



Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Pemerintah Kabupaten Langkat

Nurhamidah Gajah¹⁾, Arifana²⁾

Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan, Indonesia

Korespondensi: nurhamidah.gajah@um-tapsel.ac.id

Abstrak

Transformasi pelayanan publik berbasis digital menjadi salah satu strategi utama dalam mendukung reformasi birokrasi di Indonesia. Pemerintah Kabupaten Langkat telah memulai berbagai upaya digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Namun dalam praktiknya, implementasi layanan digital masih menghadapi berbagai kendala baik dari sisi infrastruktur, sumber daya manusia maupun penerimaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan di Kabupaten Langkat, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data diperoleh melalui wawancara dengan aparatur dan penerima layanan, observasi, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi digitalisasi telah berjalan di beberapa instansi, namun belum terintegrasi secara menyeluruh. Kendala utama meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital ASN dan masyarakat, serta lemahnya sistem koordinasi antar instansi. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi penguatan kapasitas SDM, penyusunan roadmap digitalisasi yang inklusif serta pengembangan sistem layanan yang partisipatif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Digitalisasi, Pemerintah Daerah, Langkat

Abstract

Digital-based public service transformation is a key strategy in supporting bureaucratic reform in Indonesia. The Langkat Regency Government has initiated various digitalization efforts to improve efficiency, transparency, and public participation. However, in practice, the implementation of digital services still faces various obstacles, both in terms of infrastructure, human resources, and public acceptance. This study aims to analyze the forms of digital-based public service innovation implemented in Langkat Regency, the challenges faced, and strategies that can be adopted to improve service quality. Using a descriptive qualitative approach, data were obtained through interviews with officials and service recipients, observations, and documentation studies. The results indicate that digitalization initiatives have been implemented in several agencies, but have not been fully integrated. The main obstacles include limited technological infrastructure, low digital literacy among civil servants and the public, and weak inter-agency coordination systems. Therefore, strategies are needed to strengthen human resource capacity, develop an inclusive digitalization roadmap, and develop a participatory and sustainable service system.

Key words: Public Service, Local Government, Langkat, Administration, Bureaucratic Reform

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan ujung tombak dari penyelenggaraan pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik tidak hanya menjadi indikator kualitas kinerja birokrasi, tetapi juga cerminan dari tingkat

kesejahteraan, keadilan, dan efisiensi tata kelola pemerintahan itu sendiri. Seiring dengan semakin kuatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan, Pemerintah Daerah dituntut untuk melakukan berbagai terobosan inovatif, khususnya dalam pemanfaatan teknologi digital. Kabupaten Langkat sebagai salah satu daerah administratif di Provinsi Sumatera Utara tidak terkecuali dari tuntutan tersebut.

Selama beberapa dekade, birokrasi di Indonesia dikenal lamban, hierarkis, dan terlalu prosedural. Akibatnya, pelayanan publik kerap kali berjalan tidak efektif, terutama di daerah-daerah dengan keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur. Berbagai keluhan masyarakat tentang waktu pelayanan yang lama, kurangnya kepastian informasi, hingga maraknya pungutan liar menjadi bukti bahwa sistem birokrasi konvensional sudah tidak lagi mampu memenuhi ekspektasi publik di era yang semakin dinamis dan terhubung secara digital. Oleh karena itu, transformasi pelayanan publik melalui digitalisasi bukan lagi menjadi pilihan, melainkan suatu keniscayaan.

Pemerintah Indonesia telah mendorong digitalisasi layanan melalui berbagai inisiatif seperti SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik), percepatan e-Government, serta reformasi birokrasi berbasis teknologi. Di tingkat daerah, transformasi ini diharapkan dapat memotong rantai birokrasi, memangkas waktu pelayanan, meningkatkan transparansi, dan mempermudah akses layanan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di wilayah terpencil. Namun, dalam implementasinya, banyak pemerintah daerah yang belum mampu memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal. Salah satu tantangan utamanya adalah rendahnya kapasitas sumber daya manusia, ketimpangan infrastruktur digital, serta lemahnya komitmen politik untuk melakukan perubahan.

Kabupaten Langkat sebagai wilayah yang memiliki jumlah penduduk cukup besar dan wilayah geografis yang luas, dihadapkan pada tantangan klasik dalam pelayanan publik: kesenjangan layanan antara pusat dan desa, keterbatasan petugas yang kompeten, dan sistem informasi yang terfragmentasi. Dalam konteks ini, digitalisasi menjadi solusi potensial untuk mengatasi hambatan tersebut. Berbagai layanan seperti administrasi kependudukan, pelayanan izin usaha mikro, pengaduan masyarakat, dan layanan informasi sudah mulai dikembangkan dalam bentuk digital. Namun, pelaksanaannya masih menemui kendala baik dari sisi teknis maupun non-teknis.

Secara empirik, berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan di beberapa kecamatan dan desa di Kabupaten Langkat, ditemukan bahwa meskipun terdapat beberapa inisiatif digital, namun tingkat pemanfaatannya masih rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti ketidakpahaman aparat terhadap sistem yang digunakan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta belum adanya sistem yang terintegrasi antar instansi. Di beberapa desa, komputer yang seharusnya digunakan untuk pelayanan publik malah digunakan untuk keperluan pribadi, sementara jaringan internet tidak tersedia atau tidak stabil.

Selain itu, resistensi terhadap perubahan juga menjadi penghambat utama. Aparatur sipil negara (ASN) yang sudah terbiasa dengan cara kerja manual cenderung enggan berpindah ke sistem digital. Mereka merasa sistem digital akan memperberat pekerjaan, padahal sebaliknya, justru sistem tersebut dapat mempermudah dan mempercepat proses. Kurangnya insentif dan minimnya pelatihan membuat adopsi teknologi menjadi lambat dan tidak merata. Kondisi ini diperparah oleh minimnya anggaran dan perhatian dari pimpinan daerah yang seharusnya menjadi motor penggerak perubahan.

Dari sisi masyarakat, kesenjangan literasi digital juga menjadi tantangan tersendiri. Masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran atau pegunungan umumnya belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi daring atau portal layanan. Bahkan, untuk sekadar menggunakan email atau aplikasi pesan, sebagian besar masyarakat masih mengandalkan bantuan pihak lain. Padahal, salah satu prinsip dari pelayanan publik yang baik adalah menjangkau seluruh kalangan masyarakat secara setara dan inklusif.

Di tengah tantangan tersebut, beberapa wilayah di Indonesia telah membuktikan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital mampu mendorong kinerja pelayanan yang lebih baik.

Kota Surabaya dengan sistem pelayanan terpadu berbasis Command Center, Kota Semarang dengan layanan *e-Lapor*, atau Kabupaten Banyuwangi dengan program Smart Kampung menjadi contoh keberhasilan penerapan digitalisasi di sektor pelayanan publik. Keberhasilan mereka tidak terlepas dari kepemimpinan kepala daerah yang visioner, sinergi antarinstansi, serta partisipasi aktif masyarakat dalam pengembangan sistem.

Belajar dari daerah lain, Kabupaten Langkat perlu segera mengejar ketertinggalan dan berkomitmen penuh dalam membangun pelayanan publik yang adaptif dan inovatif. Digitalisasi layanan publik bukan semata-mata soal ketersediaan teknologi, melainkan tentang keberanian untuk bertransformasi secara sistemik, mengubah cara berpikir, dan menjadikan pelayanan publik sebagai tanggung jawab moral bagi setiap pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Langkat menjadi penting untuk memahami sejauh mana kesiapan daerah, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang dapat dilakukan untuk mempercepat transformasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi aktual pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Langkat; mengidentifikasi hambatan yang dihadapi baik dari sisi teknis, kelembagaan, maupun sosial budaya; dan merumuskan strategi inovatif dan berkelanjutan yang dapat diimplementasikan oleh pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik digital yang responsif, inklusif dan partisipatif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan proses, tantangan, dan strategi inovasi pelayanan publik berbasis digital di Pemerintah Kabupaten Langkat. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap dinamika sosial dan institusional yang terjadi dalam implementasi digitalisasi pelayanan publik.

Lokasi penelitian difokuskan pada beberapa instansi utama di lingkungan Pemerintah Kabupaten Langkat yang terlibat dalam pelayanan publik berbasis digital, antara lain Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Unit-unit pelayanan di beberapa kecamatan dan desa juga menjadi bagian dari observasi lapangan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap aparatur sipil negara (ASN) yang bertugas di unit pelayanan, kepala dinas, serta beberapa warga sebagai penerima layanan. Selain itu, peneliti melakukan observasi langsung terhadap sistem pelayanan yang telah terdigitalisasi serta studi dokumentasi terhadap kebijakan, laporan tahunan, dan aplikasi layanan yang digunakan.

Data yang diperoleh dianalisis secara tematik melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat dengan triangulasi sumber dan metode, serta konfirmasi ulang kepada informan kunci untuk memastikan keabsahan informasi.

Metode ini memungkinkan peneliti menyusun potret implementasi inovasi digital dalam pelayanan publik secara komprehensif, mencakup aspek teknis, kelembagaan, dan sosial yang menjadi penentu keberhasilan digitalisasi layanan di tingkat pemerintah daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Digitalisasi di Kabupaten Langkat

Pemerintah Kabupaten Langkat telah menerapkan sejumlah inisiatif digitalisasi pelayanan publik yang mencakup berbagai sektor. Di antaranya adalah layanan administrasi kependudukan berbasis daring melalui Disdukcapil, perizinan usaha secara online melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP, serta penggunaan sistem informasi desa (SID) yang terhubung dengan Dinas Kominfo. Beberapa kecamatan juga telah menggunakan aplikasi berbasis Android untuk memudahkan pelaporan data administrasi masyarakat. Namun demikian, implementasi tersebut belum berjalan merata di seluruh unit layanan. Digitalisasi lebih dominan diterapkan di wilayah perkotaan, sedangkan desa-desa terpencil masih

mengandalkan pelayanan manual karena keterbatasan jaringan internet dan perangkat teknologi.

2. Kondisi Infrastruktur dan Kesiapan Teknologi

Salah satu hambatan utama dalam digitalisasi layanan publik di Langkat adalah minimnya infrastruktur teknologi informasi, terutama di wilayah pinggiran. Beberapa kantor kecamatan bahkan tidak memiliki komputer yang memadai, dan akses internet yang lemah menyebabkan gangguan layanan daring. Ketersediaan server lokal dan sistem keamanan data juga belum optimal. Beberapa aplikasi tidak memiliki sistem backup otomatis atau perlindungan data pribadi. Hal ini menimbulkan keraguan masyarakat terhadap keamanan informasi yang mereka berikan secara online.

3. Kompetensi SDM Aparatur Sipil Negara

Hasil wawancara dengan beberapa ASN menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan kemampuan dalam mengoperasikan sistem digital. Banyak pegawai yang belum familiar dengan konsep e-Government, dan pelatihan yang diberikan masih bersifat teknis dasar tanpa pendampingan lanjutan.

Sebagian besar pelatihan hanya berfokus pada penggunaan aplikasi, tanpa menyentuh aspek manajemen data, keamanan informasi, serta pelayanan berbasis user experience. Hal ini berdampak pada kualitas layanan digital yang cenderung kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Respon dan Partisipasi Masyarakat

Masyarakat secara umum menunjukkan antusiasme terhadap layanan publik berbasis digital, terutama kelompok muda dan masyarakat perkotaan. Namun di sisi lain, masyarakat usia lanjut dan kelompok rentan mengalami kesulitan dalam mengakses layanan daring, baik karena keterbatasan alat maupun kurangnya literasi digital. Beberapa responden mengaku tetap lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan karena belum percaya dengan sistem online. Faktor ini menunjukkan pentingnya sosialisasi dan edukasi publik yang berkelanjutan.

5. Koordinasi Antarinstansi dan Integrasi Sistem

Integrasi sistem antarinstansi belum berjalan secara optimal. Setiap dinas masih mengembangkan aplikasi atau platform secara mandiri tanpa panduan arsitektur sistem yang seragam. Hal ini menimbulkan duplikasi data, inkonsistensi layanan, serta ketidakterhubungan antar proses birokrasi. Sebagai contoh, data kependudukan yang dikelola oleh Disdukcapil belum terintegrasi langsung dengan sistem perizinan usaha di DPMPTSP, sehingga masyarakat harus mengunggah data yang sama berkali-kali.

6. Strategi Inovasi dan Solusi Percepatan

Untuk mengatasi hambatan tersebut, dibutuhkan sejumlah strategi inovatif, antara lain:

1. Penyusunan roadmap transformasi digital daerah yang menyelaraskan visi kepala daerah dengan kebutuhan teknis di lapangan.
2. Peningkatan kompetensi digital ASN melalui pelatihan rutin, pengembangan modul daring, dan pelibatan mitra profesional teknologi.
3. Pengembangan platform layanan publik terpadu, satu pintu (single portal) yang ramah pengguna dan mobile-friendly.
4. Kolaborasi antarinstansi dan swasta, termasuk perusahaan telekomunikasi, untuk mempercepat pembangunan infrastruktur internet.
5. Sistem insentif bagi unit pelayanan yang berinovasi, guna membangun budaya digital di kalangan birokrat.

7. Pembelajaran dari Daerah Lain

Beberapa daerah di Indonesia seperti Banyuwangi, Surabaya, dan Semarang telah berhasil menerapkan pelayanan publik berbasis digital yang partisipatif dan berkelanjutan. Kabupaten Langkat dapat mengadopsi model seperti *Smart Kampung* dari Banyuwangi yang berhasil memberdayakan desa melalui layanan daring dan pelatihan komunitas digital.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Langkat telah melakukan berbagai inovasi pelayanan publik berbasis digital, namun masih menghadapi tantangan besar dalam hal infrastruktur, kesiapan SDM, dan partisipasi masyarakat. Digitalisasi layanan publik di Langkat cenderung bersifat parsial dan belum terintegrasi antarinstansi. Keterbatasan jaringan internet, perangkat teknologi, dan kompetensi aparatur menjadi kendala utama dalam percepatan transformasi digital. Selain itu, masih rendahnya literasi digital masyarakat menyebabkan terjadinya kesenjangan dalam akses layanan. Meskipun sebagian layanan sudah berbasis online, banyak warga yang masih lebih nyaman melakukan proses secara manual. Koordinasi kelembagaan antar dinas pun belum sepenuhnya efektif, yang menghambat terciptanya sistem pelayanan publik yang efisien dan berbasis data.

Saran

A. Saran Teoritis

Penelitian ini memperkuat pentingnya penerapan teori inovasi pelayanan publik dan e-Government dalam konteks pemerintahan daerah. Oleh karena itu, perlu adanya pengembangan teori yang lebih kontekstual, khususnya yang mengaitkan antara inovasi digital, kesiapan organisasi publik, dan partisipasi masyarakat di wilayah non-perkotaan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat membangun kerangka konseptual berbasis *Smart Governance* yang tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga pada aspek kolaborasi sosial dan kelembagaan. Selain itu, hasil penelitian ini mengindikasikan perlunya pendekatan teori kebijakan publik yang adaptif, yang memperhitungkan variabel lokal seperti budaya birokrasi, kapasitas SDM daerah, dan karakteristik geografis, untuk memahami keberhasilan atau kegagalan transformasi digital di daerah.

B. Saran Akademis

Penelitian ini dapat menjadi bahan pengembangan kurikulum di bidang administrasi publik, pemerintahan, dan manajemen sektor publik, terutama dalam mata kuliah yang membahas inovasi sektor publik, transformasi digital, dan pelayanan publik berbasis teknologi. Institusi pendidikan tinggi diharapkan dapat membekali mahasiswa tidak hanya dengan teori, tetapi juga keterampilan menganalisis praktik digitalisasi pemerintahan melalui studi kasus riil seperti di Kabupaten Langkat.

Selanjutnya, akademisi disarankan untuk melakukan riset lanjutan dengan pendekatan komparatif antar daerah, sehingga dapat ditemukan model transformasi digital pelayanan publik yang lebih representatif untuk konteks Indonesia secara keseluruhan. Pendekatan interdisipliner (misalnya antara administrasi publik dan teknologi informasi) juga sangat penting dalam menjawab tantangan pelayanan publik digital di era saat ini.

C. Saran Praktis

Berdasarkan temuan lapangan, Pemerintah Kabupaten Langkat disarankan untuk mengambil langkah-langkah strategis berikut:

1. Menyusun Roadmap Digitalisasi Layanan Publik Daerah
Roadmap ini harus memuat tahapan, target, sumber daya, dan indikator capaian yang jelas. Dokumen ini akan menjadi pedoman bersama lintas instansi dalam menjalankan transformasi digital.
2. Penguatan SDM dan Literasi Digital ASN
Pemerintah daerah perlu mengalokasikan anggaran dan waktu untuk pelatihan rutin, coaching, dan pendampingan intensif bagi ASN di semua level, terutama yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.
3. Pengembangan Portal Layanan Terpadu
Pemkab Langkat sebaiknya membangun satu portal layanan publik berbasis web dan mobile yang mudah diakses, inklusif, serta terhubung antar dinas. Portal ini juga perlu menyediakan fitur pelacakan layanan, pengaduan, dan survei kepuasan masyarakat.

4. Pembangunan Infrastruktur Teknologi yang Merata
Pemerintah daerah bekerja sama dengan provider internet dan pihak ketiga lainnya untuk memperluas jangkauan jaringan hingga ke desa-desa dan kecamatan terpencil.
5. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat
Masyarakat perlu dilibatkan sebagai mitra aktif dalam evaluasi dan pengembangan layanan digital melalui forum warga digital, survei daring, dan pelatihan komunitas berbasis TIK.
6. Mendorong Budaya Inovasi di Lingkungan Pemerintah Daerah
Perlu adanya sistem penghargaan dan pengakuan terhadap instansi dan pegawai yang berhasil melakukan inovasi dalam layanan digital. Hal ini dapat memotivasi ASN untuk berpikir kreatif dan responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector*. Strategy Unit, Cabinet Office UK.
- World Bank. (2002). *E-Government Handbook for Developing Countries*. Washington DC: InfoDev.
- Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., et al. (2012). Understanding Smart Cities: An Integrative Framework. *45th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Kurniawan, A., & Simatupang, R. (2020). Optimalisasi pelayanan publik di daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 33–38.
- Kominfo RI. (2021). *Laporan SPBE Nasional Tahun 2021*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Nugroho, R. (2013). *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bappenas. (2020). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024*. Jakarta: Bappenas.
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action*. New York: UNDESA.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Widodo, J. (2011). *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



- Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Siregar, A. (2021). Model Smart Kampung Banyuwangi sebagai Inovasi Layanan Digital. *Jurnal Inovasi Daerah*, 3(2), 45–60.
- Yulianto, B. (2019). Efektivitas e-Government di Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 22–29.
- Santoso, E. (2017). Peran Teknologi Informasi dalam Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 14–23.
- Gayo, R. E. (2021). Kesiapan SDM ASN terhadap Transformasi Digital di Daerah. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 8(2), 70–82.
- Harahap, S. R. (2022). Pelatihan Literasi Digital bagi Aparatur Desa. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 5(1), 55–64.
- Tjandra, A. (2020). Menuju Pemerintahan Digital: Peluang dan Tantangan. Jakarta: Gramedia.
- UNESCO. (2018). *Digital Literacy in the 21st Century*. Paris: UNESCO Institute for Lifelong Learning.
- Pratama, A., & Wicaksono, F. (2020). Command Center dan Transformasi Layanan Publik Kota Surabaya. *Jurnal E-Government Indonesia*, 4(2), 88–97.