Journal of Administrative and Social Science
Volume 6 Nomor 2, Juli 2025
e-ISSN : 2828-6340; dan p-ISSN : 2828-6359; Hal. 66-77
DOI: https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1891
Available online at: https://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/jass

Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik

Yuli Santri Isma [1*], Depita Kardiati [2], Muslem [3], Sarrah Kurnia Fadhillah [4], Jamiati KN [5], Fitria Akmal [6], Syarifah Chairunnisak [7]
[1-3] Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Administrasi Publik, Universitas Malikussaleh, Indonesia
[4-7] Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi, Universitas Malikussaleh, Indonesia

Alamat Kampus: Jl. Kampus Unimal Bukit Indah, Blang Pulo, Kec. Muara Satu, Kota Lhokseumawe, Aceh 24355
Korespondensi penulis: yisma@unimal.ac.id

Abstract*. This study analyzes the role of digital transformation as a strategic instrument to expand public service accessibility in Indonesia. Through a Systematic Literature Review (SLR) of open-access national journals and relevant policy documents from the last decade, the research highlights how digitalization, particularly e-government implementation, enhances service efficiency, transparency, and inclusivity. Key findings indicate that digital platforms like SP4N-LAPOR! have improved public responsiveness and accountability, especially during the COVID-19 pandemic. However, challenges such as infrastructure disparities, uneven digital literacy, bureaucratic resistance, and data security risks hinder optimal outcomes. The study concludes that digital transformation significantly supports public service reform but requires integrated strategies, including infrastructure development, digital literacy programs, inclusive regulations, and multi-stakeholder coordination. These recommendations aim to bridge the digital divide and ensure equitable access to public services across all regions and vulnerable groups.*

Keywords*: digital transformation, public service accessibility, e-government, digital divide, inclusive policy*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis peran transformasi digital sebagai instrumen strategis untuk memperluas aksesibilitas layanan publik di Indonesia. Melalui Systematic Literature Review (SLR) terhadap jurnal nasional berakses terbuka dan dokumen kebijakan relevan dalam sepuluh tahun terakhir, penelitian mengungkap bahwa digitalisasi, khususnya implementasi e-government, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan inklusivitas layanan. Temuan utama menunjukkan bahwa platform digital seperti SP4N-LAPOR! berhasil meningkatkan responsivitas dan akuntabilitas pelayanan, terutama selama pandemi COVID-19. Namun, tantangan seperti kesenjangan infrastruktur, literasi digital tidak merata, resistensi birokrasi, dan risiko keamanan data menghambat efektivitas transformasi. Studi menyimpulkan bahwa transformasi digital berpotensi besar mendukung reformasi layanan publik, tetapi memerlukan strategi terpadu meliputi pengembangan infrastruktur, pelatihan literasi digital, regulasi inklusif, serta koordinasi antar-pemangku kepentingan. Rekomendasi ini bertujuan mengurangi digital divide dan menjamin akses layanan publik yang adil bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan wilayah terpencil.

Kata kunci: transformasi digital, aksesibilitas layanan publik, e-government, kesenjangan digital, kebijakan inklusif

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital kini menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan publik di era industri 4.0. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara luas di berbagai lembaga pemerintahan bertujuan untuk merampingkan proses birokrasi dan memperkuat implementasi e-government. Sejak dicanangkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, pemerintah Indonesia telah berupaya mengintegrasikan teknologi informasi

Received Maret 17, 2025; Revised April 01, 2025; Accepted April 30, 2025; Online Available Mei 09, 2025

dan komunikasi (TIK) ke dalam berbagai aspek birokrasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik (Lumbanraja, 2020). Kebutuhan mendesak akan reformasi birokrasi melalui digitalisasi lahir dari upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Y. Yanti et al., 2024). Di Indonesia, upaya digitalisasi pemerintahan didorong melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Perpres No. 95 Tahun 2018, meskipun pelaksanaannya masih berlangsung secara perlahan.

Pandemi COVID-19 turut mempercepat transformasi pelayanan publik berbabis digital. Pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang diberlalukan pemerintah pada tahun 2020 telah memaksa pemerintah mengubah banyak layanan beralih ke platform online (*e-government*), sehingga hampir semua layanan public mengutamakan akses melalui internet.

Percepatan transformasi layanan publik di masa pandemi meningkatkan aksesibilitas publik ke layanan pemerintahan melalui portal digital (Hendriyaldi et al., 2022). Pemerintah perlu memanfaatkan platform daring (website, aplikasi seluler, media sosial) untuk memperkuat *e-government* dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan (B. & Anirwan, 2023). Berdasarkan hasil kajian literatur, digitalisasi memiliki peran yang signifikan dalam mendorong kemajuan pelayanan publik serta mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Meskipun berbagai inisiatif telah diluncurkan untuk meningkatkan layanan publik digital, tingkat aksesibilitasnya masih menghadapi sejumlah tantangan krusial. Ketimpangan infrastruktur teknologi antara daerah perkotaan dan pedesaan, rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat, serta resistensi terhadap perubahan yang melekat dalam budaya organisasi birokrasi menjadi faktor penghambat utama dalam upaya mewujudkan layanan publik digital yang inklusif, adil, dan merata. Transformasi e-government belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat (Taufiqurokhman et al., n.d.) .

Dalam konteks tata kelola pemerintahan modern, transformasi digital tidak hanya berperan sebagai instrumen untuk meningkatkan efisiensi administratif, melainkan juga sebagai strategi jangka panjang guna memperluas jangkauan dan kualitas layanan publik. Penerapan *e-government* yang efektif memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara daring, mengatasi hambatan geografis, serta mendorong partisipasi aktif warga negara dalam proses pengambilan keputusan publik. Selain itu, digitalisasi layanan juga memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan.

Namun, keberhasilan implementasi layanan digital memerlukan pendekatan yang holistik dan berkelanjutan. Hal ini mencakup pembangunan infrastruktur teknologi yang merata, terutama di wilayah tertinggal, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan literasi digital baik bagi aparatur negara maupun masyarakat umum, serta penyusunan kebijakan yang berpihak pada inklusivitas, aksesibilitas, dan keadilan sosial dalam pelayanan publik. Tanpa pendekatan yang menyeluruh tersebut, transformasi digital berisiko memperlebar kesenjangan pelayanan dan eksklusi terhadap kelompok rentan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran transformasi digital sebagai instrumen dalam memperluas akses terhadap layanan publik secara menyeluruh. Melalui telaah terhadap kebijakan yang telah diterapkan dan berbagai studi sebelumnya, tulisan ini berusaha mengungkap manfaat transformasi digital bagi peningkatan akses layanan publik sekaligus mengidentifikasi tantangan dalam penerapannya.

2. KAJIAN TEORITIS

Transformasi digital dalam sektor publik mengacu pada integrasi teknologi digital dalam proses administrasi dan penyampaian layanan pemerintah dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi birokrasi, serta memperluas partisipasi masyarakat. Di Indonesia, transformasi ini mencakup digitalisasi berbagai fungsi pemerintahan hingga pemanfaatan platform online sebagai sarana utama dalam pelayanan publik. Transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan (Andi Kambau, 2024). Berdasarkan hal tersebut, transformasi digital di sektor publik melibatkan digitalisasi proses administrasi melalui e-government serta pemanfaatan inovasi digital untuk memperluas aksesibilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sebagian besar penelitian menegaskan bahwa transformasi digital berpotensi meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Digitalisasi memungkinkan pemerintah memperkuat e-government sehingga mempermudah masyarakat mengakses informasi dan layanan public (B. & Anirwan, 2023). Proses digitalisasi data memudahkan pemerintah dan masyarakat dalam mengakses data yang diperlukan, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik (Ashari & Sallu, 2023). Implementasi teknologi pendukung akses tersebut dapat dilihat pada penerapan aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Malang. Penggunaan platform digital berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui peningkatan responsivitas dan akuntabilitas instansi pemerintah terhadap laporan masyarakat (Aisyah et al., 2024).

Aksesibilitas layanan publik merujuk pada sejauh mana individu atau kelompok masyarakat dapat secara mudah menjangkau dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh pemerintah. Secara umum, layanan publik dikatakan aksesibel jika terjangkau dari segi lokasi, waktu, biaya, dan dapat digunakan oleh seluruh kelompok masyarakat (termasuk penyandang disabilitas). Transformasi digital berperan memperluas akses ini, misalnya melalui aplikasi pendaftaran daring, portal informasi, dan mobile services. Peningkatan aksesibilitas akan lebih optimal apabila digitalisasi layanan didukung oleh antarmuka yang ramah pengguna, ketersediaan infrastruktur TIK yang merata, serta informasi layanan yang disampaikan secara transparan dan mudah dipahami.

Teori *good governance* menekankan pentingnya nilai-nilai transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pengembangan layanan publik berbasis digital yang dirancang secara optimal dapat memperkuat prinsip-prinsip *good governance*, misalnya melalui penyediaan akses informasi pemerintahan secara daring yang terbuka. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses data publik serta terlibat aktif dalam proses pengawasan terhadap kinerja pemerintah. Implementasi *e-government* di Indonesia memiliki pengaruh signifikan terhadap penguatan prinsip *good governance*, khususnya dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital (Susniwati et al., 2025).

Meskipun demikian, berbagai studi juga mengidentifikasi sejumlah kendala dalam pelaksanaan transformasi digital, khususnya terkait kesenjangan infrastruktur dan tingkat literasi digital yang tidak merata antarwilayah, yang dikenal sebagai *digital divide*. Perbedaan akses teknologi antar wilayah memperluas kesenjangan layanan publik (Y. Yanti et al., 2024). Di samping itu, isu keamanan data dan perlindungan privasi menjadi sorotan penting, mengingat sejumlah penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kesiapan infrastruktur keamanan siber serta minimnya literasi digital pengguna dapat memicu ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis digital. Kelemahan infrastruktur dan koordinasi antar perangkat daerah menurunkan efektivitas e-government di tingkat lokal (Hendriyaldi et al., 2022). Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, kajian pustaka menyoroti pentingnya perumusan strategi kebijakan yang tepat serta penyelenggaraan pelatihan sebagai upaya untuk menjamin tercapainya inklusi digital dan meningkatkan keandalan sistem e-government.

Dengan demikian, transformasi digital dapat diposisikan sebagai pilar utama dalam agenda reformasi pelayanan publik, karena berkontribusi pada percepatan, transparansi, dan perluasan jangkauan layanan hingga ke wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau. Artikel

ini akan mengeksplorasi konsep, praktik kebijakan, serta bukti empiris mengenai digitalisasi layanan publik di Indonesia. Selain itu, tulisan ini juga merumuskan sejumlah rekomendasi kebijakan yang bertujuan untuk memperkuat aksesibilitas dan efektivitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital secara inklusif dan berkelanjutan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur dengan fokus topik transformasi digital dan aksesibilitas layanan publik. Sumber data dalam studi ini diperoleh dari artikel-artikel jurnal ilmiah nasional berakses terbuka serta dokumen-dokumen kebijakan yang relevan, yang diterbitkan dalam rentang waktu sepuluh tahun terakhir.

Analisis dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan Systematic Literature Review (SLR), yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis secara sistematis berbagai sumber literatur yang relevan guna menjawab pertanyaan penelitian. Pendekatan ini mengikuti tahapan sistematis mulai dari penentuan kriteria inklusi, pencarian data, hingga analisis tematik terhadap isi artikel, sebagaimana dijelaskan oleh (Triandini et al., 2019) dalam kajiannya mengenai pengembangan sistem informasi berbasis literatur.

Informasi esensial dari setiap artikel yang terpilih meliputi definisi konsep, kerangka model, dan hasil temuan empiris dieksplorasi dan dianalisis secara tematik guna membangun pemahaman yang menyeluruh mengenai transformasi digital, aksesibilitas layanan publik, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Transformasi Digital

Transformasi digital didefinisikan sebagai proses penggunaan teknologi digital secara menyeluruh untuk menciptakan hal-hal baru dan mengubah proses, budaya, serta layanan publik (B. & Anirwan, 2023). Dalam konteks pemerintahan, transformasi digital umumnya dikaitkan dengan implementasi e-government, yakni pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendorong peningkatan efisiensi operasional, efektivitas pelayanan, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola birokrasi.

Upaya transformasi digital di Indonesia telah dimulai sejak awal tahun 2000-an, ditandai dengan diterbitkannya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 yang memperkenalkan konsep e-government sebagai bagian dari strategi mewujudkan good governance. Selanjutnya, Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 menegaskan pentingnya pemanfaatan

TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan public (B. & Anirwan, 2023). Secara umum, kajian literatur menyatakan bahwa transformasi digital membuka peluang strategis bagi sektor publik untuk meningkatkan kualitas layanan, antara lain melalui peningkatan efisiensi operasional dan peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik, yang kini menjadi prioritas utama pemerintah Indonesia, didorong oleh implementasi inisiatif e-government nasional. Pasca pandemi COVID-19, penerapan e-government difokuskan pada peningkatan efisiensi operasional serta mutu layanan publik dalam menghadapi tuntutan era digital. Contohnya, Pemerintah Kota Bandung mengembangkan aplikasi SALAMAN (Sistem Administrasi Layanan Kependudukan) sebagai solusi digital untuk layanan administrasi kependudukan, sejalan dengan visi transformasi digital nasional dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui teknologi informasi (Susila et al., 2024). Implementasi e-government semacam ini secara teoritis dapat menyederhanakan birokrasi dan memperluas jangkauan layanan. Studi-studi terdahulu menunjukkan bahwa penerapan e-government tidak hanya meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga mempermudah interaksi pemerintah dengan masyarakat serta mendorong akuntabilitas dan transparansi penyelenggara publik (Firdaus et al., 2021). Temuan ini konsisten dengan konsep transformasi digital sebagai instrumen yang menciptakan kondisi kondusif bagi pembentukan layanan publik yang lebih inklusif dan efisien.

Secara umum, literatur menyatakan bahwa transformasi digital membuka peluang strategis bagi sektor publik dalam meningkatkan kualitas layanan, antara lain melalui optimalisasi efisiensi operasional serta peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Transformasi digital dalam sektor publik merupakan respons strategis terhadap meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, transparan, dan bernilai tinggi. Dalam rangka memenuhi harapan tersebut, pemerintah melakukan penyesuaian terhadap standar operasional layanan publik, dengan mengadopsi teknologi digital yang memungkinkan penyediaan layanan secara *real-time*. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga untuk mencapai tujuan yang lebih luas, seperti peningkatan transparansi pemerintahan dan kepuasan warga negara sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, digitalisasi layanan publik menjadi salah satu pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Konsep Aksesibilitas Layanan Publik

Aksesibilitas layanan publik mencakup kemudahan bagi seluruh lapisan masyarakat termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, wanita hamil, dan anak-anak dalam memperoleh layanan publik tanpa hambatan fisik, ekonomi, maupun sosial. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024 yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang inklusif dan ramah kelompok rentan (PermenPANRB, 2024) serta pelayanan publik harus didesain agar dapat diakses secara adil oleh seluruh warga negara, tanpa diskriminasi terhadap kondisi fisik atau sosial mereka.

Dalam konteks digital, aksesibilitas merujuk pada ketersediaan saluran layanan online yang dirancang agar mudah diakses oleh seluruh pengguna, sehingga memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan layanan pemerintah secara cepat, efisien, dan tanpa batasan lokasi geografis. Dengan demikian, penerapan teknologi (website, aplikasi seluler, dan media sosial) diharapkan menjadikan layanan publik lebih efisien, transparan, serta ramah pengguna (*user-friendly*), sekaligus meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat (B. & Anirwan, 2023).

Dari perspektif pengguna, digitalisasi layanan publik diharapkan mampu meningkatkan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat yang memerlukan pelayanan tersebut (Hidayat et al., 2023). Kemajuan teknologi informasi dan penggunaan gawai pintar (smartphone) secara masif memungkinkan hampir seluruh lapisan masyarakat mengakses informasi publik dengan mudah melalui perangkat mereka. Hal ini berarti transformasi digital memungkinkan layanan publik disajikan secara nirkertas (*paperless*), cepat, dan praktis untuk menjawab tuntutan pengguna akan layanan yang cepat, murah, dan akurat (Hidayat et al., 2023). Oleh karena itu, integrasi teknologi digital dalam tata kelola administrasi publik berpotensi memperluas cakupan pelayanan hingga menjangkau daerah terpencil serta kelompok masyarakat yang selama ini mengalami keterbatasan akses.

Hubungan Transformasi Digital dan Aksesibilitas Layanan Publik di Indonesia

Di Indonesia, upaya transformasi digital diarahkan pada perluasan jangkauan serta peningkatan kemudahan akses terhadap layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yang bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Digitalisasi layanan selama masa pandemi COVID-19 mempercepat akses masyarakat terhadap pelayanan publik melalui platform daring yang lebih inklusif dan terintegrasi

(Hendriyaldi et al., 2022). Inovasi layanan berbasis TIK dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor pendorong utama transformasi digital layanan publik di masa pandemi (Sisilianingsih et al., 2023). Sebagai ilustrasi, penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis daring serta sistem pendaftaran vaksinasi secara online menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki potensi signifikan dalam memperluas jangkauan pelayanan publik kepada seluruh lapisan masyarakat.

Melalui digitalisasi layanan publik, masyarakat di wilayah terpencil serta kelompok penyandang disabilitas memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan tanpa keharusan hadir secara fisik ke kantor pemerintahan, sehingga meningkatkan inklusivitas dan efisiensi pelayanan. Mengingat pentingnya aksesibilitas layanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia (Silvia Pramashela & Rachim, 2021).

Secara keseluruhan, transformasi digital dan aksesibilitas layanan publik memiliki keterkaitan erat, di mana peningkatan infrastruktur serta kualitas layanan digital berkontribusi langsung terhadap perluasan jangkauan layanan kepada masyarakat.

Tantangan dan Solusi

Beberapa studi menyoroti berbagai kendala transformasi digital layanan publik di Indonesia. Tantangan utama meliputi keterbatasan infrastruktur telekomunikasi (khususnya di daerah terpencil), kesenjangan literasi digital warga dan aparatur, serta resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan (Kossasy et al., 2025). Selain itu, keterbatasan dukungan kebijakan dan alokasi pendanaan menjadi tantangan signifikan, mengingat pedoman implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara menyeluruh masih dalam tahap penyusunan. Di sisi lain, isu perlindungan data dan privasi semakin menjadi perhatian utama dalam era digital, seiring dengan meningkatnya risiko keamanan informasi pada sistem pelayanan publik daring.

Infrastruktur, kebijakan pendukung, dan kesiapan SDM adalah hambatan utama bagi peningkatan efisiensi layanan publik digital. Kemudian tantangan keamanan informasi, keterbatasan anggaran, dan perlunya pelatihan bagi pegawai sebagai kendala implementasi teknologi birokrasi digital (Erinaldi, 2024).

Untuk menjawab tantangan tersebut, berbagai kajian literatur merekomendasikan perlunya pendekatan yang holistik dan terpadu, yang mencakup peningkatan investasi infrastruktur digital, seperti perluasan jaringan internet dan pembangunan pusat data serta pelaksanaan program pelatihan dan literasi TIK bagi aparatur negara dan masyarakat. Di samping itu, penyusunan regulasi yang inklusif guna mendukung akses layanan secara universal, peningkatan koordinasi antar-instansi, dan pelibatan aktif masyarakat dalam

perencanaan pelayanan publik dinilai dapat meningkatkan responsivitas dan efektivitas kebijakan digitalisasi layanan. Khusus untuk kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, perlu disediakan fasilitas pendukung yang memadai, seperti akses ramah difabel dan pelatihan bagi petugas layanan, guna memastikan bahwa transformasi digital tidak menimbulkan eksklusi, melainkan justru meningkatkan inklusivitas dalam akses layanan publik.

Oleh karena itu, upaya transformasi digital dalam sektor pelayanan publik harus disertai dengan peningkatan literasi digital dan penguatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi. Literasi digital yang memadai akan memungkinkan masyarakat untuk secara aktif dan efektif memanfaatkan layanan berbasis teknologi, sementara ketersediaan infrastruktur yang merata, termasuk akses internet yang stabil dan terjangkau, menjadi prasyarat utama dalam menjamin inklusivitas layanan tersebut. Tanpa dukungan kedua aspek tersebut, transformasi digital berisiko memperlebar kesenjangan sosial dan digital, terutama antara kelompok masyarakat di wilayah perkotaan dan perdesaan, maupun antara kelompok dengan tingkat pendidikan dan pendapatan yang berbeda. Dengan demikian, strategi transformasi digital harus dirancang secara holistik dan berkeadilan, agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Melalui penerapan langkah-langkah tersebut, transformasi digital diharapkan mampu mengatasi berbagai hambatan konvensional dalam penyelenggaraan layanan publik serta secara nyata memperluas akses layanan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan wilayah terpencil.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Transformasi digital terbukti efektif memperluas aksesibilitas layanan publik di Indonesia. Transformasi digital memiliki potensi besar untuk memperluas aksesibilitas layanan publik di Indonesia. Implementasi e-government memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik secara daring, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas dalam birokrasi pemerintahan. Dengan kata lain, digitalisasi layanan publik telah membuka peluang baru bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan inklusif

Digitalisasi memainkan peran sentral sebagai katalisator dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik. Inisiatif ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga mendorong terciptanya transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan layanan. Namun demikian, implementasi transformasi

digital di sektor publik masih menghadapi berbagai hambatan struktural dan kultural. Ketimpangan infrastruktur digital antarwilayah, variasi dalam tingkat kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia (SDM), serta resistensi terhadap perubahan yang tertanam dalam budaya organisasi birokrasi menjadi tantangan signifikan. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan kebijakan yang komprehensif dan adaptif untuk memastikan keberhasilan transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah dan pemangku kepentingan menerapkan strategi yang terintegrasi, antara lain dengan memperkuat infrastruktur dan literasi digital, peningkatan literasi digital sangat diperlukan agar warga dapat memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi secara optimal (Alim & Ibrahim, 2024). Kemudian mengembangkan regulasi dan kebijakan yang adaptif, kebijakan yang jelas dan mutakhir akan memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Kemudian mendorong koordinasi lintas sektor dan integrasi layanan, sinergi ini memungkinkan layanan publik terkoordinasi dengan baik, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan secara terpadu. Terkahir memperhatikan inklusivitas, pemerintah perlu memastikan layanan digital dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat, termasuk penyandang disabilitas dan warga berpenghasilan rendah. Dengan demikian, transformasi digital diharapkan dapat berfungsi sebagai instrumen yang efektif dalam mewujudkan layanan publik yang lebih inklusif, mudah dijangkau, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di seluruh wilayah Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

Aisyah, E. N. A., Nabila, D. S., & Sabrina, M. A. (2024). Penerapan Platform LAPOR sebagai sistem pengaduan masyarakat berbasis digital di Kota Malang (Implementation of LAPOR platform as a digital-based community complaint system in Malang City). *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, *7*(1), 92–100. https://doi.org/10.31334/transparansi/v7i1.3892

Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi kualitas pelayanan publik di era digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, *4*, 3793–3802.

Andi Kambau, R. (2024). Proses transformasi digital pada perguruan tinggi di Indonesia. [Tidak ada informasi jurnal/buku].

Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik*, *7*(1), 342–351. https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984

B., I., & Anirwan. (2023). Pelayanan publik era digital: Studi literatur. *[Nama Jurnal Tidak Lengkap]*, *4*(1), 23–31.

Erinaldi. (2024). Transformasi menuju pelayanan publik berkualitas di era digital. [Tidak ada informasi jurnal/buku].

Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (n.d.). Transformasi birokrasi digital di masa pandemi Covid-19 untuk mewujudkan digitalisasi pemerintahan Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan, 4*(2).

Hendriyaldi, Erida, & Yanti, O. (2022). Transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi Covid-19 untuk mewujudkan e-government di lingkungan pemerintah daerah Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, *17*(3).

Hidayat, A., Tarihoran, N., & Nugraha, E. (2023). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Satya Informatika*, *8*, 21–30.

Kossasy, S. M., Yanuardi, A., Marzalisman, Marwandizal, & Yurismen. (2025). Analisis transformasi kualitas pelayanan berbasis digital di era VUCA. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*.

Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi transformasi pelayanan publik melalui e-government pada new normal dan reformasi regulasi birokrasi. *Online Administrative Law & Governance Journal*, *3*.

Silvia Pramashela, F., & Rachim, H. A. (2021). Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia. *In Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, *4*(2).

Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Analisis faktor transformasi digital pelayanan publik pemerintah di era pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*. https://doi.org/10.25126/jtiik2023107059

Susila, S., Suherman, D., & Nurhasanah, N. (2024). Kesenjangan digital dalam adopsi e-government: Analisis pembelajaran dan adaptasi masyarakat terhadap aplikasi SALAMAN di Kota Bandung. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan*, *5*(1), 7. https://doi.org/10.17977/um065.v5.i1.2025.7

Susniwati, Ardiyansah, & Sukorina, D. (2025). Good governance di era digital: Studi kasus implementasi e-government di Indonesia. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs, 8*(1). https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i1.277

Taufiqurokhman, Pathony, T., Damanik, F. H. S., Nurhakim, A., & Judijanto, L. (n.d.). Transformasi e-government: Mengevaluasi dampak digitalisasi terhadap pelayanan publik. *Jurnal Cahaya Mandalika (JCM)*.

Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Putra, G. W., Iswara, B., Studi, P., Informasi, S., Bali, S., Raya, J., & No, P. (2019). Metode systematic literature review untuk identifikasi platform dan metode pengembangan sistem informasi di Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems (IJIS)*, *1*(2). https://www.google.com

Yanti, Y., Jurnal, J., Sosial, I., Pendidikan, D., Daaris, Y. Y., & Imam, S. (2024). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Pelajaran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima. *Syntax Imperatif*, *5*(2). https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v5i2.367