

INOVASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BENGKULU

Alga Miyanda¹, Novliza Eka Patrisia², Susiyanto³

Universitas Muhammadiyah Bengkulu^{1,2,3}

algamiyanda396@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi dan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Bengkulu serta pengaruhnya terhadap kualitas layanan kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui analisis dokumen resmi pemerintah, pengamatan terhadap platform layanan digital, dan kajian literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan digital, seperti administrasi kependudukan secara daring, perizinan elektronik, digitalisasi layanan pertanahan dan kesehatan, serta manajemen aparatur sipil negara, mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat. Namun demikian, implementasi transformasi digital masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, belum terintegrasinya sistem layanan, serta permasalahan keamanan data. Simpulan, transformasi digital dan inovasi pelayanan publik di Provinsi Bengkulu berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan, tetapi memerlukan penguatan infrastruktur, integrasi data, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengelolaan sistem digital yang berkelanjutan agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat.

Kata Kunci: Bengkulu, *e-government*, inovasi pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, transformasi digital.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of innovation and digital transformation in the delivery of public services in Bengkulu Province and its impact on service quality. The method used is a descriptive qualitative approach, with data collected through analysis of official government documents, observation of digital service platforms, and literature review. The results indicate that the adoption of digital services, such as online population administration, electronic licensing, digitalization of land and health services, and civil servant management, has improved efficiency, transparency, accessibility, and public satisfaction. However, the implementation of digital transformation is still constrained by several challenges, including limited infrastructure, low levels of digital literacy, fragmented service systems, and data security issues. In conclusion, digital transformation and public service innovation in Bengkulu Province have significant potential to enhance the quality of public services, but require strengthened infrastructure, data integration,

improved human resource capacity, and sustainable digital governance to achieve optimal outcomes.

Keywords: Bengkulu, e-government, public service innovation, public service quality, digital transformation.

PENDAHULUAN

Pelayanan umum di Indonesia terus dihadapkan pada permintaan untuk meningkatkan kecepatan, efisiensi, keterbukaan, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Dalam era digital saat ini, metode tradisional sering dianggap tidak cukup, terutama di wilayah yang menghadapi kesulitan geografis dan kekurangan sumber daya sehingga peralihan birokrasi dan digitalisasi layanan menjadi hal yang sangat penting.

Pemerintah aktif mendorong digitalisasi dalam pelayan publik melalui berbagai kebijakan dan program, salah satunya adalah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang maju, terintegrasi, dan cepat tanggap terhadap kebutuhan publik (Hadi et al., 2024). Implementasi SPBE dan layanan digital apabila dikelola dengan efektif memiliki peluang besar untuk memperbaiki mutu pelayananpublik: mempercepat proses pelayanan, mengurangi kompleksitas birokrasi, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan keterbukaan dan pertanggungjawaban (Rizky et al., 2025).

Beberapa penelitian yang bersifat empiris mengindikasikan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik benar-benar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari layanan yang disediakan. Misalnya, penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa penerapan sistem layanan secara digital dapat secara signifikan mempercepat proses, mengurangi pengeluaran operasional, dan juga meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan publik (Daud et al., 2025).

Dalam lingkungan pemerintah daerah, beberapa pemerintah kota telah menerapkan perubahan dalam layanan publik yang didorong oleh inovasi digital, yang menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya sebuah konsep, tetapi sudah menjadi praktik yang nyata dengan hasil yang memuaskan (Hasanah et al., 2025).

Namun, penerapan transformasi digital dan inovasi dalam layanan publik tidak tanpa hambatan. Berbagai masalah yang sering terjadi meliputi perbedaan infrastruktur TIK di berbagai daerah, ketidakmerataan kemampuan literasi digital di antara staf dan masyarakat, penolakan terhadap perubahan dalam struktur birokrasi, serta pemisahan sistem (Zein et al., 2025). Untuk wilayah seperti Provinsi Bengkulu yang mungkin menghadapi kendala terkait geografi, ketidakmerataan akses, dan beragam kebutuhan masyarakat digitalisasi dapat memberikan jawaban strategis, sambil memerlukan penyesuaian dalam kebijakan, infrastruktur, dan tenaga kerja.

Karena kondisi ini, sangat krusial untuk melakukan penyelidikan mendalam mengenai penerapan inovasi serta transformasi digital di Bengkulu guna meningkatkan kualitas layanan publik. Penyelidikan ini diharapkan tidak hanya akan memaparkan potensi dan manfaat yang ada, tetapi juga akan mengidentifikasi hambatan, tantangan,

dan rencana solusi agar transformasi digital bisa membawa dampak positif yang sesungguhnya. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif-deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam penerapan inovasi dan transformasi digital dalam pelayanan publik Pemerintah Daerah Bengkulu, termasuk bentuk implementasi, tantangan yang dihadapi, serta pandangan para pemangku kepentingan terhadap kualitas layanan. Berbeda dari studi sebelumnya yang cenderung berfokus pada pengukuran kuantitatif atau wilayah dengan kesiapan infrastruktur tinggi, penelitian ini menekankan pemahaman kontekstual tanpa intervensi terhadap dinamika transformasi digital di daerah dengan karakteristik dan keterbatasan lokal. Dengan demikian, studi ini memiliki signifikansi yang tinggi baik di ranah akademis maupun praktik dalam usaha untuk mendorong reformasi birokrasi dan layanan publik yang lebih modern, efisien, serta inklusif di Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif dengan jenis penelitian yang bersifat deskriptif. Metode kualitatif-deskriptif dipilih karena sasaran penelitian bertujuan untuk menggambarkan secara mendetail fenomena inovasi dan transformasi digital dalam Pemerintah Daerah Bengkulu, mencakup bentuknya, cara implementasinya, tantangan yang muncul, serta pandangan pemangku kepentingan mengenai kualitas pelayanan publik tanpa adanya intervensi. Pendekatan ini sejalan dengan praktik penelitian kualitatif terkini yang menyoroti pentingnya penggambaran konteks sosial dan makna dari pengalaman para aktor yang terlibat. Metode deskriptif ini bertujuan untuk menampilkan fenomena dengan cara yang detail melalui penggunaan kata-kata dan bahasa, dengan memperhatikan konteks yang ada.

Data dikumpulkan dari tiga sumber utama untuk memperoleh triangulasi data yang kuat, yaitu dokumen resmi pemerintah Kota Bengkulu, observasi platform digital, dan literatur pendukung jurnal buku tentang kajian *e-government*. Proses dalam penelitian ini melalui empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif. Dengan menggunakan penelitian deskriptif yang memiliki pendekatan kualitatif tersebut, peneliti melakukan analisis dan mendeskripsikan fenomena yang terjadi di lapangan yang berkaitan dengan inovasi dan transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Digital yang Telah Diterapkan di Bengkulu

Hasil dari penelitian mengenai penerapan *e-government* dalam transisi menuju *Smart City* di Bengkulu telah berlangsung. Ini terlihat melalui berbagai aplikasi dan layanan yang sudah ada, seperti dalam penerapan *e-government* untuk Warga (G2C) yang berupa layanan SLAWE (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektrik di Pemerintah Kota Bengkulu), *Government to Business* melalui layanan SIPANSE (Sistem Pelayanan Perizinan Secara Elektronik), *Government to Government* (G2G)

yang melibatkan integrasi data SPCP, serta *Government to Employees* (G2E) yang menyediakan layanan e-absen untuk mencatat kehadiran pegawai secara digital (Manalu et al., 2024).

- a. SLAWE (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik). SLAWE merupakan platform *e-government* yang digunakan untuk pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi publik di Kota Bengkulu. Sistem ini memfasilitasi masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen administrasi secara daring, sehingga mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kantor pelayanan dan meningkatkan efisiensi layanan (Manalu et al., 2024).
- b. Sentuh Tanahku (Digitalisasi Layanan Pertanahan). Sentuh Tanahku adalah layanan digital yang dikembangkan oleh Kantor Pertanahan Kota Bengkulu untuk mempercepat proses pelayanan pertanahan dan pengelolaan peta lahan. Pemanfaatan sistem ini bertujuan untuk mempersingkat waktu layanan sekaligus meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data pertanahan.
- c. Sistem Informasi Kesehatan dan *Telemedicine*. Sistem Informasi Kesehatan dan layanan *telemedicine* merupakan penerapan teknologi informasi yang terintegrasi pada layanan kesehatan primer di puskesmas dan rumah sakit. Inovasi ini mempermudah konsultasi kesehatan jarak jauh serta mendukung pemetaan dan pengelolaan sumber daya kesehatan di wilayah Kota dan Provinsi Bengkulu.
- d. *Masterplan Smart City* dan Program *Quick-Win*. *Masterplan Smart City* dan program *quick-win* merupakan inisiatif digitalisasi tata kelola pemerintahan (*smart governance*) yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Program ini mendukung pemantauan kinerja pemerintahan, efisiensi pengelolaan kota, serta peningkatan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
- e. Digitalisasi Pelayanan Perizinan (e-PMPTSP). Digitalisasi pelayanan perizinan melalui sistem *e-PMPTSP* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu Elektronik) diterapkan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu untuk mempercepat proses penerbitan izin usaha dan investasi. Sistem ini juga berkontribusi dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan perizinan.
- f. Program Literasi Digital dan Gerakan 1.000 Startup Digital. Program literasi digital dan Gerakan 1.000 Startup Digital merupakan upaya pengembangan ekosistem digital melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan *roadshow*. Program ini bertujuan untuk mendorong lahirnya wirausaha digital, pengembangan aplikasi lokal, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang teknologi digital.
- g. Inovasi Digital di Bidang Pendidikan. Inovasi digital di bidang pendidikan meliputi program digitalisasi pembelajaran, seperti SEDARI, transformasi buku profil daerah ke dalam format digital, serta sosialisasi penggunaan teknologi dalam proses pembelajaran. Program ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran melalui pemanfaatan platform digital oleh guru dan peserta didik.
- h. Komunikasi Publik Digital. Komunikasi publik digital dilaksanakan melalui berbagai kanal daring, seperti *Rumah Aspirasi*, siaran langsung melalui media sosial (misalnya TikTok), dan platform komunikasi digital lainnya. Inisiatif ini bertujuan untuk

meningkatkan keterbukaan informasi publik, memperluas partisipasi masyarakat, serta memperkuat interaksi antara pemerintah daerah dan warga.

Dampak Transformasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik

1. Peningkatan Efisiensi dan Kemudahan Akses Layanan

Di Kota Bengkulu, penerapan SLAWE (*Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik*) telah menyederhanakan proses pengelolaan dokumen publik dan administrasi kependudukan (Yogopriyatno & Safitri, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini mampu mengurangi kompleksitas birokrasi serta meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Dalam konteks yang lebih luas, berbagai studi di Indonesia menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik memungkinkan transaksi dilakukan secara lebih cepat, mengurangi prosedur birokratis, serta mempercepat waktu pelayanan dibandingkan dengan sistem tatap muka konvensional (Syamsiar, 2023). Kondisi ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen identitas, perizinan, layanan sosial, maupun izin usaha tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan secara langsung, sehingga lebih efisien dari segi waktu dan biaya, terutama bagi warga yang tinggal di wilayah terpencil.

2. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah

Inovasi pelayanan publik berbasis digital mendorong terwujudnya proses layanan yang lebih transparan. Informasi mengenai jenis layanan, prosedur pengajuan, serta perkembangan status permohonan dapat diakses dan dipantau secara daring, sehingga potensi terjadinya permasalahan administratif, penyalahgunaan kewenangan, maupun praktik pungutan ilegal dapat diminimalkan (Mappasere, 2025).

Sejumlah penelitian juga mengaitkan penerapan pemerintahan digital dengan penguatan prinsip *good governance*, yaitu pemerintahan yang lebih terbuka dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Transparansi ini berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Akhmad & Alfayn, 2022).

3. Peningkatan Ketersediaan Layanan di Wilayah Terpencil dan bagi Kelompok Rentan

Transformasi digital memungkinkan berbagai layanan publik, seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan kesehatan, diakses dari berbagai lokasi tanpa dibatasi oleh jarak geografis. Penerapan *e-government* terbukti meningkatkan keterjangkauan layanan, khususnya bagi masyarakat yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam mengakses kantor pemerintah secara langsung.

Dalam sektor kesehatan, digitalisasi layanan membuka peluang pemanfaatan telemedicine yang mempermudah penyampaian informasi kesehatan dan konsultasi jarak jauh. Hal ini berkontribusi pada pemerataan akses layanan kesehatan, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil dan kelompok rentan (Wulandari et al., 2025).

4. Peningkatan Kepuasan Publik dan Responsivitas Layanan

Penyediaan layanan publik yang lebih cepat, mudah diakses, dan transparan melalui sistem digital secara umum berkontribusi terhadap peningkatan tingkat kepuasan masyarakat. Digitalisasi juga meningkatkan responsivitas pemerintah dalam menanggapi

kebutuhan warga, karena permohonan layanan, perizinan, dokumen administrasi, maupun bantuan sosial dapat diproses secara lebih efisien dibandingkan dengan mekanisme manual (Mappasere, 2025).

5. Peningkatan Partisipasi dan Keterlibatan Publik dalam Pemerintahan

Penerapan tata kelola digital membuka ruang yang lebih luas bagi masyarakat untuk mengakses informasi publik, menyampaikan aspirasi, laporan, serta berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan. Kondisi ini memperkuat interaksi dan hubungan antara pemerintah dan warga.

Dengan meningkatnya partisipasi publik, pelayanan publik tidak hanya menjadi lebih efektif, tetapi juga lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini merupakan elemen penting dalam mewujudkan pemerintahan yang demokratis, inklusif, dan berorientasi pada kepentingan publik (Akhmad & Alfayn, 2022).

Tantangan dan Kendala Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik

1. Keterbatasan Infrastruktur Digital dan Akses Internet

Di banyak wilayah, khususnya daerah yang jauh dari pusat pemerintahan, kondisi akses internet dan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih belum memadai dan belum merata. Keterbatasan ini menjadi penghambat utama bagi sebagian masyarakat dalam mengakses layanan publik berbasis digital.

Tanpa dukungan jaringan internet yang stabil serta perangkat pendukung yang memadai, masyarakat mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan daring. Kondisi tersebut berpotensi memperlebar kesenjangan digital (*digital divide*) antarwilayah maupun antarkelompok sosial.

2. Rendahnya Kemampuan Digital dan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Tidak seluruh aparatur pemerintah memiliki keterampilan teknologi informasi yang memadai, sehingga penerapan sistem digital dalam birokrasi sering kali berjalan kurang optimal. Keterbatasan kapasitas sumber daya manusia ini dapat menghambat pemanfaatan dan pengelolaan sistem digital secara efektif.

Di sisi masyarakat, sebagian warga juga belum terbiasa atau belum memahami penggunaan layanan digital, baik karena faktor usia, tingkat pendidikan, maupun keterbatasan akses terhadap pendidikan digital. Minimnya pelatihan, sosialisasi, dan pendampingan—baik bagi aparatur maupun masyarakat—menyebabkan layanan digital belum sepenuhnya ramah dan inklusif bagi semua kalangan.

3. Resistensi Birokrasi dan Budaya Organisasi Tradisional

Transformasi digital kerap menghadapi resistensi dari birokrasi, seperti kecenderungan mempertahankan metode pelayanan manual, kebingungan terhadap perubahan prosedur, serta rendahnya kesiapan untuk beradaptasi dengan sistem digital.

Dalam beberapa kasus, digitalisasi hanya dipahami sebatas penyediaan situs web atau portal layanan tanpa diikuti perubahan signifikan pada proses kerja, manajemen, dan mekanisme pelayanan. Akibatnya, implementasi *e-government* sering kali berhenti pada tahap “kehadiran daring” (*web presence*) tanpa memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan publik.

4. Isu Regulasi, Kebijakan, dan Standar Pelayanan

Ketidakjelasan regulasi dan prosedur operasional standar (SOP) dalam penyelenggaraan layanan digital dapat menyebabkan perbedaan penerapan antarinstansi maupun antarwilayah. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan layanan serta kebingungan bagi masyarakat.

Selain itu, kurangnya kesiapan kebijakan dan regulasi pendukung dapat menyebabkan digitalisasi berhenti pada tahap awal tanpa adanya keberlanjutan, evaluasi, dan pengembangan sistem secara berkala.

5. Tantangan Keamanan Siber dan Perlindungan Data

Transformasi digital juga menghadirkan tantangan baru terkait keamanan siber dan perlindungan data pribadi. Ketika data masyarakat disimpan dan dikelola secara digital, pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan informasi dari kebocoran, penyalahgunaan, maupun serangan siber.

Kekhawatiran publik terhadap keamanan dan privasi data dapat menghambat pemanfaatan layanan digital, terutama untuk layanan yang bersifat sensitif, seperti administrasi kependudukan, layanan kesehatan, dan perizinan.

6. Ketimpangan Sosial dan Tantangan Inklusi bagi Kelompok Rentan

Pengembangan layanan digital berpotensi meningkatkan ketimpangan sosial apabila hanya dapat dimanfaatkan oleh kelompok masyarakat yang memiliki akses dan literasi digital yang memadai. Sementara itu, kelompok rentan—seperti lanjut usia, masyarakat berpenghasilan rendah, dan warga di daerah terpencil—berisiko tertinggal dalam mengakses layanan publik.

Dalam konteks inklusi sosial, layanan digital seharusnya dirancang agar mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun, keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital menjadikan upaya ini tidak mudah untuk diwujudkan.

7. Keterbatasan Anggaran dan Komitmen Pemerintah

Pengembangan, pengelolaan, dan pemeliharaan sistem digital membutuhkan dukungan anggaran yang berkelanjutan, mencakup pembangunan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemeliharaan sistem, serta pengamanan data. Tanpa komitmen pendanaan yang konsisten, proses transformasi digital berisiko terhenti.

Apabila dukungan anggaran dan pengawasan tidak berkelanjutan, implementasi awal mungkin berjalan baik, tetapi dalam jangka panjang sistem dapat menjadi tidak terawat, kualitas layanan menurun, atau bahkan proyek digitalisasi terabaikan.

8. Fragmentasi Sistem dan Kurangnya Integrasi Antarinstansi

Dalam praktiknya, sistem digital sering dikembangkan secara terpisah oleh masing-masing instansi tanpa koordinasi yang memadai. Akibatnya, berbagai aplikasi dan portal layanan tidak saling terhubung, sehingga pelayanan publik tetap terfragmentasi dan kurang efektif.

Kurangnya integrasi dan kolaborasi antarinstansi menghambat terwujudnya interoperabilitas data dan layanan, padahal integrasi sistem merupakan prasyarat penting bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang terpadu dan efisien.

Strategi Penguatan Inovasi dan Transformasi Digital ke Depan

Strategi merupakan rencana tindakan yang dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu (Zakiruddin & Lestari, 2023). Strategi mencakup serangkaian langkah terarah yang disusun untuk memastikan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, strategi penguatan transformasi digital di Bengkulu diarahkan untuk mewujudkan digitalisasi layanan yang terpadu, ramah pengguna, aman, dan berkelanjutan, sehingga mampu mendorong percepatan menuju *Smart City* dan meningkatkan mutu pelayanan publik bagi seluruh lapisan masyarakat.

1. Penguatan Jaringan Digital dan Akses Layanan

Penguatan jaringan digital dilakukan melalui percepatan pembangunan konektivitas internet berkecepatan tinggi serta penyediaan titik akses publik, seperti Wi-Fi gratis di kantor kelurahan dan puskesmas, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan. Selain itu, layanan penting seperti SLAWE, SIPANSE, dan Sentuh Tanahku perlu dioperasikan pada infrastruktur yang memiliki ketahanan terhadap gangguan, termasuk sistem cadangan dan redundansi.

Strategi ini melibatkan Diskominfo provinsi/kota, Bappeda, penyedia layanan telekomunikasi, serta Kementerian Komunikasi dan Informatika. Keberhasilannya dapat diukur melalui persentase kelurahan/desa yang memiliki koneksi broadband minimum, tingkat ketersediaan layanan digital, serta rata-rata latensi sistem. Keandalan infrastruktur menjadi faktor kunci karena layanan seperti SLAWE telah menjadi kanal utama administrasi kependudukan masyarakat.

2. Integrasi Data dan Interoperabilitas Lintas Sektor

Integrasi data antarinstansi perlu diwujudkan melalui perancangan arsitektur pertukaran data bersama, seperti penggunaan *application programming interface* (API) dan data induk, agar sistem seperti SPCP, Dukcapil (SLAWE), DPMPTSP (SIPANSE), serta layanan kesehatan dapat saling terhubung secara aman dan sesuai standar. Pembentukan unit pengelola data di tingkat pemerintah daerah diperlukan untuk mengatur metadata, standar, dan kebijakan interoperabilitas.

Pelaksanaan strategi ini melibatkan sekretariat daerah, Diskominfo, OPD terkait, serta tim teknis *Smart City*. Indikator keberhasilan meliputi jumlah sistem yang terintegrasi, durasi penyelesaian layanan lintas instansi, dan pengurangan pengulangan input data. Integrasi *government-to-government* (G2G) terbukti mempercepat pelayanan terpadu dan mengurangi beban administratif.

3. Penguatan Keamanan Siber, Privasi Data, dan Tata Kelola

Pemerintah daerah perlu menerapkan kebijakan perlindungan data pribadi, enkripsi informasi, penilaian risiko keamanan secara berkala, serta prosedur operasional standar dalam penanganan insiden keamanan siber pada seluruh aplikasi publik. Aplikasi strategis seperti SLAWE, SIPANSE, dan Sentuh Tanahku perlu menjalani audit keamanan dan memperoleh sertifikasi minimum.

Pelaksanaan strategi ini melibatkan Diskominfo, Inspektorat, Badan Kepegawaian, dan penyedia layanan teknologi informasi. Indikator kinerja meliputi jumlah audit keamanan tahunan, insiden kebocoran data, serta tingkat kepatuhan terhadap regulasi

terkait perlindungan data pribadi. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital sangat bergantung pada jaminan keamanan informasi, khususnya untuk layanan yang bersifat sensitif.

4. Peningkatan Kapabilitas SDM dan Literasi Digital

Penguatan kapasitas sumber daya manusia dilakukan melalui program pelatihan berjenjang bagi aparatur sipil negara, mencakup pengoperasian aplikasi, manajemen data, dan keamanan informasi. Selain itu, diperlukan pendampingan literasi digital bagi masyarakat, terutama kelompok lansia dan warga di daerah terpencil. Program literasi digital juga perlu diintegrasikan dengan Gerakan 1.000 Startup Digital, termasuk pengembangan modul kewirausahaan digital bagi pelaku UMKM lokal.

Strategi ini melibatkan BKPSDM, Diskominfo, DPMPTSP, perguruan tinggi lokal, dan komunitas *startup*. Keberhasilan dapat diukur melalui jumlah pegawai terlatih, tingkat adopsi layanan digital oleh masyarakat, serta jumlah *startup* lokal yang berhasil diinkubasi. Rendahnya literasi digital terbukti menghambat pemanfaatan layanan seperti telemedicine dan e-PTSP.

5. Desain Layanan yang Inklusif dan Berorientasi Pengguna

Layanan digital perlu dirancang ulang dengan antarmuka yang ramah bagi pengguna nonteknis serta menyediakan akses multikanal, seperti aplikasi seluler, laman web, pusat panggilan, dan loket layanan luring terbimbing. Selain itu, penyediaan layanan *assisted digital* di kantor kelurahan dan puskesmas penting untuk membantu masyarakat yang belum melek digital.

Pelaksanaan strategi ini melibatkan Diskominfo, Dukcapil, Dinas Kesehatan, penyedia layanan UI/UX, serta organisasi masyarakat sipil. Indikator keberhasilan meliputi tingkat kepuasan pengguna, penurunan kunjungan fisik akibat keberhasilan adopsi layanan digital, serta pengurangan kesalahan input data. Pendekatan ini diperlukan agar digitalisasi tidak memperlebar kesenjangan sosial.

6. Penguatan Layanan Kesehatan Digital dan *Telemedicine*

Penguatan layanan kesehatan digital dilakukan melalui standarisasi modul telemedicine di puskesmas dan rumah sakit, integrasi rekam medis ke dalam sistem informasi kesehatan daerah, serta pelatihan tenaga medis. Uji coba *telemedicine* di wilayah terpencil perlu dilakukan sebelum penerapan secara lebih luas.

Strategi ini melibatkan Dinas Kesehatan provinsi/kota, Kementerian Kesehatan, puskesmas, dan pengembang sistem kesehatan. Keberhasilan dapat diukur melalui jumlah konsultasi *telemedicine*, tingkat kepuasan pasien, serta penurunan waktu rujukan. *Telemedicine* terbukti meningkatkan akses layanan kesehatan, terutama pascapandemi COVID-19.

7. Keberlanjutan Finansial dan Model Pembiayaan

Keberlanjutan transformasi digital memerlukan alokasi anggaran khusus untuk operasional dan pemeliharaan sistem (*operational expenditure*). Pemerintah daerah juga perlu menyiapkan dana cadangan untuk pengembangan lanjutan dan aspek keamanan, serta memanfaatkan skema kerja sama pemerintah dan swasta (PPP) dan hibah nasional.

Strategi ini melibatkan Bappeda, Dinas Keuangan, DPMPTSP, dan mitra swasta.

Indikator keberhasilan meliputi persentase anggaran daerah untuk pemeliharaan sistem digital, jumlah proyek PPP, dan ketersediaan dana pemeliharaan tahunan. Pendanaan berkelanjutan menjadi faktor kunci agar inovasi tidak berhenti setelah tahap implementasi awal.

8. Pemantauan, Evaluasi, dan Insentif Inovasi

Pemantauan dan evaluasi dilakukan melalui penetapan indikator kinerja utama (*key performance indicators*) bagi setiap layanan digital, mencakup waktu pemrosesan, kepuasan pengguna, aksesibilitas, dan keamanan. Pemerintah daerah juga perlu mengembangkan *dashboard* kinerja *Smart City* dan memberikan insentif bagi OPD atau inovator yang berhasil mencapai target kinerja.

Strategi ini melibatkan Sekretaris Daerah, Diskominfo, Inspektorat, serta Kementerian Komunikasi dan Informatika jika diperlukan. Keberhasilan diukur melalui keberadaan *dashboard* publik, frekuensi evaluasi berkala, dan jumlah OPD yang memperoleh insentif. Evaluasi berkelanjutan menjadi mekanisme penting untuk menjaga konsistensi dan kemajuan transformasi digital.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital dan inovasi pelayanan publik di Provinsi Bengkulu telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pada berbagai sektor pelayanan publik mendorong peningkatan efisiensi birokrasi, transparansi, kemudahan akses, serta responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, keberhasilan transformasi digital tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada kendala infrastruktur, keterbatasan literasi digital, kurangnya integrasi sistem, dan tantangan keamanan data. Oleh karena itu, transformasi digital perlu dipandang sebagai proses berkelanjutan yang menuntut komitmen penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta tata kelola digital yang terintegrasi agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata dan berkelanjutan.

SARAN

Peneliti menyarankan Kesbangpol Kota Bengkulu untuk mengembangkan modul pendidikan politik yang interaktif dan memanfaatkan teknologi informasi serta melaksanakan kampanye yang menarik untuk meningkatkan kesadaran politik masyarakat. Selain itu, untuk peneliti selanjutnya peneliti disarankan agar mengeksplorasi pemahaman politik di daerah lain untuk perbandingan dan mengkaji dampak jangka panjang dari program pendidikan politik Kesbangpol terhadap perilaku serta partisipasi politik masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, M., & Alfayn, N. (2022). From e-government to good governance: Examining the impact of digitalization on public service delivery in Indonesia. *Jurnal Politik Walisongo*, 4(2), 19–40. <https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>
- Daud, P., Nurkaidah, N., & Mustapa, Z. (2025). Transparansi pelayanan publik di era digital pada layanan administrasi kependudukan di kabupaten perbatasan

- Nunukan. PUBLICIAN: *Journal of Public Service, Public Policy, and Administration*, 4(2), 465–472. <https://doi.org/10.56326/jp.v4i2.2373>
- Hadi, I., Ayu, I., & Sri, P. (2024). Modernisasi dan digitalisasi public service: Mewujudkan Indonesia Emas melalui harmonisasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi*, 6(2), 639–658. <https://doi.org/10.53863/kst.v6i02.1398>
- Hasanah, D. I., Novariza, E., & Radiansyah, R. R. (2025). Transformasi pelayanan publik berbasis inovasi digital (studi kasus deskriptif Pemerintah Kota Semarang). *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 434–444. <https://doi.org/10.25157/moderat.v11i2.4783>
- Manalu, M., Rahayu, D., & Rahayu, N. (2024). E-government sebagai basis program smart city di Kota Bengkulu. *Jurnal STIA Bengkulu*, 10(1), 85–96. <https://doi.org/10.56135/jsb.v10i1.157>
- Mappasere, F. A. (2025). The role of e-government in improving efficiency and transparency in public services in Indonesia. *KnE Social Sciences*, 10(16), 92–106. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i16.19157>
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., & Aiko, I. A. (2025). E-government: Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Indonesia. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17827>
- Syamsiar, S. (2023). The role of digitalization in enhancing public service effectiveness in Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 465–472. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.51026>
- Wulandari, D., Rahawarin, M. A., & Sakir, A. R. (2025). The influence of e-government system implementation on the accessibility of public health services. *Tamalanrea*, 2(2), 118–130. <https://doi.org/10.69816/jgd.v2i2.45269>
- Yogopriyatno, J., & Safitri, R. (2024). Efektivitas SLAWE: Kemudahan administrasi era digital warga di Kota Bengkulu. *Public Sphere Review*, 3(2), 89–101. <https://doi.org/10.30649/psr.v3i2.148>
- Zakiruddin, M. A., & Lestari, B. I. (2023). Era post-truth dan strategi Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Bengkulu dalam meningkatkan partisipasi pemilih pemula. *Al-Imarah: Jurnal Pemerintahan dan Politik Islam*, 8(1), 107–115. <https://ejournal.uinfasbengkulu.ac.id/index.php/alimarah/article/view/3423>
- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran digitalisasi dalam efisiensi pelayanan publik: Studi ekonomi publik digital. *Jurnal Inovasi Manajemen Kewirausahaan Bisnis dan Digital*, 2(2), 136–147. <https://doi.org/10.61132/jimakebidi.v2i2.525>