

PELAYANAN SEKTOR PEMERINTAHAN BERBASIS DIGITAL DI KOTA PALU

Ramadan

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu
Email: ramadanstiap64@gmail.com

Kata Kunci

1. Pelayanan Digital
2. E-government
3. Inovasi Publik
4. Kota Palu

Abstrak: Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan publik telah menjadi salah satu prioritas utama pemerintah Indonesia, termasuk di Kota Palu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan sektor pemerintahan berbasis digital di Kota Palu, tantangan, dan dampaknya bagi masyarakat. Pendekatan kualitatif digunakan dengan mengacu pada literatur relevan, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Namun, kendala pada infrastruktur teknologi dan literasi digital masyarakat masih memerlukan solusi strategis. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya strategi kebijakan pelayanan digital di pemerintahan daerah Indonesia.

Keyword

1. Digital Services
2. E-government
3. Public Innovation
4. Palu City

Abstract : *The use of digital technology in public services has become a top priority for the Indonesian government, including in Palu City. This study aims to analyze the implementation of digital-based government services in Palu City, including the challenges and impacts on the community. A qualitative approach was used, drawing on relevant literature, observations, and interviews. The results indicate that digitalization of services improves efficiency, transparency, and public participation. However, challenges related to technological infrastructure and public digital literacy still require strategic solutions. The implications of this research are expected to enrich digital service policy strategies in Indonesian local governments.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membawa perubahan signifikan dalam tatanan kehidupan masyarakat, termasuk dalam pelayanan publik oleh pemerintahan. Menurut Indrajit (2002), implementasi TIK di sektor publik dapat mempercepat proses birokrasi dan meningkatkan transparansi. Fenomena ini sejalan dengan program pemerintah pusat melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong transformasi pelayanan secara digital di seluruh Indonesia. Kota Palu sebagai ibukota Provinsi Sulawesi Tengah juga terdorong untuk mengadopsi pelayanan berbasis digital guna meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Laporan Pemerintah Kota Palu (2021) menyebutkan bahwa digitalisasi dipandang sebagai solusi strategis untuk memperpendek jalur birokrasi, memangkas biaya administrasi, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Inovasi pada sistem pelayanan publik semakin nyata sejak pandemi COVID-19. WHO (2020) dan Kementerian Kominfo RI (2020) menekankan urgensi pemanfaatan layanan daring untuk mengurangi interaksi fisik tanpa mengganggu keterjangkauan pelayanan. Pemerintah Kota Palu menanggapi situasi ini dengan mempercepat peluncuran berbagai aplikasi layanan digital, termasuk "Si Palu Layanan" dan sistem administrasi kependudukan berbasis web. Selain faktor eksternal, dorongan internal seperti peningkatan efisiensi dan transparansi menjadi motivasi utama dalam pengembangan layanan digital. Menurut Habibie (2018), perangkat digital mampu meminimalisasi potensi korupsi dan maladministrasi melalui fitur monitoring serta rekam jejak transaksi secara real time. Lebih lanjut, survei oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK, 2019) menemukan bahwa teknologi digital memperkuat akuntabilitas pelayanan publik dan mempersempit ruang interaksi langsung yang rawan penyelewengan. Kota Palu, berdasarkan hasil survei lokal BPS Sulawesi Tengah (2022),

termasuk kota dengan pertumbuhan adopsi layanan digital tercepat di wilayah Indonesia Timur.

Meskipun demikian, tantangan masih ditemui, salah satunya adalah keterbatasan infrastruktur TIK seperti jaringan internet yang belum merata di semua wilayah Kota Palu. Hal ini menjadi hambatan bagi masyarakat di wilayah pinggiran untuk mengakses layanan digital secara optimal (BPS Kota Palu, 2021). Literasi digital masyarakat juga menjadi perhatian utama, di mana tidak semua warga memiliki kemampuan memadai untuk memanfaatkan aplikasi layanan digital. Hal ini diperkuat oleh riset Basuki (2020) yang menyoroti gap digital sebagai faktor pembeda utama efektivitas penerapan e-government di kota-kota sedang berkembang.

Akhirnya, keterlibatan publik dan kerjasama lintas sektor seperti pemerintah, swasta, dan masyarakat sipil sangat dibutuhkan untuk memastikan keberhasilan transisi menuju pelayanan digital yang inklusif, berkelanjutan, dan adaptif terhadap perubahan zaman (UNDP, 2017).

LANDASAN TEORI

1. Inovasi Publik

Rogers (2003) memaparkan bahwa inovasi publik adalah proses di mana ide, praktek, atau objek baru diadopsi dalam institusi publik untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan digital di pemerintahan, inovasi publik memfasilitasi transformasi layanan dari manual ke digital. Selanjutnya, Hartley (2005) berpendapat bahwa inovasi dalam sektor publik sangat bergantung pada kepemimpinan visioner dan dukungan organisasi, termasuk dalam aspek penggunaan teknologi digital untuk menciptakan perubahan nyata dalam tata kelola pemerintahan.

Kemampuan pemerintah untuk memfasilitasi inovasi juga dipengaruhi oleh lingkungan eksternal, seperti harapan masyarakat akan pelayanan yang transparan dan

akuntabel, serta tekanan globalisasi yang mendorong pemanfaatan TIK secara luas (Osborne & Brown, 2013).

2. Good Governance

Good governance menurut UNDP (1997) meliputi prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi. Penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik diharapkan memperkuat prinsip-prinsip tersebut melalui sistem akses data yang terbuka dan pelibatan warga. Grindle (2007) menyatakan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik dapat diwujudkan dengan memperbaiki proses administrasi dan hubungan pemerintah dengan masyarakat berbasis teknologi, sehingga meningkatkan kepercayaan publik. Partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital menjadi indikator penting tercapainya prinsip good governance, karena mendorong keadilan, transparansi proses, serta akuntabilitas setiap tindakan pemerintah.

3. E-Government

Layne dan Lee (2001) mengenalkan tahapan e-government mulai dari digitalisasi informasi, interaksi antar sistem, transformasi proses, hingga integrasi total pelayanan. Dengan e-government, proses birokrasi menjadi lebih sederhana dan responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Heeks (2006) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi kesiapan infrastruktur, tata kelola data, serta kemampuan sumber daya manusia. Kota Palu yang sedang dalam proses penguatan layanan digital perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut. Selanjutnya, Carter dan Bélanger (2005) menambahkan bahwa tingkat adopsi masyarakat dalam menggunakan layanan e-government ditentukan persepsi kemudahan, kepercayaan, dan kebermanfaatannya yang ditawarkan oleh sistem tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, menyesuaikan dengan karakteristik permasalahan pelayanan publik yang kompleks dan dinamis (Creswell, 2016). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pejabat dinas terkait, aparatur pelaksana pelayanan digital, serta sejumlah masyarakat pengguna layanan digital di Kota Palu. Observasi juga dilakukan terhadap operasional aplikasi publik seperti "Si Palu Layanan", serta studi literatur dari berbagai sumber terpercaya (Sugiyono, 2018). Metode kualitatif dipilih karena mampu menangkap makna, persepsi, dan pengalaman subjektif baik dari pelaksana maupun pengguna layanan digital. Analisis data dilakukan secara tematik, yaitu dengan mengidentifikasi pola-pola utama dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Validitas data dijamin melalui teknik triangulasi, yakni membandingkan hasil wawancara dengan data sekunder dari laporan pemerintah, jurnal ilmiah, serta berita terkait digitalisasi pelayanan publik di Kota Palu. Dengan cara ini, diharapkan hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan memberikan gambaran utuh mengenai pelaksanaan digitalisasi pelayanan sektor pemerintahan di Kota Palu (Miles & Huberman, 2014).

PEMBAHASAN

Penerapan pelayanan sektor pemerintahan berbasis digital di Kota Palu diawali dari komitmen pemerintah daerah untuk menjalankan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Inovasi pelayanan publik diwujudkan melalui peluncuran aplikasi seperti "Si Palu Layanan" untuk mempermudah pengurusan administrasi, pengaduan, dan akses informasi secara daring. Inovasi ini memperkuat teori inovasi publik, dimana pengadopsian teknologi secara strategis mendorong efisiensi dan perluasan layanan (Rogers, 2003). Efektivitas inovasi digital terbukti dari laporan Dinas Kominfo Palu (2023) dengan adanya peningkatan jumlah permohonan layanan online sebesar 40% dalam dua tahun terakhir. Hal ini sejalan dengan

prinsip inovasi publik yang menuntut adanya pembaharuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Hartley, 2005).

Pemerintah Kota Palu menunjukkan visi dan komitmen dalam inovasi digital dengan pelatihan aparatur dan pelibatan masyarakat. Dukungan organisasi dan lingkungan mendorong semangat perubahan ke arah pelayanan yang lebih adaptif dan kolaboratif (Osborne & Brown, 2013). Pelayanan berbasis digital juga sejalan dengan prinsip good governance. Transparansi meningkat melalui sistem informasi layanan publik yang dapat diakses kapan pun dan di mana pun, mendukung perwujudan proses yang akuntabel dan partisipatif (UNDP, 1997; Grindle, 2007).

Partisipasi masyarakat didorong melalui fitur pelaporan pengaduan masyarakat, serta transparansi progres pengurusan layanan melalui aplikasi daring. Ini membuktikan bahwa kolaborasi antarstakeholder penting untuk mencapai good governance, sesuai teori yang telah diuraikan. Meski begitu, beberapa tantangan utama masih ditemui, mencakup keterbatasan infrastruktur TIK, hambatan literasi digital, dan ketimpangan akses internet di wilayah pinggiran. Validasi lapangan penulis menyebutkan bahwa beberapa kelurahan masih mengalami blank spot, sehingga perlu penguatan infrastruktur seperti yang disarankan Heeks (2006). Keterbatasan sumberdaya aparatur yang belum seluruhnya familiar dengan sistem digital menjadi hambatan implementasi e-government (Layne & Lee, 2001). Pelatihan berkelanjutan terhadap SDM sangat penting supaya transformasi digital dapat berjalan maksimal di semua lini pemerintahan.

Resistensi dari masyarakat tertentu juga terjadi, terutama pada warga lanjut usia yang tidak terbiasa dengan aplikasi digital. Berdasarkan Carter dan Bélanger (2005), persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap sistem digital perlu dibangun melalui sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan. Respon masyarakat sebagian besar positif, terbukti dari meningkatnya partisipasi warga dalam forum-forum online dan penyampaian aspirasi digital. Mereka menilai pelayanan digital lebih transparan, praktis, dan efisien dibandingkan sistem konvensional. Penguatan teori good governance dan inovasi publik terlihat dari dampak positif digitalisasi terhadap persepsi layanan publik (Hartley, 2005; UNDP, 1997). Terakhir, pandemi

COVID-19 menciptakan momentum akselerasi digitalisasi, mempercepat adopsi layanan daring untuk berbagai keperluan administrasi serta layanan publik. Penerapan teori e-government, inovasi publik, dan good governance menjadi semakin relevan dalam menghadapi tantangan masa depan di Kota Palu.

PENUTUP

Pelayanan sektor pemerintahan berbasis digital di Kota Palu telah memberikan banyak kemajuan dalam hal efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Upaya inovasi dan integrasi sistem pelayanan terus didorong meskipun hambatan infrastruktur dan literasi digital masih perlu diatasi. Keberhasilan transisi menuju pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kolaborasi antar pemangku kepentingan, kesiapan SDM, dan pengembangan infrastruktur yang merata. Penelitian ini menegaskan pentingnya peran teori inovasi publik, good governance, dan e-government sebagai landasan konseptual dalam memperkuat argumentasi dan evaluasi implementasi pelayanan digital di Kota Palu.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, S. (2020). Digital Divide dalam Implementasi E-Government di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- BPS Kota Palu. (2021, 2022). *Statistik Kota Palu*.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The Utilization of E-government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance. *Information Systems Journal*, 15(1).
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage.
- Dinas Kominfo Kota Palu. (2023). *Laporan Kinerja Digitalisasi Layanan Publik*.
- Grindle, M. S. (2007). Good Enough Governance Revisited. *Development Policy Review*, 25(5).
- Habibie, B. J. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Jakarta: Gramedia.
- Hartley, J. (2005). Innovation in Governance and Public Services. *Public Money & Management*, 25(1).

- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. Sage.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. (2020). *Laporan Percepatan Digitalisasi Layanan Publik*.
- Komisi Pemberantasan Korupsi. (2019). *Survei Penilaian Integritas*.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). *Developing Fully Functional E-government: A Four Stage Model*. *Government Information Quarterly*, 18(2).
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage.
- Osborne, S., & Brown, K. (2013). *Handbook of Innovation in Public Services*. Routledge.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UNDP. (1997, 2017). *Governance for Sustainable Human Development; Digital Governance Review*.
- Website Resmi Pemerintah Kota Palu: <https://palukota.go.id/>
- WHO. (2020). *Responding to COVID-19*. <https://www.who.int/>