

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL

Febri Yulia¹, Nada Adilla², Sella Gustina³, Desriadi⁴

febriyulia15@gmail.com, sellagstna@gmail.com, nadaadillaanada@gmail.com,

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, khususnya pada manajemen pelayanan publik. Era digital menuntut birokrasi untuk bertransformasi menuju sistem yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dan peluang yang dihadapi dalam penerapan manajemen pelayanan publik berbasis digital. Metode yang digunakan adalah studi literatur dari berbagai sumber akademik dan kebijakan pemerintah terkait e-government dan digitalisasi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama meliputi keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital aparatur dan masyarakat, serta resistensi terhadap perubahan. Namun, digitalisasi juga membuka peluang besar dalam meningkatkan efisiensi administrasi, memperluas akses layanan, memperkuat akuntabilitas, serta mendorong partisipasi publik melalui inovasi layanan daring. Dengan strategi manajemen yang adaptif dan kolaboratif, era digital dapat menjadi momentum penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang unggul, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan Publik, Pelayanan Publik Era Digital

Abstract

The development of information and communication technology has brought significant changes to governance, particularly in public service management. The digital era demands that bureaucracies transform toward a system that is more efficient, transparent, and responsive to public needs. This study aims to analyze the challenges and opportunities faced in implementing digital-based public service management. The method used is a literature review of various academic sources and government policies related to e-government and the digitalization of public services. The results indicate that the main challenges include limited digital infrastructure, low digital literacy among officials and the public, and resistance to change. However, digitalization also opens up significant opportunities to improve administrative efficiency, expand access to services, strengthen accountability, and encourage public participation through innovative online services. With adaptive and collaborative management strategies, the digital era can be a critical momentum for realizing superior, inclusive, and community-oriented public services.

Keywords: Management, Public Services, Public Services in the Digital Era

I. Pendahuluan

Manajemen adalah proses kerjasama antara individu atau sekelompok orang dan kemampuan seorang pemimpin untuk menggerakkan dan memotivasi karyawan, agar menerapkan pengetahuan secara kreatif melalui pengalaman, perasaan, dan keahlian pribadi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Fungsi manajemen meliputi perencanaan untuk menentukan tujuan dan Langkah-langkah pengorganisasian serta mengalokasikan sumberdaya, pengarahan agar karyawan dapat termotivasi, dan pengawasan untuk memastikan pekerjaan sesuai dengan rencana.

Unsur manajemen terdiri dari manusia (man), uang (money), material (machine), metode (method), dan pasar (market) yang dikelola untuk penggunaan sumber daya yang optimal dan efektivitas pencapaian target. Tujuannya adalah meningkatkan produktivitas organisasi, mendukung penyesuaian lingkungan dan menghasilkan Keputusan berdasarkan data.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seluruh unsur organisasi mulai dari pimpinan sampai bawahan, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang melekat pada seseorang baik secara individu maupun kelompok. Pelayanan publik tidak hanya sebatas proses administrasi saja, tetapi juga meliputi interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dengan seluruh warga negara.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan keadilan pelayanan, meningkatkan kualitas layanan, melindungi hak serta kepentingan publik dengan standar pelayanan yang wajib ditaati agar pelayanan yang diberikan lebih cepat, mudah dan berkualitas. Layanan publik menjadi sesuatu yang penting dalam hubungan pemerintah dengan masyarakat, sebagaimana hak dan kewajiban warga negara dipenuhi melalui layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan publik era digital adalah perubahan dari pelayanan secara manual atau secara langsung menjadi pelayan berbasis teknologi untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Pelayanan ini merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan pelayanan dalam bentuk barang, jasa, administratif melalui platform online.

Penerapan layanan digital yang merata bagi seluruh masyarakat melalui teknologi informasi dan komunikasi bertujuan menyediakan akses yang setara, agar masyarakat dapat terpapar kemajuan teknologi yang semakin berkembang. Meskipun tantangan literasi digital tetap ada terutama dipedesaan dan kelompok rentan.

II. Metode penelitian

Pendekatan artikel ini bersifat kajian literatur dan studi kasus Pelayanan Publik Di Era Digital. Data dikumpulkan dari publikasi jurnal ilmiah yang sudah terjamin keaslian dan juga keruntunan relevansi pembahasannya. Analisis difokuskan pada pelayanan publik di era

digital, tujuan dan tantangan yang dihadapi, serta peluang yang dioptimalkan untuk memperkuat manajemen layanan publik di era digital.

III. HASIL

Temuan selanjutnya akan menerangkan hasil pembahasan yang dibagi menjadi tiga bagian yaitu profil implementasi Layanan Publik Digital, Analisis Manajemen Pelayanan Public digital, dan Perumusan Strategi Penguatan Manajemen Digital.

1. Profil Implementasi Layanan Publik Digital

Di Indonesia, layanan publik mulai menerapkan digitalisasi yang mencakup kependudukan (seperti e-KTP dan KK), pajak kendaraan online (e-Samsat), pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!, kesehatan (SATUSEHAT), pendidikan (Merdeka Mengajar), dan bantuan sosial (Aplikasi Cek Bansos), yang diterapkan melalui platform seperti mal pelayan publik. Saat ini berbagai kantor dan Lembaga Pemerintah sudah saling terhubung satu sama lain, data dan layanan dapat berbagi informasi dengan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP).

Tujuan instansi menggunakan teknologi digital agar mengetahui seberapa jauh mereka mengimplementasikannya untuk menjalankan dan mendukung semua kegiatan operasional. Secara sederhana ini berarti bahwa sebuah instansi tidak lagi menggunakan cara kerja yang manual, tetapi sudah menggunakan alat-alat *Digital*

Modern yang canggih kedalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Kecanggihan teknologi modern memberi kemudahan dalam meningkatkan efisiensi, inovasi, dan pengambilan Keputusan.

Faktor Keberhasilan Implementasi Digital Pelayanan Publik tergantung pada profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM), Inovasi layanan, dukungan infrastruktur, serta kepemimpinan yang kuat. Hal itu menjadi landasan utama, memungkinkan layanan cepat dan transparan tanpa izin yang rumit.

Menurut (Devi & Utamajaya, 2025) Keberhasilan transformasi digital juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, dukungan manajerial, dan upaya mengatasi hambatan seperti resistensi perubahan serta keterbatasan infrastruktur.

Tantangan dalam implementasi pelayanan publik digital di Indonesia masih tertinggal jauh dari negara-negara lain dalam ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Tantangan seperti pembangunan infrastruktur jaringan internet akibat listrik yang belum merata, dan kecenderungan Masyarakat yang lebih suka dengan pelayanan tatap muka.

Menurut (Almahdali, 2025) Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi adalah resistensi terhadap perubahan. Banyak pegawai sektor publik yang enggan menyesuaikan diri dengan teknologi terbaru karena keterbatasan pengetahuan atau kurang peduli terhadap dampaknya pada pekerjaan mereka.

Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Digital, salah satu contohnya Aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Aplikasi JAKI merupakan aplikasi yang dirancang untuk dapat mewujudkan kota pintar secara efisien dan efektif dalam mengubah Jakarta menjadi kota yang cerdas dan lebih baik. JAKI merupakan produk smart governance agar mendukung Jakarta sebagai kota yang mengarah kepada tatanan baru yang berdasarkan Pelayanan tanpa batas waktu dan Lokasi.

Menurut (Sawitra et al., 2024) persepsi masyarakat terhadap aplikasi JAKI cenderung negatif. Hal ini mengacu pada kualitas e – service pada indikator efisiensi, kepercayaan, dan dukungan masyarakat yang didominasi oleh tanggapan masyarakat yang memperlihatkan pesan kekesalan atau bertolak belakang dengan apa yang diinginkan. Selain itu, sentimen yang dihasilkan melalui pemrosesan data yang sama juga menemukan bahwa sentimen negatif merupakan persentase tertinggi. Dengan arti lain, penerapan aplikasi JAKI sebagai platform pelayanan publik yang inovatif masih belum berjalan dengan baik dan masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki oleh BLUD Jakarta Smart City. Perbaikan – perbaikan yang akan dilaksanakan tentunya diharapkan dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat sehingga selanjutnya minat masyarakat juga meningkat dan manfaat positif dapat dirasakan dengan lebih optimal.

2. Analisis Manajemen Pelayanan Publik Digital

Manajemen Pelayan Publik Digital berhasil jika menerapkan efisiensi melalui digitalisasi yang tepat. Manajemen Sumber daya Manusia (SDM) menjadi pondasi utama keberhasilan pelayanan digital. Otomatisasi tata Kelola teknologi dan data (peluang) membuat semua hal menjadi lebih mudah, bukan hanya mengurangi beban kerja tetapi juga mencegah penyalahgunaan wewenang. Namun isu inklusivitas dan kepercayaan publik (tantangan) harus menjadi prioritas agar pemanfaatan merata bagi Masyarakat.

Menurut (Zein et al., 2025) Efisiensi dalam pelayanan publik merupakan indikator utama yang menunjukkan sejauh mana sumber daya dapat digunakan secara optimal untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Dalam konteks ekonomi publik digital, efisiensi tidak hanya dipahami sebagai penghematan biaya, tetapi juga mencakup percepatan waktu pelayanan, peningkatan kualitas data, pengurangan beban administratif, serta peningkatan akuntabilitas dan transparansi lembaga publik.

Salah satu tantangan utama dalam digitalisasi SDM di suatu instansi publik Adalah resistensi terhadap perubahan teknologi, dan kesulitan beradaptasi dengan teknologi baru. Sebagaimana dijelaskan dalam (Rahmadi & Rusmiati, n.d.) Kurangnya pemahaman teknologi menjadi kendala bagi sebagian besar pegawai, terutama mereka yang telah lama bekerja dalam birokrasi. Kesulitan dalam memahami sistem digital baru seperti e-Kinerja, e-Office, dan SIMPEG sering kali menghambat proses adaptasi.

Menurut (Wardana & Prabawati, 2024) Tantangan Pelayanan publik tradisional seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan yang menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, seperti:

1. Proses yang rumit tanpa adanya prosedur yang jelas.
2. Kurangnya transparansi terhadap informasi yang akan diberikan. Dan penyelenggara layanan kurang akuntabel dalam memberikan pelayanan sehingga akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.
3. Pelayanan sering tidak efisien dan kurangnya sumberdaya manusia.
4. Masalah akses layanan yang tidak merata.

Masyarakat saat ini menginginkan layanan publik yang mudah diakses, cepat, akurat, dan prima. Teknologi.

Selain itu, ketidakpastian akan dampak perubahan menimbulkan kekhawatiran di kalangan pegawai. Digitalisasi dianggap dapat mengurangi peran mereka atau bahkan menggantikan pekerjaan dengan sistem otomatis. Budaya birokrasi yang cenderung hierarkis dan prosedural juga menjadi tantangan tersendiri. Struktur yang kaku sering kali menghambat fleksibilitas dalam penerapan sistem digital baru.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan strategi komunikasi perubahan yang efektif, dengan melakukan pelatihan yang berkelanjutan agar SDM memiliki kompetensi digital yang cukup untuk menggunakan teknologi secara optimal, serta pemberian apresiasi atau reward bagi

karyawan yang menunjukkan peningkatan kemampuan dalam menggunakan teknologi digital.

Menurut (Publik & Kualitatif, 2024) tantangan yang masih harus diatasi dan potensi yang masih harus dimaksimalkan menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia memerlukan pendekatan yang holistik dan terintegrasi. Diperlukan upaya yang lebih besar dari pemerintah, baik dalam hal penyediaan infrastruktur teknologi yang lebih merata maupun peningkatan literasi digital di masyarakat, untuk mencapai tujuan penyelenggaraan layanan publik yang lebih efektif dan inklusif.

Menurut (Lukman & Sakir, 2024) Transformasi digital membuka peluang untuk meningkatkan keterlibatan dan partisipasi masyarakat melalui platform digital seperti e-government. Selain itu, terdapat pula open government yang dapat berkolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui digitalisasi, pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat dengan transparansi seperti informasi yang mudah diakses dan dipahami serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission (Siap Boss) Di DPMPSTSP Kabupaten Pinrang ini akan dianalisis menggunakan Teori Inovasi Inovasi memiliki 4 (empat) ciri, yaitu: (1) Memiliki kekhasan/khusus, Inovasi memiliki ciri kekhasan atau khusus dapat dilihat dari berbagai aspek atau segi seperti

pada segi ide, segi program, sistem tatanan dan termasuk, juga kemungkinan hasil yang diharapkan dari Inovasi tersebut, (2) Memiliki ciri atau unsur kebaruan, Bahwa suatu inovasi diharuskan memiliki karakteristik tersendiri sebagai sebuah karya dan hasil dari buah pemikiran yang pastinya memiliki kadar kebaruan, (3) Melalui program yang terencana, Suatu inovasi pelayanan publik harus dilaksanakan melalui sebuah program yang terencana yang dimana sebuah inovasi dilaksanakan melalui proses yang jelas, direncanakan terlebih dahulu, tidak tergesa-gesa dan dipersiapkan secara matang, (4) Memiliki tujuan, Dalam menciptakan sebuah inovasi, pada aspek ciri-ciri inovasi harus memiliki tujuan yang berarti bahwa inovasi yang dikeluarkan atau diciptakan harus memiliki tujuan dan arah yang jelas yang ingin dicapai, dan dibutuhkan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sehingga tujuan tersebut dapat tercapai.

Transformasi digital dalam manajemen pelayanan publik membuka peluang besar untuk efisiensi dan inklusivitas layanan pemerintah. Namun, tantangan seperti infrastruktur teknologi yang merata, SDM yang memadai dan keamanan data sehingga pemerintah bisa membangun kepercayaan Masyarakat dengan transparansi, akuntabilitas dan efektivitas. Dengan itu perlu ada literasi digital untuk SDM untuk mengurangi kesenjangan digital dan membangun Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merata dan system keamanan yang sejahtera.

3. Perumusan Strategi Penguatan Manajemen Digital

Strategi mengubah tantangan digital menjadi peluang value publik melalui infrastruktur kuat, SDM kompeten, dan risiko terkendali, hasilkan pelayanan cepat, transparan, serta inklusif bagi masyarakat.

Strategi mitigasi tantangan infrastruktur dan SDM dalam manajemen digital pelayanan publik difokuskan pada penguatan anggaran prioritas, pelatihan intensif, dan kolaborasi lintas sektor untuk atasi keterbatasan akses serta kompetensi SDM. Kolaborasi antara Pemerintah (public) dengan swasta (private) telah diformulasikan dalam bentuk kemitraan Public-Private Partnerships (PPP). Kemitraan PPP adalah skema program yang disponsori oleh sektor publik (pemerintah) dengan melibatkan sektor swasta untuk membiayai/mengadakan/memfasilitasi layanan/aset bagi masyarakat. Sektor publik dan swasta mengadakan perjanjian dengan membagi risiko, pendapatan, aset, dan kemampuan untuk mengoperasikan fasilitas atau pelayanan. Di Indonesia, kemitraan ini telah diterapkan dalam penyelenggaraan kegiatan infrastruktur skala besar (Peraturan Presiden No. 38 Tahun 2015), terutama proyek-proyek jalan tol.

Menurut (Darwis et al., 2022) dilihat dari pernyataan Widyastuti dalam (Khutsiyah, 2018) yang mengatakan bahwa, Permasalahan yang menjadi kendala pada proses pelayanan publik di pelayanan Perizinan yaitu **pertama**, pada faktor prosedur perizinan yang cukup panjang dan banyak membutuhkan biaya.

Kedua, pada faktor kurangnya ketegasan hukum, belum adanya hukum yang menjadi dasar bagi pelaku penyelenggara administrasi pemerintahan dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan, penegakan hukum yang lemah terkait KKN, pengadilan tata usaha negara, pengadilan niaga, terdapat tumpang tindih dalam peraturan dan kebijakan yang berlaku antar pusat dan daerah, antara daerah dengan daerah, serta antar sektor, belum kukuhnya pengaturan kewenangan antar instansi pemerintahan dan keberagaman kebijakan pada pelayanan perizinan, usaha, dan investasi pada instansi pemerintah Pusat dan daerah. **Ketiga**, pada Faktor sumber daya manusia yang kurang berkualitas serta infrastruktur yang masih sangat terbatas, kurangnya antusias dibidang investasti yang disebabkan oleh terbatasnya daya saing serta kapasitas dari sistem dan jaringan infastruktur dimana sebagian besar dalam kondisi rusak yang diakibatkan oleh krisis. Faktor lainnya terdapat pada kendala pelayanan perizinan yang timbul karena perturan daerah sebesar 368 peraturan daerah.

Menurut (Ayuda Ramadhan dkk, 2023) Penggunaan teknologi dalam penguatan infrastruktur merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan, teknologi merupakan komponen yang penting dalam infrastruktur digital. Teknologi meliputi perangkat keras dan perangkat lunak, penggunaan teknologi ini juga harus sesuai dengan standar seperti andal, aman, fleksibilitas dalam perkembangannya, selain itu penggunaan teknologi ini juga harus cost-effektive.

Menurut (Maharani et al., 2025) Pemanfaatan teknologi dalam pemasaran produk selain meningkatkan visibilitas dan aksesibilitas, juga dapat meningkatkan perekonomian daerah, terciptanya lapangan kerja, dan menumbuhkan ekonomi secara menyeluruh (Putri, 2024).

Rekomendasi optimalisasi peluang digital untuk public value menekankan pemanfaatan teknologi guna tingkatkan transparansi, efisiensi, dan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat. Integrasi Teknologi dan Partisipasi Manfaatkan aplikasi e-government untuk otomatisasi layanan, dukung dengan pelatihan literasi digital masyarakat agar partisipasi aktif tingkatkan kepuasan dan akuntabilitas. Inovasi digital menciptakan hubungan timbal balik positif antara pemerintah dan warga melalui dashboard real-time yang responsif. Penguatan SDM dan Kebijakan Optimalisasi SDM publik yang berbasis kompetensi digital, kombinasi yang sinergi manajemen kinerja untuk layanan inklusif dan berkelanjutan. Menghasilkan Kebijakan yang adaptif mendorong adanya transparansi data, dan mengurangi tindak korupsi. Dalam optimalisasi PPP public value tercapai melalui kolaborasi yang menghasilkan infrastruktur berkelanjutan.

Menurut (Wardana & Prabawati, 2024) Seiring berkembangnya zaman dan tekologi pemerintah harus mampu beradaptasi menghadapi fenomena tersebut. Pemerintah dapat menggunakan teknologi tersebut menjadi sebuah inovasi dalam pelayanan publik yang nantinya akan memudahkan masyarakat.

Menurut (Darwis et al., 2022) Pelayanan Publik merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah yang dimana dalam penyelenggaraannya bersifat wajib dan harus dipenuhi oleh seluruh instansi pemerintahan sebagai penyelenggara utama pada pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip serta tata kelola pemerintahan yang baik. Di Indonesia sendiri isu Pelayanan Publik selalu menjadi isu strategis yang sangat penting untuk terus dibahas dan dikembangkan dalam rangka penyediaan Pelayanan publik yang berkualitas.

Implementasi pelayanan publik berbasis digital pada organisasi sektor publik di Indonesia dapat dilakukan melalui beberapa langkah strategis. Pertama, pemerintah perlu mengembangkan infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung layanan publik digital, termasuk jaringan internet yang luas dan aman. Selanjutnya, organisasi sektor publik perlu merancang dan mengimplementasikan platform digital yang ramah pengguna dan menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pembayaran online, pengajuan izin, dan pengaduan. Selain itu, pelatihan tentang literasi digital juga penting untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan publik secara online. Kerja sama antara pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta juga diperlukan untuk menciptakan ekosistem yang mendukung dan berkelanjutan dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital.

Kerangka kerja manajemen risiko digital dikenal dengan “peta kerja” yang

menjelaskan bagaimana sebuah instansi mengelola risiko yang muncul dari penggunaan teknologi dan layanan digital. Maksud utamanya adalah memastikan transformasi digital berjalan lancar, aman, dan tetap memberikan nilai tambah bagi publik, bukan malah menimbulkan gangguan atau kebocoran data. Untuk menetapkan konteks, mengidentifikasi risiko, menganalisis dan menilai tingkat risiko, menentukan cara penanganan, lalu memantau dan meninjau kembali hasilnya. Dengan pola ini, organisasi selalu tahu apa ancamannya, seberapa besar dampak yang ditimbulkan, apa langkah pengamanan yang akan diambil, dan apakah langkah itu masih efektif di tengah perubahan teknologi terbaru.

Kerangka kerja manajemen risiko melalui evaluasi maturity level, pelatihan sdm dan audit rutin yang bertujuan untuk meminimalkan downtime layanan perizinan atau data kependudukan. Sebagaimana dijelaskan dalam (Erwin et al., 2021) Penerapan TI sebagai instrumen pendukung dalam proses administrasi serta penyediaan informasi yang bermanfaat bagi semua kalangan, sehingga sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini untuk memastikan penggunaan teknologi informasi yang benar-benar dapat mendukung tujuan TI yang diharapkan, sekaligus mempertimbangkan penggunaan sumber daya yang efisien dan manajemen risiko sebagai dasar tata kelola TI.

IV. KESIMPULAN

Manajemen pelayanan publik di era digital sekarang merupakan suatu

keniscayaan seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Digitalisasi telah mengubah pola penyelenggaraan pelayanan publik dari sistem manual menuju sistem berbasis teknologi yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Transformasi ini tidak hanya berdampak pada efisiensi proses administrasi, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan, akuntabilitas pemerintah, serta perluasan akses pelayanan publik untuk masyarakat.

Pada masa sekarang (Era digital) memiliki peluang besar bagi transformasi manajemen pelayanan publik di Indonesia menuju sistem yang lebih efisien, transparan yang dapat diakses langsung oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat meniali kinerja pegawai publik (ASN), dan meningkatkan akuntabilitas.

Walaupun masih ada beberapa tantangan yang harus dihadapi seperti infrastruktur terbatas, literasi digital rendah, serta resistensi perubahan masih menjadi faktor penghambat, strategi adaptif seperti pelatihan SDM, kolaborasi PPP, dan manajemen risiko digital dapat mengubahnya menjadi pendorong untuk penyempurnaan.

Implementasi layanan digital seperti e-KTP, e-Samsat, dan SP4N-LAPOR! yang telah terintegrasi melalui SPLP, meski persepsi masyarakat terhadap aplikasi seperti JAKI masih di dominasi pandangan negatif akibat efisiensi dan kepercayaan yang kurang optimal.

Analisis manajemen menekankan pentingnya SDM kompeten dan otomatisasi untuk efisiensi, sementara strategi penguatan mencakup inovasi teknologi, kebijakan adaptif, serta kerangka risiko untuk memastikan keamanan data dan akses merata.

Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan publik, pemerintah perlu memprioritaskan pelatihan literasi digital berkelanjutan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan masyarakat, terutama di pedesaan, untuk mengurangi kesenjangan dan penolakan terhadap digitalisasi pelayanan. Pemerintah perlu mengadopsi pendekatan holistik dengan mengintegrasikan e-government sehingga pelayanan publik tidak hanya cepat tetapi juga berorientasi pada publik value yang berkelanjutan. Implementasi ini akan meningkatkan partisipasi masyarakat, meminimalkan korupsi, dan mewujudkan good governance di era digital.

Namun demikian, transformasi digital dalam manajemen pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan yang cukup beragam. Tantangan utama meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum merata, rendahnya literasi digital aparatur dan masyarakat, resistensi terhadap perubahan dalam birokrasi, serta isu keamanan dan perlindungan data. Kondisi tersebut berpotensi menghambat efektivitas pelayanan digital dan menimbulkan kesenjangan akses layanan, khususnya bagi masyarakat di wilayah pedalaman dan kelompok kecil.

Keberhasilan manajemen pelayanan publik digital sangat bergantung pada

kualitas sumber daya manusia, kepemimpinan yang maju, dan dukungan kebijakan yang dinamis. Penguatan kompetensi digital aparatur melalui pelatihan berkelanjutan, penyediaan infrastruktur teknologi yang mahir, serta penerapan manajemen risiko digital menjadi faktor kunci dalam memastikan keberlanjutan dan keamanan layanan. Selain itu, kemitraan antara pemerintah dan sektor swasta melalui skema Public-Private Partnership (PPP) dapat menjadi solusi strategis dalam mempercepat pembangunan infrastruktur digital dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Dengan strategi manajemen yang terencana, adaptif, dan berorientasi pada nilai administrasi public, harapannya dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik dapat menjadi momentum penting dalam mewujudkan pelayanan yang unggul, terbuka, dan berkeadilan. Dengan itu menurut kami pemerintah perlu terus mendorong inovasi digital yang berfokus pada kebutuhan masyarakat, memperkuat transparansi dan akuntabilitas, serta memastikan bahwa transformasi digital benar-benar memberikan manfaat nyata bagi seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Almahdali, H. (2025). *Tantangan dan Peluang Inovasi Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0 (Challenges and Opportunities for Public Service Innovation in the Industrial Revolution 4.0 Era)*. 4(2), 63–73.
- Ayuda Ramadhan dkk. (2023). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK Volume 8, No November 2023*
<http://www.jim.usk.ac.id/Fisip>. 8(November), 1–12.
- Darwis, A. F., Malik, I., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2022). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM INFORMASI DAN APLIKASI PERIZINAN BERBASIS ONLINE SINGLE SUBMISSION (SIAP BOSS) DI DPMPTSP KABUPATEN PINRANG*. 3(4).
- Devi, S., & Utamajaya, J. N. (2025). *Pengaruh Tingkat Adopsi Teknologi Digital dan Integrasi Sistem Informasi*. 3(April), 36–

- 46.
- Erwin, I. R., Panjaitan, S., Halim, F., & Siallagan, D. (2021). *Evaluation of Information Technology Governance Using the COBIT 5 Framework (Case Study of Integrated Licensing Service Agency Medan City Government)*. 8(September).
- Lukman, J. P., & Sakir, A. R. (2024). *Transformasi Digital dalam Administrasi Publik : Peluang dan Tantangan*. 2(1), 1042–1049.
- Maharani, D. S., Putra, S. P., Prasetyo, A. F., & Buana, P. A. (2025). *PERAN INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI DALAM MENINGKATKAN THE ROLE OF TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE IN ENHANCING*. 4(1), 15–22.
- Publik, S., & Kualitatif, P. (2024). *PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL PADA ORGANISASI SEKTOR DIGITAL-BASED PUBLIC SERVICES IN PUBLIC*
- SECTOR ORGANIZATIONS*. 6(1).
- Rahmadi, M. H., & Rusmiati, E. T. (n.d.). *Petanda : Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora Transformasi Digital Manajemen SDM di Instansi Pemerintah : Adaptasi* ., 113–121.
- Sawitra, I. P., Prasetya, D., Adi, K., & Wijaya, S. (2024). *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Provinsi DKI Jakarta*. 7, 1–12.
- Wardana, I. G. N. W., & Prabawati, N. P. A. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Era Digital. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6), 1–8.
<https://doi.org/10.61292/shkr.178>
- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). *Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik : Studi Ekonomi Publik Digital*. 2.