

TANTANGAN DAN STRATEGI DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH PERDESAAN

A. Zulhanuddin Sary^{1*}, Imran Ismail², Sitti Aminah²

^{1,2,3}Universitas Puangrimaggalatung, Sengkang, Sulawesi Selatan, Indonesia

Correspondence: andi.zulhanuddin1980@gmail.com

Received: 7th January 2026 | Revised: 14th January 2026 | Accepted: 5th February 2026

ARTICLE INFO

Keywords:

Public Service;
Digitalization: Service
Quality, Sub-District, Rural

ABSTRACT

This study aims to examine the quality of public services at the Basse Sangtempe Utara Sub-district Office in the context of digitalization and to identify the factors influencing the success and obstacles of digital service implementation. The research employed a descriptive qualitative approach through in-depth interviews, observations, documentation, and surveys involving sub-district staff and community service users. The findings indicate that digitalization efforts have begun through the use of the e-Surat application, digital archiving systems, and online communication between village offices. However, several challenges hinder the optimal implementation of digital services, such as limited internet connectivity, low staff competence in technology use, and inadequate digital literacy among the population. The quality of digital public services does not fully meet the five SERVQUAL dimensions, with notable weaknesses in reliability and responsiveness. These findings highlight the need for sufficient infrastructure, human resource training, and widespread community outreach in rural digital transformation. The novelty of this study lies in its focus on the implementation of digital services at the sub-district level in geographically and resource-constrained areas. The results provide strategic recommendations for local governments in developing adaptive and inclusive digital public service policies.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya pada tingkat pemerintahan terdepan seperti kecamatan. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dituntut untuk mampu melakukan transformasi layanan secara digital agar lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Digitalisasi pelayanan publik kini menjadi bagian penting dalam agenda reformasi birokrasi nasional, sebagaimana diamanatkan oleh berbagai regulasi seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Namun, implementasi digitalisasi di daerah perdesaan tidak selalu berjalan sesuai harapan. Keterbatasan infrastruktur jaringan, rendahnya kompetensi sumber daya manusia (SDM), serta literasi digital masyarakat yang masih minim menjadi tantangan tersendiri. Hal ini terlihat di Kantor Kecamatan Basse Sangtempe Utara, Kabupaten Luwu, Sulawesi Selatan, yang mulai menerapkan layanan digital sejak 2022 melalui sistem e-Surat dan pengarsipan digital. Meski demikian, layanan tersebut masih

dibayangi oleh kendala jaringan internet yang tidak merata serta kesiapan aparatur dan masyarakat yang belum optimal.

Celah penelitian (*research gap*) yang menjadi sorotan dalam studi ini adalah minimnya kajian mendalam terkait bagaimana kualitas pelayanan publik digital diimplementasikan pada unit pemerintah tingkat kecamatan di daerah pedesaan yang memiliki keterbatasan geografis dan SDM. Beberapa studi sebelumnya lebih banyak menyoroti digitalisasi pada tingkat kota atau Kabupaten yang sudah memiliki infrastruktur memadai, sehingga hasilnya tidak sepenuhnya relevan untuk konteks pedesaan.

Studi ini mengangkat dua rumusan masalah utama, yaitu: (1) Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Basse Sangtempe Utara pada era digitalisasi? dan (2) Apa saja faktor yang memengaruhi keberhasilan dan hambatan dalam implementasi pelayanan publik digital di kecamatan tersebut? Berdasarkan rumusan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik digital dan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung maupun penghambatnya.

Manfaat dari studi ini secara teoritis adalah memperkaya literatur di bidang administrasi publik, khususnya dalam konteks digitalisasi pelayanan di wilayah pedesaan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah dalam merancang strategi implementasi digitalisasi pelayanan publik yang lebih efektif, inklusif, dan adaptif terhadap kondisi lokal masyarakat.

Kajian literatur yang digunakan dalam kajian ini mengacu pada teori *New Public Administration* (NPA) yang menekankan pada inovasi, responsivitas, dan pemberdayaan dalam pelayanan publik, serta teori SERVQUAL dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari lima dimensi: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Selain itu, penelitian terdahulu dari Rahmawati (2020), Suryana (2019), dan Nurhaliza (2021) memberikan gambaran bahwa digitalisasi memang meningkatkan efisiensi, namun efektivitasnya sangat bergantung pada kesiapan sumber daya dan konteks lokal.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menyatukan dua konsep utama, yaitu digitalisasi pelayanan publik sebagai faktor transformasi, dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel terukur, yang dikaji dalam konteks wilayah pedesaan dengan keterbatasan infrastruktur. Pengaruh digitalisasi terhadap kualitas layanan tidak bersifat mutlak, tetapi dimediasi oleh kesiapan teknologi, kompetensi aparatur, literasi digital masyarakat, dan dukungan kebijakan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam kualitas pelayanan publik dalam konteks digitalisasi di Kantor Kecamatan Basse Sangtempe Utara, Kabupaten Luwu. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena sosial secara kontekstual dan holistik, terutama dalam mengungkap pengalaman subjektif masyarakat dan aparatur pemerintah terhadap layanan digital yang sedang diimplementasikan.

Variabel utama dalam studi ini adalah kualitas pelayanan publik dan digitalisasi pelayanan publik. Kualitas layanan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Digitalisasi dilihat sebagai proses transformasi pelayanan manual menjadi berbasis teknologi informasi.

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan tujuh informan yang terdiri dari pegawai kecamatan, masyarakat pengguna layanan, dan tokoh masyarakat. Teknik pemilihan

informan dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan relevansi dan pengalaman langsung mereka dalam pelayanan digital. Selain itu, dilakukan observasi terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi arsip pelayanan dan perangkat digital yang digunakan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dokumentasi, dan survei terbatas kepada masyarakat. Untuk menjaga validitas dan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode sesuai dengan prinsip *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* dari Lincoln dan Guba.

Analisis data dilakukan secara interaktif mengikuti model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti menganalisis keterkaitan antara implementasi digitalisasi dan kualitas layanan dengan memperhatikan kondisi sosial, geografis, dan kapasitas sumber daya yang tersedia di wilayah tersebut.

Batasan studi ini terletak pada ruang lingkup geografis yang terbatas pada satu Kecamatan dan fokus analisis pada perspektif pengguna dan pelaksana layanan di tingkat lokal, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi ke wilayah lain tanpa mempertimbangkan konteks lokal masing-masing

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Digital di Kecamatan Basse Sangtempe Utara

Digitalisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Basse Sangtempe Utara dimulai sejak tahun 2022, ditandai dengan penerapan sistem e-Surat, digitalisasi arsip, serta penggunaan media daring seperti WhatsApp dan email dalam koordinasi antar desa. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam, implementasi ini masih bersifat parsial dan belum menyeluruh. Untuk menilai kualitas pelayanan publik digital, digunakan lima dimensi SERVQUAL:

Tangibles (Bukti Fisik)

Kantor kecamatan telah memiliki perangkat dasar seperti komputer dan printer. Namun, hanya beberapa staf yang terbiasa mengoperasikan sistem digital, dan jaringan internet sering kali tidak stabil. Ketiadaan dukungan teknis yang memadai menyebabkan sebagian layanan tetap dijalankan secara manual, terutama ketika sinyal internet terganggu.

Reliability (Keandalan)

Layanan digital belum sepenuhnya dapat diandalkan. Banyak masyarakat melaporkan bahwa pengajuan dokumen secara daring tidak menjamin kecepatan proses, dan seringkali tetap diminta hadir langsung ke kantor untuk verifikasi atau pencetakan. Hal ini mengurangi kepercayaan terhadap sistem digital dan menyebabkan masyarakat lebih memilih layanan tatap muka.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Respons aparaturnya terhadap masyarakat secara langsung cukup baik. Namun, pada *platform digital*, tanggapan sering tertunda karena keterbatasan pegawai dalam memantau pesan masuk atau keterbatasan SDM yang terlatih. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan digital belum menjadi prioritas utama dalam rutinitas kerja harian.

Assurance (Jaminan dan Kompetensi)

Sebagian besar pegawai belum memperoleh pelatihan khusus mengenai sistem digital yang digunakan. Akibatnya, masyarakat merasa kurang yakin terhadap kualitas

pelayanan digital. Ketiadaan SOP yang jelas dan teknis operasional yang seragam juga menyebabkan inkonsistensi layanan.

Empathy (Kepedulian dan Pemahaman)

Meskipun sistem digital belum optimal, pegawai kecamatan menunjukkan empati tinggi dalam memberikan bantuan langsung kepada masyarakat, terutama yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan daring. Bentuk empati ini menjadi kekuatan utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Digitalisasi Pelayanan

Hasil penelitian mengidentifikasi sejumlah faktor yang memengaruhi implementasi pelayanan digital:

Infrastruktur Teknologi

Hanya sebagian desa yang memiliki akses internet stabil. Beberapa wilayah di Kecamatan Basse Sangtempe Utara berada di daerah perbukitan dengan sinyal yang lemah, menyebabkan sistem digital tidak dapat diakses secara konsisten oleh masyarakat maupun perangkat desa.

Kompetensi Sumber Daya Manusia

Dari 15 pegawai tetap, hanya enam orang yang telah mengikuti pelatihan digitalisasi. Minimnya pelatihan menyebabkan ketergantungan terhadap pegawai tertentu yang menguasai sistem, sementara lainnya tetap menggunakan cara manual. Beban kerja menjadi tidak merata dan menimbulkan ketidakefisienan.

Literasi Digital Masyarakat

Sebagian besar masyarakat belum memahami cara menggunakan layanan digital. Survei internal menunjukkan 62% responden tidak mengetahui adanya layanan digital, dan 71% lebih memilih datang langsung ke kantor. Hal ini menunjukkan rendahnya literasi digital masyarakat serta kurangnya sosialisasi dari pemerintah kecamatan.

Dukungan Kebijakan

Dinas Kominfo Kabupaten Luwu telah membangun aplikasi e-Surat dan memberikan pelatihan awal, tetapi tidak disertai mekanisme pemantauan, pembaruan sistem, maupun evaluasi berkala. Implementasi di lapangan akhirnya banyak disesuaikan sendiri oleh pihak kecamatan, sehingga menimbulkan variasi standar dan ketidakpastian dalam pelayanan.

Pembahasan Temuan Berdasarkan Teori

Dalam perspektif New Public Administration (NPA), digitalisasi merupakan inovasi yang harus menciptakan layanan yang cepat, adaptif, dan akuntabel. Namun, kondisi di Kecamatan Basse Sangtempe Utara menunjukkan bahwa transformasi digital belum dibarengi dengan kesiapan sumber daya dan budaya kerja yang mendukung inovasi.

Dimensi SERVQUAL yang paling lemah terletak pada *reliability* dan *assurance*, yang mencerminkan kurangnya keandalan sistem dan kompetensi aparatur. Sebaliknya, dimensi *empathy* tetap menjadi kekuatan, menunjukkan bahwa pendekatan humanistik masih menjadi tumpuan dalam pelayanan publik di daerah ini. Tanpa penguatan kapasitas dan infrastruktur, digitalisasi berisiko menjadi simbolik belaka dan tidak berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik di wilayah perdesaan sangat bergantung pada kemampuan pemerintah lokal dalam menyusun strategi yang kontekstual, inklusif, dan memperhatikan karakteristik sosial masyarakatnya

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Basse Sangtempe Utara pada era digitalisasi belum sepenuhnya menunjukkan perbaikan yang signifikan. Meskipun terdapat inisiatif untuk menerapkan sistem layanan digital melalui aplikasi e-Surat dan komunikasi daring, implementasinya masih terbatas pada tataran administratif tertentu dan belum menjadi praktik yang menyeluruh dan konsisten. Kualitas layanan publik digital dalam lima dimensi SERVQUAL menunjukkan kelemahan paling nyata pada aspek keandalan, daya tanggap, dan jaminan kompetensi aparatur, yang menandakan bahwa sistem belum dapat memenuhi ekspektasi masyarakat secara optimal. Sementara itu, dimensi empati tetap menjadi kekuatan karena keterlibatan langsung dan kepedulian aparatur terhadap masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses sistem digital.

Keberhasilan digitalisasi layanan publik di tingkat kecamatan sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur jaringan, kapasitas sumber daya manusia, serta literasi digital masyarakat. Ketiganya merupakan faktor krusial yang saling terkait dan belum sepenuhnya terpenuhi dalam konteks wilayah perdesaan seperti Kecamatan Basse Sangtempe Utara. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan digitalisasi di tingkat pusat dan realitas implementasinya di tingkat lokal, khususnya pada wilayah yang secara geografis dan sosial belum sepenuhnya mendukung transformasi digital.

Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar pemerintah daerah, khususnya Pemerintah Kabupaten Luwu, merumuskan kebijakan pelayanan publik digital yang adaptif terhadap karakteristik wilayah perdesaan. Langkah strategis yang dapat diambil antara lain adalah penguatan infrastruktur jaringan internet hingga ke desa terpencil, penyelenggaraan pelatihan teknis secara berkelanjutan bagi seluruh aparatur kecamatan, serta pelibatan aktif masyarakat melalui sosialisasi dan pendampingan dalam penggunaan layanan digital. Selain itu, perlu dibangun sistem pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap implementasi digitalisasi di tingkat kecamatan, agar pelayanan publik tidak hanya menjadi simbol modernisasi, tetapi benar-benar berdampak pada peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dengan kebijakan yang responsif dan berbasis kondisi lokal, digitalisasi pelayanan publik di wilayah perdesaan dapat menjadi instrumen penting dalam menciptakan pemerintahan yang inklusif, efektif, dan berorientasi pada pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang turut membantu proses penelitian ini sampai terbitnya dalam bentuk publikasi

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Laporan Tahunan Transformasi Digital Layanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kementerian PANRB.

- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: Sage.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurhaliza, M. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Publik di Era Pandemi COVID-19. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 5(3), 112–123.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York, NY: Free Press.
- Rahmawati, D. (2021). Efektivitas Layanan Administrasi Online di Kecamatan Ujung Pandang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 67–80.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suryadi, P. (2020). E-government dan Reformasi Birokrasi di Indonesia: Evaluasi Implementasi Layanan Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 145–158.
- Suryana, A. (2019). Kualitas Pelayanan Berbasis e-Government di Desa Mandiri Digital. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 3(2), 55–65.
- Waldo, D. (1968). *The New Public Administration: Minnowbrook Conference Papers*. Syracuse, NY: Syracuse University Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).