



Peran Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital di Kabupaten Pandeglang

Ari Supriadi^{1*}, Hayati², Rina Dwi Anggaraeni³, Rini Rahmawati⁴

¹⁻⁴ Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Banten Raya, Indonesia

*Penulis Korespondensi: arisupriadi2@gmail.com

Abstract. *The rapid development of digital technology has encouraged local governments to reform public service delivery in order to become more effective, transparent, and responsive to community needs. Pandeglang Regency, as a region that is gradually implementing digital-based public service innovations, faces both challenges and opportunities in this transformation process. This study aims to analyze the role of local government in improving public services through digital innovation in Pandeglang Regency by examining the forms of innovation implemented, the implementation process, and the perceived impacts on the community. This research employed a qualitative descriptive approach, with data collected through in-depth interviews, observations, and document analysis. The findings indicate that the local government plays a crucial role in promoting digital innovation through policy formulation, institutional coordination, and the provision of supporting resources. The implementation of digital innovation has contributed to improved service efficiency, increased access to information, and enhanced service transparency. However, the effectiveness of these innovations remains uneven due to limitations in human resource capacity and varying levels of digital literacy among citizens. The implications of this study suggest that successful digital innovation in public services requires sustained commitment from local governments, continuous capacity building for public officials, and inclusive service strategies to ensure that the benefits of digital transformation are equitably experienced across different segments of society.*

Keywords Digital Innovation; Digital Transformation; Local Government; Public Service; Service Quality.

Abstrak. Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah daerah untuk melakukan pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kabupaten Pandeglang sebagai salah satu daerah yang sedang mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital menghadapi tantangan sekaligus peluang dalam proses transformasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi digital di Kabupaten Pandeglang, dengan menelaah bentuk inovasi yang diterapkan, proses pelaksanaannya, serta dampak yang dirasakan oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah berperan penting dalam mendorong inovasi digital melalui kebijakan, koordinasi kelembagaan, dan penyediaan sumber daya pendukung. Inovasi digital yang diterapkan terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, memperluas akses informasi, dan memperbaiki transparansi layanan. Namun demikian, efektivitas inovasi tersebut masih menghadapi kendala, terutama terkait kesiapan sumber daya manusia dan perbedaan tingkat literasi digital masyarakat. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital pelayanan publik memerlukan komitmen pemerintah daerah yang berkelanjutan, penguatan kapasitas aparatur, serta strategi pelayanan yang inklusif agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Digital; Kualitas Layanan; Pelayanan Publik; Pemerintah Daerah; Transformasi Digital.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada sektor pelayanan publik di tingkat daerah. Pemerintah daerah dituntut untuk tidak hanya menjalankan fungsi administratif secara konvensional, tetapi juga mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin menginginkan pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Digitalisasi pelayanan publik kemudian menjadi salah satu strategi utama yang diharapkan mampu

menjawab persoalan klasik birokrasi, seperti prosedur berbelit, waktu layanan yang lama, serta minimnya keterbukaan informasi (Maharani et al., 2024). Dalam konteks ini, inovasi digital dipandang sebagai instrumen penting untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berbagai kajian menunjukkan bahwa penerapan e-government dan inovasi pelayanan publik berbasis digital di pemerintah daerah Indonesia telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan. Penelitian-penelitian sebelumnya menyoroti bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi kerja aparatur, mempercepat proses perizinan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik (Farhan, 2023) ; (Wardana et al., 2025). Selain itu, transformasi digital juga berkontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, sejalan dengan agenda reformasi birokrasi dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dicanangkan pemerintah pusat (Barsei et al., 2023).

Berdasarkan telaah terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, terlihat adanya celah penelitian (gap analysis) yang perlu diisi. Sebagian besar studi lebih menekankan pada keberhasilan atau hambatan teknis implementasi inovasi digital, namun belum banyak yang mengkaji secara komprehensif bagaimana peran pemerintah daerah mulai dari perumusan kebijakan, koordinasi antarinstansi, hingga penguatan kapasitas aparatur berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik melalui inovasi digital. Selain itu, konteks lokal Kabupaten Pandeglang dengan karakteristik sosial, geografis, dan birokrasi yang khas belum banyak dijadikan fokus analisis mendalam dalam literatur pelayanan publik berbasis digital (Suryana et al., 2021). Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memahami secara lebih utuh peran pemerintah daerah dalam memastikan bahwa inovasi digital tidak hanya bersifat simbolik, tetapi benar-benar memberikan dampak nyata bagi masyarakat. Di tengah tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang semakin adaptif dan inklusif, kajian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai praktik inovasi digital di Kabupaten Pandeglang serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitasnya. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai kebaruan pada fokus analisis peran pemerintah daerah dalam konteks spesifik Kabupaten Pandeglang, yang belum banyak dibahas secara mendalam dalam penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang dalam meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi digital, mengidentifikasi bentuk-bentuk inovasi yang telah diterapkan, serta mengkaji tantangan dan peluang yang dihadapi dalam proses digitalisasi pelayanan publik. Hasil

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian pelayanan publik dan e-government, sekaligus menjadi bahan pertimbangan praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan inovasi digital yang lebih efektif dan berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik dalam Perspektif Pemerintahan Daerah

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah daerah yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan prinsip keadilan, keterjangkauan, dan kualitas layanan. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga sebagai wujud kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Kualitas pelayanan publik sering kali dijadikan indikator keberhasilan kinerja pemerintah daerah karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan pembaruan dalam mekanisme pelayanan agar mampu menjawab dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan, pendekatan konvensional dalam pelayanan publik mulai dinilai kurang efektif. Prosedur yang panjang, keterbatasan informasi, serta interaksi tatap muka yang intensif sering kali menimbulkan inefisiensi dan potensi maladministrasi. Kondisi ini mendorong pemerintah daerah untuk mencari alternatif solusi melalui pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan (Farhan, 2023). Dengan demikian, pelayanan publik tidak lagi hanya berfokus pada hasil akhir layanan, tetapi juga pada proses penyelenggaraannya yang harus sederhana, terbuka, dan mudah diakses.

Konsep Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik

Inovasi digital dalam pelayanan publik merujuk pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan cara baru atau memperbaiki cara lama dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Inovasi ini tidak selalu berarti menciptakan teknologi yang sepenuhnya baru, tetapi dapat berupa adaptasi atau integrasi teknologi digital ke dalam sistem pelayanan yang sudah ada. Maharani et al. (2024) menjelaskan bahwa inovasi digital berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam praktiknya, inovasi digital pelayanan publik dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti layanan berbasis aplikasi, sistem perizinan daring, integrasi data antarinstansi, hingga pengembangan Mal Pelayanan Publik berbasis digital. Inovasi-inovasi

tersebut diharapkan mampu meminimalkan tatap muka langsung, mengurangi waktu pelayanan, serta meningkatkan akurasi dan keamanan data layanan (Alfira & Adni, 2024). Namun, keberhasilan inovasi digital sangat bergantung pada kesiapan organisasi pemerintah daerah, termasuk kapasitas sumber daya manusia dan dukungan kebijakan yang memadai.

E-Government dan Transformasi Digital Pemerintahan

E-government merupakan konsep yang menjelaskan pemanfaatan teknologi digital oleh pemerintah untuk meningkatkan kinerja administrasi, pelayanan publik, dan partisipasi masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, e-government menjadi fondasi penting dalam mendorong transformasi digital yang lebih luas. Menurut kajian (Barsei et al., 2023), penerapan e-government mampu memperbaiki tata kelola pemerintahan melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi birokrasi. Transformasi digital pemerintahan tidak hanya menyangkut penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan pola kerja, budaya organisasi, serta cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa daerah yang berhasil menerapkan e-government secara konsisten cenderung memiliki komitmen pimpinan daerah yang kuat serta strategi digital yang terintegrasi lintas sektor (Tiansah, 2024) ; (Gajah & Arifana, 2025). Dengan demikian, e-government dapat dipahami sebagai proses berkelanjutan yang menuntut kesiapan struktural dan kultural dari pemerintah daerah.

Peran Pemerintah Daerah dalam Inovasi Digital

Pemerintah daerah memegang peran strategis dalam mendorong dan mengelola inovasi digital pelayanan publik. Peran tersebut mencakup perumusan kebijakan, penyediaan anggaran, penguatan kapasitas aparatur, serta koordinasi antarorganisasi perangkat daerah. Diastuti & Ayyustia (2025) menekankan bahwa inovasi digital akan sulit berkembang tanpa dukungan regulasi dan kepemimpinan yang visioner dari pemerintah daerah. Selain itu, pemerintah daerah juga berperan sebagai fasilitator dalam menjembatani kepentingan masyarakat dengan perkembangan teknologi. Artinya, inovasi digital harus dirancang berdasarkan kebutuhan nyata masyarakat, bukan semata-mata mengikuti tren teknologi. Beberapa studi menunjukkan bahwa kegagalan inovasi digital sering kali disebabkan oleh minimnya pelibatan masyarakat serta kurangnya sosialisasi penggunaan layanan digital (D. I. Hasanah et al., 2025); (Apriyani et al., 2022). Oleh karena itu, peran pemerintah daerah tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga edukatif dan partisipatif.

Tinjauan Penelitian Terdahulu yang Relevan

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji inovasi digital dan pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia. Farhan (2023) menemukan bahwa inovasi pelayanan publik di

pemerintah daerah berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, meskipun masih menghadapi tantangan koordinasi dan integrasi sistem. Penelitian lain menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan dan mengurangi praktik maladministrasi (Wardana et al., 2025). Dalam konteks yang lebih spesifik, penelitian Suryana et al. (2021) dan Apriyani et al. (2022) menyoroti implementasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang sebagai upaya peningkatan kualitas layanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya perbaikan dalam aspek aksesibilitas dan integrasi layanan, namun masih ditemukan kendala pada kesiapan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi secara optimal. Temuan-temuan ini menjadi acuan penting bagi penelitian ini untuk melihat lebih jauh peran pemerintah daerah dalam memastikan keberlanjutan dan efektivitas inovasi digital pelayanan publik.

Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan uraian teori dan penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa inovasi digital pelayanan publik merupakan hasil interaksi antara kebijakan pemerintah daerah, kapasitas organisasi, dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah daerah berperan sebagai aktor utama yang menentukan arah, bentuk, dan keberhasilan inovasi digital melalui kebijakan dan implementasi program. Secara implisit, penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa semakin kuat peran pemerintah daerah dalam perencanaan dan pengelolaan inovasi digital, maka semakin besar pula potensi peningkatan kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Kerangka pemikiran ini menjadi landasan konseptual dalam menganalisis praktik inovasi digital pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam peran pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi digital di Kabupaten Pandeglang. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak berfokus pada pengujian hubungan statistik antarvariabel, melainkan pada penggambaran proses, peran, serta dinamika kebijakan dan implementasi inovasi digital dalam konteks pemerintahan daerah. Desain penelitian kualitatif dianggap relevan untuk menangkap realitas empiris yang kompleks dan kontekstual, sebagaimana banyak digunakan dalam kajian pelayanan publik dan e-government di tingkat daerah (Farhan, 2023) ; (D. I. Hasanah et al., 2025). Subjek dalam penelitian ini mencakup aktor-aktor yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Pandeglang. Populasi penelitian meliputi perangkat daerah yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan dan

pelaksanaan inovasi pelayanan publik, khususnya organisasi perangkat daerah yang berkaitan dengan pelayanan perizinan, administrasi kependudukan, serta pengelolaan sistem digital pelayanan. Penentuan informan dilakukan secara purposive, dengan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan terkait kebijakan dan implementasi inovasi digital pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna layanan digital juga dilibatkan sebagai informan pendukung untuk memperoleh perspektif dari sisi penerima layanan, sebagaimana disarankan dalam penelitian pelayanan publik berbasis digital (Suryana et al., 2021) ; (Apriyani et al., 2022).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait peran pemerintah daerah, strategi inovasi digital, serta kendala dan peluang dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi digital di unit pelayanan. Sementara itu, studi dokumentasi digunakan untuk menelaah dokumen kebijakan, laporan kinerja, serta informasi resmi terkait inovasi pelayanan publik dan digitalisasi layanan di Kabupaten Pandeglang. Penggunaan kombinasi teknik pengumpulan data ini dimaksudkan untuk meningkatkan kedalaman dan keakuratan temuan penelitian (Wardana et al., 2025) ; (Diastuti & Ayyustia, 2025). Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, yang berperan sebagai pengumpul sekaligus peng analisis data. Untuk mendukung proses pengumpulan data, digunakan pedoman wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan kerangka teori pelayanan publik, inovasi digital, dan peran pemerintah daerah. Pedoman ini bersifat fleksibel agar peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan dengan konteks dan dinamika di lapangan, tanpa kehilangan fokus penelitian. Validitas instrumen dijaga melalui diskusi dan penyempurnaan pedoman wawancara sebelum pelaksanaan penelitian, serta dengan membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis kualitatif yang mencakup tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu diseleksi dan diklasifikasikan sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif-analitis untuk memudahkan pemahaman hubungan antar konsep dan temuan lapangan. Tahap akhir analisis dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola, tema, dan kecenderungan yang muncul dari data, serta mengaitkannya dengan teori dan penelitian terdahulu yang relevan (Maharani et al., 2024) ; (Djabbari et al., 2024). Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode. Informasi yang diperoleh dari satu informan

dibandingkan dengan informan lainnya, serta diverifikasi melalui hasil observasi dan dokumen pendukung. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat konsistensi yang baik dan dapat merepresentasikan kondisi empiris pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Pandeglang. Dengan demikian, data dinilai layak digunakan sebagai dasar analisis dan penarikan kesimpulan penelitian.

Model penelitian yang digunakan dalam studi ini bersifat konseptual dan deskriptif, yang menggambarkan hubungan antara peran pemerintah daerah, inovasi digital, dan kualitas pelayanan publik. Dalam model ini, peran pemerintah daerah dipahami sebagai faktor utama yang mencakup kebijakan, kepemimpinan, dan kapasitas organisasi. Inovasi digital diposisikan sebagai instrumen yang digunakan pemerintah daerah untuk memperbaiki proses pelayanan. Sementara itu, kualitas pelayanan publik menjadi hasil yang diharapkan dari interaksi antara peran pemerintah daerah dan penerapan inovasi digital. Hubungan antar unsur dalam model ini dijelaskan secara naratif, dengan asumsi bahwa penguatan peran pemerintah daerah dalam pengelolaan inovasi digital akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Inovasi Digital Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang telah mengembangkan beberapa bentuk inovasi digital dalam pelayanan publik. Inovasi tersebut terutama diarahkan pada peningkatan efisiensi layanan, integrasi antarinstansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Salah satu bentuk inovasi yang menonjol adalah penguatan layanan terintegrasi melalui Mal Pelayanan Publik yang didukung oleh sistem digital, khususnya dalam layanan perizinan dan administrasi pemerintahan (Suryana et al., 2021). Selain itu, pemanfaatan layanan berbasis daring mulai diterapkan untuk mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka. Sistem pelayanan berbasis website dan aplikasi digunakan untuk penyampaian informasi layanan, pendaftaran, serta pemantauan status pelayanan oleh masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat memperpendek alur birokrasi dan meningkatkan transparansi proses pelayanan (Sangaji & Irianto, 2025). Namun demikian, hasil observasi dan wawancara juga menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan inovasi digital oleh masyarakat masih bervariasi. Sebagian masyarakat telah merasakan manfaat kemudahan dan kecepatan layanan digital, sementara sebagian lainnya masih menghadapi kendala, terutama terkait literasi digital dan akses teknologi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa inovasi digital

belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian (Gajah & Arifana, 2025) dan (Wardana et al., 2025).

Peran Pemerintah Daerah dalam Implementasi Inovasi Digital

Berdasarkan hasil analisis data, peran pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang dalam inovasi digital pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek utama, yaitu kebijakan, kelembagaan, dan sumber daya. Dari sisi kebijakan, pemerintah daerah telah menunjukkan komitmen melalui dukungan terhadap program digitalisasi pelayanan publik dan integrasi layanan. Kebijakan ini menjadi dasar bagi perangkat daerah untuk mengembangkan dan menjalankan inovasi pelayanan berbasis teknologi digital. Dari aspek kelembagaan, pemerintah daerah berperan dalam mengoordinasikan berbagai unit pelayanan agar dapat terintegrasi dalam satu sistem layanan. Koordinasi ini menjadi penting mengingat inovasi digital menuntut kolaborasi lintas sektor dan lintas instansi. Temuan ini mendukung pandangan Diastuti & Ayyustia (2025) yang menekankan bahwa keberhasilan inovasi digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah daerah dalam membangun sinergi organisasi. Sementara itu, dari aspek sumber daya, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah masih menghadapi tantangan dalam penguatan kapasitas aparatur. Beberapa informan menyatakan bahwa kemampuan teknis aparatur dalam mengoperasikan dan mengelola sistem digital masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pendampingan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Apriyani et al. (2022) dan A. U. Hasanah et al. (2024) yang menyoroti keterbatasan sumber daya manusia sebagai salah satu kendala utama dalam implementasi inovasi digital pelayanan publik.

Dampak Inovasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil analisis menunjukkan bahwa inovasi digital yang diterapkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, meskipun belum sepenuhnya merata. Dampak tersebut terutama dirasakan pada aspek efisiensi waktu pelayanan, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses layanan. Masyarakat yang telah terbiasa menggunakan layanan digital mengungkapkan bahwa proses pelayanan menjadi lebih singkat karena tidak perlu lagi melalui tahapan administratif yang panjang secara manual. Temuan ini sejalan dengan pandangan Natika (2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu memangkas rantai birokrasi dan meningkatkan kecepatan layanan. Selain efisiensi, inovasi digital juga berdampak pada peningkatan transparansi pelayanan. Sistem pelayanan berbasis digital memungkinkan masyarakat untuk memantau status layanan secara mandiri, sehingga mengurangi ketidakpastian dan potensi penyalahgunaan kewenangan. Hal ini memperkuat argumen bahwa inovasi digital dapat

menjadi instrumen penguatan akuntabilitas pemerintah daerah (Putri et al., 2025); (Sugianto et al., 2025). Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih bersifat parsial dan belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh kelompok masyarakat. Perbedaan tingkat pemanfaatan layanan digital menjadi salah satu faktor yang memengaruhi variasi dampak tersebut. Masyarakat dengan literasi digital yang lebih baik cenderung merasakan manfaat inovasi secara langsung, sementara masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi masih bergantung pada pelayanan konvensional. Kondisi ini menguatkan temuan D. I. Hasanah et al. (2025) dan Wardana et al. (2025) yang menegaskan bahwa inovasi digital berpotensi menciptakan kesenjangan layanan apabila tidak diimbangi dengan strategi inklusif dari pemerintah daerah.

Ringkasan Temuan Dampak Inovasi Digital

Untuk memperjelas hasil analisis, ringkasan dampak inovasi digital pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Dampak Inovasi Digital terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang.

Aspek Pelayanan	Kondisi Sebelum Digitalisasi	Kondisi Setelah Digitalisasi	Interpretasi
Efisiensi waktu	Proses layanan relatif lama	Waktu layanan lebih singkat	Digitalisasi mempercepat alur pelayanan
Akses informasi	Informasi terbatas dan manual	Informasi layanan mudah diakses	Transparansi pelayanan meningkat
Interaksi layanan	Tatap muka dominan	Kombinasi daring dan luring	Fleksibilitas layanan meningkat
Kepuasan masyarakat	Bervariasi	Cenderung meningkat	Dampak positif, namun belum merata

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, didukung oleh (Suryana et al., 2021) dan (Apriyani et al., 2022).

Tabel 1 menunjukkan bahwa inovasi digital memberikan kecenderungan perbaikan pada berbagai aspek pelayanan publik. Namun, interpretasi hasil juga menegaskan bahwa keberhasilan inovasi digital sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola transisi dari pelayanan konvensional ke pelayanan berbasis digital secara seimbang.

Keterkaitan Temuan Penelitian dengan Konsep dan Teori

Temuan penelitian ini memperkuat konsep pelayanan publik modern yang menekankan efisiensi, transparansi, dan orientasi pada kebutuhan masyarakat. Inovasi digital yang diterapkan di Kabupaten Pandeglang dapat dipahami sebagai bagian dari implementasi e-government dan transformasi digital pemerintahan daerah. Hal ini sejalan dengan kerangka

teori yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital merupakan sarana strategis untuk meningkatkan kinerja pelayanan public (Mahrum et al., 2025) ; (Edyanto, 2024). Selain itu, peran pemerintah daerah sebagai aktor utama inovasi terlihat jelas dalam proses perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi pelayanan publik berbasis digital. Temuan ini mendukung pandangan Diastuti & Ayyustia (2025) yang menekankan bahwa inovasi digital tidak dapat berjalan secara efektif tanpa kepemimpinan dan komitmen kelembagaan pemerintah daerah. Dengan demikian, hasil penelitian ini menguatkan asumsi implisit bahwa penguatan peran pemerintah daerah akan berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi digital.

Kesesuaian dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan temuan Farhan (2023) dan Wardana et al. (2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik cenderung meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Namun, penelitian ini juga menemukan perbedaan dalam hal tingkat kesiapan daerah dan keberlanjutan inovasi. Beberapa penelitian terdahulu menyoroti keberhasilan inovasi digital di daerah dengan infrastruktur dan sumber daya yang relatif memadai, sementara Kabupaten Pandeglang masih menghadapi tantangan struktural dan kultural dalam implementasinya (Mahrum et al., 2025) ; (Apriyani et al., 2022). Perbedaan ini menunjukkan bahwa konteks lokal memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas inovasi digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan perspektif empiris bahwa inovasi digital tidak dapat diterapkan secara seragam di seluruh daerah, melainkan perlu disesuaikan dengan kondisi sosial dan kapasitas pemerintah daerah masing-masing.

Implikasi Teoretis dan Praktis

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kajian pelayanan publik dan e-government dengan menegaskan pentingnya peran pemerintah daerah dalam mengelola inovasi digital secara kontekstual. Temuan ini memperkaya literatur yang selama ini lebih banyak berfokus pada aspek teknis digitalisasi, dengan menambahkan dimensi peran kelembagaan dan kepemimpinan daerah (Edyanto, 2024) ; (Purnomo et al., 2025). Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang untuk memperkuat strategi pengembangan inovasi digital yang lebih inklusif. Pemerintah daerah perlu meningkatkan kapasitas aparatur, memperluas sosialisasi layanan digital kepada masyarakat, serta memastikan bahwa inovasi digital tidak menggantikan sepenuhnya pelayanan konvensional bagi kelompok masyarakat yang belum siap secara teknologi. Langkah-langkah tersebut sejalan dengan rekomendasi dari berbagai penelitian

terkait inovasi pelayanan publik di tingkat daerah (Tiansah, 2024) ; (Diastuti & Ayyustia, 2025).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan inovasi digital, terutama dalam aspek efisiensi proses pelayanan, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai bentuk inovasi digital yang diterapkan, seperti integrasi layanan dan pemanfaatan sistem pelayanan berbasis daring, telah memberikan dampak positif terhadap kinerja pelayanan publik. Meskipun demikian, dampak tersebut belum sepenuhnya merata dan masih dipengaruhi oleh tingkat kesiapan organisasi pemerintah daerah serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Temuan penelitian ini juga mengindikasikan bahwa keberhasilan inovasi digital pelayanan publik sangat ditentukan oleh komitmen pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan, membangun koordinasi kelembagaan, dan memperkuat kapasitas sumber daya manusia aparatur. Inovasi digital tidak hanya dipahami sebagai penggunaan teknologi, tetapi sebagai proses perubahan tata kelola pelayanan yang menuntut kepemimpinan, konsistensi, dan kemampuan adaptasi terhadap kondisi lokal. Dengan demikian, hasil penelitian ini secara implisit menguatkan asumsi bahwa penguatan peran pemerintah daerah akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi digital. Penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pada cakupan lokasi dan pendekatan penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif, sehingga temuan yang dihasilkan belum dapat digeneralisasikan secara luas ke daerah lain dengan karakteristik yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan metode campuran atau kuantitatif guna mengukur secara lebih objektif pengaruh inovasi digital terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas objek kajian dengan membandingkan beberapa daerah, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai variasi peran pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing dan civitas akademika yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Dukungan moral dan akademik yang diberikan sangat berarti dalam menjaga

konsistensi dan kualitas penelitian. Penulis juga berterima kasih kepada rekan-rekan yang telah memberikan dorongan, diskusi, serta semangat sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah.

DAFTAR REFERENSI

- Alfira, N., & Adni, D. F. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital desa (DigiDesa) di Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 1(4), 579–589.
- Apriyani, N., Wahyu, F. P., & Dewi, R. K. (2022). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui mal pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(3), 1–16.
- Barsei, A. N., Ghassani, G. A., Trianita, L. N., & Nugroho, S. A. (2023). Inovasi digital pada Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mendorong open government. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 7(2), 99–110.
- Diastuti, A., & Ayyustia, R. (2025). Strategi peningkatan mutu pelayanan publik melalui inovasi digital di Kelurahan Sunter Agung. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik*, 2(2), 109–126.
- Djabbari, M. H., Irfan, B., Nugroho, T. C., Amiruddin, I., & Yanto, E. (2024). Implementasi e-government dalam pelayanan publik berbasis website di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(2).
- Edyanto. (2024). Efektivitas pelayanan perizinan melalui digitalisasi. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 4(2).
- Farhan, A. (2023). Inovasi pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 7(3), 111–123.
- Gajah, N., & Arifana. (2025). Inovasi pelayanan publik berbasis digital di Pemerintah Kabupaten Langkat. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 9(3), 1239–1245.
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., Dwikurniawati, I. U., & Lestari, D. P. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital: Tantangan dan peluang di pemerintah daerah. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(5), 5228–5235.
- Hasanah, D. I., Novariza, E., Radiansyah, R. R., & Riaji, I. A. R. (2025). Transformasi pelayanan publik berbasis inovasi digital: Studi kasus deskriptif Pemerintah Kota Semarang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 434–444.
- Maharani, D., Rahmawati, A., Putri, V. F. D., & Fauzy, M. R. (2024). Implementasi pelayanan publik berbasis digital. *Karimah Tauhid*, 3(11), 12143–12155.
- Mahrum, R., Prayoga, B. R., & Hayat. (2025). Inovasi pada pelayanan publik: Menuju pemerintahan yang melek digital. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 6(11).
- Natika, L. (2025). Inovasi pelayanan publik berbasis digital: Studi kasus di Kabupaten Subang. *WPAJ*, 7(1), 59–65.

- Purnomo, H. A., Suljatmiko, & Ulfiandi, I. Z. (2025). Peranan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 4(2), 122–130.
- Putri, B. K., Putri, N. E., & Umar, G. (2025). Optimalisasi pelayanan publik melalui INA Digital dalam mewujudkan efisiensi dan integrasi layanan di era digital. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 8(1), 1309–1315.
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *JAP: Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Sugianto, W., Mustofah, A., & Haryati, E. (2025). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Analisis tantangan dan strategi inovasi pelayanan pencatatan sipil di era digitalisasi. *Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 3(6), 201–214.
- Suryana, S. M., Agustino, L., & Arenawati. (2021). Inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang: Studi kasus Mal Pelayanan Publik di Pandeglang. *Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik (JDKP)*, 2(2), 239–251.
- Tiansah, A. (2024). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi: Studi kasus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 4(1), 112–121.
- Wardana, R. I., Putri, N. E., & Umar, G. (2025). Digitalisasi pelayanan publik: Solusi atau masalah baru? *Journal of Innovative and Creativity*, 5(2), 7933–7943.