

KAJIAN LITERATUR: FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH DALAM TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN PUBLIK DI INDONESIA***LITERATURE REVIEW: FACTORS INFLUENCING DIGITAL TRANSFORMATION OF PUBLIC SERVICES IN INDONESIA*****Irfan. B¹**

Universitas Indonesia

Timur Makassar,

Indonesia¹

email:

irfanbasyo20@gmail.com**Anirwan²**

Universitas Pancasakti

Makassar, Indonesia²

email:

anirwan.science@gmail.com

IJI Publication

p-ISSN: 2774-1907

e-ISSN: 2774-1915

Vol. 5, No. 3, pp. 177-185

Juli 2025

Unit Publikasi Ilmiah
Intelektual Madani
Indonesia

Abstrak: Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan digitalisasi layanan publik di Indonesia, dengan fokus pada peningkatan efisiensi, transparansi, dan partisipasi warga. Menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan data sekunder dari berbagai sumber kajian literatur, artikel, jurnal, dan sumber-sumber relevan lainnya. Penelitian ini menguji keabsahan data melalui triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital bergantung pada beberapa faktor kunci. Pertama, kemampuan pemerintah dalam mengatasi resistensi internal dan mendorong adopsi teknologi di seluruh lapisan birokrasi. Kedua, pentingnya kolaborasi dan partisipasi aktif masyarakat (*co-production*) dalam mendesain dan mengimplementasikan layanan digital. Ketiga, perancangan platform digital yang *user-friendly* dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang latar belakang teknologi atau geografis. Keempat, pengelolaan sumber daya teknologi yang efektif dan efisien, termasuk infrastruktur dan keamanan data. Kelima, pengembangan program pelatihan komprehensif bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi digital. Keenam, pentingnya membangun transparansi dan kepercayaan publik untuk memastikan legitimasi dan partisipasi aktif dalam pemanfaatan layanan digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pendekatan inklusif dan komprehensif yang memperhatikan aspek teknologi, sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat merupakan kunci keberhasilan digitalisasi layanan publik yang berkelanjutan dan berkeadilan di Indonesia.

Kata Kunci: Digitalisasi; Layanan Publik; Keterlibatan Warga; Transparansi.

Abstract: This study analyzes the factors influencing the success of public service digitalization in Indonesia, focusing on enhancing efficiency, transparency, and citizen participation. Employing a qualitative descriptive method with secondary data from various sources-literature reviews, articles, journals, and relevant resources. The study validates data through triangulation. The findings demonstrate that successful digital transformation hinges on several key factors. Firstly, the government's ability to overcome internal resistance and promote technology adoption across all bureaucratic levels is crucial. Secondly, collaboration and active citizen participation (*co-production*) in designing and implementing digital services are essential. Thirdly, user-friendly digital platforms accessible to all segments of society, regardless of technological background or geographic location, are paramount. Fourthly, effective and efficient management of technological resources, including infrastructure and data security, is vital. Fifthly, comprehensive training programs for civil servants (ASN) are necessary to enhance their digital capacity and competence. Sixthly, building public transparency and trust is crucial to ensure legitimacy and active participation in utilizing digital services. This study concludes that an inclusive and comprehensive approach addressing technology, human resources, and citizen participation is key to achieving sustainable and equitable public service digitalization in Indonesia.

Keyword: Digitalization; Public Services; Citizen Engagement; Transparency.

PENDAHULUAN

Transformasi digital layanan publik di Indonesia menjadi fokus utama pemerintah dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keterlibatan warga. Penerapan layanan publik digital bertujuan untuk memanfaatkan teknologi guna meningkatkan tata kelola. Transformasi ini melibatkan kolaborasi berbagai pemangku kepentingan, termasuk lembaga pemerintah,

perusahaan swasta, dan warga. Strategi seperti platform *e-Government* dan pusat layanan terpadu telah mendapatkan popularitas, menunjukkan potensi untuk meningkatkan layanan dan kepuasan warga (Xu & Tang, 2020; Fan dkk., 2022).

Aspek penting dari layanan publik digital Indonesia adalah dimasukkannya partisipasi warga dalam perancangan dan penyampaian layanan. Konsep koproduksi, di mana warga

aktif terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan publik, sedang dieksplorasi untuk meningkatkan relevansi dan efisiensi layanan. Kerangka kerja partisipatif ini dapat secara efektif memastikan layanan memenuhi beragam kebutuhan berbagai komunitas, mendorong keadilan sosial (Pati & Kakani, 2022; Gazley dkk., 2020; Callens & Verhoest, 2023). Upaya koproduksi ini sangat penting, terutama di tengah tantangan yang ditimbulkan oleh proses birokrasi, karena menjembatani kesenjangan antara niat pemerintah dan pengalaman nyata warga (Zou, 2023).

Peran pemerintah dalam mendorong pelayanan publik sangat penting dan memiliki beberapa elemen kunci yang saling terkait, termasuk desain layanan, pengelolaan partisipasi publik, pengembangan kapasitas, dan transparansi. Pemerintah perlu mendesain layanan publik yang responsif, yang melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik. Pertama, pemerintah harus fokus pada desain layanan yang mendukung kepuasan publik. Chan et al. menunjukkan bahwa desain layanan *e-government* harus terus beradaptasi dengan teknologi baru dan menciptakan kemitraan publik-swasta yang lebih erat untuk memanfaatkan keahlian eksternal dalam pengiriman layanan publik (Chan et al., 2020).

Ini sejalan dengan penelitian dari Buntaine et al., yang menekankan pentingnya teknologi informasi dan komunikasi dalam menciptakan ruang kolaborasi antara pemerintah dan warga untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Buntaine et al., 2020). Selanjutnya, partisipasi publik merupakan faktor penting dalam pelayanan publik. Schiff menemukan bahwa masukan kolektif dari masyarakat dapat membantu pemerintah dalam perbaikan penyediaan layanan (Schiff, 2023). Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah untuk menciptakan saluran partisipasi yang tidak hanya menampung

masukan masyarakat, tetapi juga mendorong kolaborasi aktif dalam proses pembuatan kebijakan (Rivera & Knox, 2022). Dengan membentuk lingkungan di mana masyarakat merasa dapat mengakses dan berkontribusi pada pengambilan keputusan, pemerintah dapat meningkatkan legitimasi dan kepercayaan publik (Schmidhuber et al., 2020). Pengembangan kapasitas juga memainkan peran penting dalam efektivitas pelayanan publik. Xu dan Tang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi yang memungkinkan co-production dalam penyampaian layanan publik dapat memperbaiki keadilan dalam distribusi layanan (Xu & Tang, 2020).

Hal ini mencerminkan perlunya pemerintah dalam membangun kemampuan untuk melayani dengan lebih baik, termasuk melalui pelatihan bagi pegawai publik untuk meningkatkan motivasi dan kinerja mereka. Pendekatan kepemimpinan transformasional dan inovasi di dalam organisasi publik sangat penting untuk menciptakan budaya yang mendukung perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik (Awasthi & Walumbwa, 2022). Terakhir, transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Memastikan bahwa informasi mengenai kinerja layanan publik tersedia dan dapat diakses publik adalah hal yang krusial. Penelitian oleh Mamedieva dan Moynihan menunjukkan bahwa inovasi digital dapat memperkuat akuntabilitas dan efisiensi publik, terutama dalam situasi krisis (Mamedieva & Moynihan, 2023).

Selaras dengan itu, Jia-Sheng et al. menunjukkan bahwa perhatian terhadap kinerja pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan (Jia-sheng et al., 2021). Secara keseluruhan, pemerintah memiliki peran sentral dalam mendorong pelayanan publik melalui desain layanan yang responsif,

partisipasi publik yang aktif, pengembangan kapasitas pegawai, serta transparansi dalam pengelolaan informasi. Inisiatif ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tetapi juga untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi terhadap pemerintah sebagai pengelola pelayanan publik.

Pandemi telah semakin mempercepat upaya digitalisasi di Indonesia, memaksa pemerintah untuk beradaptasi dan berinovasi dalam menanggapi kebutuhan publik yang muncul. Platform digital telah digunakan untuk memfasilitasi komunikasi, meningkatkan akses layanan, dan memastikan kelancaran tata kelola selama krisis. Perkembangan ini mencerminkan pergeseran strategis menuju sistem layanan publik yang lebih tangguh dan responsif terhadap keadaan rutin maupun luar biasa (Ho dkk., 2023; Mergel, 2023). Penerapan layanan publik digital yang sukses selama periode tertentu, seperti selama pandemi, menyoroti pentingnya adopsi teknologi bagi pemerintah dalam meningkatkan kemampuan beradaptasi dan ketahanan. Dengan beralih ke solusi digital, pemerintah dapat merespons dengan cepat terhadap kebutuhan mendesak masyarakat, seperti akses informasi, pelayanan kesehatan, dan bantuan sosial, yang sangat diperlukan dalam situasi krisis. Teknologi memungkinkan pemerintah untuk mempercepat proses penyampaian layanan, menjadikan interaksi dengan warga lebih efisien, dan memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara berbagai pemangku kepentingan.

Keberhasilan dalam penerapan layanan publik digital juga menunjukkan bahwa pemerintah yang mampu mengadopsi teknologi dapat meningkatkan ketahanan mereka terhadap perubahan yang cepat dan tidak terduga. Dalam konteks ini, adopsi teknologi tidak hanya berfungsi untuk memberikan layanan yang lebih baik, tetapi juga untuk menciptakan sistem yang lebih

tangguh dan responsif. Ketika teknologi diintegrasikan ke dalam layanan publik, pemerintah dapat mengelola sumber daya dengan lebih efektif, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat (Conteh & Harding, 2021).

Dengan demikian, penerapan layanan publik digital yang berhasil berfungsi sebagai bukti bahwa teknologi tidak hanya merupakan alat, tetapi juga merupakan fondasi penting dalam membangun sistem pemerintahan yang lebih adaptif dan mampu menghadapi tantangan di masa depan. Hal ini menekankan perlunya investasi yang berkelanjutan dalam infrastruktur digital dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia untuk memastikan bahwa pemerintah dapat terus beradaptasi dan melayani masyarakat dengan lebih baik di era digital (Conteh & Harding, 2021).

Namun, transisi ke layanan publik digital juga menghadirkan tantangan signifikan, termasuk masalah literasi digital, kesenjangan akses, dan kebutuhan untuk menyelaraskan praktik birokrasi tradisional dengan kemajuan teknologi kontemporer. Ketergantungan pada solusi digital mengharuskan keseimbangan yang hati-hati untuk memastikan semua warga mendapat manfaat dari inovasi ini tanpa memperburuk kesenjangan yang ada. Menerima disparitas sosial ekonomi yang ada di Indonesia sangat penting untuk membentuk lanskap layanan publik digital yang inklusif (Osborne dkk., 2022; Nielsen dkk., 2023). Kegagalan untuk mengatasi disparitas ini dapat menyebabkan peningkatan kesenjangan digital, yang berdampak buruk pada populasi rentan (Shen dkk., 2022).

Sebagai kajian berkembang, kemajuan layanan publik digital di Indonesia menandai perjalanan yang menjanjikan menuju pencapaian efisiensi, transparansi, dan inklusivitas yang lebih besar dalam tata kelola. Dengan memanfaatkan teknologi dan mendorong kolaborasi di antara berbagai

pemangku kepentingan, negara ini berpotensi untuk membentuk kembali penyampaian layanan publik untuk memenuhi tuntutan warga yang terus berkembang. Meskipun demikian, menavigasi kompleksitas transisi ini akan membutuhkan kewaspadaan dan perencanaan strategis untuk memastikan bahwa inovasi digital menyatukan masyarakat, pada akhirnya meningkatkan kualitas hidup bagi semua (Conteh & Harding, 2021; Nielsen dkk., 2023).

Olehnya, penulis memfokuskan kajian pada penelitian literature ini dengan pendekatan tentang faktor- faktor apa yang berpengaruh terhadap layanan publik digital di Indonesia?

METODE ANALISIS

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan data sekunder. Data diperoleh dari kajian literatur, artikel, jurnal, regulasi, dan situs internet yang relevan. Peneliti mengkaji seluruh referensi terkait tema penelitian dalam literature review. Pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi, yang bertujuan meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan fakta dari berbagai literatur, serta memanfaatkan sumber di luar data sebagai alat pengecek dan pembandingan (Pangestu & Hilman, 2020).

Penulis melakukan analisis menyeluruh terhadap semua referensi yang telah dikumpulkan sebagai bagian dari proses penelitian, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai tema yang diteliti. Dalam tahap ini, penulis tidak hanya sekadar mengumpulkan informasi, tetapi juga mengkaji dan mengevaluasi relevansi serta kontribusi setiap sumber terhadap topik yang dibahas. Setelah itu, penulis melanjutkan dengan analisis mendalam yang mencakup pengidentifikasian pola, hubungan, dan perbedaan dalam data yang ditemukan, sehingga dapat menghasilkan *insight* yang lebih tajam dan menyeluruh. Proses ini memungkinkan

penulis untuk mengembangkan argumen yang kuat dan menyusun narasi yang koheren, yang pada gilirannya memberikan dasar yang kuat untuk kesimpulan penelitian.

PEMBAHASAN

Digitalisasi layanan publik merupakan fokus utama bagi pemerintah di seluruh dunia, dengan beberapa faktor yang berkontribusi pada keberhasilan atau hambatan dalam proses transformasi ini. Di Indonesia, struktur sektor publik secara signifikan memengaruhi bagaimana inisiatif digital direncanakan, diimplementasikan, dan diterima oleh warga. Hirarki birokrasi seringkali memperlambat laju perubahan, menciptakan resistensi di antara para pegawai negeri yang mungkin takut kehilangan peran mereka karena teknologi atau merasa tidak terlatih dengan baik untuk menggunakan sistem baru (Fleischer & Wanckel, 2023). Selain itu, perpaduan antara motivasi layanan publik dan kepuasan kerja tampaknya memengaruhi bagaimana karyawan menerima digitalisasi; otonomi dan dukungan yang ditingkatkan dapat mendorong pandangan yang lebih positif terhadap perubahan ini (Fleischer & Wanckel, 2023).

Salah satu faktor penting dalam digitalisasi adalah keterlibatan warga dalam ko-produksi layanan. Melibatkan pengguna secara substansial berdampak pada kepuasan mereka dan efektivitas layanan yang diberikan. Ketika warga berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan desain layanan, hal itu mendorong rasa kepemilikan dan memastikan bahwa penawaran tersebut relevan dengan kebutuhan mereka (Lee dkk., 2020; Xu & Tang, 2020). Namun, kesenjangan dalam literasi digital dan akses terhadap teknologi dapat memperburuk ketidaksetaraan dalam penyampaian layanan. Mereka yang memiliki akses teknologi dan keterampilan yang lebih baik cenderung lebih diuntungkan dari layanan digital, menyoroti perlunya strategi inklusif yang mengakomodasi semua

segmen demografis (Cepiku & Mastrodascio, 2021; McMullin, 2023). Interaksi dinamis ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai kesetaraan dalam hasil layanan publik.

Partisipasi masyarakat menjadi faktor krusial dalam konteks pandemi, berperan penting dalam meningkatkan kecepatan dan efektivitas respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan publik. Kolaborasi yang intensif antara pemerintah dan masyarakat menciptakan layanan publik yang responsif dan adaptif, yang dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang adil dan sopan dari pegawai publik (Cohen & Headley, 2023). Masyarakat dapat berperan sebagai "mata dan telinga" pemerintah, memberikan informasi terkini, kebutuhan mendesak, dan kendala yang dihadapi. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran dan efektif dalam mengatasi pandemi. Partisipasi ini juga menunjukkan bahwa pemerintah menghargai suara rakyat dan melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Cohen & Headley, 2023).

Kolaborasi yang terjalin menciptakan layanan publik yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan yang terus berubah selama pandemi, dengan masyarakat memberikan masukan dan ide-ide kreatif untuk meningkatkan layanan publik, sementara pemerintah memanfaatkan keahlian dan sumber daya masyarakat untuk memperkuat program-program yang ada. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang adil dan sopan dari pegawai publik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Perilaku pegawai publik yang ramah, empati, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Prinsip keadilan prosedural meningkatkan kepercayaan dan

partisipasi masyarakat (Cohen & Headley, 2023).

Sementara akses informasi dan layanan publik yang merata mengatasi hambatan partisipasi kelompok terpinggirkan (Linos et al., 2021). Pendekatan inklusif dan sistematis dengan memanfaatkan teknologi dan komunikasi diperlukan untuk memperkuat kolaborasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah, termasuk pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan dan akses informasi.

Lebih lanjut, desain dan fungsionalitas platform digital secara signifikan membentuk pengalaman pengguna dan penyampaian layanan secara keseluruhan. Desain layanan yang efektif harus mempertimbangkan bagaimana berbagai elemen selaras untuk meningkatkan kepuasan pengguna (Chan dkk., 2020; Lavee, 2020). Sebuah studi menunjukkan bahwa platform multi-layanan dapat sangat meningkatkan pengalaman pengguna ketika platform tersebut intuitif dan mudah dinavigasi, mencerminkan kebutuhan akan desain antarmuka pengguna yang bijaksana (Chan dkk., 2020). Sebaliknya, sistem yang dirancang dengan buruk berkontribusi pada frustrasi dan ketidakpuasan, sehingga menjadi keharusan bagi pemerintah untuk memprioritaskan prinsip desain berpusat pada pengguna dalam upaya transformasi digital mereka.

Pengaruh kemampuan teknologi di dalam lembaga publik sangat signifikan dalam konteks transformasi digital layanan publik. Lembaga yang memiliki infrastruktur teknologi informasi (TI) yang lebih kuat dan personel yang terampil menunjukkan kesiapan yang lebih baik untuk mengimplementasikan solusi digital yang efektif. Menurut Osborne dkk. (2022) dan Young (2020), keberadaan infrastruktur TI yang memadai, seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan yang handal, memungkinkan lembaga publik untuk menjalankan sistem digital dengan lebih efisien.

Selain itu, personel yang terampil merupakan aset penting dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Keterampilan dalam penggunaan teknologi digital, pemahaman tentang sistem informasi, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi menjadi kunci dalam mengoptimalkan layanan publik. Dengan adanya dukungan dari sumber daya manusia yang kompeten, lembaga publik dapat lebih mudah mengimplementasikan inovasi digital, menyelesaikan masalah teknis yang mungkin muncul, dan meningkatkan kualitas serta efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kombinasi antara infrastruktur TI yang kuat dan personel yang terampil menciptakan sinergi yang memungkinkan lembaga publik untuk beroperasi secara optimal dalam era digital. Hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas penyampaian layanan, tetapi juga membantu lembaga publik untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, pengembangan kapasitas teknologi di lembaga publik menjadi faktor krusial dalam mencapai tujuan transformasi digital yang sukses (Osborne dkk: 2022, Young :2020).

Namun, sumber daya yang tidak memadai dan kurangnya pengawasan strategis dapat menyebabkan kegagalan dalam adopsi dan implementasi, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kualitas layanan. Di Indonesia, kendala keuangan dapat membatasi sejauh mana alat digital dapat diintegrasikan, sehingga perlu dipertimbangkan dengan cermat bagaimana mengalokasikan anggaran dan sumber daya secara efektif untuk peningkatan teknologi (Tao dkk., 2022). Manajemen sumber daya yang tepat, bersama dengan program pelatihan komprehensif untuk karyawan, dapat secara substansial meningkatkan proses digitalisasi.

Faktor lingkungan, seperti kemauan politik dan kepercayaan publik terhadap

lembaga pemerintah, memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan kecepatan dan keberhasilan proses digitalisasi layanan publik. Kemauan politik yang kuat dari pemimpin pemerintah untuk berinvestasi dalam infrastruktur digital dan mendukung inisiatif teknologi dapat mempercepat adopsi layanan digital. Ketika pemerintah menunjukkan komitmen yang jelas terhadap transformasi digital, hal ini dapat menciptakan suasana yang kondusif untuk implementasi teknologi baru. Di sisi lain, jika terdapat ketidakpastian atau kurangnya dukungan dari pemerintah, maka proses digitalisasi dapat terhambat, menyulitkan penerapan solusi yang lebih efisien (Davidovitz & Cohen, 2020; Conteh & Harding, 2021).

Kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah juga menjadi faktor penentu dalam keberhasilan digitalisasi. Dalam konteks di mana warga memiliki pandangan positif terhadap pemerintah mereka, terdapat kecenderungan untuk menunjukkan partisipasi yang lebih tinggi dalam layanan digital yang ditawarkan (Davidovitz & Cohen, 2020; Conteh & Harding, 2021).

Davidovitz & Cohen (2020) dan Conteh & Harding (2021) mengungkapkan bahwa masyarakat yang mempercayai pemerintah cenderung lebih terbuka untuk menggunakan layanan digital, merasa yakin bahwa layanan tersebut akan memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan publik dapat mengakibatkan resistensi terhadap adopsi layanan digital, di mana masyarakat mungkin merasa skeptis atau ragu-ragu untuk terlibat. Oleh karena itu, membangun dan mempertahankan kepercayaan publik merupakan langkah penting untuk mendorong partisipasi dalam layanan digital dan memastikan keberhasilan transformasi digital dalam sektor publik (Davidovitz & Cohen, 2020; Conteh & Harding, 2021). Sebaliknya, jika kepercayaan publik rendah, warga mungkin lebih ragu untuk terlibat dengan layanan digital, karena

takut akan kurangnya akuntabilitas atau kualitas. Meningkatkan transparansi dan terus melibatkan warga dalam narasi transformasi digital dapat membangun kepercayaan ini, seperti yang terlihat dalam berbagai inisiatif tata kelola partisipatif (Shen dkk., 2022; Alonso & Andrews, 2020). Oleh karena itu, membangun lingkungan kepercayaan dan keterbukaan merupakan faktor penting untuk keberhasilan digitalisasi layanan publik di Indonesia.

Sebagai kesimpulan, banyak faktor saling terkait yang memengaruhi digitalisasi layanan publik di Indonesia. Menerima konteks organisasi, mendorong keterlibatan pengguna, memastikan desain yang efektif, mengelola kemampuan teknologi, dan meningkatkan kepercayaan publik merupakan strategi penting untuk transformasi digital yang sukses dalam layanan publik. Dengan memanfaatkan wawasan ini, para pemangku kepentingan dapat mengembangkan intervensi yang lebih terarah yang mengatasi tantangan unik yang ditimbulkan oleh distribusi dan pemanfaatan layanan publik di era digital.

Tantangan Digitalisasi Layanan Publik di Indonesia: Struktur Birokrasi Hierarkis: Sistem birokrasi yang hierarkis dapat menghambat proses digitalisasi, karena kurangnya fleksibilitas dan adaptasi terhadap perubahan. Kesenjangan Literasi Digital: Rendahnya literasi digital di masyarakat dapat menghambat akses dan pemanfaatan layanan digital. Rendahnya Kepercayaan Publik: Kurangnya kepercayaan publik terhadap pemerintah dan layanan digital dapat menghambat adopsi dan partisipasi masyarakat.

Faktor Kunci Keberhasilan Digitalisasi Layanan Publik: Mengatasi Resistensi Internal: Pemerintah perlu mengatasi resistensi internal dalam birokrasi untuk mendorong adopsi teknologi dan perubahan. Melibatkan Masyarakat (*Co-production*): Penting untuk melibatkan masyarakat secara aktif dalam mendesain dan

mengimplementasikan layanan digital untuk meningkatkan relevansi dan efektivitas. Platform Digital yang User-friendly: Platform digital harus dirancang dengan mudah diakses dan dipahami oleh semua lapisan masyarakat, tanpa memandang latar belakang teknologi. Pengelolaan Sumber Daya Teknologi yang Efektif: Pemerintah perlu mengelola sumber daya teknologi secara efektif, termasuk infrastruktur dan keamanan data. Membangun Transparansi: Meningkatkan transparansi dalam proses dan data layanan digital dapat membangun kepercayaan publik. Pendekatan Inklusif dan Pelatihan: Akses Merata: Penting untuk memastikan akses merata bagi semua kelompok masyarakat terhadap layanan digital. Pelatihan Komprehensif: Pelatihan yang komprehensif bagi pegawai negeri diperlukan untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi digital mereka.

KESIMPULAN

Digitalisasi layanan publik di Indonesia merupakan upaya penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi warga, namun menghadapi berbagai tantangan seperti struktur birokrasi yang hierarkis, kesenjangan literasi digital, dan rendahnya kepercayaan publik. Keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kemampuan pemerintah untuk mengatasi resistensi internal, aktif melibatkan masyarakat dalam *co-production* layanan, menciptakan platform digital yang ramah pengguna, serta mengelola sumber daya teknologi dengan efektif. Selain itu, pendekatan inklusif yang menjamin akses merata bagi semua kelompok masyarakat, beserta program pelatihan yang komprehensif bagi pegawai negeri, menjadi kunci dalam mencapai digitalisasi layanan publik yang adil dan berkelanjutan. Membangun transparansi dan kepercayaan publik juga merupakan faktor penting untuk memastikan partisipasi

aktif dan legitimasi pemerintah dalam penyampaian layanan.

REFERENSI

- Aulia, R. and Harto, B. (2024). Membangun Keterlibatan Konsumen Melalui Strategi Konten Marketing dalam Live Streaming: Analisis Kualitatif Terhadap Brand yang Berhasil di Shopee. *Innovative Journal of Social Science Research*, 4(2), 5721-5736. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.9848>
- Awasthi, P., & Walumbwa, F. (2022). Antecedents and Consequences of Servant Leadership in Local Governance: Evidence From Three Case Studies. *Public Administration Review*, 82(6), 1077-1094. <https://doi.org/10.1111/puar.13552>
- Buntaine, M., Hunnicutt, P., & Komakech, P. (2020). The Challenges of Using Citizen Reporting to Improve Public Services: A Field Experiment on Solid Waste Services in Uganda. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(1), 108-127. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa026>
- Chan, F., Thong, J., Brown, S., & Venkatesh, V. (2020). Service Design and Citizen Satisfaction With E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Cohen, G. dan Headley, A. (2023). Training and 'Doing' Procedural Justice in the Frontline of Public Service: Evidence From Police. *Review of Public Personnel Administration*, 44(2), 215-239. <https://doi.org/10.1177/0734371x221149137>
- Firmansyah, F. (2021). Motivasi Belajar dan Respon Siswa Terhadap Online Learning Sebagai Strategi Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19. *Edukatif Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(2), 589-597. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i2.355>
- Izzah, N., Setianti, Y., & Tiara, O. (2023). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mewujudkan Sekolah Ramah Anak di Sekolah Inklusi. *Murhum Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 4(2), 272-284. <https://doi.org/10.37985/murhum.v4i2.236>
- Jia-sheng, Z., Li, H., & Yang, K. (2021). A Meta-Analysis of the Government Performance-Trust Link: Taking Cultural and Methodological Factors Into Account. *Public Administration Review*, 82(1), 39-58. <https://doi.org/10.1111/puar.13439>
- Larang, D., Suharwanto, S., Nugroho, N., Irawan, A., & Algary, T. (2024). Perencanaan Reklamasi Pertambangan Nikel di PT. Sulawesi Tambang Utama. *Prosiding Seminar Nasional Teknik Lingkungan Kebumihan Satu Bumi*, 5(1). <https://doi.org/10.31315/psb.v5i1.11657>
- Linios, K., Carlson, M., Jakli, L., Dalma, N., Cohen, I., Veloudaki, A., ... & Spyrellis, S. (2021). How do Disadvantaged Groups Seek Information About Public Services? A Randomized Controlled Trial of Communication Technologies. *Public Administration Review*, 82(4), 708-720. <https://doi.org/10.1111/puar.13437>
- Mamedieva, G., & Moynihan, D. (2023). Digital Resilience In Wartime: The Case of Ukraine. *Public Administration Review*, 83(6), 1512-1516. <https://doi.org/10.1111/puar.13742>
- Ni'mah, D., Chamalah, E., & Azizah, A. (2021). Fleksibilitas dan Aksesibilitas Digitalisasi Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Semantika*, 3(01), 84-90. <https://doi.org/10.46772/semantika.v3i01.570>

- Pangestu, A. P., & Hilman, Y. A. (2020). Kajian Budaya dan Potensi Kearifan Lokal di Gunung Limo Sebagai Ikon Wisata Budaya Pacitan. *Jurnal Pemerintah dan Politik*, 5(3).
- Rantauwati, H. (2020). Kolaborasi Orang Tua dan Guru Melalui Kubungortu dalam Pembentukan Karakter Siswa SD. *Jurnal Ilmiah Wuny*, 2(1).
<https://doi.org/10.21831/jwuny.v2i1.30951>
- Rivera, J., & Knox, C. (2022). Bureaucratic Discretion, Social Equity, and the Administrative Legitimacy Dilemma: Complications of New Public Service. *Public Administration Review*, 83(1), 65-77.
<https://doi.org/10.1111/puar.13550>
- Romadhon, K., Yuliawati, F., Fatonah, S., Nurjanna, U., Jannati, P., & Iskandar, R. (2023). *Model Project Based Learning* dan Dampaknya Terhadap Kemampuan Berpikir Kritis Mahasiswa Sebagai Calon Guru Madrasah Ibtidaiyah. *Jurnal Imiah Pendidikan dan Pembelajaran*, 7(3), 483-492.
<https://doi.org/10.23887/jipp.v7i3.62361>
- Schiff, K. (2023). Does Collective Citizen Input Impact Government Service Provision? Evidence From SeeClickFix Requests. *Public Administration Review*, 85(1), 32-45.
<https://doi.org/10.1111/puar.13747>
- Schmidhuber, L., Ingrams, A., & Hilgers, D. (2020). Government Openness and Public Trust: The Mediating Role of Democratic Capacity. *Public Administration Review*, 81(1), 91-109.
<https://doi.org/10.1111/puar.13298>
- Wahyuni, S., Malihah, E., Nurbayani, S., & Wilodati, W. (2022). Peran Ganda Ibu Rumah Tangga dalam Gerakan Anti Radikalisme. *BJSS*, 1(02), 104-121.
<https://doi.org/10.21776/ub.bjss.2022.001.02.6>
- Xu, C., & Tang, T. (2020). Closing the Gap or Widening The Divide: The Impacts of Technology-Enabled Coproduction on Equity in Public Service Delivery. *Public Administration Review*, 80(6), 962-975.
<https://doi.org/10.1111/puar.13222>
- Yanti, N., Suamba, I., & Arisena, G. (2021). Sistem Layanan *Door to Door* Produk Tabungan Saat Pandemi Covid-19 pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Pakraman Ubud. *Sultanist Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 9(1), 39-48.
<https://doi.org/10.37403/sultanist.v9i1.233>