**Journal of Innovative and Creativity**
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 21368-21377

# Hambatan Dalam Akses Pelayanan Publik Era Digital: Literatur Review

**Abdurrahman, Ilhami**
[1,2] Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung

**Corresponding Author:** Abdurrahman@radenintan.ac.id

Published: April , 2026

## *ABSTRACT*

*Access to effective public services is an important indicator of responsive governance. The development of digital technology has encouraged governments to implement digital-based public services to improve efficiency, transparency, and service quality. However, various obstacles are still faced by communities in accessing these services. This study aims to identify barriers to accessing digital public services through a literature review method. Data were collected from relevant national and international journals published within the last five years. The results show that the main barriers include limited technological infrastructure, low digital literacy, digital divide between urban and rural areas, data security and privacy issues, and regulatory and cultural resistance to digital transformation.*

**Keywords:** *public services, digitalization, digital literacy, digital divide, e-government*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International Licence, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

## PENDAHULUAN

Dalam era digital, transformasi pelayanan publik semakin banyak diterapkan di berbagai negara sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan. Transformasi ini dikenal dengan konsep *electronic government* (*e-government*), yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, serta efisiensi administrasi pemerintahan (Nations, 2022). Implementasi *e-government* menjadi strategi penting dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik yang cepat, akurat, dan mudah diakses.

Di Indonesia, digitalisasi pelayanan publik menjadi agenda strategis nasional yang diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Berdasarkan laporan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), indeks SPBE Indonesia menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, yang mencerminkan komitmen pemerintah dalam memperluas layanan digital kepada Masyarakat (KemenPAN-RB, 2023). Selain itu, data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa penetrasi penggunaan internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 78% penduduk pada tahun 2023 dan kini hampir menjangkau titik desa tertinggal artinya ini menunjukkan potensi besar dalam pemanfaatan layanan publik berbasis digital (Badan Pusat Statistik, 2023).

Digitalisasi dianggap mampu mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, seperti administrasi kependudukan, perizinan usaha, layanan kesehatan, pendidikan, serta berbagai layanan sosial lainnya. Menurut Osborne, pelayanan publik modern menuntut adanya inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Osborne, 2017). Namun demikian, penerapan layanan publik berbasis digital juga tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan yang bersifat multidimensional.

Hambatan dalam akses pelayanan publik digital dapat berakar dari aspek teknologi, sosial, ekonomi, hingga regulasi yang kurang mendukung. Salah satu konsep penting dalam menjelaskan hambatan tersebut adalah teori *digital divide* atau kesenjangan digital, yaitu ketimpangan dalam akses, kemampuan, dan pemanfaatan teknologi informasi di antara kelompok masyarakat yang berbeda (Dijk, 2020). Kesenjangan digital tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga mencakup faktor pendidikan, tingkat pendapatan, lokasi geografis, serta kemampuan individu dalam menggunakan teknologi digital.

Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi faktor penghambat utama dalam pemanfaatan layanan publik berbasis digital. UNESCO mendefinisikan literasi digital sebagai kemampuan individu untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi melalui teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab (UNESCO, 2018). Rendahnya tingkat literasi digital dapat menyebabkan kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi layanan publik, memahami prosedur digital, serta menjaga keamanan data pribadi.
Permasalahan keamanan data dan privasi juga menjadi tantangan yang signifikan dalam implementasi pelayanan publik digital. Menurut teori kepercayaan dalam sistem informasi (*trust in information systems*), tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap keamanan dan perlindungan data pribadi (McKnight, 2001). Ketika masyarakat merasa data pribadi mereka rentan disalahgunakan, maka tingkat partisipasi dalam penggunaan layanan digital cenderung menurun.

Di samping itu, kendala budaya dan resistensi terhadap perubahan teknologi seringkali menjadi penghalang dalam penerimaan dan penggunaan layanan publik digital. Rogers dalam teori difusi inovasi (*diffusion of innovation*) menjelaskan bahwa adopsi teknologi baru dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, serta kesesuaian teknologi dengan nilai dan kebiasaan sosial yang ada (Everett , 2003). Oleh karena itu, faktor sosial dan budaya memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan publik.

Literatur mengenai hambatan dalam akses pelayanan publik digital memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi layanan digital. Kajian literatur ini penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi tantangan tersebut secara sistematis, sehingga dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan publik di era digital. Pendekatan berbasis bukti (*evidence-based policy*) menjadi landasan penting dalam merumuskan kebijakan publik yang responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (Brian , 2011).

Melalui tinjauan literatur ini, artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik digital. Dengan memahami berbagai faktor yang berkontribusi terhadap masalah ini, diharapkan dapat diusulkan langkah-langkah strategis yang berbasis teori dan bukti empiris untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, sehingga pelayanan publik dapat diakses secara lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan oleh seluruh lapisan masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* atau tinjauan pustaka sistematis, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil-hasil penelitian yang relevan dengan topik tertentu secara terstruktur dan komprehensif. Menurut Snyder, *literature review* merupakan pendekatan ilmiah yang memungkinkan peneliti untuk memahami perkembangan pengetahuan dalam suatu bidang, mengidentifikasi kesenjangan penelitian, serta memberikan dasar konseptual bagi penelitian selanjutnya (Hannah, 2019).

Pendekatan *literature review* dalam penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif, dengan fokus pada analisis terhadap berbagai penelitian yang berkaitan dengan hambatan dalam akses pelayanan publik berbasis

digital. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti melalui pengumpulan dan analisis berbagai sumber ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya. Menurut Creswell, penelitian kualitatif melalui kajian literatur memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna, pola, serta hubungan antar variabel dalam suatu konteks sosial secara mendalam (Creswell, 2018).

Proses pengumpulan data dilakukan dengan menelusuri sejumlah artikel ilmiah pada jurnal nasional dan internasional yang dianggap relevan dengan topik penelitian. Sumber data diperoleh melalui database ilmiah seperti Google Scholar, Garba Rujukan Digital (GARUDA), serta sumber referensi akademik lainnya. Pemilihan database tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa platform tersebut menyediakan akses terhadap publikasi ilmiah yang telah melalui proses *peer review* sehingga memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi (Gusenbauer, 2020).

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) artikel ilmiah yang membahas hambatan dalam akses pelayanan publik atau layanan berbasis digital, (2) artikel yang diterbitkan dalam rentang waktu lima tahun terakhir, dan (3) artikel yang memiliki relevansi langsung dengan konteks pelayanan publik di Indonesia. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak memiliki keterkaitan dengan topik penelitian, artikel yang tidak tersedia secara lengkap (*full text*), serta artikel yang tidak memiliki kejelasan metode penelitian.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu: (1) identifikasi literatur, (2) seleksi dan penyaringan artikel berdasarkan kriteria inklusi, (3) ekstraksi data dari artikel terpilih, (4) pengelompokan variabel penelitian, dan (5) sintesis hasil penelitian secara tematik. Pendekatan ini sejalan dengan model analisis *systematic literature review* yang dikembangkan oleh Kitchenham, yang menekankan pentingnya proses seleksi dan evaluasi literatur secara sistematis untuk menghasilkan temuan penelitian yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Barbara, 2011).

Melalui metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai berbagai hambatan dalam akses pelayanan publik digital, serta menghasilkan temuan yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan publik dan pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan publik di era digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa akses pelayanan publik digital di Indonesia masih menghadapi banyak hambatan yang perlu ditangani secara sistematis. Keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital perlu diatasi melalui investasi dalam jaringan internet serta program literasi digital. Sementara itu, kesenjangan digital dapat dikurangi dengan menyediakan akses teknologi yang lebih terjangkau bagi masyarakat berpendapatan rendah. Dari segi keamanan, penting bagi pemerintah untuk meningkatkan perlindungan data pribadi agar masyarakat lebih percaya dan merasa aman dalam menggunakan layanan digital. Selain itu, revisi regulasi yang lebih sesuai dengan era digital dan program sosialisasi untuk mengurangi resistensi budaya terhadap teknologi juga menjadi langkah penting dalam mendukung keberhasilan digitalisasi layanan publik.
Adapun beberapa hasil penelitian dari jurnal nasional dan internasional terkait hambatan dalam akses pelayanan publik era digital. Setiap temuan penelitian dilengkapi dengan analisis ilmiah yang bersifat prospektif (ke depan) untuk menunjukkan arah pengembangan kebijakan, teknologi, dan tata kelola pelayanan publik digital.

| No | Penulis & Tahun | Judul Artikel / Jurnal | Terbit Jurnal | Hasil Penelitian (Temuan Utama) | Analisis Ilmiah dan Implikasi ke Depan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Purwanto (2024) | Hambatan Utama | Jurnal Aktual | Hambatan utama transformasi digital | Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital |

| No | Penulis & Tahun | Judul Artikel / Jurnal | Terbit Jurnal | Hasil Penelitian (Temuan Utama) | Analisis Ilmiah dan Implikasi ke Depan |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik | | meliputi kualitas infrastruktur teknologi, integrasi data, kompetensi aparatur, dan literasi masyarakat. | tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan sumber daya manusia. Ke depan, pemerintah perlu mengembangkan strategi transformasi digital yang bersifat sistemik, termasuk peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan manajemen data terpadu, serta investasi pada infrastruktur teknologi yang berkelanjutan. |
| 2 | Suma Iryanto, dkk. (2024) | Inovasi Pelayanan Publik melalui Implementasi E-Government di Kabupaten Subang | Jurnal Studi Administrasi Publik | Implementasi e-government meningkatkan efisiensi pelayanan, namun masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan infrastruktur teknologi dan resistensi budaya organisasi. | Analisis menunjukkan bahwa perubahan budaya organisasi merupakan faktor krusial dalam keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Ke depan, reformasi birokrasi harus diarahkan pada perubahan mindset aparatur menuju budaya kerja digital (digital culture), termasuk peningkatan adaptasi teknologi, transparansi, dan orientasi pelayanan berbasis kinerja. |
| 3 | Amelia, dkk. (2024) | Analisis Dampak Digitalisasi Pelayanan Publik dalam E-Government terhadap Hak Masyarakat | Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum | Ketimpangan akses internet menyebabkan tidak meratanya pelayanan publik digital dan berpotensi menghambat pemenuhan hak masyarakat. | Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik memiliki dimensi keadilan sosial. Ke depan, kebijakan pembangunan infrastruktur digital harus berbasis pemerataan wilayah, terutama pada daerah terpencil dan tertinggal. Pemerintah perlu mengintegrasikan kebijakan pelayanan publik digital dengan program pembangunan wilayah dan pengurangan kesenjangan digital (digital divide). |
| 4 | Tasyah, Amelia, dkk. (2021) | Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di | Jurnal Ilmu Administrasi | Percepatan digitalisasi terjadi pada masa pandemi, namun kesiapan organisasi dan | Analisis menunjukkan bahwa krisis dapat menjadi katalis percepatan transformasi digital, tetapi keberlanjutan sistem membutuhkan perencanaan jangka panjang. |

| No | Penulis & Tahun | Judul Artikel / Jurnal | Terbit Jurnal | Hasil Penelitian (Temuan Utama) | Analisis Ilmiah dan Implikasi ke Depan |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Era Pandemi Covid-19 | | infrastruktur masih terbatas. | Ke depan, pemerintah perlu membangun sistem pelayanan publik digital yang tangguh (resilient), adaptif terhadap kondisi darurat, dan berbasis manajemen risiko teknologi. |
| 5 | Mahlangu & Ruhode (2021) | Factors Enhancing E-Government Service Gaps in a Developing Country Context | International Journal | Kesenjangan layanan e-government disebabkan oleh keterbatasan teknologi, kebijakan organisasi, dan kesiapan institusi. | Temuan ini menunjukkan bahwa kesenjangan layanan digital merupakan masalah struktural yang memerlukan pendekatan lintas sektor. Ke depan, pengembangan pelayanan publik digital perlu mengadopsi model tata kelola kolaboratif (collaborative governance) yang melibatkan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam pembangunan ekosistem digital nasional. |

Hasil analisis dari berbagai penelitian diatas, menunjukkan keberhasilan pelayanan publik digital di masa depan tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kualitas kebijakan, kapasitas organisasi, dan kesiapan masyarakat dalam menghadapi transformasi digital.

Adapun hambatan penelitian ini terbagi dalam beberapa kategori*, yaitu: (1) keterbatasan infrastruktur teknologi, (2) rendahnya literasi digital masyarakat, (3) kesenjangan digital, (4) masalah keamanan dan privasi data, serta (5) kendala regulasi dan resistensi budaya terhadap perubahan digital.* Dengan mengatasi hambatan tersebut, diharapkan akses layanan publik digital dapat lebih merata dan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

**Keterbatasan Infrastruktur Teknologi**

Keterbatasan infrastruktur jaringan dapat dilihat dari beberapa indikator, antara lain rendahnya kecepatan internet, jaringan yang tidak stabil, keterbatasan jangkauan jaringan, serta keterbatasan fasilitas pendukung teknologi informasi dan komunikasi. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan publik berbasis digital tidak dapat berjalan secara optimal dan menimbulkan kesenjangan akses pelayanan antara wilayah perkotaan dan pedesaan (Sawori, 2006).

Sistem pelayanan berbasis elektronik seperti layanan administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan perizinan membutuhkan koneksi jaringan yang stabil untuk dapat beroperasi secara maksimal. Apabila jaringan tidak tersedia atau mengalami gangguan, maka proses pelayanan akan terhambat dan masyarakat tidak dapat memperoleh layanan secara tepat waktu (Purwanto, 2024).

pembangunan jaringan telekomunikasi melalui berbagai program nasional, namun kesenjangan infrastruktur jaringan masih menjadi tantangan yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh faktor geografis, keterbatasan anggaran, serta rendahnya kapasitas teknologi di beberapa daerah (Dytihana, 2024).

Selain itu, keterbatasan jaringan dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan pemerataan infrastruktur jaringan menjadi langkah strategis dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik di Indonesia (Komarudin, 2024).

keterbatasan infrastruktur jaringan dalam pelayanan publik digital dapat disebabkan oleh beberapa faktor utama, yaitu keterbatasan pembangunan jaringan telekomunikasi, rendahnya kualitas jaringan internet, kurangnya investasi dalam infrastruktur teknologi informasi, serta kondisi geografis yang sulit dijangkau. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa penguatan infrastruktur jaringan merupakan prasyarat penting dalam mewujudkan pelayanan publik digital yang efektif dan merata bagi seluruh Masyarakat (Veri, 2025).

**Rendahnya Literasi Digital Masyarakat**

Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup pemahaman terhadap keamanan informasi, etika digital, dan kemampuan berpikir kritis dalam mengakses informasi.

Dalam teori literasi digital, kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, usia, dan pengalaman penggunaan teknologi. Kelompok masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah dan usia lanjut cenderung memiliki tingkat literasi digital yang lebih rendah dibandingkan dengan kelompok masyarakat muda dan berpendidikan tinggi (Paul, 2019).

Secara empiris, rendahnya literasi digital masih menjadi tantangan besar dalam implementasi pelayanan publik digital di Indonesia. Berdasarkan survei nasional literasi digital, indeks literasi digital masyarakat Indonesia pada tahun 2023 berada pada kategori sedang, dengan nilai 3,54 dari skala 5 (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memiliki kemampuan yang memadai dalam menggunakan layanan digital secara efektif.

Rendahnya literasi digital dapat menyebabkan berbagai permasalahan dalam pelayanan publik, seperti kesalahan pengisian data, ketidakmampuan menggunakan aplikasi layanan, serta ketergantungan pada pihak lain dalam mengakses layanan digital. Kondisi ini dapat menghambat efisiensi pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan administrasi (Nasution, 2022). Oleh karena itu, peningkatan literasi digital masyarakat melalui program pelatihan dan sosialisasi menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik digital.

**Kesenjangan Digital**

Kesenjangan digital atau digital divide merupakan perbedaan akses dan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi antara kelompok masyarakat yang berbeda. Kesenjangan digital dapat terjadi karena faktor ekonomi, geografis, pendidikan, dan infrastruktur teknologi.

Dalam teori pembangunan sosial, kesenjangan digital dapat memperbesar ketimpangan sosial dan ekonomi dalam masyarakat. Kelompok masyarakat yang memiliki akses teknologi yang lebih baik akan memiliki peluang yang lebih besar dalam memperoleh layanan publik, pendidikan, dan pekerjaan dibandingkan dengan kelompok masyarakat yang memiliki akses terbatas.

Data empiris menunjukkan bahwa kesenjangan digital di Indonesia masih cukup tinggi. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik, tingkat penetrasi internet di wilayah perkotaan mencapai sekitar 82 persen, sedangkan di wilayah pedesaan hanya sekitar 56 persen. Perbedaan ini menunjukkan adanya ketimpangan akses teknologi antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Kesenjangan digital tidak hanya berdampak pada akses layanan publik, tetapi juga berdampak pada kualitas hidup masyarakat.

Masyarakat yang tidak memiliki akses teknologi cenderung mengalami keterbatasan dalam memperoleh informasi, layanan kesehatan, dan peluang ekonomi (UNDP, 2021).
Dengan demikian, pengurangan kesenjangan digital menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang inklusif dan merata.

**Keamanan dan Privasi Data**
Keamanan dan privasi data merupakan aspek penting dalam pelayanan publik berbasis digital. Kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital sangat dipengaruhi oleh tingkat keamanan data yang digunakan dalam layanan publik.

Dalam teori keamanan informasi, perlindungan data pribadi merupakan salah satu prinsip utama dalam sistem informasi modern. Sistem pelayanan publik digital harus mampu melindungi data masyarakat dari risiko kebocoran, penyalahgunaan, dan serangan siber (William, 2018).

Kondisi ini menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Masyarakat cenderung ragu untuk menggunakan layanan digital yang memerlukan data pribadi, seperti layanan kesehatan dan layanan keuangan (Wirawan, 2023). Oleh karena itu, peningkatan sistem keamanan informasi dan perlindungan data pribadi menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik digital.

**Kendala Regulasi dan Resistensi Budaya**
Regulasi merupakan faktor penting dalam mendukung implementasi pelayanan publik berbasis digital. Regulasi yang tidak adaptif terhadap perkembangan teknologi dapat menghambat inovasi pelayanan publik dan memperlambat proses digitalisasi layanan. Dalam teori kebijakan publik, keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara regulasi, kapasitas organisasi, dan kondisi sosial masyarakat. Regulasi yang terlalu kompleks atau tidak fleksibel dapat menyebabkan birokrasi menjadi lambat dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
Selain faktor regulasi, resistensi budaya juga menjadi hambatan dalam implementasi pelayanan publik digital. Resistensi budaya dapat terjadi karena kebiasaan masyarakat yang lebih nyaman menggunakan layanan manual dibandingkan dengan layanan digital. Penelitian menunjukkan bahwa perubahan budaya organisasi dan perilaku masyarakat membutuhkan waktu yang cukup lama, terutama dalam sistem birokrasi yang telah terbiasa dengan prosedur konvensional (Ananda, 2023). Dengan demikian, reformasi regulasi dan perubahan budaya organisasi menjadi langkah penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik.

**Dampak Hambatan dalam Mengakses Pelayanan Publik.**
Hambatan-hambatan yang diidentifikasi di atas berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat mengurangi kepercayaan terhadap pemerintah. Sebuah studi oleh S. Prabowo menyoroti bahwa ketika masyarakat merasa diabaikan atau kesulitan dalam mengakses layanan, mereka cenderung mengekspresikan ketidakpuasan melalui protes atau tindakan lain yang tidak konstruktif (Prabowo, 2021).

Hambatan dalam akses pelayanan publik digital memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Dalam teori pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu sistem pelayanan. Pelayanan yang tidak mudah diakses akan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta memperburuk citra institusi public (Fandy, 2019).

Secara konseptual, *model New Public Service* menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang adil terhadap layanan pemerintah. Apabila akses pelayanan publik terbatas, maka prinsip keadilan sosial dalam pelayanan publik tidak dapat tercapai secara optimal (Robert , 2023).

Dampak lain dari hambatan akses pelayanan publik adalah meningkatnya ketimpangan sosial dan ekonomi dalam masyarakat. Masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap layanan digital akan mengalami kesulitan dalam memperoleh berbagai layanan penting, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan. Kondisi ini dapat memperbesar kesenjangan sosial antara kelompok masyarakat yang memiliki akses teknologi dengan kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses teknologi.

Secara empiris, penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan akses pelayanan publik dapat menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam program pemerintah. Ketika masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses layanan, mereka cenderung enggan untuk memanfaatkan layanan tersebut atau mencari alternatif lain yang tidak resmi.

Selain itu, hambatan akses pelayanan publik juga dapat meningkatkan risiko praktik maladministrasi dan korupsi. Sistem pelayanan yang tidak transparan dan sulit diakses dapat membuka peluang bagi praktik penyalahgunaan wewenang oleh oknum tertentu. Oleh karena itu, peningkatan aksesibilitas layanan publik merupakan langkah penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang bersih dan transparan.

**Upaya Mengatasi Hambatan dalam Akses Pelayanan Publik**

Mengatasi hambatan dalam akses pelayanan publik digital memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi. Pemerintah tidak dapat bekerja sendiri dalam mengatasi hambatan tersebut, melainkan harus melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk sektor swasta, organisasi masyarakat sipil, dan masyarakat umum.

Dalam teori kebijakan publik, kolaborasi antar lembaga merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Kolaborasi memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, sumber daya, dan keahlian yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Salah satu upaya utama dalam mengatasi hambatan akses pelayanan publik adalah peningkatan infrastruktur teknologi, terutama di daerah terpencil dan wilayah tertinggal. Infrastruktur teknologi yang memadai akan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan digital serta mempercepat proses pelayanan.

Selain peningkatan infrastruktur, penguatan literasi digital masyarakat juga menjadi langkah strategis dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Program literasi digital dapat dilakukan melalui pelatihan, sosialisasi, dan pendampingan kepada masyarakat, terutama kelompok rentan seperti masyarakat lanjut usia dan masyarakat berpendidikan rendah. Upaya lain yang perlu dilakukan adalah penyederhanaan prosedur pelayanan publik. Prosedur pelayanan yang terlalu kompleks dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan publik. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan reformasi birokrasi dengan mengurangi jumlah dokumen yang diperlukan dan mempercepat proses pelayanan (Dwiyanto, 2020).

**Implikasi Kebijakan Publik**

Hambatan dalam akses pelayanan publik digital memiliki implikasi yang luas terhadap kebijakan publik, terutama dalam bidang reformasi birokrasi dan transformasi digital pemerintahan. Pemerintah perlu menyusun kebijakan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Dalam perspektif kebijakan publik, kebijakan yang efektif harus didasarkan pada data dan bukti empiris yang akurat. Kebijakan yang tidak didukung oleh data yang memadai berpotensi gagal dalam implementasinya serta tidak memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Implikasi kebijakan lain dari hambatan akses pelayanan publik adalah perlunya penguatan regulasi terkait perlindungan

data pribadi. Regulasi yang jelas dan tegas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital serta melindungi hak-hak masyarakat dalam penggunaan data pribadi (Republik Indonesia, 2022). Selain itu, pemerintah juga perlu mengembangkan kebijakan yang mendorong pemerataan akses teknologi di seluruh wilayah Indonesia. Kebijakan pemerataan akses teknologi sangat penting dalam mengurangi kesenjangan digital serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional (John , 2019). Dengan demikian, kebijakan publik yang adaptif dan berbasis teknologi menjadi kunci utama dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik.

**Strategi Transformasi Digital Pelayanan Publik**

Transformasi digital pelayanan publik merupakan proses perubahan yang kompleks dan membutuhkan perencanaan yang matang. Transformasi digital tidak hanya melibatkan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan budaya organisasi, struktur kelembagaan, dan pola kerja birokrasi.

Dalam teori manajemen perubahan, keberhasilan transformasi organisasi sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang kuat, komunikasi yang efektif, serta dukungan dari seluruh anggota organisasi. Tanpa dukungan tersebut, transformasi digital berpotensi mengalami kegagalan.

Salah satu strategi utama dalam transformasi digital pelayanan publik adalah pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi yang terintegrasi. Sistem yang terintegrasi memungkinkan berbagai instansi pemerintah untuk saling berbagi data dan informasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Selain itu, pengembangan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang teknologi informasi juga menjadi faktor penting dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik. Aparatur sipil negara perlu memiliki keterampilan digital yang memadai agar mampu mengelola sistem pelayanan digital secara professional (Sedarmayanti, 2021). Strategi lain yang perlu dilakukan adalah peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses digitalisasi pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui konsultasi publik, survei kepuasan layanan, serta pengembangan aplikasi layanan yang ramah pengguna. Dengan demikian, transformasi digital pelayanan publik memerlukan pendekatan yang menyeluruh dan berkelanjutan agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

## KESIMPULAN

Hambatan dalam akses pelayanan publik digital merupakan permasalahan yang kompleks dan multidimensional. Berbagai faktor, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, kesenjangan digital, masalah keamanan data, serta kendala regulasi dan budaya organisasi, berkontribusi terhadap kesulitan yang dialami masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Hambatan-hambatan tersebut tidak hanya mempengaruhi kualitas pelayanan publik, tetapi juga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat, kepercayaan terhadap pemerintah, serta pemerataan pembangunan sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengambil langkah strategis yang komprehensif dan berkelanjutan dalam mengatasi hambatan akses pelayanan publik digital.

Upaya peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan literasi digital masyarakat, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta pengembangan regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Dengan kebijakan yang tepat dan implementasi yang konsisten, diharapkan pelayanan publik digital dapat diakses secara lebih merata oleh seluruh masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel.

## REFERENSI


Ananda, D., *Reformasi Regulasi Pelayanan Publik Digital*, Jakarta: Prenadamedia, 2023

Badan Pusat Statistik, *Statistik Telekomunikasi Indonesia*, Jakarta, 2023

Badan Pusat Statistik. *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2023*. Jakarta: BPS, 2023

Bryson, John M., *Public Management and Policy*, San Francisco: Jossey-Bass, 2019

Creswell, John W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2018

Denhardt, Janet V., dan Denhardt, Robert B., *The New Public Service*, New York: Routledge, 2018

Dwiyanto, Agus, *Reformasi Birokrasi Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2020

Gilster, Paul, *Digital Literacy*, New York: Wiley, 2019

Gusenbauer, Michael, and Neal Haddaway. "Which Academic Search Systems Are Suitable for Systematic Reviews or Meta-Analyses?" *Research Synthesis Methods*, 2020

Head, Brian W. "Evidence-Based Policy: Principles and Requirements." *Policy Sciences*, vol. 44, no. 1, 2011

Kementerian Komunikasi dan Informatika, *Indeks Literasi Digital Indonesia*, Jakarta, 2023

Kementerian Komunikasi dan Informatika, *Transformasi Digital Indonesia*, Jakarta, 2022

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Laporan Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nasional Tahun 2023*. Jakarta: KemenPAN-RB, 2023

Kitchenham, Barbara. "Procedures for Performing Systematic Reviews." Keele University Technical Report, 2004

Kotter, John P., *Leading Change*, Boston: Harvard Business School Press, 2019

McKnight, D. Harrison, and Norman L. Chervany. "Trust and Distrust Definitions: One Bite at a Time." In *Trust in Cyber-societies*, Springer, 2001

Nasution, A., *Literasi Digital Masyarakat Indonesia*, Jakarta: Rajawali Press, 2022

Osborne, Stephen P. *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. London: Routledge, 2017

Prabowo, S., *Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Press, 2021

Republik Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi*, Jakarta, 2022

Rogers, Everett M. *Diffusion of Innovations*. 5th ed. New York: Free Press, 2003

S. Prabowo, "Dampak Hambatan Akses Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat," *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 8, no. 3 (2021):

Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi*, Bandung: Refika Aditama, 2021

Snyder, Hannah. "Literature Review as a Research Method: An Overview and Guidelines." *Journal of Business Research*, vol. 104, 2019

Stallings, William, *Information Security Principles and Practice*, Boston: Pearson, 2018

Tjiptono, Fandy, *Service Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2019

Transparency International, *Corruption and Public Service Delivery*, Berlin, 2020

UNDP, *Digital Inclusion Report*, New York, 2021

UNESCO. *Digital Literacy in Education*. Paris: UNESCO Publishing, 2018

United Nations. *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York: United Nations, 2022

Van Dijk, Jan, *The Digital Divide*, London: Sage Publications, 2020,

Van Dijk, Jan. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. London: Sage Publications, 2020

Wirawan, T., *Keamanan Data dalam Layanan Publik Digital*, Jakarta: Cybersecurity Press, 2023