Jurnal PKM Manajemen Bisnis
Vol. 5, No. 1, January 2025

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

Strategi Inovatif dalam Pelayanan Publik: Mengintegrasikan Teknologi untuk Responsivitas yang Lebih Baik

Desi Riani Dwi Putri[1], Muhammad Baharudin Zubakhrum Tjenreng[2]
Institut Pemerintahan Dalam Negeri
desirianidwiputri@gmail.com[1], tjenreng@gmail.com[2]

Submitted: 19th Oct 2024 | **Edited**: 10th Jan 2025 | **Issued**: 17th January 2025

Cited on: Putri, D. R. D., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Strategi Inovatif dalam Pelayanan Publik: Mengintegrasikan Teknologi untuk Responsivitas yang Lebih Baik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, *5*(1), 354-364.

ABSTRACT

In the context of public services in the digital era, innovative strategies have become key to enhancing responsiveness and the quality of services provided to the public. In Indonesia, various initiatives have been undertaken to integrate technology into public services. The Central Statistics Agency (BPS) recorded that in 2019, the Integrated Statistical Services achieved a public service index score of 4.39, placing it third among 54 ministries and agencies that were evaluated. Despite these advancements, challenges remain. Common issues in public services include unclear procedures, uncertainty regarding service times, and the competence of staff. The research method used in this study is qualitative, specifically a literature review. The findings suggest that innovative strategies in public services through the integration of technology not only have the potential to enhance responsiveness but also to build trust between the government and the public. By adopting an inclusive approach that is focused on the needs of the public, public services can be transformed to become more efficient, transparent, and responsive to social dynamics. The success of this strategy depends on collaboration among various stakeholders and a commitment to continuously adapting to rapid technological developments.

Keywords: Public Services, Innovative Strategies, Responsiveness, Integrate Technology

PENDAHULUAN

Di era di mana teknologi informasi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari, pemerintah di seluruh dunia berupaya memanfaatkannya untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Transformasi e-Government mencakup digitalisasi proses administrasi, penyediaan layanan daring, dan interaksi yang lebih efektif antara pemerintah dan warga negaranya. Namun, dalam konteks inovasi ini, perlu ada pemahaman mendalam tentang dampaknya terhadap efektivitas layanan. (Taufiqurokhman, dkk, 2023)

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat, sebenarnya telah dikeluarkan Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam konteks pelayanan publik di era digital, strategi inovatif menjadi kunci untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya mempermudah akses informasi, tetapi juga memungkinkan pemerintah untuk beradaptasi dengan cepat terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat yang terus berkembang. Di Indonesia, berbagai inisiatif telah diambil untuk mengintegrasikan teknologi dalam pelayanan publik. (Rasadi, 2024)

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa pada tahun 2019, Pelayanan Terpadu Statistik memperoleh nilai indeks pelayanan publik sebesar 4,39, menempatkannya pada urutan ketiga terbaik dari 54 kementerian dan lembaga yang dievaluasi. Meskipun ada kemajuan, tantangan tetap ada. Masalah umum dalam pelayanan termasuk ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian waktu pelayanan, dan kompetensi petugas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi dapat membantu, faktor manusia dan prosedural tetap menjadi tantangan utama. (https://www.bps.go.id/id)

Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia melakukan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di tingkat pemerintah kabupaten, yang menunjukkan rendahnya kepatuhan terhadap standar ini berkontribusi pada rendahnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Hasil survei pada tahun 2023 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah masih berada pada angka 3,53 dari skala 5, mencerminkan adanya ruang untuk perbaikan dalam hal responsivitas dan kualitas layanan.

Untuk menghadapi tantangan ini, BPS telah meluncurkan berbagai aplikasi seperti Sistem Informasi Statistik via WhatsApp (SISWA) dan Sistem Pengaduan Terpadu (SIGANDU) untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat. Inovasi-inovasi ini merupakan langkah konkret dalam mengintegrasikan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan. Dengan memahami data dan fakta di lapangan, penting bagi pemerintah untuk terus mengembangkan strategi inovatif yang tidak hanya

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

fokus pada penerapan teknologi, tetapi juga memperhatikan aspek manusia dan prosedural dalam pelayanan publik untuk memastikan bahwa transformasi digital dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. (https://www.bps.go.id/id)

Stretegi Inovatif

Inovasi strategis merupakan suatu proses yang bertujuan untuk menciptakan dan menerapkan gagasan, produk, atau layanan yang baru, yang secara signifikan memperbaiki nilai bagi organisasi dalam mencapai sasaran mereka. Untuk melaksanakan inovasi strategis, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai visi dan misi dari organisasi. Proses ini mencakup pengembangan ide serta pelaksanaan solusi yang mendukung langsung pencapaian tujuan jangka panjang organisasi. Tujuan utama dari inovasi strategis adalah menciptakan keunggulan bersaing yang bertahan lama. Hal itu melibatkan penciptaan produk, layanan, atau proses baru yang memberikan manfaat signifikan bagi pelanggan atau pengguna dibandingkan dengan kompetitor (He et al., 2023).

Kolaborasi yang kuat antara berbagai pihak di dalam maupun di luar organisasi, termasuk karyawan, mitra bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya, sangat penting untuk inovasi strategis. Melibatkan pemangku kepentingan adalah krusial untuk memastikan inovasi yang dilakukan tetap relevan dan dapat diterapkan dengan sukses. Inovasi strategis biasanya dipicu oleh kemajuan teknologi dan penggunaan data yang cerdas. Organisasi harus memanfaatkan teknologi terbaru dan menganalisis data secara efisien untuk menemukan peluang inovasi serta membuat keputusan berbasis bukti. Selain itu, inovasi strategis juga memerlukan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan di lingkungan bisnis dan tuntutan pasar. Organisasi yang responsif terhadap perubahan lebih cepat menghadapi peluang dan tantangan, sehingga mereka dapat tetap beradaptasi dan kompetitif (Chen et al., 2023).

Inovasi strategis merujuk pada usaha untuk merencanakan dan melaksanakan gagasan, produk, atau proses baru yang secara substansial mempengaruhi arah dan kinerja suatu organisasi atau badan. Ini meliputi pemanfaatan sumber daya yang tersedia dengan cara yang inovatif dan berbeda guna menciptakan nilai tambah atau keunggulan kompetitif (Lo et al., 2024). Ada beberapa ciri utama dari inovasi strategis: pertama, inovasi ini harus sejalan dengan visi, misi, dan tujuan jangka panjang organisasi.

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

Hal ini memastikan bahwa inovasi mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan dalam jangka panjang. Kedua, inovasi strategis perlu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi, baik dalam aspek efisiensi, produktivitas, diferensiasi produk, atau pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Ketiga, inovasi ini harus mempertimbangkan penggunaan sumber daya organisasi secara efisien, termasuk modal, tenaga kerja, dan teknologi, untuk mencapai hasil yang diinginkan. Keempat, pentingnya partisipasi pemangku kepentingan dalam proses inovasi strategis tidak boleh diabaikan. Ini melibatkan mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mitra bisnis, serta pihak-pihak terkait lainnya. Kelima, inovasi strategis harus memiliki kerangka waktu yang relevan dengan dinamika pasar, kemajuan teknologi, dan kondisi lingkungan bisnis. Ini memungkinkan organisasi untuk tetap kompetitif dan responsif terhadap perubahan. Keenam, inovasi strategis tidak hanya fokus pada penciptaan hal baru saja, tetapi juga memastikan keberlangsungan dan penyesuaian terhadap perubahan yang terus menerus (Duan et al., 2024).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah atau institusi publik kepada masyarakat. Layanan ini meliputi berbagai sektor, termasuk kesehatan, pendidikan, infrastruktur, keamanan, dan administrasi umum. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan cara yang efektif, efisien, dan adil. Pelayanan publik bisa menjadi sangat penting dan mendasar untuk kehidupan sehari-hari, seperti layanan kesehatan dan pendidikan, atau mungkin bersifat administratif seperti pengeluaran dokumen resmi (Rathnayake et al., 2024).

Pelayanan publik dapat bersifat inklusif, di mana layanan tersebut disediakan untuk semua orang tanpa membedakan, atau dapat diarahkan pada kelompok tertentu yang memerlukan, seperti program bantuan sosial bagi keluarga kurang mampu. Kualitas dari pelayanan publik meliputi elemen-elemen seperti kecepatan dalam penyampaian layanan, kemudahan akses, ketepatan informasi, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemampuan untuk menangani keluhan dan saran dari pengguna layanan. Pelayanan publik yang baik harus bersifat transparan dalam proses penyediaannya, termasuk dalam pengelolaan anggaran dan pengambilan keputusan.

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

Selanjutnya, institusi atau individu yang bertanggung jawab dalam pelayanan ini harus bertanggung jawab dan bersedia dihitung atas kinerja mereka. (Suprianto, 2023).

Kualiatas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan maupun instansi karena mempengaruhi kepuasan dari konsumen atau masyarakat, kepuasan akan muncul jika kualitas pelayanan yang diberikan dilakukan secara baik (Mulyapradana et al., 2020). Menurut Hardiyansyah, suatu model dimensi kualitas jasa dikatakan ideal harus memenuhi syarat (Mulyapradana, 2017) sebagai berikut:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat umum, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan validuntuk berbagai spektrum bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (limited).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sering kali diperlukan partisipasi aktif dari masyarakat, baik melalui mekanisme partisipatif dalam proses pengambilan keputusan maupun melalui umpan balik yang konstruktif untuk memperbaiki layanan. Instansi pemerintah dan lembaga publik lainnya perlu terus berinovasi dan melakukan perbaikan yang berkelanjutan dalam penyampaian pelayanan publik, dengan memanfaatkan teknologi dan praktik terbaik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Pelayanan publik yang berkualitas dan efisien sangat penting demi memastikan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat serta untuk membangun kepercayaan dan legitimasi terhadap pemerintah dan lembaga publik (Samha, 2023).

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif khususnya studi pustaka. Studi Pustaka adalah bagian dari penelitian yang berfungsi untuk meninjau, menganalisis, dan merangkum penelitian atau literatur yang relevan dengan topik yang diteliti. Tujuan dari studi pustaka adalah untuk memahami konteks dan kerangka teoritis dari penelitian yang akan dilakukan, serta mengidentifikasi celah penelitian yang perlu diisi. Melalui studi pustaka, peneliti dapat memperoleh informasi

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

yang mendalam mengenai teori, model, dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan topik yang diteliti. (Ridley, 2023).

PEMBAHASAN

Strategi inovatif dalam pelayanan publik melalui pengintegrasian teknologi untuk responsivitas yang lebih baik merupakan pendekatan yang sangat relevan di era digital saat ini. Dengan semakin meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas dan kecepatan layanan, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara optimal.

Dalam konteks pelayanan publik, strategi inovatif yang mengintegrasikan teknologi menjadi sangat penting untuk meningkatkan responsivitas dan efektivitas layanan. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menawarkan berbagai solusi yang dapat mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses informasi, dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu contoh nyata adalah penerapan sistem e-government yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik secara online, mulai dari pengajuan izin hingga pembayaran pajak. Dengan cara ini, waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dapat diminimalisir, serta transparansi dalam proses pelayanan dapat ditingkatkan. (Mirza,dkk, 2023)

Selanjutnya, penggunaan aplikasi mobile juga menjadi salah satu inovasi yang patut dicontoh. Aplikasi ini tidak hanya memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi terkini mengenai layanan publik, tetapi juga memberikan saluran bagi mereka untuk menyampaikan keluhan atau masukan secara langsung. Misalnya, aplikasi pengaduan berbasis mobile dapat mempercepat respon pemerintah terhadap masalah yang dihadapi masyarakat. Dengan fitur notifikasi dan pelacakan status pengaduan, masyarakat merasa lebih terlibat dan dihargai dalam proses pelayanan.

Di samping itu, analisis data besar (big data) dapat dimanfaatkan untuk memahami pola dan kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Dengan mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai sumber, pemerintah dapat mengidentifikasi masalah yang sering dihadapi oleh masyarakat serta merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran. Misalnya, analisis data mengenai kepadatan lalu lintas dapat membantu

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

pemerintah dalam merencanakan pembangunan infrastruktur transportasi yang lebih efisien. (Mukhsin, 2020)

Namun, penerapan teknologi dalam pelayanan publik juga menghadapi tantangan tersendiri. Salah satunya adalah kesenjangan digital yang masih ada di antara berbagai lapisan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk melakukan upaya edukasi dan pelatihan agar semua warga negara dapat memanfaatkan teknologi dengan baik. Selain itu, keamanan data dan privasi pengguna juga harus menjadi perhatian utama dalam setiap implementasi teknologi baru.

Dengan demikian, strategi inovatif dalam pelayanan publik melalui integrasi teknologi tidak hanya berpotensi meningkatkan responsivitas tetapi juga membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Melalui pendekatan yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan publik, pelayanan publik dapat ditransformasi menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap dinamika sosial yang ada. Keberhasilan strategi ini bergantung pada kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan serta komitmen untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang cepat.

Strategi Inovatif Dalam Pelayanan Publik

1. **Pengembangan Infrastruktur Teknologi**

   Pengembangan infrastruktur tekonologi adalah langkah krusial untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam layanan publik dan meningkatkan responsifitas pemerintah. Dengan digunakannya sistem yang berbasis teknologi, seperti Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), masyarakat dapat mendapatkan pelayanan publik secara daring, sehingga mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor pemerintah secara langsung. Ini tidak hanya mempercepat proses administrasi tetapi juga meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam layanan. Meskipun demikian, masalah seperti kurangnya infrastruktur digital dan koneksi internet yang tidak stabil tetap menjadi tantangan besar dalam penerapan teknologi ini. (https://sipraja.sidoarjokab.go.id/)

   Implementasi teknologi dalam layanan publik juga meliputi pemakaian sistem informasi yang terintegrasi, yang memungkinkan pemerintah untuk memonitor kinerja layanan secara langsung dan menerima umpan balik dari masyarakat. Dengan cara ini, pemerintah bisa lebih cepat merespons kebutuhan dan harapan warga, serta meningkatkan akuntabilitas lewat keterbukaan informasi. Di samping

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

itu, diperlukan investasi dalam infrastruktur digital, seperti jaringan internet dan pusat data, untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati keuntungan dari layanan publik yang berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, penguatan infrastruktur teknologi tidak hanya berfungsi sebagai dasar untuk sistem pelayanan publik yang lebih baik tetapi juga sebagai pendorong inovasi serta transformasi birokrasi yang lebih efisien dan responsif di era digital saat ini.

2. Pelatihan Dan Pengembangan Kapasitas Sumber daya Manusia

Pelatihan dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia sangat penting untuk menggabungkan teknologi ke dalam layanan publik serta meningkatkan responsif pemerintah. Dengan program pelatihan yang berfokus pada peningkatan keahlian di bidang teknologi informasi, pegawai pemerintah bisa mengasah keterampilan mereka dalam mengelola data dan menerapkan aplikasi digital yang mendukung layanan. Misalnya, pelatihan yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang menyoroti pentingnya penguasaan teknologi dalam menciptakan layanan publik yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. (kanimmalang.kemenkumham.go.id)

Inisiatif semacam ini tidak hanya memperkuat keterampilan individu, tetapi juga mendukung perubahan organisasi secara keseluruhan, yang memungkinkan lembaga pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan cepat terhadap perubahan dan kebutuhan masyarakat. Melalui pelatihan yang sistematis, pegawai dapat belajar cara menggunakan platform digital dan sistem informasi terintegrasi untuk mempercepat layanan serta meningkatkan komunikasi dengan publik. Ini sejalan dengan usaha pemerintah dalam menyatukan layanan melalui portal pelayanan publik yang dirancang untuk mempermudah akses bagi masyarakat. (Azmi, 2019)

Oleh sebab itu, investasi dalam pengembangan SDM adalah langkah strategis yang tidak hanya meningkatkan mutu layanan publik tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan adanya peningkatan kapasitas ini, diharapkan layanan publik dapat menjadi lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat di era digital saat ini.

3. Kolaborasi Antar Instansi

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

Kolaborasi antar lembaga pemerintah menjadi elemen penting dalam menggabungkan teknologi dalam layanan publik serta meningkatkan kemampuan respons. Untuk mempercepat pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) mendorong kerja sama antara pemerintah pusat dan daerah serta melibatkan berbagai pemangku kepentingan untuk menciptakan inisiatif yang efektif di semua sektor. Melalui usaha bersama ini, lembaga-lembaga dapat memaksimalkan pemanfaatan teknologi, seperti komputasi awan dan aplikasi digital, guna meningkatkan akses dan kualitas layanan publik.

Contoh konkret dari kolaborasi ini terlihat dalam sistem pengelolaan pengaduan layanan publik nasional (SP4N-LAPOR!), di mana sejumlah kementerian dan lembaga bersinergi untuk memperbaiki pengelolaan pengaduan masyarakat, sehingga dapat memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap keluhan publik. Namun, terdapat tantangan seperti kurangnya infrastruktur jaringan dan masalah komunikasi yang sering kali mengganggu proses kolaborasi ini. (https://www.lapor.go.id/)

Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk terus berinvestasi dalam teknologi yang mendukung kerjasama antar lembaga, seperti Software-Defined Wide Area Network (SD WAN), agar komunikasi menjadi lebih baik dan respons yang lebih cepat dalam layanan publik dapat terwujud. Dengan cara ini, kolaborasi yang efektif antar lembaga tidak hanya akan meningkatkan efisiensi birokrasi tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

4. Kampanye Edukasi dan Sosialisasi

Kampanye untuk mendidik dan menyosialisasikan memainkan peranan penting dalam menggabungkan teknologi ke dalam layanan publik serta meningkatkan reaksi pemerintah. Melalui inisiatif ini, masyarakat mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang keuntungan dan cara pemanfaatan teknologi yang sesuai dalam kehidupan sehari-hari. Contohnya, program yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kota Bandung, yang menekankan sosialisasi layanan elektronik, ditujukan untuk menjelaskan kemudahan akses dan efisiensi yang ditawarkan oleh sistem digital kepada masyarakat.

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

Inisiatif ini tidak hanya melibatkan penyampaian informasi lewat media massa, tetapi juga mencakup interaksi langsung dengan masyarakat melalui lokakarya dan seminar, yang memungkinkan pertukaran pengalaman dan wawasan antara pengguna baru dan individu berpengalaman. Dengan cara ini, diharapkan kesenjangan pengetahuan dapat teratasi, sehingga masyarakat lebih siap untuk mengadopsi teknologi yang ada. Selain itu, kerjasama dengan berbagai pihak, termasuk lembaga pendidikan dan organisasi sosial, dapat memperluas jangkauan kampanye dan memperkuat dampaknya.

5. Pengalokasian Anggaran yang Memadai

Pengaturan anggaran yang tepat sangat penting dalam memasukkan teknologi ke layanan publik dan meningkatkan reaksi pemerintah. Dengan dana yang cukup, pemerintah bisa membangun sarana teknologi yang diperlukan untuk mendukung sistem e-Government, yang pada akhirnya akan memudahkan akses dan efisiensi layanan untuk masyarakat. Sebagai contoh, investasi dalam jaringan internet yang handal dan sistem pengelolaan data terpusat memungkinkan instansi pemerintah untuk menawarkan layanan lebih cepat dan terbuka, serta mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam proses administrasi.

Kepentingan pengaturan anggaran juga terlihat dalam upaya mempercepat transisi digital di berbagai wilayah, seperti di Kabupaten Bima, di mana peningkatan anggaran dalam APBD penting untuk mendukung kemajuan e-Government. Selain itu, dengan adanya dana yang memadai, pemerintah dapat mengadakan program pelatihan untuk pegawai serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pemanfaatan layanan berbasis teknologi, sehingga dapat meningkatkan keterlibatan publik dan memastikan seluruh lapisan masyarakat merasakan manfaat digitalisasi layanan. (https://bimakab.go.id/)

KESIMPULAN

Di tengah kemajuan digital yang terus berlangsung, penerapan metode baru dalam layanan publik menjadi sangat penting untuk meningkatkan responsivitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Penggabungan teknologi tidak hanya membuat proses administrasi lebih cepat, tetapi juga memperbaiki keterbukaan, pertanggungjawaban, dan partisipasi publik. Dengan menggunakan berbagai alat dan platform digital, lembaga pemerintah dapat lebih mudah mengenali kebutuhan

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

masyarakat, merespons keluhan dengan cepat, dan memberikan layanan yang lebih berkualitas.

Namun, keberhasilan penerapan strategi ini memerlukan dukungan dari semua pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Pelatihan serta pengembangan kemampuan sumber daya manusia juga menjadi elemen penting untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan dapat dimanfaatkan dengan maksimal. Selain itu, penting untuk terus mengevaluasi dan mengadaptasi strategi yang telah dijalankan agar tetap sesuai dengan perkembangan zaman.

Dengan langkah-langkah yang tepat dan kerja sama yang baik antar berbagai pemangku kepentingan, kita bisa menciptakan layanan publik yang lebih responsif dan inovatif. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga negara. Mari kita bersama-sama mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik melalui inovasi dan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

Azmi, I. F., & Asmarianti. (2019). Studi Kebijakan E-Government di Indonesia: Membangun E-Government Yang Berorientasi Pada Kualitas Pelayanan. Seminar Nasional Sistem Dan Teknik Informatika (SENSITIF), 889–896

Mirza, D., Suryani, L., Aditiya, V., Ilmu, T., & Lancang, A. (2023). Bisnis Literature Riview : Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi Jurnal Administrasi Publik & Bisnis. 5(1), 51–55.

Mukhsin, M. (2020). Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa Di Era Globalisasi. Teknokom, 3(1), 7–15. https://doi.org/10.31943/teknokom.v3i1.43

Mulyapradana, A. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Widya Cipta -Jurnal Sekretari Dan Manajemen.

Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah). https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115

Rasadi, R. I., Hikmatiar, M., Listianingsih, T., & Maliki, B. I. (2024). Innovative Strategis in Public Service Management. YUME: Journal of Management, 7(1), 655-667.

Ridley, D. (2023). The Literature Review: A Step-by-Step Guide for Students. Journal of Academic Librarianship, 49(1), 10-20.

Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jurnal Pemerintahan Dan Politik, 8(2), 123-128.

Taufiqurokhman, T., Pathony, T., Damanik, F. H. S., Nurhakim, A., & Judijanto, L. (2023). Transformasi E-Government: Mengevaluasi Dampak Digitalisasi terhadap

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

Pelayanan Publik. Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online), 3(2), 1796-1803.

Thaichon, P., & Quach,S.(2019). Evaluatingthee government services: Areviewoft heempirical literature. Computers in Human Behavior, 93, 10-25.

Vassilakopoulou, P., & Diamantopoulou, V. (2018). E-Government services adoption: An extended technology acceptan cemodel. Government Information Quarterly, 35(4), 559-573.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.