



## INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL : STUDI KASUS DI KABUPATEN SUBANG

**Luki Natika**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[lukinatika85@gmail.com](mailto:lukinatika85@gmail.com)

### **Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi menuntut pemerintah daerah untuk menghadirkan layanan publik yang cepat, transparan, dan efisien. Kabupaten Subang merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui pengembangan portal *Subang Smart Digital* dan website *Subang.go.id*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk inovasi digital yang diterapkan, mengevaluasi kualitas layanan, serta mengidentifikasi tantangan dalam implementasinya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui studi literatur, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan di Kabupaten Subang berdampak positif terhadap efisiensi pelayanan dan aksesibilitas masyarakat, meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya pemutakhiran data oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Diperlukan penguatan tata kelola digital, pelatihan SDM, dan peningkatan koordinasi antarlembaga agar inovasi dapat berkelanjutan.

**Kata kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik, Digitalisasi,

### **Abstract**

*The development of information technology requires local governments to provide fast, transparent, and efficient public services. Subang Regency is one of the regions that has implemented digital-based public service innovation through the development of the Subang Smart Digital portal and the Subang.go.id website. This study aims to describe the form of digital innovation implemented, evaluate the quality of service, and identify challenges in its implementation. The study uses a descriptive qualitative method through literature studies, interviews, and documentation. The results show that the digitalization of services in Subang Regency has a positive impact on service efficiency and public accessibility, although there are still obstacles in the form of limited human resources, lack of digital literacy in the community, and suboptimal data updating by Regional Apparatus Organizations (OPD). Strengthening digital governance, HR training, and increasing coordination between institutions are needed so that innovation can be sustainable.*

**Keywords:** Innovation, Public service, digitalization,

### **Pendahuluan**

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik menjadi isu strategis dalam agenda reformasi birokrasi di Indonesia. Pelayanan publik yang sebelumnya bersifat manual, lamban, dan tidak efisien kini diarahkan menuju sistem yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. Perkembangan teknologi



digital, yang menjadi bagian dari Revolusi Industri 4.0, mendorong seluruh entitas penyelenggara negara untuk beradaptasi dengan model pelayanan baru yang mengutamakan kemudahan akses, kecepatan respons, dan partisipasi masyarakat.

Pemerintah Indonesia merespons perubahan ini melalui kebijakan digitalisasi pelayanan publik yang terintegrasi dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Digitalisasi tidak hanya dimaknai sebagai penerapan teknologi informasi, tetapi juga perubahan paradigma birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang terbuka, partisipatif, dan berbasis data. Pemerintah Indonesia telah menetapkan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, sebagai kerangka kerja digitalisasi birokrasi di seluruh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Dalam konteks lokal, pemerintah daerah dituntut untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik digital yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara kontekstual dan adaptif. Salah satu daerah yang telah merespon tantangan ini adalah Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat.

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar warga negara secara adil, efisien, dan akuntabel. Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses semakin meningkat.

Kabupaten Subang sebagai salah satu daerah di Provinsi Jawa Barat telah melakukan berbagai inovasi digital dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah peluncuran aplikasi "**Subang Smart Digital**" pada tahun 2025, yang mengintegrasikan beragam layanan publik seperti informasi pajak, pengaduan masyarakat, fasilitas kesehatan, dan data bantuan sosial ke dalam satu platform berbasis teknologi. Selain itu, website resmi pemerintah daerah, **subang.go.id**, juga dikembangkan sebagai sarana penyebaran informasi dan interaksi digital dengan masyarakat, untuk menjamin keterbukaan informasi publik dan komunikasi dua arah dengan masyarakat.

**Subang Smart Digital** merupakan bagian dari transformasi layanan publik Kabupaten Subang di era digital. Aplikasi ini menghadirkan berbagai fitur yang dapat langsung dimanfaatkan masyarakat, antara lain:

1. Bayar pajak daerah tanpa antrian dan ribet
2. Urus dokumen kependudukan secara online
3. Akses info lowongan kerja, buat kartu kuning, dan kirim lamaran langsung
4. Pantau perkembangan infrastruktur di Kabupaten Subang
5. Cek ketersediaan kamar rawat RSUD Subang secara real-time
6. Lihat data bantuan sosial (bansos) secara cepat dan transparan
7. Akses CCTV publik di sejumlah titik strategis
8. Gunakan fitur "Lapor Kang Rey" untuk pengaduan masyarakat
9. Cek harga bahan pokok di pasar-pasar Subang
10. Informasi wisata Subang yang kini lebih mudah diakses

Seluruh fitur ini sudah tersedia dan dapat diunduh melalui **Play Store** dengan nama **Smartdigi** (Pemerintah Kabupaten Subang).

Namun, penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital tidak lepas dari berbagai tantangan. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di wilayah tertentu, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya pemanfaatan



sistem oleh perangkat daerah menjadi hambatan dalam mencapai pelayanan yang efektif dan merata. Oleh karena itu, penting dilakukan kajian untuk memahami sejauh mana inovasi ini memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik, serta apa saja tantangan dan peluang yang dihadapi.

Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk inovasi pelayanan publik digital yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Subang, mengevaluasi efektivitas implementasinya terhadap peningkatan kualitas layanan publik, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi selama proses digitalisasi. Temuan dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan pelayanan publik digital yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal.

### **Kerangka Teori**

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang berperan dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik sangat menentukan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta efektivitas penyelenggaraan negara. Namun, selama ini masih banyak kendala yang ditemukan dalam pelayanan publik konvensional, seperti birokrasi yang berbelit, proses yang lambat, kurangnya transparansi, dan akses yang terbatas, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), inovasi dalam pelayanan publik berbasis digital muncul sebagai solusi strategis untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Digitalisasi layanan memungkinkan proses pelayanan yang lebih efisien, transparan, cepat, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat kapan saja dan di mana saja. Inovasi digital tidak hanya mencakup penerapan teknologi, tetapi juga perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan, termasuk restrukturisasi proses bisnis, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pembentukan regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, inovasi pelayanan publik berbasis digital menjadi solusi strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Inovasi ini memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, akuntabel, dan mudah diakses oleh publik. Dalam konteks pengertiannya Inovasi adalah proses pengembangan dan penerapan ide-ide baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, atau efektivitas dalam suatu organisasi atau layanan (Schumpeter, 1934; Rogers, 2003). Atau inovasi dapat berupa perubahan dalam produk, proses, atau metode yang memberikan nilai tambah bagi masyarakat (Osborne & Brown, 2010).

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat (Lovelock & Wirtz, 2011). Pelayanan ini bersifat wajib dan menjadi tanggung jawab utama pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup warga negara (Osborne, 2010).



Konsep Inovasi dalam Pelayanan Publik didefinisikan sebagai proses penciptaan dan penerapan ide-ide baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan yang diberikan kepada Masyarakat, Inovasi dapat berupa teknologi, prosedur, kebijakan, maupun metode pelayanan yang baru.

Model pelayanan publik berbasis digital meliputi e-government, layanan online, aplikasi mobile, dan platform digital lainnya yang memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara daring (United Nations, 2020). Model ini menuntut perubahan tata kelola, sumber daya manusia, dan infrastruktur teknologi.

Digitalisasi sebagai Media Inovasi Pelayanan Publik merupakan salah satu Digitalisasi pelayanan publik mengacu pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memodernisasi dan mempercepat proses layanan publik (Kettunen & Kallio, 2020). Digitalisasi memungkinkan layanan yang lebih mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Gil-Garcia & Pardo, 2005).

Inovasi pelayanan publik berbasis digital merupakan hasil dari interseksi antara perkembangan teknologi informasi dengan kebutuhan transformasi birokrasi. Dalam konteks administrasi publik, inovasi didefinisikan sebagai penerapan ide, proses, teknologi, atau struktur organisasi baru yang secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Osborne & Brown, 2010).

Kerangka teori ini menjadi landasan dalam menganalisis sejauh mana inovasi pelayanan publik berbasis digital dapat meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan hambatan yang dihadapi selama proses implementasi. Dengan demikian, studi ini bertujuan memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pengembangan pelayanan publik digital yang lebih optimal di Kabupaten Subang.

### **Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui observasi, analisis data, studi literasi dan atau studi literatur review yang di dasarkan oleh bahan primer dan skunder yaitu UndangUndang Dasar Negara Republik Indonesia sebagai bahan dasar, bahan sekunder terdiri dari buku, surat kabar, jurnal, dokumen dan internet/website yang berisi topik yang relevan/terkait dan menitikberatkan pada berbasis pelayanan publik digitaliasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk memahami Inovasi Pelayanan Publik.

### **Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Subang telah melakukan berbagai upaya inovasi dalam pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi utama yang telah diterapkan adalah pengembangan sistem layanan administrasi kependudukan secara online, seperti pendaftaran KTP elektronik, pembuatan akta kelahiran, dan pelayanan administrasi kependudukan lainnya melalui platform digital yang dapat diakses melalui website resmi pemerintah daerah maupun aplikasi mobile. Inovasi ini berhasil mengurangi waktu tunggu layanan, meminimalisir antrean, serta meningkatkan transparansi proses pelayanan.



Selain itu, Kabupaten Subang juga mengembangkan layanan pengaduan masyarakat berbasis digital yang memungkinkan warga untuk melaporkan masalah atau keluhan secara langsung melalui aplikasi atau portal online. Sistem ini mempercepat respons aparat pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas penyelesaian masalah. Layanan ini terbukti meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintah, sehingga hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih interaktif dan terbuka.

Dalam proses implementasinya, inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Subang mendapat dukungan yang cukup dari pemerintah daerah, terutama dalam penyediaan infrastruktur teknologi dan pelatihan sumber daya manusia. Aparatur pemerintah diberikan pelatihan untuk menguasai teknologi informasi sehingga mampu mengoperasikan sistem digital secara efektif. Infrastruktur jaringan internet juga terus diperbaiki untuk menjamin aksesibilitas layanan digital, khususnya di wilayah-wilayah yang sebelumnya terkendala sinyal. Meski demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala yang dihadapi dalam penerapan inovasi digital tersebut. Salah satu tantangan utama adalah masih adanya kesenjangan digital di masyarakat, terutama pada kelompok usia lanjut dan warga di daerah pedesaan yang kurang familiar dengan teknologi digital. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan dalam mengakses layanan digital sehingga masih membutuhkan pendampingan atau layanan manual. Selain itu, resistensi budaya birokrasi yang masih kental di beberapa unit kerja pemerintah juga menjadi hambatan dalam percepatan transformasi digital.

Dari sisi regulasi, meskipun sudah ada kebijakan pendukung digitalisasi pelayanan, masih diperlukan penyesuaian dan pembaruan regulasi yang lebih adaptif agar inovasi dapat berjalan optimal tanpa hambatan birokrasi yang berlebihan. Perlindungan data pribadi dan keamanan informasi juga menjadi perhatian penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang digunakan. Secara keseluruhan, inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Subang telah membawa perubahan positif yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan kepada masyarakat. Namun, keberlanjutan inovasi ini memerlukan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya untuk terus mengembangkan infrastruktur, meningkatkan literasi digital masyarakat, serta memperkuat tata kelola dan regulasi pelayanan publik digital.

### **Bentuk Inovasi Digital di Kabupaten Subang**

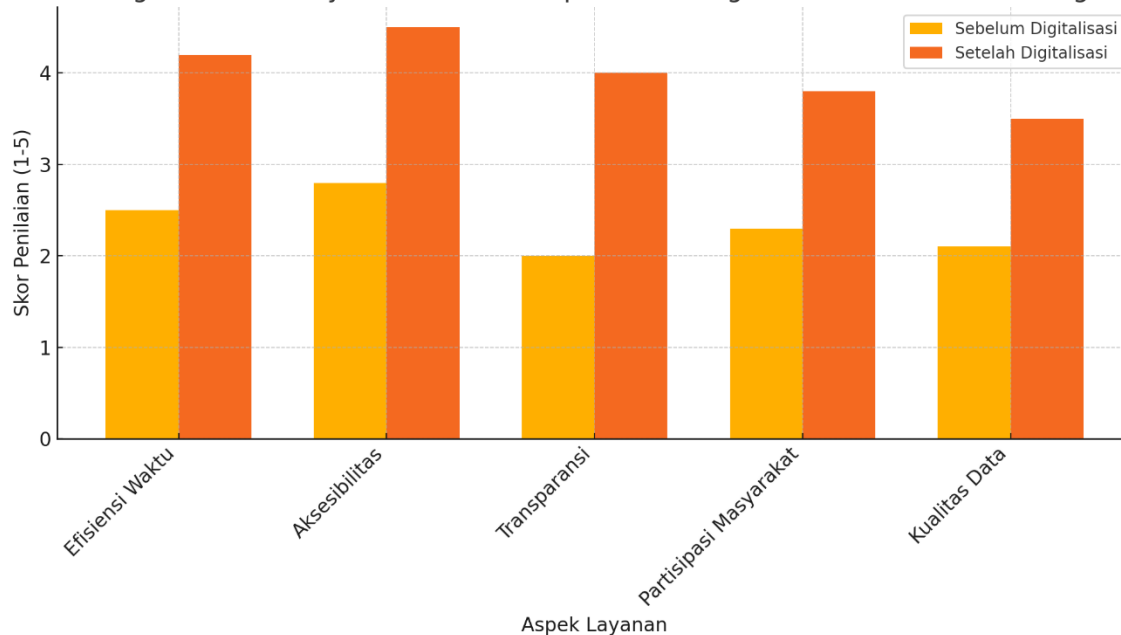
1. **Aplikasi Subang Smart Digital:** menyatukan layanan publik dalam satu platform berbasis mobile, termasuk pengaduan, pajak daerah, informasi bantuan sosial, hingga info tempat tidur RSUD dll.
2. **Website Subang.go.id:** menyediakan informasi publik, layanan surat menyurat, dan berita resmi pemerintah.
3. **Integrasi Data dan SPBE:** Kabupaten Subang mendapatkan predikat “Baik” dengan nilai indeks SPBE 3,01 pada evaluasi KemenPAN-RB tahun 2021.

Berikut adalah diagram batang yang menunjukkan **perbandingan kualitas layanan publik di Kabupaten Subang sebelum dan sesudah digitalisasi** berdasarkan lima aspek utama:

1. Efisiensi waktu
2. Aksesibilitas
3. Transparansi
4. Partisipasi masyarakat
5. Kualitas data

Grafik 1.

Perbandingan Kualitas Layanan Publik Kabupaten Subang Sebelum dan Sesudah Digitalisasi



Sumber: Peneliti (2025)

Terlihat peningkatan signifikan pada seluruh aspek setelah penerapan inovasi digital seperti *Subang Smart Digital* dan *Subang.go.id*. ini menjadikan sebagai salah satu dasar bahwa pentingnya inovasi pelayanan publik berbasis digital saat ini di Kabupaten Subang.

Penulis menggarisbawahi bahwa pendekatan yang inklusif dan partisipatif dalam pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara merata dan pemerintahan daerah dapat berjalan dengan lebih responsif dan akuntabel.

## Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Subang melalui *Subang Smart Digital* dan website *Subang.go.id* telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam aspek SDM, infrastruktur, dan literasi digital.

Inovasi *pelayanan* publik berbasis digital merupakan langkah penting dalam mewujudkan birokrasi modern yang efisien dan responsif. Berbagai bentuk inovasi digital telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan kualitas layanan publik. Untuk memperkuat keberhasilan inovasi digital, pemerintah perlu:

1. Meningkatkan literasi digital masyarakat dan aparatur.



2. Memperluas infrastruktur TIK, khususnya di wilayah terpencil (akses jaringan internet).
3. Mendorong kolaborasi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam mendesain layanan yang inklusif.
4. Menyiapkan regulasi yang adaptif terhadap dinamika teknologi.

### Referensi

- Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187-216. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.002>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2021). *Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2021*. <https://spbe.go.id>
- Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. <https://jdih.setneg.go.id>
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2020). Digital transformation of local public administrations: A systematic literature review. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101-457. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101457>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance?*. Routledge.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2010). *Handbook of innovation in public services*. Edward Elgar Publishing.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Schumpeter, J. A. (1934). *The theory of economic development: An inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle*. Harvard University Press.
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. <https://publicadministration.un.org>