

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK: DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009

Galih Candra Saputra

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, galihcans89@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik berbasis elektronik dalam perspektif Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peralihan dari layanan tradisional ke layanan publik elektronik didorong oleh kebutuhan akan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam penyampaian layanan pemerintah. Transisi ini penting untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Studi ini mengeksplorasi kerangka hukum yang ditetapkan oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, menyoroti ketentuannya dan kewajiban yang diberikannya kepada entitas pemerintah untuk mengadopsi sistem elektronik. Selain itu, dibahas manfaat dan tantangan dalam penerapan pelayanan publik elektronik, termasuk kendala teknologi, infrastruktur, dan sumber daya manusia. Analisis menunjukkan bahwa meskipun pelayanan publik berbasis elektronik dapat secara signifikan meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan, diperlukan peningkatan berkelanjutan dalam infrastruktur, dukungan regulasi, dan pengembangan kapasitas untuk sepenuhnya mewujudkan potensinya. Makalah ini menyimpulkan dengan merekomendasikan strategi untuk mengatasi tantangan tersebut dan memastikan penerapan pelayanan publik elektronik yang efektif, sehingga mendorong lingkungan pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel.

Kata Kunci: *Pelayanan, Peraturan, Negara*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia, terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Salah satu langkah strategis dalam upaya ini adalah penerapan pelayanan publik berbasis elektronik, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, dasar hukum yang mengatur tentang pelayanan publik adalah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU ini menjadi landasan penting bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 bertujuan untuk menjamin hak setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam UU ini, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dapat meliputi institusi pemerintah, badan usaha milik negara/daerah, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang menyelenggarakan pelayanan publik.¹

¹ Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2021. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: Kemenkominfo.

Dengan adanya dorongan global menuju digitalisasi, pelayanan publik berbasis elektronik (e-government) telah menjadi agenda utama di banyak negara, termasuk Indonesia. Pelayanan publik berbasis elektronik tidak hanya mencakup penyediaan informasi dan layanan melalui internet, tetapi juga melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan proses internal pemerintahan, memungkinkan interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Pelayanan ini diharapkan dapat mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, meminimalisir praktik korupsi, dan mempercepat waktu respons dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Implementasi pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia diatur dalam beberapa regulasi yang mendukung UU No. 25 Tahun 2009. Salah satu regulasi penting adalah Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menggarisbawahi pentingnya integrasi sistem dan data antar instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. SPBE mendorong seluruh instansi pemerintah untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem informasi yang terintegrasi, memanfaatkan teknologi *cloud computing*, big data, dan artificial intelligence dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun potensi manfaat dari pelayanan publik berbasis elektronik sangat besar, implementasinya di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan.

Tantangan tersebut antara lain terkait dengan infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia, keterbatasan anggaran, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan dan memelihara sistem berbasis elektronik. Selain itu, resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital juga menjadi hambatan dalam implementasi pelayanan publik berbasis elektronik. Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah pusat dan daerah, serta kerjasama yang baik antara berbagai pemangku kepentingan. Pemerintah perlu terus mendorong pengembangan infrastruktur teknologi yang merata, meningkatkan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia, serta melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pelayanan publik berbasis elektronik. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat semakin meningkat, sesuai dengan semangat UU No. 25 Tahun 2009 untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh warga negara dan penduduk.²

PEMBAHASAN

A. Meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik melalui teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia, terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Salah satu langkah strategis dalam upaya ini adalah penerapan pelayanan publik berbasis elektronik, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan

² Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kemendagri.

kepada masyarakat. Dalam konteks Indonesia, dasar hukum yang mengatur tentang pelayanan publik adalah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU ini menjadi landasan penting bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 bertujuan untuk menjamin hak setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam UU ini, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dapat meliputi institusi pemerintah, badan usaha milik negara/daerah, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang menyelenggarakan pelayanan publik.³

Dengan adanya dorongan global menuju digitalisasi, pelayanan publik berbasis elektronik (e-government) telah menjadi agenda utama di banyak negara, termasuk Indonesia. Pelayanan publik berbasis elektronik tidak hanya mencakup penyediaan informasi dan layanan melalui internet, tetapi juga melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan proses internal pemerintahan, memungkinkan interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Pelayanan ini diharapkan dapat mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, meminimalisir praktik korupsi, dan mempercepat waktu respons dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Implementasi pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia diatur dalam beberapa regulasi yang mendukung UU No. 25 Tahun 2009. Salah satu regulasi penting adalah Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menggarisbawahi pentingnya integrasi sistem dan data antar instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. SPBE mendorong seluruh instansi pemerintah untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem informasi yang terintegrasi, memanfaatkan teknologi cloud computing, big data, dan artificial intelligence dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun potensi manfaat dari pelayanan publik berbasis elektronik sangat besar, implementasinya di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan.

Tantangan tersebut antara lain terkait dengan infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia, keterbatasan anggaran, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan dan memelihara sistem berbasis elektronik. Selain itu, resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital juga menjadi hambatan dalam implementasi pelayanan publik berbasis elektronik. Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah pusat dan daerah, serta kerjasama yang baik antara berbagai pemangku kepentingan.

Pemerintah perlu terus mendorong pengembangan infrastruktur teknologi yang merata, meningkatkan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia, serta melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pelayanan publik berbasis elektronik. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat semakin

³ Rukmana, D, *E-Government: Implementasi dan Tantangan di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2019.

meningkat, sesuai dengan semangat UU No. 25 Tahun 2009 untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh warga negara dan penduduk.⁴

Pelayanan publik berbasis elektronik memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Salah satu tujuan penting dari implementasi sistem ini adalah untuk mempercepat proses pelayanan, mengurangi birokrasi yang berbelit, dan memangkas waktu tunggu yang sering kali menjadi keluhan masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, proses administratif yang sebelumnya memakan waktu lama dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efektif, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara langsung. Selain itu, pelayanan publik berbasis elektronik juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam sistem tradisional, sering kali terjadi ketidakjelasan dalam proses layanan dan penggunaan anggaran yang bisa menimbulkan kecurigaan dan praktik korupsi.

Melalui sistem elektronik, setiap tahapan proses dapat dilacak dan dipantau dengan lebih mudah, sehingga meminimalisir peluang untuk terjadinya penyalahgunaan wewenang dan korupsi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik. Tujuan lain dari pelayanan publik berbasis elektronik adalah untuk memperluas akses layanan bagi seluruh masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik. Dengan adanya layanan yang dapat diakses secara online, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor-kantor pemerintahan yang mungkin jauh dari tempat tinggal mereka. Hal ini sangat relevan di Indonesia, mengingat kondisi geografis yang sangat beragam dan luas. Dengan akses yang lebih mudah dan merata, diharapkan semua lapisan masyarakat dapat menikmati layanan publik yang sama tanpa diskriminasi.

Pelayanan publik berbasis elektronik juga bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Dengan adanya platform digital, masyarakat dapat lebih mudah memberikan masukan, keluhan, atau saran terkait layanan publik yang mereka terima. Pemerintah dapat memanfaatkan umpan balik ini untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, partisipasi masyarakat yang aktif dalam pengawasan dan evaluasi layanan publik akan mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih responsif dan demokratis. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia, tujuan dari penerapan pelayanan publik berbasis elektronik adalah untuk meningkatkan kompetensi dan kapasitas aparatur pemerintah. Dengan mengadopsi teknologi modern, aparatur pemerintah perlu mendapatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan yang relevan untuk mengoperasikan sistem baru ini. Peningkatan kompetensi ini tidak hanya berdampak pada efektivitas layanan, tetapi juga membuka peluang bagi pegawai negeri untuk berkembang dan beradaptasi dengan perkembangan zaman.⁵

Pelayanan publik berbasis elektronik diharapkan dapat mendukung upaya pemerintah dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs). Misalnya, dengan memanfaatkan data yang terintegrasi, pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk mengatasi isu-isu seperti kemiskinan, kesehatan, pendidikan, dan lingkungan. Data yang akurat dan real-time memungkinkan pemerintah untuk mengambil keputusan yang lebih cepat dan efektif dalam menangani berbagai permasalahan sosial. Terakhir, tujuan dari implementasi pelayanan publik berbasis elektronik adalah untuk

⁴ Setiawan, R, *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung, 2020.

⁵ Setiawan, R, *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung, 2020.

mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya tekanan untuk berinovasi, instansi pemerintah didorong untuk mencari cara-cara baru dan kreatif dalam meningkatkan layanan mereka. Inovasi ini dapat mencakup penggunaan teknologi terbaru seperti big data, artificial intelligence, dan internet of things (IoT) untuk menciptakan layanan yang lebih cerdas dan terintegrasi. Dengan demikian, pelayanan publik berbasis elektronik tidak hanya sekadar transformasi digital, tetapi juga merupakan langkah strategis untuk membangun pemerintahan yang lebih modern, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pengembangan infrastruktur TIK untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik

Pengembangan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia menghadapi berbagai kendala yang kompleks dan beragam. Salah satu kendala utama adalah masalah kesenjangan digital yang masih sangat nyata, terutama antara daerah perkotaan dan pedesaan. Di wilayah perkotaan, akses terhadap jaringan internet dan perangkat TIK relatif lebih baik, namun di banyak daerah pedesaan dan terpencil, akses ini sangat terbatas. Hal ini disebabkan oleh kurangnya infrastruktur dasar seperti jaringan broadband, menara telekomunikasi, dan pasokan listrik yang stabil. Kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau juga menambah tantangan dalam membangun infrastruktur yang merata dan terintegrasi. Selain masalah kesenjangan akses, keterbatasan anggaran juga menjadi kendala signifikan dalam pengembangan infrastruktur TIK.

Pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur TIK membutuhkan investasi yang besar, sementara anggaran yang tersedia sering kali terbatas dan harus dibagi dengan prioritas pembangunan lainnya. Akibatnya, banyak proyek infrastruktur TIK yang tidak dapat berjalan sesuai rencana atau mengalami penundaan. Pemerintah perlu mengalokasikan dana yang cukup serta mencari sumber pendanaan alternatif, seperti melalui kemitraan dengan sektor swasta atau bantuan dari lembaga internasional, untuk mengatasi masalah ini. Kendala berikutnya adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat dan aparatur pemerintah. Literasi digital yang rendah menghambat penerimaan dan pemanfaatan teknologi baru secara efektif.

Banyak masyarakat yang masih awam dengan penggunaan perangkat digital dan layanan online, sehingga memerlukan upaya sosialisasi dan edukasi yang intensif. Di sisi lain, aparatur pemerintah yang tidak familiar dengan teknologi digital juga menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis elektronik. Pelatihan dan pengembangan kapasitas menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa semua pemangku kepentingan dapat beradaptasi dengan perubahan ini. Masalah keamanan dan privasi data juga menjadi tantangan besar dalam pengembangan infrastruktur TIK.

Seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan digital, ancaman terhadap keamanan siber juga semakin meningkat. Kasus-kasus kebocoran data dan serangan siber dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik berbasis elektronik. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa infrastruktur TIK yang dibangun memiliki sistem keamanan yang kuat dan mampu melindungi data pribadi pengguna. Regulasi yang ketat mengenai perlindungan data pribadi serta penerapan teknologi keamanan mutakhir seperti enkripsi dan firewall harus menjadi prioritas. Selain itu, koordinasi antar instansi pemerintah

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2022.

sering kali menjadi hambatan dalam pengembangan infrastruktur TIK. Setiap instansi memiliki sistem dan prosedur sendiri yang kadang-kadang tidak terintegrasi dengan baik satu sama lain. Kurangnya koordinasi ini dapat menyebabkan duplikasi usaha, inefisiensi, dan ketidakefektifan dalam implementasi pelayanan publik berbasis elektronik. Diperlukan upaya kolaboratif yang lebih baik antar instansi pemerintah untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan saling terhubung dan mendukung satu sama lain, sehingga tercipta sinergi yang maksimal dalam penyediaan layanan publik.⁷

Terakhir, regulasi yang belum sepenuhnya mendukung juga menjadi kendala dalam pengembangan infrastruktur TIK. Meskipun sudah ada berbagai kebijakan dan regulasi yang mendukung digitalisasi layanan publik, implementasinya sering kali menghadapi berbagai hambatan birokrasi dan hukum. Kebijakan yang ada mungkin belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan teknologi yang cepat, sehingga diperlukan pembaruan dan penyesuaian regulasi secara berkala. Pemerintah perlu menciptakan kerangka regulasi yang lebih fleksibel dan inovatif untuk mendukung pengembangan infrastruktur TIK dan memastikan bahwa regulasi tersebut dapat diimplementasikan dengan efektif di lapangan. Secara keseluruhan, kendala-kendala ini menunjukkan bahwa pengembangan infrastruktur TIK untuk pelayanan publik berbasis elektronik adalah proses yang kompleks dan memerlukan pendekatan multi-dimensi. Pemerintah perlu mengatasi berbagai tantangan ini melalui kebijakan yang komprehensif, investasi yang memadai, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan kerjasama yang kuat dengan berbagai pemangku kepentingan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan inklusif.

PENUTUP

Dalam era digital saat ini, penerapan pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah diharapkan dapat menyediakan layanan yang berkualitas dan mudah diakses oleh seluruh warga negara. Transformasi menuju e-government ini bertujuan untuk mengurangi birokrasi yang rumit, meminimalisir praktik korupsi, serta mempercepat waktu respons pelayanan. Implementasi pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia diatur oleh beberapa regulasi penting, seperti Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong integrasi sistem dan data antar instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Namun, pengembangan infrastruktur TIK untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik menghadapi berbagai kendala yang kompleks. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital antara daerah perkotaan dan pedesaan. Akses terhadap jaringan internet dan perangkat TIK masih sangat terbatas di banyak wilayah terpencil, disebabkan oleh kurangnya infrastruktur dasar seperti jaringan broadband dan pasokan listrik yang stabil. Keterbatasan anggaran juga menjadi kendala signifikan, mengingat pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur TIK memerlukan investasi besar, sementara anggaran yang tersedia sering kali terbatas dan harus dibagi dengan prioritas pembangunan lainnya. Pemerintah perlu mencari sumber pendanaan alternatif untuk mengatasi masalah ini. Selain itu, rendahnya

⁷ Wahyudi, W, *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2023.

tingkat literasi digital di kalangan masyarakat dan aparat pemerintah menghambat penerimaan dan pemanfaatan teknologi baru secara efektif. Upaya sosialisasi dan edukasi yang intensif diperlukan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, sementara pelatihan dan pengembangan kapasitas aparat pemerintah menjadi sangat penting untuk memastikan adaptasi yang lancar terhadap sistem pelayanan berbasis elektronik. Masalah keamanan dan privasi data juga menjadi tantangan besar, mengingat meningkatnya ancaman siber seiring dengan penggunaan layanan digital. Pemerintah harus memastikan infrastruktur TIK yang dibangun memiliki sistem keamanan yang kuat dan mampu melindungi data pribadi pengguna. Koordinasi antar instansi pemerintah sering kali menjadi hambatan dalam pengembangan infrastruktur TIK.

Kurangnya integrasi sistem dan prosedur antar instansi dapat menyebabkan duplikasi usaha dan inefisiensi dalam implementasi pelayanan publik berbasis elektronik. Upaya kolaboratif yang lebih baik antar instansi pemerintah diperlukan untuk memastikan sinergi maksimal dalam penyediaan layanan publik. Selain itu, regulasi yang belum sepenuhnya mendukung juga menjadi kendala dalam pengembangan infrastruktur TIK. Meskipun sudah ada berbagai kebijakan dan regulasi yang mendukung digitalisasi layanan publik, implementasinya sering kali menghadapi hambatan birokrasi dan hukum. Regulasi yang ada perlu diperbarui dan disesuaikan secara berkala untuk mengikuti perkembangan teknologi yang cepat. Untuk mengatasi kendala-kendala ini, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah pusat dan daerah, serta kerjasama yang baik dengan berbagai pemangku kepentingan. Pemerintah perlu terus mendorong pengembangan infrastruktur teknologi yang merata, meningkatkan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia, serta melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pelayanan publik berbasis elektronik. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat semakin meningkat, sesuai dengan semangat UU No. 25 Tahun 2009 untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh warga negara dan penduduk.

Pelayanan publik berbasis elektronik tidak hanya sekadar transformasi digital, tetapi juga merupakan langkah strategis untuk membangun pemerintahan yang lebih modern, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, dengan strategi yang tepat dan kerjasama yang solid, Indonesia dapat mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan, serta mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan. Dengan demikian, pelayanan publik berbasis elektronik menjadi kunci untuk menciptakan masyarakat yang lebih maju, sejahtera, dan berdaya saing di era digital global.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER JURNAL:

- Rukmana, D. 2019. *E-Government: Implementasi dan Tantangan di Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Setiawan, R. 2020. *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2022, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Wahyudi, W. 2023. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Wirawan, A. 2023. *Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Administrasi Publik*, Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, M.N. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital*, Jakarta: Mitra Wacana Media.

SUMBER PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Peraturan Presiden Nomot 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.