

TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI INSTANSI PEMERINTAH

Dia Puspita Indah¹, Edhib Harits Anugrah²

Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri, Palembang, Indonesia ^{1,2}

Email: diapuspitaindah62@gmail.com

Informasi	Abstract
Volume : 3 Nomor : 2 Bulan : Februari Tahun : 2026 E-ISSN : 3062-9624	<i>This study aims to analyze the effectiveness of digital transformation in improving public satisfaction through technological integration in government institutions, while identifying inhibiting factors such as infrastructure limitations and digital literacy to formulate an inclusive and sustainable service model. This research employs a qualitative approach with a literature review method, synthesizing various findings from national and international academic databases published between 2019 and 2025. The results indicate that digital integration significantly enhances service efficiency, transparency, and public accountability, as evidenced by innovations like the SIMPEDA application which reduced processing times from days to minutes. However, the study identifies several critical barriers, including unequal internet infrastructure in remote areas, low digital literacy among certain demographics, and public skepticism regarding data security. The novelty of this research lies in the proposal of a hybrid service model that bridges the digital divide through innovative leadership, human resource competency development, and cross-sector collaboration. The implications of these findings suggest that for digital transformation to be sustainable, government agencies must prioritize data protection and user-friendly interfaces. This research provides a strategic framework for policymakers to ensure that the transition to e-government promotes social inclusion and delivers professional, high-quality public services.</i> Keyword: Digital Transformation, Public Satisfaction, Government Services, Digital Literacy. Abstrak <i>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas transformasi digital dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui integrasi teknologi pada instansi pemerintah, serta mengidentifikasi faktor penghambat seperti keterbatasan infrastruktur dan literasi digital guna merumuskan model pelayanan publik yang inklusif dan berkesinambungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur, menyintesis berbagai temuan dari database akademik nasional maupun internasional yang diterbitkan antara tahun 2019-2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi digital secara signifikan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan, sebagaimana dibuktikan oleh inovasi seperti aplikasi SIMPEDA yang memangkas waktu proses dari hitungan hari menjadi menit. Namun, penelitian ini mengidentifikasi beberapa hambatan kritis, termasuk ketidakmerataan infrastruktur internet di daerah terpencil, rendahnya literasi digital pada demografi tertentu, serta skeptisisme publik terhadap keamanan data. Kebaruan penelitian ini terletak pada usulan model pelayanan hibrida yang menjembatani kesenjangan digital melalui kepemimpinan inovatif, pengembangan kompetensi SDM, dan kolaborasi lintas sektor. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa agar transformasi digital berkelanjutan, instansi pemerintah harus memprioritaskan perlindungan data dan antarmuka yang ramah pengguna. Penelitian ini memberikan kerangka strategis bagi pembuat kebijakan untuk memastikan bahwa transisi menuju e-government mendorong inklusi sosial dan memberikan pelayanan publik</i>

yang profesional dan berkualitas.

Kata Kunci: *Transformasi Digital, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Literasi Digital.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan wajah utama dari kehadiran negara di tengah masyarakat. Di era kontemporer ini, tuntutan akan pelayanan yang tidak hanya cepat namun juga transparan menjadi sebuah standar baru yang tidak bisa ditawar oleh instansi pemerintah. Transformasi digital kemudian muncul sebagai strategi utama untuk menjawab tuntutan tersebut, di mana teknologi informasi diintegrasikan ke dalam setiap lini birokrasi guna menciptakan nilai publik yang lebih tinggi (Fathoni, 2024).

Fenomena yang terlihat di berbagai belahan dunia menunjukkan bahwa digitalisasi telah mengubah cara masyarakat memberikan penilaian terhadap kinerja pemerintah. Jika dahulu evaluasi dilakukan secara manual melalui kertas kuesioner yang lambat diolah, kini antarmuka digital memungkinkan umpan balik secara real-time. Di China, misalnya, penggunaan aplikasi seluler dalam mengevaluasi layanan publik terbukti meningkatkan partisipasi warga sekaligus mendongkrak skor kepuasan karena prosesnya yang dianggap lebih praktis (Wang, et al, 2022).

Di Indonesia sendiri, transformasi ini merupakan bagian integral dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk memutus rantai korupsi dan meningkatkan akuntabilitas. Transformasi digital bukan sekadar mengganti kertas dengan komputer, melainkan sebuah perubahan budaya kerja yang mengubah cara pemerintah berkomunikasi dan melayani warganya (Abdussamad, 2024). Upaya ini terlihat nyata pada inovasi layanan di tingkat lokal yang berupaya memangkas jarak antara penyedia layanan dan masyarakat pengguna.

Salah satu fenomena menarik terjadi di tingkat pemerintahan desa, seperti implementasi Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor, Jember. Sebelum adanya sistem digital ini, masyarakat sering mengeluhkan lambatnya administrasi kependudukan. Namun, melalui inovasi digital, proses birokrasi yang dulunya memakan waktu harian kini bisa diselesaikan dalam hitungan menit, yang secara langsung berdampak pada persepsi positif masyarakat terhadap kinerja perangkat desa (Ningtyas, et al, 2024).

Namun, keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengoperasikannya. Kepuasan pegawai dalam bekerja ternyata memiliki korelasi erat dengan efektivitas layanan digital. Ketika aparatur pemerintah merasa terbantu oleh sistem digital dalam mengelola

tugas-tugas administratif, produktivitas mereka meningkat, yang pada gilirannya memberikan pengalaman pelayanan yang lebih ramah dan profesional kepada masyarakat (Tzavella, 2025).

Dampak digitalisasi terhadap manajemen SDM ini juga terlihat pada peningkatan kompetensi digital pegawai di berbagai daerah. Di Kabupaten Banyuwangi, integrasi teknologi dalam manajemen kerja terbukti memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang merasa kompeten menggunakan alat digital cenderung lebih inovatif dalam memberikan solusi atas keluhan masyarakat, sehingga menciptakan siklus pelayanan yang berkesinambungan (Sulastri, 2025).

Meskipun peluangnya besar, implementasi digitalisasi di lapangan masih menghadapi tantangan yang kompleks. Masalah klasik yang sering muncul adalah kesenjangan infrastruktur teknologi antara wilayah perkotaan dan daerah terpencil. Di beberapa wilayah, khususnya di luar Pulau Jawa, akses internet yang belum stabil menjadi penghambat utama bagi masyarakat untuk bisa menikmati layanan publik berbasis digital secara maksimal (Andry, 2024). Selain infrastruktur, faktor literasi digital menjadi kendala yang tidak kalah serius. Tidak semua lapisan masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan aplikasi layanan publik. Hal ini sering kali menimbulkan rasa enggan untuk beralih dari layanan tatap muka ke layanan mandiri secara daring. Ketimpangan pengetahuan ini jika tidak segera diatasi akan menyebabkan transformasi digital justru menciptakan eksklusi sosial bagi warga senior atau mereka yang berpendidikan rendah (Ningsih et al, 2025).

Aspek keamanan data juga menjadi fenomena krusial yang menentukan keberlanjutan model transformasi digital ini. Banyak warga yang masih merasa khawatir data pribadi mereka akan bocor jika dimasukkan ke dalam sistem milik pemerintah. Perbedaan persepsi antara pejabat pemerintah yang menganggap sistem sudah aman dengan kekhawatiran masyarakat menunjukkan adanya celah kepercayaan yang harus dijembatani melalui sosialisasi dan proteksi data yang lebih ketat (Kirana, et al, 2022). Di sisi lain, inovasi teknologi seperti e-government dan e-services telah terbukti secara teoretis dan praktis mampu meningkatkan efisiensi biaya dan waktu. Dengan sistem yang terintegrasi, masyarakat tidak perlu lagi membawa banyak fotokopi dokumen untuk urusan yang sama di instansi yang berbeda. Integrasi data inilah yang menjadi kunci utama menuju pelayanan publik yang responsif dan berkelanjutan di masa depan.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan, rumusan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas transformasi digital dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui integrasi teknologi pada instansi pemerintah, serta mengidentifikasi faktor penghambat seperti keterbatasan infrastruktur dan literasi digital guna merumuskan model pelayanan publik yang inklusif, transparan, dan berkesinambungan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (library research) untuk mengeksplorasi fenomena transformasi digital dalam pelayanan publik. Penggunaan metode ini bertujuan untuk menyintesis berbagai temuan dari penelitian terdahulu guna mendapatkan pemahaman mendalam mengenai efektivitas integrasi teknologi terhadap kepuasan masyarakat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang bersumber dari jurnal ilmiah nasional maupun internasional, laporan kebijakan, dan dokumen resmi pemerintah yang diterbitkan dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2019-2025).

Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis melalui identifikasi literatur yang relevan pada basis data akademik. Fokus utama pencarian literatur adalah artikel-artikel yang membahas tentang implementasi e-government, inovasi layanan digital di tingkat lokal maupun pusat, serta dampak teknologi terhadap produktivitas pegawai dan kepuasan publik. Peneliti melakukan seleksi ketat terhadap sumber-sumber tersebut untuk memastikan bahwa data yang dianalisis memiliki validitas akademik dan relevansi langsung dengan rumusan masalah mengenai faktor penghambat seperti infrastruktur dan literasi digital. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis konten tematik. Melalui teknik ini, informasi yang diperoleh dari berbagai literatur dikategorikan ke dalam tema-tema utama, yaitu: efisiensi sistem digital, kesiapan sumber daya manusia, kendala teknis infrastruktur, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data. Hasil analisis kemudian disintesis untuk merumuskan sebuah model pelayanan publik yang tidak hanya mengandalkan aspek kecanggihan teknologi, namun juga memperhatikan nilai inklusivitas dan keberlanjutan sesuai dengan kebutuhan masyarakat luas.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Integrasi Teknologi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Transformasi digital dalam instansi pemerintah telah menjadi instrumen utama untuk mengubah wajah birokrasi yang kaku menjadi lebih dinamis. Integrasi teknologi informasi

bukan sekadar tren, melainkan kebutuhan mendesak untuk memenuhi ekspektasi publik yang menginginkan kecepatan. Layanan yang dulunya berbasis kertas kini beralih ke platform digital yang memungkinkan data terintegrasi secara otomatis. Hal ini menciptakan nilai baru dalam pelayanan publik yang lebih transparan dan akuntabel bagi warga negara (Fathoni dkk., 2024).

Keberhasilan integrasi ini terlihat jelas pada efisiensi waktu proses administrasi di berbagai daerah. Sebagai contoh, implementasi aplikasi SIMPEDA di Desa Balung Lor membuktikan bahwa teknologi mampu memangkas rantai birokrasi yang panjang. Urusan surat-menyurat yang biasanya membutuhkan waktu berhari-hari karena harus menunggu tanda tangan manual, kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit melalui sistem digital (Ningtyas & Angin, 2024).

Selain kecepatan, aspek aksesibilitas menjadi keunggulan utama dari integrasi teknologi ini. Masyarakat tidak perlu lagi menempuh perjalanan jauh atau mengantre panjang di kantor pemerintahan karena sebagian besar layanan sudah bisa diakses melalui gawai masing-masing. Di China, transisi evaluasi layanan dari manual ke antarmuka digital berbasis aplikasi seluler menunjukkan peningkatan partisipasi warga dalam memberikan penilaian. Kemudahan akses ini secara langsung mendongkrak skor kepuasan karena proses pelayanan dianggap jauh lebih praktis (Wang & Ma, 2022).

Penerapan teknologi digital juga mendorong terciptanya pelayanan yang lebih jujur dan minim penyimpangan. Dengan sistem yang terdata secara elektronik, peluang terjadinya pungutan liar atau praktik nepotisme dalam pelayanan publik dapat ditekan sekecil mungkin. Setiap tahapan proses dapat dipantau oleh pengguna layanan, sehingga muncul rasa saling percaya antara masyarakat dan instansi pemerintah. Transparansi ini merupakan fondasi penting dalam membangun citra positif pemerintah di mata publik (Abdussamad dkk., 2024).

Secara keseluruhan, efektivitas transformasi digital ini menciptakan dampak berantai yang menguntungkan kedua belah pihak. Dari sisi pemerintah, beban kerja administratif berkurang karena proses otomatisasi, sementara dari sisi masyarakat, mereka mendapatkan kepastian layanan. Sinergi antara sistem yang handal dan kemudahan penggunaan aplikasi menjadi kunci utama mengapa digitalisasi dianggap sangat efektif dalam mendongkrak kepuasan publik di era kontemporer (Ningsih dkk., 2025).

2. Analisis Faktor Penghambat: Infrastruktur dan Literasi Digital

Meskipun efektivitas digitalisasi sudah terbukti, implementasinya masih terganjal oleh masalah klasik infrastruktur yang tidak merata. Di banyak wilayah, terutama di luar Pulau

Jawa atau daerah terpencil, kualitas jaringan internet masih sangat lemah dan tidak stabil. Kondisi ini menyebabkan aplikasi layanan publik yang sudah dibangun dengan biaya mahal tidak dapat digunakan secara optimal oleh masyarakat setempat. Kesenjangan konektivitas ini menjadi tembok besar yang menghambat pemerataan kualitas pelayanan (Andry & Sawir, 2024).

Hambatan fisik infrastruktur diperparah dengan rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian kelompok masyarakat. Tidak semua warga memiliki kemampuan untuk mengoperasikan perangkat cerdas atau memahami alur pendaftaran secara mandiri di platform daring. Kesenjangan pengetahuan ini sering kali menimbulkan rasa frustrasi dan keengganan untuk beralih dari cara lama. Tanpa edukasi yang masif, teknologi digital justru berisiko menciptakan eksklusi sosial bagi warga lansia atau masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah (Ningsih dkk., 2025).

Faktor keamanan data juga menjadi isu krusial yang sering kali luput dari perhatian utama namun dirasakan dampaknya oleh publik. Tingginya angka kebocoran data pribadi di tingkat nasional membuat masyarakat merasa skeptis dan khawatir saat diminta memberikan informasi sensitif ke dalam sistem digital pemerintah. Ketakutan akan penyalahgunaan data ini menjadi penghambat psikologis yang membuat warga lebih memilih layanan tatap muka daripada harus mengunggah dokumen pribadi ke aplikasi (Kirana & Majid, 2022).

Selain dari sisi pengguna, hambatan juga datang dari sisi kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) di dalam instansi pemerintah itu sendiri. Sering kali terdapat resistensi atau penolakan dari aparatur yang sudah merasa nyaman dengan sistem manual. Kurangnya pelatihan teknis yang berkelanjutan bagi pegawai membuat sistem digital sering mengalami macet secara operasional karena tidak ada tenaga terampil yang siap menangani kendala teknis di lapangan. Hal ini tentu mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kehandalan sistem (Tzavella dkk., 2025).

Terakhir, faktor koordinasi antarlembaga yang masih lemah juga menjadi penghambat integrasi data. Ego sektoral antar instansi sering kali membuat data masyarakat tidak sinkron, sehingga warga masih harus memasukkan data yang sama di aplikasi yang berbeda. Ketidakmampuan untuk menciptakan satu data yang terintegrasi (Single Identity) membuat transformasi digital belum berjalan secara penuh dan justru menambah kerumitan baru bagi pengguna layanan (Abdussamad dkk., 2024).

3. Perumusan Model Pelayanan Inklusif, Transparan, dan Berkesinambungan

Model pelayanan publik masa depan haruslah berlandaskan pada prinsip inklusivitas yang tidak meninggalkan siapapun. Hal ini berarti pemerintah harus tetap menyediakan pendampingan fisik atau "layanan hibrida" bagi mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital. Model ini menggabungkan kecanggihan sistem digital dengan keramahan pelayanan tatap muka sebagai jembatan bagi warga yang masih awam teknologi. Dengan demikian, keadilan dalam mendapatkan layanan publik dapat dirasakan oleh seluruh warga tanpa terkecuali (Andry & Sawir, 2024).

Transparansi data harus menjadi jiwa dari model pelayanan yang berkesinambungan. Setiap instansi pemerintah wajib menjamin keamanan informasi melalui protokol perlindungan data yang ketat dan tersertifikasi. Masyarakat perlu diberikan keyakinan bahwa informasi pribadi mereka terlindungi sepenuhnya di dalam sistem digital. Jika rasa aman ini sudah terbentuk, maka kepercayaan publik akan meningkat secara otomatis, yang menjadi modal utama bagi keberlanjutan program digitalisasi (Kirana & Majid, 2022).

Peningkatan kapasitas SDM aparatur secara kontinu menjadi pilar ketiga dalam model ini. Pegawai pemerintah harus memiliki kompetensi digital yang mumpuni agar dapat memberikan solusi cepat saat terjadi kendala teknis. Kepuasan kerja pegawai yang didukung oleh sistem kerja digital yang efisien akan berdampak langsung pada kualitas output pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang mahir teknologi adalah garda terdepan dalam menjaga keberlangsungan transformasi digital (Sulastri & Methasari, 2025).

Kolaborasi lintas sektor, termasuk melibatkan pihak ketiga dan tenaga ahli digital, sangat diperlukan untuk menjaga agar sistem tetap relevan dengan perkembangan zaman. Instansi pemerintah tidak boleh bekerja secara tertutup dalam mengembangkan inovasi. Melalui kerja sama dengan pakar teknologi, sistem pelayanan publik dapat terus diperbarui fungsinya sehingga tetap responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis. Model kolaboratif ini memastikan bahwa investasi teknologi tidak sia-sia dan terus memberikan manfaat jangka panjang (Fathoni dkk., 2024).

Sebagai kesimpulan dari model ini, sinergi antara kepemimpinan yang berwawasan digital, infrastruktur yang merata, dan perlindungan data yang kuat akan menciptakan ekosistem pelayanan yang berkesinambungan. Pentingnya identifikasi masalah di awal bertujuan agar setiap kebijakan yang diambil tepat sasaran dan berfokus pada kebutuhan manusia sebagai pengguna akhir. Dengan model yang inklusif dan transparan, kepuasan masyarakat terhadap pemerintah tidak hanya akan meningkat secara sesaat, tetapi terjaga secara berkelanjutan (Abdussamad dkk., 2024).

D. KESIMPULAN

Transformasi digital di instansi pemerintah terbukti secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui efisiensi birokrasi, transparansi proses, dan kecepatan layanan yang lebih baik dibandingkan sistem manual. Meskipun memberikan dampak positif, keberhasilannya masih terhambat oleh kesenjangan infrastruktur teknologi yang belum merata, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kekhawatiran terkait keamanan data pribadi. Sebagai solusi, penelitian ini merumuskan model pelayanan publik yang berkesinambungan melalui sinergi antara kepemimpinan inovatif, penguatan kapasitas SDM aparatur, dan jaminan keamanan siber. Dengan mengatasi hambatan-hambatan tersebut, transformasi digital dapat mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan transparan bagi seluruh lapisan masyarakat.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., Judijanto, L., Yusup, A., Tamrin, A. M. H., Rosyalita, D., & Rahayu, H. W. S. (2024). Enhancing Public Service Delivery through Digital Transformation: Challenges and Opportunities in the Era of E-Government. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(2), 22539-22551. <https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.2.001601>
- Andry, & Sawir, M. (2024). Membangun Budaya Pelayanan Publik yang Ramah: Implementasi Teknologi Digital dalam Birokrasi Pemerintahan. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 6(2), 216-228.
- Fathoni, A., Kusnadi, E., Yuraida, N., & Afiah, S. (2024). Digital Transformation of Public Services in Improving Community Satisfaction: A Case Study of Local Government Institutions. *Journal of the American Institute*, 1220-1229.
- Kirana, N. W. I., & Majid, N. (2022). Challenges of Digital Transformation on Good Governance for Improving Public Services Quality. *NST Proceedings*. <http://dx.doi.org/10.11594/nstp.2022.2307>
- Ningsih, R., Alshadiqa, S. A., Wahyuni, R., Jumiati, & Saputra, B. (2025). Tinjauan Sistematis: Peran Inovasi Teknologi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial Politik*, 2(4), 1060-1065.
- Ningtyas, V. N. C., & Angin, R. (2024). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(3), 1-11. <https://doi.org/10.47134/pssh.v1i3.127>

- Sulastri, S., & Methasari, M. (2025). Transformasi Digital dalam Manajemen SDM serta Dampaknya terhadap Produktivitas dan Kepuasan Pegawai. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(2), 4034-4048.
- Tzavella, V., Konstantinopoulou, A., & Lazakidou, A. (2025). Measuring Job Satisfaction of Government Employees and the Impact of Digital Transformation in the Public Sector. *Acta Universitatis Bohemiae Meridionalis*, 28(1). DOI 10.32725/acta.2025.001
- Wang, C., & Ma, L. (2022). Digital Transformation of Citizens' Evaluations of Public Service Delivery: Evidence from China. *Global Public Policy and Governance*, 2, 477-497. <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00054-x>