

SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL

SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW DIGITAL-BASED PUBLIC SERVICE INNOVATION

Tio Saputra¹, Aldri Frinaldi²

Email : putratio1995@gmail.com¹, aldri@fis.unp.ac.id²

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang, Indonesia

ABSTRAK: Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya menyatakan bahwa diperlukannya inovasi pelayanan publik berbasis digital. Penelitian literature review ini bertujuan untuk mengetahui inovasi apa saja yang telah berkembang dan faktor-faktor apa saja yang harus diperhatikan dari inovasi pelayanan berbasis online. Tulisan ini merupakan *literature review* dari artikel penelitian. *Review* ini menggunakan metode evaluasi yang diawali dengan pertanyaan penelitian “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital?”. Penelusuran artikel melalui Google Scholar dengan kata kunci yang digunakan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. Kriteria artikel yang digunakan yaitu dipublikasikan 5 tahun terakhir yaitu dari 2018 sampai 2022, jurnal mempunyai judul dan isi yang sesuai dengan tujuan penelitian, *full text*, dan keterkaitan dengan inovasi pelayanan publik. Hasil rewiw didapatkan adanya inovasi pelayanan publik berbasis digital sangat membantu dalam mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, juga menjadi salah satu bentuk terobosan baru dalam proses reformasi administrasi dan birokrasi. Berdasarkan hasil studi literature ini, ditemukan beberapa hal yang harus sangat di perhatikan dari inovasi pelayanan publik berbasis online yaitu : faktor pendukung inovasi, faktor pendukung implementasi, penilaian dalam kualitas pelayanan publik dan kekurangan dalam inovasi pelayanan publik berbasis online yang berlandaskan pada teori-teori ahli untuk penilaiannya.

Kata Kunci : *inovasi, pelayanan publik, digital*

ABSTRACT: Based on research that has been conducted by previous researchers, it is stated that digital-based public service innovation is needed. This literature review research aims to find out what innovations have developed and what factors must be considered from online-based service innovations. This paper is a literature review of research articles. This review uses an evaluation method that begins with the research question "Digital-Based Public Service Innovation?". Search for articles through Google Scholar with keywords used Digital-Based Public Service Innovation. The criteria for the articles used are published in the last 5 years, namely from 2018 to 2022, the journal has a title and content that is in accordance with the research objectives, full text, and linkages with public service innovation. The results of the review found that digital-based public service innovation was very helpful in the mechanism of public service delivery, as well as being a form of new breakthrough in the process of administrative and bureaucratic reform. Based on the results of this literature study, several things must be paid attention to from online-based public service innovation, namely: innovation supporting factors, implementation supporting factors, assessments of the quality of public services and deficiencies in online-based public service innovations based on expert theories. for the assessment.

Keywords : *innovation, public service, digital*

A. PENDAHULUAN

Terjadinya bencana Covid-19 menyebabkan pelayanan publik harus meluncurkan inovasi baru, ditambah masuknya Ilmu Teknologi (IT) dan internet membawa beberapa perkembangan seiring berjalannya waktu yang dilatarbelakangi oleh adanya kebutuhan masyarakat. Peningkatan pemanfaatan teknologi di masyarakat memberikan banyak manfaat bagi pelayanan publik. Salah satu manfaatnya adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat. Pemanfaatan teknologi juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan layanan publik.

Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi untuk memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan publik, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan pelayanan administrasi kependudukan. Karena perkembangan pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat, diharapkan pelayanan publik dapat lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat bukan hanya dalam bagian administrasi, bahkan meminimalisir praktik negatif atau penyimpangan pemerintah terkait dalam hal pelayanan publik.

Dalam penerapan teknologi informasi, ada dua aktivitas dan jenis yang mencakup ke dalam aktivitas dan jenis pemanfaatan teknologi informasi yang dikemukakan oleh (Kusnadi and Ma'ruf 2015), yaitu sebagai berikut:

1. Mengelola data, dan informasi, antara manajemen dan proses kerja berhubungan secara otomatis.
2. Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk pelayanan publik yang mudah diakses dan juga murah untuk masyarakat.

(Indonesia 2009) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik". Tujuan utama dari dilaksanakannya penyelenggaraan administrasi publik ialah untuk melakukan pelayanan masyarakat dan hal itu wajib dilaksanakan oleh setiap organisasi milik pemerintah maupun milik swasta.

Pelayanan publik dikemukakan oleh (Kurniawan 2017) ialah patokan penilaian dari kinerja pemerintah yang bisa dilihat dan dinilai langsung oleh masyarakat karena objek dari kegiatan itu ialah masyarakat sendiri. Kekurangan dari pelayanan publik di seluruh lini pemerintahan serta swasta harus segera ditingkatkan. Kendala dari pengoperasian pelayanan publik dicari jalan keluarnya agar tidak mengurangi kepercayaan masyarakat. Sehingga tujuan utama ialah meningkatkan kualitas pelayanan publik di semua kementerian atau lembaga pemerintah serta swasta. Perkembangan dan peningkatan kualitas pelayanan pada kategori efektifitas, efisiensi dan manfaat bagi masyarakat terus di minta bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik terlebih setelah diterbitkannya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Apabila aparat pemberi pelayanan publik tidak mampu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan yang terjadi dalam alaf ini, maka akan tersingkir dari persaingan dan akan kehilangan simpati dan kepercayaan dari masyarakat. Agar pelayanan publik dapat lebih maksimal maka dibutuhkan inovasi dalam pengembangan pelayanan. Dengan hadirnya inovasi pelayanan sebagai suatu produk yang relatif baru tentunya akan dapat menggantikan cara-cara lama dalam pemberian pelayanan.

Dalam sektor pelayanan publik sendiri percepatan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang atau jasa diperlukan sebuah pelayan yang cepat dengan tingkat efektifitas dan efisiensi tinggi (Kurniawan 2017). Oleh karenanya proses pelayanan publik memerlukan adanya suatu konsep atau inovasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Salah satu bentuk media pelayanan yang dapat dijadikan sarana pemerintah adalah menggunakan media sosial. Media social sendiri dapat memuat berbagai informasi yang dapat dibuat bagi orang lain dengan memanfaatkan sumber daya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Bambang Irawan 2013).

Pergeseran pelayanan publik dengan menggunakan teknologi membutuhkan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi tersebut dan menjawab kebutuhan masyarakat. Inovasi dalam pelayanan publik dapat mencakup pengembangan sistem dan aplikasi berbasis teknologi, pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan publik, serta pengembangan metode dan prosedur pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Inovasi pelayanan publik adalah pengembangan ide, metode, dan teknologi baru yang digunakan untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Inovasi dalam pelayanan publik dapat melibatkan penggunaan teknologi, metode manajemen baru, pengembangan kebijakan, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam memberikan pelayanan publik. Tujuan dari inovasi pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, inovasi pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik.

Inovasi pelayanan publik juga dapat membantu pemerintah untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan sumber daya, mengurangi biaya, dan meningkatkan produktivitas. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat, tetapi juga bagi instansi pemerintah itu sendiri. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik pada birokrasi pemerintah menurut Mile dan Roste dalam (Marom 2015) terlahir karena didorong adanya motivasi- motivasi tertentu yaitu : carrier, idealism, self fulfilment, money (salary), prestige, professional recognition, dan potential for spin-off business. Motivasi-motivasi tersebut menurut (Marom 2015) terjadi pada tataran individu, sedangkan pada tataran organisasi, motivasi itu tercipta untuk the propagation of policy, idea or rationality, increase funding, problem solving (in order to reach objective), more staff dan public relation.

Pandangan mengenai inovasi pada sektor yang berhasil merupakan hasil kreasi dan implementasi proses, produk layanan, dan metode baru dan juga hasil dari pengembangan nyata dari efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil (Muluk 2008). Inovasi menurut (Denford, Dawson, and Desouza 2017), mendefinisikan inovasi sebagai generasi dan pengadopsian ide atau perilaku baru yang berkaitan dengan layanan, produk ataupun teknologi baru. Adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, tentu mempermudah penyelenggara pelayanan publik dalam mengupayakan terealisasinya inovasi pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sejalan dengan inovasi pelayanan publik menggunakan teknologi, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) mengatakan, saat ini Indonesia memasuki era Connectivity and Internet of Think, dimana batasan ruang diterjang dan waktu dipersingkat.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) merupakan penggerak utama reformasi birokrasi di Indonesia. Kementerian ini bertanggung jawab dalam hal pengembangan kebijakan, strategi, dan program reformasi birokrasi. KemenPAN-RB menyadari pentingnya peningkatan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan di era digital untuk mencapai tujuan terwujudnya pemerintahan kelas dunia. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) semakin penting dalam era globalisasi saat ini. Hal ini karena TIK memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi yang efisien, cepat, dan efektif antara individu, organisasi, dan negara, tanpa terkendala oleh jarak dan batas geografis. Dalam bidang pelayanan publik, penggunaan TIK dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik, mengurangi birokrasi, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik.

B. METODE

Tulisan ini merupakan *literature review* dari artikel penelitian. *Review* ini menggunakan metode evaluasi yang diawali dengan pertanyaan penelitian “Apasaja inovasi pelayanan public berbasis digital (e-government)?”. Penelusuran artikel melalui Google Scholar dengan kata kunci yang digunakan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. Kriteria artikel yang digunakan yaitu dipublikasikan 5 tahun terakhir yaitu dari 2018 sampai 2023, jurnal mempunyai judul dan isi yang sesuai dengan tujuan penelitian, *full text*, dan keterkaitan dengan inovasi pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk kemutakhiran hasil riset dan keterbaruan pengambilan *database*. Kriteria eksklusi: (1) Artikel tidak memiliki struktur yang lengkap. (2) Berbentuk *review* artikel.

C. HASIL

Berdasarkan hasil pencarian literatur melalui publikasi Google Scholar, peneliti menemukan 89 jurnal. Jurnal penelitian tersebut kemudian diskriming, sebanyak 14 jurnal sehingga didapatkan 7 artikel yang relevan.

Peneliti	Judul	Jenis Penelitian	Jurnal	Instrumen	Hasil
Novy Riesa Sellfia, Usep Dayat dan Lina Aryani	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta	Deskriptif	Jurnal KINERJA	Metode survei dengan mengumpulkan data, menilai kualitas data	Merupakan layanan informasi dan promosi digital berbasis android. Tiga elemen yang harus dimiliki dan diperhatikan : <i>Support</i> , dukungan dari pejabat agar konsep pelayanan publik dapat diterapkan. <i>Capacity</i> , sumber daya dalam pengembangan dan pembangunan agar konsep dapat menjadi kenyataan. <i>Value</i> , mempermudah control pengunjung yang didapat dari pemerintah
Puji Ayu Lestari, Amelia Tasyah, Anada Syofira, Cintania Ade Rahmayani, Rizka Dwi Cahyani, Novita Tresiana	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (<i>E-Government</i>) Di Era Pandemi Covid-19	Deskriptif	Jurnal Ilmu Administrasi	Metode penelitian kepustakaan	Masih membutuhkan pematapan dan pematangan dalam hal kualitas pelayanan, efisiensi (<i>efficiency</i>), kepercayaan (<i>trust</i>), reliabilitas (<i>reliability</i>), dan dukungan masyarakat (<i>citizen support</i>). Diperlukan perbaikan pada server aplikasi maupun website pemerintah, melakukan sosialisasi secara berkelanjutan dan memerlukan kesiapan SDM yang solid dan berpengalaman khususnya dibidang teknologi.
Dwi Febi Kartika dan Trena Aktiva Oktariyanda	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan <i>Online</i> Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Deskriptif	Publika	Metode survei dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.	Tefokus kepada faktor kesuksesan penelitian mengacu pada faktor kesuksesan sebuah inovasi di sektor publik yang terdiri dari 6 (enam) indikator diantaranya 1) Tata kelola dan inovasi bahwa sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 2) Sumber ide-ide inovasi diperoleh dari internal organisasi dan eksternal organisasi. 3) Budaya inovasi adalah

	Kabupaten Gresik				kemudahan prosedur pelayanan kepengurusan adminduk melalui sistem pelayanan satu pintu (<i>one get service</i>). 4) Kemampuan dan alat inovasi memiliki performa dan fungsional yang baik dengan didukung adanya bimtek kepada para aparatur pelaksana. 5) Tujuan dan hasil adalah memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan kepengurusan dokumen adminduk, sedangkan hambatan yang dialami yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Poedak sebagai sarana dalam memproses pelayanan adminduk secara <i>online</i> .
Ahtu Duriat, Rifqi Khairul Arifin, Hari Busthomi Ariffin	Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) dalam Menghadapi revolusi society 5.0 Di Kota Bandung	Deskriptif	Jurnal Profesional	Metode survei dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi	Impelemetasi Kebijakan E-Government sudah baik, akan tetapi masih terdapat kekurangan. Hal ini bisa dilihat dari penemuan yang didapat oleh peneliti melalui observasi dan wawancara diantaranya: Pola Pengelolaan E-Government masih belum merata terdapat perbedaan antara satu instansi dengan instansi yang lain. Dimensi sumber daya untuk Pengelolaan E-Government, belum secara maksimal. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana implementasi kebijakan khususnya dalam Pengelolaan E-Government masih belum memadai. Pola hubungan antar unit kerja dan norma-norma yang berlaku harus lebih ditingkatkan dalam pelaksanaannya.
Tsamara Dilla Zica dan Eva Hany Fanida	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung	Deskriptif	Publika	Metode survei dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi	Inovasi Pandu Cakti Dispendukcapil sudah memenuhi enam faktor pendukung berdasarkan teori Kalvet (2012). Kepemimpinan berjalan dengan baik dimana pemimpin menjalankan tupoksinya dengan baik dan mampu menciptakan inovasi untuk menyelesaikan permasalahan. Pendanaan, dimana dalam inovasi ini menggunakan dana dari APBD dan tidak adanya kendala. Dukungan legislatif dan peraturan telah berjalan dengan baik. Pengembangan infrastruktur sudah berjalan dengan baik walaupun terdapat beberapa kendala dalam jaringan. Adanya kemitraan dengan sektor public yaitu seluruh Kantor Desa dan

					Kecamatan. Adanya kompetensi sektor swasta di bidang pembuatan aplikasi pada pembuatan <i>coding</i> oleh pihak ketiga
Iva Khoiril Mala	E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang	Deskriptif	Jurnal At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah	Metode survei dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi	Sistem online yang diberikan oleh pengadilan dirasa cukup efektif untuk para nasabah yang ingin melakukan transaksi dimana saja. Namun, kurang berjalan dengan baik dikarenakan kurangnya sosialisasi. PDSS ini terdapat 3 hal yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu efisiensi, karena aplikasi PDSS ini hanya bekerjasama dengan beberapa Bank saja. Reliabilitas, karena masih sering terjadinya eror pada saat bertransaksi. Responsiveness, karena unit khusus yang menangani keluhan masalah IT hanya terdapat di kantor pusat Jakarta.
Bambang Arianto	Melacak Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial pada Masa Pandemi Covid-19 di Provinsi Banten	Deskriptif	Jurnal Pendidikan dan Olahraga	Metode wawancara mendalam (<i>in-depth interview</i>)	Pelayanan publik berbasis media sosial dapat memberikan beberapa manfaat, melalui media sosial publik akan dapat lebih cepat mendapatkan informasi kekinian. Dapat menciptakan partisipasi yang lebih luas kepada publik. Pelayanan publik berbasis media sosial merupakan bentuk dari desentralisasi. Media sosial bisa memperpendek jarak antara publik dengan pemerintahan atau negara. Akan tetapi, minimnya kompetensi dalam tata kelola media sosial (<i>social media governcane</i>) bagi para aparatur pemerintah daerah hingga perdesaan membuat peran media sosial tidak begitu memberikan dampak signifikan.

Ulasan mengidentifikasi 7 artikel membahas tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. Pelayanan publik ialah pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan (Selfia, Dayat, and Aryani 2022). Menurut Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai sebuah terobosan pada jenis pelayanan publik berupa ide atau gagasan baru dengan tujuan utama memberikan pendekatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Makna dari sebuah inovasi sebagai bentuk kebaruan ini tidak harus berupa suatu penciptaan ide yang benar-benar baru, namun dapat berupa sebuah modifikasi, adaptasi, atau sekadar peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan yang telah ada menurut Asmara dan Rahayu dalam (Kartika and Oktariyanda 2022).

Adanya inovasi pelayanan publik berbasis digital sangat membantu dalam mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, juga menjadi salah satu bentuk terobosan baru dalam proses reformasi administrasi dan birokrasi. Kurniawati dan Eka dalam (Zica and Fanida 2012) Inovasi adalah proses kreatif menciptakan pengetahuan dalam membuat penemuan-penemuan baru yang

berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.

Pengembangan ini tidak terlepas dari dukungan beberapa faktor keberhasilan inovasi yang seperti dikatakan (Kartika and Oktariyanda 2022) dalam penelitiannya tentang POEDAK (Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan) yang dilihat dari teori (Bugge dkk, 2018) terdiri dari enam indikator di antaranya : governance and innovation (tata kelola dan inovasi); sources of ideas for innovation (sumber ide untuk inovasi); innovation culture (budaya inovasi); capabilities and tools (kemampuan dan alat); objective, outcomes, drivers, and obstacles (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan); dan collecting innovation data for single innovations (mengumpulkan data informasi tunggal).

Faktor keberhasilan inovasi dalam penelitian (Zica and Fanida 2012) tentang PANDU CAKTI (Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi) yang dilihat dari teori (Kalvet 2012) terdiri dari enam indikator di antaranya : Kepemimpinan dan Kompetensi Sektor Publik (Leadership and Public Sector Competencies); Pendanaan yang Memadai (Adequate Funding); Dukungan Legislatif dan Peraturan (Legislative and Regulatory Support); Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi (Strategic) (Development (Strategic) Technology Information Infrastructure); Kemitraan Publik - Swasta (Public - Private Partnership); Kompetensi Sektor Swasta (Private Sector Competencies).

Secara khusus menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government dalam (Sellfia et al. 2022), untuk menerapkan konsep-konsep pelayanan publik berbasis digital, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh yaitu : Support, Capacity dan Value. Selain faktor keberhasilan inovasi, dalam (Duriat, Arifin, and Ariffin 2022) harus pula di perhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan sesuai dengan teori yang dikemukakan G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli dalam Subarsono, yakni: (1) kondisi lingkungan, (2) hubungan antar organisasi, (3) sumber daya, dan (4) agen penerima program yang dimana keempat faktor itu berhubungan satu dengan lainnya.

Setelah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi selanjutnya harus di ketahui pula bagaimana cara pengukuran kualitas pelayanan publik berbasis digital yang menurut (Lestari et al. 2021) terdiri dari 4 (empat) indikator penilaian antara lain : efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), reliabilitas (reliability), serta dukungan kepada masyarakat (citizen support). Sementara pelayanan publik berbasis e-government dalam penelitian (Sellfia et al. 2022) aplikasi Sampurasun Purwakarta melakukan penilaian dalam kualitas pelayanan publik menggunakan teori dari Lenvinne dalam (Hardiyansyah 2011) yaitu Responsiveness, Responsibility, dan Accountability.

Melihat faktor pendukung dan cara penilaian, akhirnya bisa di lihat kekurangan-kekurangan apa yang terdapat pada sistem pelayanan publik berbasis E-Government atau online maupun pada user seperti yang di bahas (Arianto 2022) yaitu minimnya kompetensi dalam tata kelola media sosial (social media governance) bagi para aparatur pemerintah daerah hingga perdesaan membuat peran media sosial tidak begitu memberikan dampak signifikan. Lain halnya dengan penelitian (Mala 2021) menyatakan ada 3 (tiga) hal yang belum bisa terpenuhi secara maksimal dari sistem pelayanan publik berbasis E-Government yaitu efisiensi, reliabilitas dan responsiveness.

Kekurangan yang terdapat pada sistem pelayanan publik berbasis E-Government atau online pada penelitian (Lestari et al. 2021) ialah : Banyak pelayanan publik di Indonesia yang sudah memiliki web dan dapat diakses melalui Internet. Namun, kenyataannya web tersebut tidak berfungsi dengan baik dikarenakan masih adanya pelayanan yang tidak bisa digunakan atau diakses. Pemerintah pusat, beberapa pemerintah daerah dan pemerintah provinsi belum tersedia sumber daya manusia (SDM) yang memadai dalam pengelolaan situs-situs yang dibuat. Menurut (Andana Adytia Kusuma, Sadu Wasistiono, and Andi Pitono 2021) adanya ancaman yang dapat menyebabkan terhambatnya pelaksanaan e-government ini yaitu adanya hacker yang dapat melakukan kejahatan siber (cyber crime). Jika data-data pribadi seseorang bisa diakses oleh semua orang melalui internet maka tingkat keamanan e-government tersebut tidak aman. Faktor sosial dan faktor teknologi (Al-Shboul et al. 2014), kesenjangan digital dimana masih banyak orang yang tidak memiliki akses internet sehingga mereka tidak akan mendapatkan manfaat dari sistem e-government ini. Infrastruktur dan anggaran yang kurang memadai (Alshehri and Drew 2011), hal ini disebabkan juga mahalnya sarana dan prasarana dalam pengimplementasian sistem informasi

dan teknologi karena tidak dapat dipungkiri dalam pelaksanaan sistem e-government ini membutuhkan anggaran yang tidak sedikit seperti untuk komputer, jaringan, sosialisasi kepada masyarakat, pelatihan sumber daya manusia, dan masih banyak lagi. Terakhir masih belum meratanya pengetahuan masyarakat tentang pemanfaatan e-government karena masyarakat masih banyak dari golongan menengah ke bawah serta bisa juga faktor usia. Inti dari belum meratanya pengetahuan tentang e-gov ini disebabkan oleh kurangnya pendapatan, keterampilan dari masyarakat sendiri, atau pun akses internet. Selain itu, kurangnya sosialisasi pemerintah dalam penggunaan e-gov ini kepada masyarakat di daerah-daerah yang terpencil dan terisolir.

D. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil studi literature review yang didapatkan dari 7 artikel ditemukan ada beberapa hal yang harus sangat di perhatikan dari inovasi pelayanan publik berbasis online yaitu : faktor pendukung inovasi, faktor pendukung implementasi, penilaian dalam kualitas pelayanan publik dan kekurangan dalam inovasi pelayanan publik berbasis online yang berlandaskan pada teori-teori ahli untuk penilaiannya.

E. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil studi literature ini, maka secara teoritis berlandaskan bukti ilmiah perlu dilakukan perhatian lebih kepada faktor pendukung inovasi, faktor pendukung implementasi, penilaian dalam kualitas pelayanan publik dan kekurangan dalam inovasi pelayanan publik berbasis online.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Shboul, Muhannad, Osama Rababah, Moh'd Al-Shboul, Rawan Ghnemat, and Samar Al-Saqqa. 2014. "Challenges and Factors Affecting the Implementation of E-Government in Jordan." *Journal of Software Engineering and Applications* 07(13):1111–27. doi: 10.4236/jsea.2014.713098.
- Alshehri, Mohammed, and Steve J. Drew. 2011. "E-Government Principles : Implementation , Advantages and Challenges." 9(3):255–70.
- Andana Adytia Kusuma, Sadu Wasistiono, and Andi Pitono. 2021. "Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat." *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia* 13(2):145–58. doi: 10.54783/jv.v13i2.422.
- Arianto, Bambang. 2022. "Melacak Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Provinsi Banten." *JRK (Jurnal Riset Komunikasi)* 13(1):113. doi: 10.31506/jrk.v13i1.15788.
- Bambang Irawan. 2013. "Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik Bambang." *Jurnal Paradigma (JP)* 2(29 Suppl):54–68.
- Denford, James S., Gregory S. Dawson, and Kevin C. Desouza. 2017. "Exploring IT-Enabled Public Sector Innovation in U.S. States." *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences* 2017-January:5174–83. doi: 10.24251/hicss.2017.628.
- Duriat, Ahtu, Rifqi Khairul Arifin, and Hari Busthomi Ariffin. 2022. "Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) Dalam Menghadapi Revolusi Society 5 . 0 Di Kota Bandung."

9(2):615–22.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. 1st ed. Yogyakarta: Gava Media.

Indonesia, Presiden Republik. 2009. *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA*.

Kalvet, Tarmo. 2012. "Innovation: A Factor Explaining e-Government Success in Estonia." *Electronic Government* 9(2):142–57. doi: 10.1504/EG.2012.046266.

Kartika, Dwi Febi, and Trenda Aktiva Oktariyanda. 2022. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik." *Publika* 245–60. doi: 10.26740/publika.v10n1.p245-260.

Kurniawan, Robi Cahyadi. 2017. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 10(3):569–86. doi: 10.25041/fiatjustisia.v10no3.794.

Kurniawati, Nia Kania, and Danang Eka. 2017. "THE CASE STUDY ON THE INNOVATION OF PUBLIC SERVICES." (23):1–2.

Kusnadi, Danang, and Jamal Ma'ruf. 2015. "Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan: Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu." *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)* 5(2):37–44.

Lestari, Puji Ayu, Amelia Tasyah, Anada Syofira, Cintania Ade Rahmayani, Rizka Dwi Cahyani, Novita Tresiana, and Universitas Lampung. 2021. "Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era." *Jurnal Ilmu Administrasi* 18(2):212–24.

Mala, Iva Khoiril. 2021. "E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang." *Jurnal At-Tamwil* 3(2):154–66.

Marom, Aufarul. 2015. "Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus." *Gema Publica* 1(1):45. doi: 10.14710/gp.1.1.2015.45-63.

Muluk, Khairul. 2008. "Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah." 44–45.

Sellfia, Novy Riesa, Usep Dayat, and Lina Aryani. 2022. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta." *Kinerja* 18(4):590–98. doi: 10.30872/jkin.v18i4.10363.

Zica, Tsamara Dilla, and Eva Hany Fanida. 2012. "Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat." 487–98.