



LEMBAR PERSETUJUAN JURNAL

JUDUL : Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Digital Government*
di Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang: Studi
Pada Pelayanan Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten
Malang

NAMA : Yopi Dwi Cahyono

NRP : 21913299

PROGRAM STUDI : Administrasi Publik

JENJANG PENDIDIKAN : S1

PERGURUAN TINGGI : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Malang, 31 Juli 2025
Dosen Pembimbing

Dr. Alie Zainal Abidin, SH., M.Kn
NUPTK. 3733767668130372



Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Digital Government* di Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang: Studi Pada Pelayanan Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang

Yopi Dwi Cahyono¹, Alie Zainal Abidin²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Email: Yopydwianid@gmail.com¹

Abstract

This research aims to determine (1) digital government-based public service innovation at the Pakisaji District Office, Malang Regency; (2) the effectiveness of digital government-based public service innovation at the Pakisaji District Office, Malang Regency and (3) supporting and inhibiting factors for implementing digital government-based public service innovation at the Pakisaji District Office, Malang Regency. This research method is to use a qualitative approach. Data collection was carried out using interview, observation and documentation techniques. Data analysis in this research uses three components, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results show that digital services at the Pakisaji District Office use the SIPEDULI website. Digital government-based public service innovations have received support from leadership and staff, but have not yet run optimally. This is because there are still many people who do not understand how to use technology, limited supporting equipment, and internet network problems. People also prefer to come directly to the office because they find it easier. Another obstacle is the lack of budget for outreach and unequal access to technology among all groups. Therefore, further efforts are needed to improve digital education and optimize infrastructure to maximize digital government.

Keyword: *digital government, public service, sipeduli.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) inovasi pelayanan publik berbasis *digital government* di Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang; (2) efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *digital government* di Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang dan (3) faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis *digital government* di Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang. Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan digital di Kantor Kecamatan Pakisaji menggunakan *website* SIPEDULI. Inovasi pelayanan publik berbasis *digital government* sudah mendapat dukungan dari pimpinan dan staf, tetapi belum berjalan maksimal. Hal ini disebabkan karena masih banyak masyarakat yang belum paham cara menggunakan teknologi, keterbatasan perangkat pendukung, dan gangguan jaringan internet. Masyarakat juga lebih memilih datang langsung ke kantor karena merasa lebih mudah. Hambatan lainnya yaitu kurangnya anggaran untuk sosialisasi dan belum meratanya akses teknologi di semua kalangan. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan edukasi digital dan optimalisasi infrastruktur guna memaksimalkan *digital government*.

Kata Kunci: *digital government, pelayanan publik, sipeduli.*



PENDAHULUAN

Inovasi merupakan suatu terobosan dalam meningkatkan pelayanan publik agar menjadi lebih baik (Noeridha, 2023). Inovasi hadir sebagai cara baru yang menggantikan cara lama dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Rogers inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Wismayanti dkk., 2023).

Inovasi dalam pelayanan publik berbasis digital menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari, terutama dalam menjawab tantangan keterbatasan sumber daya, meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang prima, serta upaya mempercepat birokrasi yang selama ini dikenal lambat dan berbelit (Hidayat, 2022).

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat menyederhanakan berbagai permasalahan dalam pelayanan publik (Sari & Nawawi, 2019). Inovasi yang memanfaatkan teknologi ini diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang dibutuhkan (Danar, 2022). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan dikenal dengan istilah *electronic*

government (e-government), sebagaimana diamanatkan dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Melalui kebijakan ini, instansi pemerintah baik pusat maupun daerah didorong untuk memanfaatkan teknologi informasi, baik dalam bentuk situs web maupun aplikasi digital, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kecamatan sebagai unit pemerintahan terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan (Erwin & Pasaribu, 2023).

Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Terdapat beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pengurusan KK (Kartu Keluarga), pengurusan E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk), legalisir E-KTP, KK, dan Surat Keterangan Waris, pengurusan SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), pengurusan Surat Keterangan



Ahli Waris, pengurusan Surat Rekomendasi IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), pengurusan Surat Rekomendasi Nikah, pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha, dan pengurusan keterangan lainnya (Malangkab, 2024).

Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang juga telah mulai mengadopsi inovasi pelayanan publik berbasis digital. Salah satu bentuk implementasinya adalah pemanfaatan *platform* SIPEDULI (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Malang), yang memfasilitasi masyarakat dalam melakukan pengajuan layanan administrasi kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan. Inovasi berbasis *website* ini pertama kali diluncurkan pada tanggal 6 April 2020.

Kehadiran SIPEDULI memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring, tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai jenis layanan seperti permohonan KTP elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Surat Pindah, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian dari *website* SIPEDULI.

Meskipun SIPEDULI memberikan kemudahan, penerapannya juga menghadapi beberapa permasalahan, di antaranya gangguan pada jaringan dan server, sumber daya manusia yang belum sepenuhnya siap, serta waktu pelayanan yang masih dirasa lambat dan kurang praktis oleh sebagian masyarakat. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji inovasi pelayanan publik berbasis *digital government* yang diterapkan di Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang.

TINJAUAN PENELITIAN

Pengertian Inovasi

Menurut Pahrudin (2023), inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti.



Menurut Rosenfeld (dalam Atmojo, 2021), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Mustanir (2022) bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa (Nababan dkk., 2023).

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, atau merupakan serangkaian proses (Sellang dkk., 2022). Sebagai proses pelayanan, berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Novriando & Purnomo, 2020). Pelayanan dilaksanakan sekelompok orang guna memenuhi kepentingan akan sesuatu dari sekelompok orang lainnya dalam suatu wadah atau organisasi, baik pemerintah maupun swasta (Kuswandoro, 2024).

Pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan

lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Sulistiyani dkk., 2020). Pelayanan publik ini juga menyangkut peran pemerintah sebagai pengatur melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan termasuk penegakan kebijakan-kebijakan tersebut (Ilmar, 2020).

Pengertian *Government*

E-Government menurut Danar (2022) merupakan proses teknologi informasi yang digunakan Pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk satu tujuan.

Yu-che dan James (dalam Nugraha dkk., 2023) menyebutkan bahwa *E-Government* merupakan sebuah rencana Pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja Pemerintah, unit-unit Pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga. Tujuan utama *E-Government* adalah meningkatkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan (Dwiyanto, 2021). Melalui *platform* digital, pemerintah dapat



menyediakan layanan yang lebih cepat dan efisien kepada warganya.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah konsep penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan pemerintah kepada masyarakat, bisnis, dan instansi lainnya secara elektronik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan pada Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang yang dilakukan mulai tanggal 01-24 Juli 2025. Fokus penelitian ini yaitu (1) bentuk dan penerapan inovasi pelayanan publik berbasis *digital government* yang diterapkan di Kantor Kecamatan Pakisaji; (2) efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *digital government* yang diterapkan di Kantor Kecamatan Pakisaji; dan (3) faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis *digital government* yang diterapkan di Kantor Kecamatan Pakisaji.

Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang bersumber dari hasil observasi dan wawancara serta sumber data sekunder berasal dari dokumentasi. Informan penelitian pada penelitian ini sebanyak 8

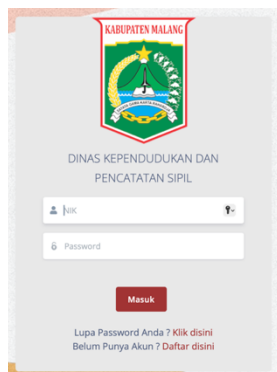
informan dengan kriteria memiliki informasi yang memadai tentang permasalahan yang terjadi dalam penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun instrumen penelitian yang digunakan yaitu pedoman wawancara. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019) yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk dan Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Digital Government* di Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang

Inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan di Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang diwujudkan melalui *website* SIPEDULI. Program ini merupakan inovasi yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai bentuk respons terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. SIPEDULI hadir sebagai terobosan dalam sistem pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menyederhanakan prosedur

pelayanan administrasi kependudukan. Layanan ini dapat diakses secara daring melalui laman resmi <http://sipeduli.malangkab.go.id/>. Berikut merupakan tampilan *website* SIPEDULI pada gambar berikut:



Gambar 1. Tampilan *Website* SIPEDULI

Sistem SIPEDULI memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan seperti pengurusan KTP, KK, dan administrasi kependudukan lainnya secara daring, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor kecamatan. Proses pelayanan dapat dipantau setiap tahapannya melalui *website* tersebut. Selain itu, Kantor Kecamatan memanfaatkan media sosial Instagram untuk menyebarkan informasi terkait prosedur layanan dan pengumuman penting, yang bertujuan memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat.

Melalui SIPEDULI, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih cepat dan efisien dan memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi, dan mengurus sistem kependudukan (Arsyad & Febriansyah, 2020). Digitalisasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat proses, dan mempermudah akses layanan oleh masyarakat (Ilham, 2021).

Menurut teori *digital government*, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga dapat meningkatkan transparansi dan memperluas jangkauan pelayanan (Reddick, 2020). Pada penelitian oleh Kartika dan Oktariyanda (2022) menunjukkan bahwa pelayanan digital memang sangat membantu masyarakat, tetapi masih menghadapi tantangan seperti rendahnya pemahaman teknologi dan keterbatasan infrastruktur.

Hal ini juga terjadi dalam penerapan SIPEDULI, yang meskipun sudah berjalan, belum dimanfaatkan secara maksimal. Masyarakat masih cenderung memilih pelayanan manual karena keterbatasan pemahaman dalam menggunakan *website* SIPEDULI. Sosialisasi yang belum merata, yang di mana informasi tentang *website* SIPEDULI masih kurang diketahui oleh sebagian besar masyarakat. Faktor



anggaran yang terbatas juga menjadi kendala dalam mengoptimalkan promosi layanan digital serta peningkatan infrastruktur pendukung. Sehingga perlu adanya peningkatan literasi digital dan perbaikan infrastruktur agar layanan digital benar-benar bisa dirasakan manfaatnya oleh semua lapisan masyarakat.

Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Digital Government* yang diterapkan di Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan publik berbasis *digital government* yang diterapkan di Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui pemanfaatan *platform* digital seperti SIPEDULI, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara lebih mudah, cepat, dan transparan tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan.

Hal ini berdampak pada pengurangan antrean, percepatan proses layanan, serta peningkatan kenyamanan bagi pengguna layanan. Selain itu, penggunaan media sosial Instagram sebagai sarana sosialisasi dan komunikasi pelayanan juga

memperluas jangkauan informasi dan mempermudah masyarakat memperoleh informasi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan.

Efektivitas inovasi digital ini masih terkendala oleh beberapa faktor, terutama tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata dan keterbatasan sosialisasi yang membuat sebagian warga, khususnya lansia dan masyarakat kurang melek teknologi, belum sepenuhnya memanfaatkan layanan digital ini. Kendala ini menurunkan potensi efektivitas inovasi karena pengguna yang tidak memahami atau tidak memiliki akses ke teknologi digital cenderung kembali menggunakan metode layanan manual. Hal itu dikarenakan keterbatasan anggaran untuk promosi dan pengembangan sistem yang mempengaruhi keberlanjutan dan peningkatan efektivitas layanan *digital government*.

Penguatan temuan ini dapat dilihat dari teori *e-government* yang menyatakan bahwa efektivitas implementasi layanan digital sangat bergantung pada faktor kesiapan teknologi, kemampuan sumber daya manusia, dan tingkat adopsi oleh masyarakat (Ihlan, 2021). Sejalan dengan Kathrina (2021) yang mengungkapkan bahwa layanan *e-government* yang efektif



harus mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara inklusif, sehingga tidak menimbulkan kesenjangan digital. Penelitian oleh Sukraaliawan dan Agustana (2023) mengungkapkan bahwa efektivitas pelayanan digital meningkat seiring dengan intensitas sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat, yang berperan besar dalam meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi pelayanan baru.

Selain itu, efektivitas inovasi digital ini juga dipengaruhi oleh kompetensi aparatur yang mengelola sistem pelayanan. Pemerintah yang memiliki kemampuan teknologi informasi dan sikap proaktif dalam melayani masyarakat akan meningkatkan kualitas dan kecepatan respon layanan, sehingga efektivitas inovasi pelayanan semakin nyata (Djani, 2022). Oleh karena itu, pengembangan kapasitas SDM melalui pelatihan dan pembinaan menjadi aspek penting dalam mendukung keberhasilan *digital government* (Haning dkk., 2021).

Secara keseluruhan, inovasi pelayanan publik berbasis *digital government* di Kantor Kecamatan Pakisaji telah memberikan dampak positif dalam memperbaiki layanan publik dari segi kecepatan, aksesibilitas, dan transparansi.

Meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, terutama terkait literasi digital masyarakat dan penguatan sosialisasi, potensi efektivitas inovasi ini tetap besar jika didukung dengan upaya berkelanjutan dalam peningkatan kapasitas SDM, alokasi anggaran yang memadai, serta strategi komunikasi yang lebih intensif dan inklusif.

Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Digital Government* di Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang

Hasil penelitian mengungkapkan adanya sejumlah faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis *digital government* di Kantor Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang. Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kantor Kecamatan Pakisaji melalui *website* SIPEDULI menunjukkan bahwa upaya transformasi digital sudah berjalan cukup baik, terutama karena adanya dukungan dari pimpinan, infrastruktur yang mulai tersedia, dan SDM yang adaptif. Hal ini sejalan dengan pendapat Dahlan (2023) yang menyebutkan bahwa keberhasilan inovasi dalam pelayanan publik sangat bergantung pada komitmen pimpinan dan kapasitas sumber daya manusia.



Camat Pakisaji secara aktif mendorong penggunaan SIPEDULI, menyediakan pelatihan, serta memfasilitasi sosialisasi kepada masyarakat, yang menjadi modal penting dalam mempercepat digitalisasi. Dari sisi infrastruktur telah memiliki sarana teknologi pendukung seperti komputer, printer, serta jaringan Wi-Fi yang digunakan untuk memproses berkas administrasi masyarakat.

Kondisi infrastruktur ini belum sepenuhnya optimal. Beberapa perangkat seperti komputer masih menggunakan versi lama, sehingga sering mengalami kendala teknis seperti *error* atau kinerja yang lambat saat dioperasikan. Hal ini tentu berdampak pada efektivitas pelayanan karena keterlambatan dalam proses *input* dan pengolahan data. Meskipun begitu, pihak kecamatan tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan dengan memaksimalkan peralatan yang tersedia.

Keberhasilan *digital government* membutuhkan kesiapan infrastruktur teknis seperti sistem jaringan dan perangkat keras yang memadai (Alford & Head, 2017). Selain itu, minimnya teknisi IT khusus di tingkat kecamatan menjadi hambatan tersendiri dalam penanganan masalah teknis secara cepat dan efektif. Penanganan permasalahan teknis masih harus melalui

koordinasi dengan dinas kabupaten, yang menyebabkan proses pemulihan sistem menjadi kurang responsif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dukungan infrastruktur sudah ada, dukungan teknis dan sumber daya manusia di bidang IT masih perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan implementasi layanan digital berbasis website seperti SIPEDULI.

Sebagaimana dikemukakan oleh Ansell & Gash (2018) tentang pentingnya kapasitas kolaboratif dalam inovasi sektor publik. Kondisi ini sesuai dengan temuan Setiawan dan Rahmawati (2021) bahwa banyak daerah di Indonesia masih menghadapi keterbatasan fiskal dalam mendukung layanan digital secara maksimal. Faktor budaya kerja juga menjadi tantangan, beberapa pegawai masih terbiasa menggunakan sistem manual, yang memperlambat proses adaptasi terhadap sistem digital.

Hal ini sejalan dengan teori Kotter (2019) yang menyatakan bahwa perubahan organisasi memerlukan proses bertahap dan pembiasaan untuk mengubah kebiasaan lama. Selain itu, masih rendahnya literasi digital masyarakat, terutama kalangan lansia dan warga yang tidak terbiasa dengan teknologi, membuat layanan digital belum dimanfaatkan secara maksimal.



Masyarakat juga kurang mengetahui keberadaan SIPEDULI karena sosialisasi masih terbatas. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan edukatif dan komunikatif. Sebagaimana dikemukakan oleh UNDP (2020) bahwa transformasi digital di sektor publik harus dibarengi dengan peningkatan literasi digital masyarakat agar tidak terjadi kesenjangan layanan.

Secara keseluruhan, meskipun inovasi SIPEDULI sudah memberi dampak positif terhadap pelayanan publik di Pakisaji, namun implementasinya masih memerlukan banyak perbaikan, terutama dalam hal penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, perubahan budaya kerja, serta edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Pendekatan kolaboratif antara pemerintah, perangkat desa, dan masyarakat sangat dibutuhkan untuk memastikan *digital goverment* ini benar-benar inklusif dan efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kantor Kecamatan Pakisaji diwujudkan melalui *website* SIPEDULI dan media sosial, yang telah meningkatkan kecepatan, aksesibilitas, dan transparansi layanan. Efektivitas pelayanan publik ini didukung oleh pemerintah daerah

Kabupaten Malang, namun penerapannya belum sepenuhnya efektif karena masyarakat masih banyak yang memilih layanan manual akibat rendahnya literasi digital, jaringan internet sering bermasalah, dan perangkat masih terbatas dan kebiasaan lama masyarakat.

Faktor penghambat utama adalah minimnya pemahaman teknologi, keterbatasan anggaran, dan akses teknologi yang belum merata. Sementara itu, infrastruktur, SDM, dan dukungan pemerintah menjadi faktor pendukung utama keberlangsungan inovasi ini. Oleh karena itu, pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dukungan yang lebih kuat dalam bentuk alokasi anggaran yang memadai untuk pengembangan layanan digital, peningkatan infrastruktur teknologi, serta pelatihan SDM. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih luas dan terstruktur agar masyarakat memahami manfaat dan cara menggunakan layanan digital SIPEDULI.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, A. A. J., & Febriansyah, M. R. (2020). *Iklim Komunikasi Organisasi Kantor Pelayanan Publik*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Atmojo, M. E. (2021). *Tata Kelola Perkotaan Berbasis Smart City Perspektif Inovasi dan Pengembangan Kota di Pulau Jawa*. Yogyakarta:



YAYASAN PENDIDIKAN MAJAPAHIT MALANG
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) MALANG

JL. BAIDURI BULAN NO. 1 (D/H TLOGOMAS 35) MALANG Telp. (0341) 553401 Fax. (0341) 562768
Website: www.stia-malang.ac.id, email: info@stia-malang.ac.id

TERAKREDITASI

- Samudra Biru.
- Danar, O. R. (2022). *Teori Governance*. Yogyakarta: Deepublish.
- Djani, W. (2022). *Kebijakan Publik dan Implikasinya di Era Otonomi Daerah*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Erwin, E., Chatra, A., & Pasaribu, A. W. (2023). *Transformasi Digital*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Haning, M. T., Hasniati, & Tahili, M. H. (2021). *Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik Konsep, Dimensi dan Strategi*. Makassar: Unhas Press.
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2). doi: 10.47995/jian.v3i2.65
- Ilham. (2021). *E-Governance*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ilmar, A. (2020). *Memahami Kebijakan Pemerintah*. Makassar: Phinatama Media.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*. doi: 10.26740/publika.v10n1.p245-260
- Kathrina, R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Kurniasih, R. (2021). "Pengaruh Inovasi Pelayanan Berbasis Digital terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 23–31.
- Kuswandro, W. E. (2024). *Kebijakan Publik*. Malang: UB Press.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Nababan, B. O., Sari, Y. D., Mujito, Subagyo, W. H., & Muhlis. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*. Yogyakarta: Selat Media Patners
- Noeridha, N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1). doi: 10.56552/jisipol.v5i1.116
- Novriando, A., & Purnomo, E. P. (2020). Penetrasi Digital Untuk Pembangunan Berkelanjutan: Keberhasilan Pelayanan E-Government Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramaniora*, 4(2). doi: 10.31604/jim.v4i2.2020.97-108
- Nugraha, J. T., Achmad, T., Warsono, H., & Yuniningsih, T. (2023). *E-Government Dalam Perspektif Pengguna: Konsep, Teori, dan Perkembangannya*. Yogyakarta: Stiletto Book
- Pahrudin. (2023). *Anatomi Kebijakan Publik: Sejarah, Konsepsi, Analisis, dan Inovasi Kebijakan*. Jakarta: Kencana.
- Putri, A. R. (2020). "Analisis Efektivitas Pelayanan Digital Melalui Website dalam Meningkatkan Kinerja Instansi Pemerintah." *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(1), 45–54.
- Permana, D., & Setiawan, B. (2023). "Literasi Digital Masyarakat sebagai Tantangan dalam Implementasi e-Government." *Jurnal Governansi*, 10(2), 90–99.
- Sari, D., & Nawawi, H. K. A. (2019). Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 3(3).
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan*



YAYASAN PENDIDIKAN MAJAPAHIT MALANG
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) MALANG

JL. BAIDURI BULAN NO. 1 (D/H TLOGOMAS 35) MALANG Telp. (0341) 553401 Fax. (0341) 562768
Website: www.stia-malang.ac.id, email: info@stia-malang.ac.id

TERAKREDITASI

- Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya.* Jakarta: Penerbit Qiara Media.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyan, A. T., Suharyanto, H., & Nursam. (2020). *Pelayanan Kependudukan Berbasis E-government di Desa Triharjo Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.* Yogyakarta: Kementerian Desa PDT dan Transmigrasi.
- Wismayanti, K. W. D., Purnamaningsih, P. E., Kusumasanti, I. G. A. N., & Rahayu, N. M. W. P. (2023). *E-Government dan Pelayanan Publik.* Bali: Nilacakra.
- Utami, L., & Prabowo, R. (2022). "Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Era Society 5.0." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 115–124.