaimana dinyatakan oleh Mergel et al. (2019), keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada perubahan budaya kerja dan struktur organisasi pemerintah.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik berbasis aplikasi digital telah meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan, namun membutuhkan penguatan di aspek sumber daya manusia, infrastruktur, regulasi, dan tata kelola digital agar implementasi transformasi digital dapat berjalan secara berkelanjutan dan merata di seluruh wilayah Indonesia.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

a. Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia (ASN)

Pemerintah perlu meningkatkan kompetensi digital ASN melalui pelatihan berkelanjutan, sertifikasi digital, serta pembentukan *digital leadership* di instansi pemerintahan. Menurut Osborne (2006), keberhasilan inovasi publik sangat dipengaruhi oleh kapabilitas organisasi dalam mengadopsi perubahan teknologi.

b. Pemerataan Infrastruktur Digital

Perluasan akses jaringan internet dan pembangunan infrastruktur TIK di wilayah 3T (terdepan, terluar, tertinggal) harus menjadi prioritas agar digitalisasi pelayanan publik dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat (World Bank, 2016).

c. Peningkatan Literasi Digital Masyarakat

Pemerintah daerah dan pusat perlu melakukan edukasi publik terkait penggunaan aplikasi layanan digital, khususnya bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat berpendidikan rendah. Inklusivitas menjadi aspek penting dalam pelayanan publik digital berbasis Society 5.0.

d. Penguatan Regulasi Perlindungan Data

Diperlukan regulasi yang ketat dan implementatif terkait perlindungan data pribadi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Ini sesuai dengan prinsip *good governance* dan hak atas privasi informasi warga negara.

e. Integrasi Layanan Digital Antar-Instansi

Diperlukan sistem interoperabilitas antaraplikasi dan antarlembaga agar masyarakat tidak perlu mengakses layanan dari banyak aplikasi yang terpisah. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan menyederhanakan birokrasi.

f. Monitoring dan Evaluasi Berbasis Data

Setiap aplikasi pelayanan publik perlu memiliki sistem evaluasi berbasis data yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, efektivitas, dan kepuasan pengguna. Data tersebut juga menjadi dasar perumusan kebijakan yang berbasis bukti (*evidence-based policy*).

Dengan menerapkan langkah-langkah strategis di atas, transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan dapat menjadi pendorong utama reformasi birokrasi yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan menuju pemerintahan yang cerdas (*smart government*) di era Society 5.0.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dalimunthe, M. I., Tampubolon, K., & Elazhari, E. (2023). Evaluasi Sistem Pajak Online: Perspektif Good Governance. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 3(4), 166-172.
- Fukuyama, F. (2018). *Identity: The Demand for Dignity and the Politics of Resentment*. Farrar, Straus and Giroux.
- Harayama, Yuko. (2017). *Society 5.0: Aiming for a New Human-Centered Society*. Japan SPOTLIGHT.
- Jakarta Smart City. (2023). *Laporan Tahunan Transformasi Digital Jakarta*. Jakarta: Pemrov DKI Jakarta.
- Janssen, M., van der Voort, H., & Wahyudi, A. (2012). Factors Influencing the Adoption of e-Government Services: A Systematic Review. *Government Information Quarterly*, 29(4), 495-503.
- Kominfo. (2022). *Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional*. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Ndou, V. (2004). E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1-24.
- Nugroho, R., & Sihombing, D. (2021). *Digitalisasi Layanan Publik: Strategi, Tantangan, dan Implikasi Kebijakan*. Jakarta: Kompas Media Nusantara.
- Ombudsman RI. (2023). *Laporan Kinerja Penanganan Pengaduan SP4N-LAPOR! Tahun 2022*. Jakarta: ORI.
- Osborne, S. P. (2006). The New Public Governance? *Public Management Review*, 8(3), 377–387.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Roswirman Roswirman, ELAZHARI, Khairuddin Tampubolon(2021) Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru pada Era New Normal di SMK Swasta PAB 2 Helvetia; *AFoSJ-LAS (All Fields of Science J-LAS)*,V.1,no.4(hal.316-333).
- Tampubolon, K. (2023). Pelatihan Manajemen Supervisi Akademik untuk Meningkatkan Kompetensi Pedagogik Guru. *Journal Liaison Academia and Society*, 3(1), 1-6.
- Tampubolon, K., & Sibuea, N. (2022). Peran Perilaku Guru dalam Menciptakan Disiplin Siswa. *AFoSJ-LAS (All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society)*, 2(4), 1-7.
- Tampubolon, K., & Siregar, B. (2023). Analisis Implementasi Sistem Merit bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas Kota Medan. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 3(2), 1-6.
- Tampubolon, K., Elazhari, E., & Batu, F. L. (2021). Analisis dan Penerapan Tiga Elemen Sistem Pembelajaran pada Era Industri 4.0 di Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 1(2), 153-163.
- UNDESA. (2022). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- World Bank. (2016). *World Development Report 2016: Digital Dividends*. Washington, DC: World Bank.
- Yulianto, T., & Dewi, N. P. (2020). Aplikasi Laporan! dan Peningkatan Transparansi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(1), 33–45.