

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Digital dalam Proses Pelayanan Administratif di Wilayah Kelurahan Lasoani Kecamatan Mantikulore Kota Palu

Usman Nampa

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu

Email : usmannampa96@gmail.com

Kata Kunci

1. Digitalisasi
2. Pemerintahan Berbasis Digital
3. Pelayanan Administratif

Abstrak : Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam layanan pemerintahan. Pemerintah Kota Palu, khususnya di Kelurahan Lasoani Kecamatan Mantikulore, mulai menerapkan sistem berbasis digital dalam pelayanan administratif publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan digitalisasi pelayanan, manfaat, tantangan, serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik. Namun, terdapat hambatan seperti infrastruktur teknologi yang belum merata dan literasi digital masyarakat yang masih rendah. Penelitian ini juga merekomendasikan berbagai upaya penguatan, termasuk pelatihan dan sosialisasi, untuk optimalisasi pelayanan berbasis digital di masa mendatang

Keyword

1. **Digitalization**
2. **Digital-Based Government**
3. **Administrative Services**

Abstract : *The development of information technology has brought significant changes to various aspects of public life, including government services. The Palu City Government, particularly in Lasoani Village, Mantikulore District, has begun implementing a digital-based system in public administrative services. This study aims to describe the implementation of digitalized services, the benefits, challenges, and obstacles encountered during implementation. This study used a qualitative descriptive method, collecting data through observation, interviews, and documentation. The results indicate that the implementation of digital systems provides convenience, efficiency, and transparency in public services. However, obstacles remain, such as uneven technological infrastructure and low public digital literacy. This study also recommends various strengthening efforts, including training and outreach, to optimize digital-based services in the future.*

PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan menjadi sebuah keharusan di era digital saat ini. Transformasi digital tidak hanya terjadi di sektor privat, namun juga di sektor publik. Digitalisasi sistem pemerintah merupakan upaya dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan masyarakat. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah menuntut adanya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu implementasinya yaitu melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Hal ini juga mendorong pemerintah kota dan daerah untuk mengintegrasikan sistem digital dalam pelayanan administratif sehari-hari.

Pemerintah Kota Palu telah memulai langkah-langkah digitalisasi pelayanan publik. Kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat turut terdampak oleh inisiasi ini. Kelurahan Lasoani di Kecamatan Mantikulore adalah salah satu kelurahan yang menjadi pelopor penerapan sistem digital dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Wilayah Kelurahan Lasoani memiliki dinamika masyarakat yang beragam. Dengan jumlah penduduk yang mengalami pertambahan, kebutuhan pelayanan administratif menjadi semakin kompleks. Sebelum digitalisasi, masyarakat sering menemui sejumlah kendala dalam mengakses layanan, seperti antrian panjang, waktu pelayanan yang lama, dan proses birokrasi yang rumit. Digitalisasi menjadi solusi yang diharapkan mampu mengatasi sejumlah permasalahan tersebut. Penerapan sistem digital dapat mempermudah proses pengajuan dokumen, mengurangi tatap muka, serta memberikan kemudahan akses (accessibility) bagi masyarakat, baik dari sisi waktu maupun tempat.

Namun demikian, penerapan sistem pemerintah berbasis digital tidak terlepas dari beragam tantangan. Infrastruktur yang belum merata, literasi digital yang masih rendah, hingga keterbatasan sumber daya manusia menjadi hambatan yang harus dihadapi dalam implementasi

inovasi digital di tingkat kelurahan. Selain itu, masyarakat di Kelurahan Lasoani juga mengalami masa transisi dalam budaya penggunaan layanan digital. Tidak semua masyarakat memahami penggunaan aplikasi atau website yang disediakan, sehingga masih membutuhkan pendampingan dari aparatur kelurahan. Dukungan dari pimpinan pemerintahan dan sinergi dengan berbagai stakeholder menjadi sangat penting. Aparatur kelurahan dituntut untuk memiliki kompetensi digital agar proses pelayanan berjalan efektif dan efisien. Pemerintah kota juga terus melakukan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan bimbingan teknis.

Penerapan sistem digital mendorong transparansi di lingkungan kelurahan. Masyarakat dapat memantau secara langsung proses permohonan layanan administratif melalui perangkat digital, sehingga mengurangi potensi penyimpangan dan meningkatkan kepercayaan publik. Selain itu, digitalisasi juga membuka peluang untuk terintegrasinya data kependudukan secara lebih baik. Hal ini sangat penting dalam rangka perencanaan dan pengambilan kebijakan berbasis data di tingkat kelurahan hingga kota. Permasalahan keamanan data menjadi salah satu isu krusial dalam pelayanan administratif digital. Perlindungan data pribadi masyarakat harus menjadi perhatian utama agar tidak terjadi kebocoran informasi yang merugikan. Akhirnya, artikel ini akan membahas secara rinci proses penerapan sistem digital di Kelurahan Lasoani, manfaatnya, serta tantangan dan hambatan yang dihadapi. Analisis dilakukan berdasarkan hasil penelitian lapangan yang mendalam dan referensi dari berbagai sumber ilmiah

LANDASAN TEORI

Menurut Indrajit (2002), e-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada warganya, pelaku bisnis, serta hal-hal yang berhubungan dengan pemerintahan. E-Government bertujuan menciptakan sistem pemerintahan yang lebih transparan, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Rogers (1995) dalam teori difusi inovasi menyebutkan bahwa adopsi teknologi di masyarakat dipengaruhi oleh karakteristik inovasi dan lingkungan sosial. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan dukungan organisasi berpengaruh pada keberhasilan implementasi digitalisasi pemerintahan. Grönlund (2002) menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik memberikan peluang efisiensi dan aksesibilitas, namun juga menuntut adanya perubahan budaya birokrasi dan peningkatan kompetensi aparatur. Pemanfaatan digital memerlukan pendekatan strategis agar bisa menjawab tantangan infrastruktur dan literasi digital.

Dalam konteks hukum, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjadi payung hukum pemanfaatan sistem elektronik dalam penyelenggaraan administrasi publik. Undang-undang ini mengatur aspek keamanan data, keabsahan dokumen elektronik, serta perlindungan hak masyarakat sebagai pengguna layanan

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan, melakukan wawancara mendalam dengan perangkat kelurahan, serta melakukan analisis dokumen terkait proses pelayanan administratif berbasis digital. Pendekatan ini bertujuan memperoleh gambaran menyeluruh dan mendalam mengenai penerapan sistem digital, manfaat, tantangan, serta strategi penguatan yang diterapkan di Kelurahan Lasoani. Data dianalisis dengan teknik reduksi dan interpretasi menurut Miles & Huberman (1992), serta validasi data dilakukan dengan triangulasi sumber.

PEMBAHASAN

A. Penerapan Sistem Berbasis Digital

Pemerintah Kelurahan Lasoani melakukan digitalisasi pelayanan dengan menghadirkan aplikasi dan website untuk pengajuan surat, pembuatan dokumen kependudukan, dan layanan administrasi lainnya. Warga dimudahkan dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung, cukup dengan mengunggah berkas dan mengisi formulir secara online. Digitalisasi juga diterapkan pada proses verifikasi data dan penerbitan dokumen secara otomatis. Petugas kelurahan memperoleh pelatihan berkala terkait operasional aplikasi, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih cepat, akurat, serta meminimalisasi kesalahan akibat proses manual.

Proses sosialisasi mengenai penggunaan platform digital dilaksanakan melalui berbagai media, seperti pertemuan warga, pamflet, hingga media sosial. Hal ini dilakukan agar masyarakat di berbagai lapisan usia dan latar belakang dapat mengikuti perubahan sistem pelayanan secara optimal.

B. Manfaat Penerapan

Penerapan sistem digital mempercepat proses pengajuan dan penerimaan dokumen administratif, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama dalam antrian. Setiap proses dapat dipantau secara daring, menciptakan transparansi dan kepercayaan publik terhadap aparat kelurahan. Digitalisasi mendorong peningkatan akurasi data, sebab data masyarakat terekam langsung ke dalam sistem dan mudah diakses oleh petugas terkait. Data yang terintegrasi juga membantu pemerintah dalam perencanaan program dan pengambilan keputusan yang berbasis kebutuhan riil masyarakat. Selain itu, sistem digital memperluas cakupan layanan kepada masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi atau keterbatasan fisik. Masyarakat dapat mengakses layanan selama 24 jam dari mana saja asalkan terkoneksi ke internet.

C. Tantangan dan Hambatan

Keterbatasan akses internet, khususnya di wilayah pinggiran Kelurahan Lasoani, menjadi salah satu tantangan utama. Masyarakat yang belum memiliki perangkat atau jaringan internet yang stabil menemui kesulitan dalam mengakses layanan digital. Literasi digital masyarakat dan

aparatur kelurahan juga menjadi hambatan. Tidak semua warga memahami cara penggunaan aplikasi atau prosedur layanan digital, sehingga masih diperlukan pendampingan dan pelatihan secara berkelanjutan. Adanya kekhawatiran terkait keamanan dan perlindungan data turut menjadi perhatian. Pemerintah kelurahan bekerja sama dengan dinas terkait dan penyedia teknologi untuk memastikan data masyarakat tersimpan aman dan tidak disalahgunakan.

D. Upaya Penguatan dan Solusi

Pemerintah kelurahan terus melakukan peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan, studi banding, dan penguatan koordinasi dengan instansi terkait. Selain itu, diadakan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan layanan digital. Peningkatan infrastruktur teknologi, seperti penyediaan Wi-Fi gratis di kantor kelurahan dan pusat layanan masyarakat, menjadi solusi untuk menjangkau warga yang belum memiliki akses internet sendiri. Opsi layanan hybrid (gabungan manual dan digital) juga tetap disediakan bagi warga yang kesulitan mengakses platform digital, sehingga tidak ada masyarakat yang terpinggirkan dalam proses pelayanan publik

PENUTUP

Penerapan sistem pemerintahan berbasis digital di Kelurahan Lasoani Kecamatan Mantikulore Kota Palu berjalan cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan pelayanan administratif kepada masyarakat. Digitalisasi membantu mempersingkat waktu pelayanan, mengurangi tatap muka langsung, dan mencegah penumpukan antrian. Namun demikian, tantangan terkait infrastruktur, literasi digital, dan keamanan data masih perlu menjadi perhatian serius. Pemerintah kelurahan telah melakukan berbagai upaya melalui pelatihan, sosialisasi, serta menyediakan layanan hybrid untuk memastikan seluruh warga dapat mengakses layanan publik dengan baik. Keberlanjutan dan penguatan ekosistem digital perlu terus diupayakan melalui sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta serta peningkatan peran regulasi dan penyediaan infrastruktur demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang adaptif, inklusif, dan berdaya saing di era digital

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. (2022). *Perlindungan Data Pribadi dalam Layanan Digital Pemerintah*. Jakarta: Kencana.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2022). *Laporan Survei Internet APJII 2022*.
- Dewi, A.S. (2021). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Prospek dan Tantangan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 101-113.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik Berbasis Elektronik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Febriansyah, H. (2019). Penguatan Kompetensi Aparatur Pemerintah dalam Menghadapi Era Digital. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(3), 77-85.
- Grönlund, Å. (2002). *Electronic Government: Design, Applications & Management*. Hershey: Idea Group Publishing.
- Hernawati, T. (2020). *E-Government dan Tantangan Transformasi Digital di Era Industri 4.0*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrajit, R.E. (2002). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kurniawan, M. (2017). Strategi Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online di Pemerintahan Desa. *Jurnal Informatika*, 5(2), 115-127.
- Kusumawati, D. (2022). *Inovasi Digital dalam Administrasi Publik*. Malang: UB Press.
- Nugroho, R. (2017). *Public Management: Dinamika Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Prasetyo, W. (2020). Peran Pelatihan dalam Meningkatkan Kompetensi Digital Aparatur Desa. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 3(4), 201-210.
- Purwanto, E.A. (2020). Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia: Manfaat dan Hambatan. *Jurnal Pemerintahan*, 15(3), 221-234.
- Rogers, E.M. (1995). *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.
- Sari, P.K. (2021). Literasi Digital dan Implikasinya pada Layanan Publik. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 7(2), 63-75.
- Setiawan, Y. (2019). Analisis Penerapan E-Government di Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 10(1), 11-23.
- Sulaiman, R. (2023). Kolaborasi Multisektor dalam Implementasi E-Government di Daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(1), 44-58.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Yudiawan, A. (2021). Evaluasi Infrastruktur Teknologi Informasi Pemerintah Daerah. *Jurnal Penelitian Administrasi Negara*, 16(2), 130-142.