

Inovasi Layanan Publik Digital Cepat, Tepat, dan Transparan di Kelurahan Nanga Bulik Kabupaten Lamandau Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2026

Saripudin¹, Widya Rahmat²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Jl. RTA Milono, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah
saripudin0007@gmail.com

Abstract

Digital public service innovation has become a strategic necessity for local governments aiming to achieve effective, efficient, transparent, and accountable governance. As the administrative center of Lamandau Regency, Nanga Bulik Urban Village faces challenges regarding geography, limited human resources, and conventional work cultures in the delivery of administrative services. Grounded in Law No. 23 of 2014 and Presidential Regulation No. 95 of 2018 concerning the Electronic-Based Government System (SPBE), this study aims to identify digital public service innovations, analyze implementation obstacles, and formulate prospects for future development. A descriptive qualitative method was employed—utilizing observation, interviews, and documentation—with analysis based on Rogers' Diffusion of Innovations theory. The findings reveal four digital innovations: an integrated administrative service application, a citizen information and complaint system, an urban village information portal, and the integration of digital population data systems. These innovations accelerate document processing, expand service access, and enhance transparency. Implementation challenges include the digital divide, infrastructure and budget limitations, staff capacity issues, data security concerns, and regulatory gaps. Sustainable development requires an integrated digital ecosystem, digital empowerment of the community, alignment with the regency's smart city agenda, and institutional commitment.

Keywords: Digital Innovation, Public Service, Regional Autonomy, E-Government, SPBE, Nanga Bulik Urban Village

Abstrak

Inovasi layanan publik digital menjadi kebutuhan strategis pemerintah daerah untuk mewujudkan tata kelola yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kelurahan Nanga Bulik sebagai ibu kota Kabupaten Lamandau menghadapi kendala geografis, keterbatasan SDM, dan budaya kerja konvensional dalam penyelenggaraan layanan administratif. Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2014 dan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi inovasi layanan publik digital, menganalisis kendala implementasi, serta merumuskan prospek pengembangannya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan analisis berdasarkan Teori Difusi Inovasi Rogers. Hasil penelitian menunjukkan empat inovasi digital, yaitu aplikasi layanan administrasi terpadu, Sistem Informasi dan Pengaduan Warga, portal informasi kelurahan, dan integrasi sistem kependudukan digital. Inovasi tersebut mempercepat penyelesaian dokumen, memperluas akses layanan, dan meningkatkan transparansi. Kendala implementasi meliputi kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur dan anggaran, kapasitas aparatur, keamanan data, serta kekosongan regulasi. Pengembangan berkelanjutan memerlukan ekosistem digital terintegrasi, pemberdayaan digital masyarakat, sinkronisasi dengan agenda kota cerdas kabupaten, dan komitmen kelembagaan.

Kata Kunci: Inovasi Digital, Pelayanan Publik, Otonomi Daerah, E-Government, SPBE, Kelurahan Nanga Bulik

Copyright (c) 2026 Saripudin, Widya Rahmat

✉Corresponding author: Saripudin

Email Address: saripudin0007@gmail.com (Jl. Pematang Pasir, Kab. Tanjung Jabung Timur, Jambi)

Received 10 September 2026, Accepted 19 September 2026, Published 26 September 2026

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan telah menjadi kebutuhan strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan tidak lagi terbatas pada penyediaan layanan publik secara elektronik, tetapi telah berkembang pada pengelolaan data, dokumen, informasi,

pemantauan, evaluasi, serta pengambilan keputusan berbasis data. Kebutuhan tersebut semakin mendesak pada tingkat pemerintahan terbawah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Desentralisasi dan otonomi daerah yang diamanatkan melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah membuka ruang yang luas bagi pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan publik dituntut untuk terus berinovasi guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Muliawaty dan Hendryawan (2020) menyatakan bahwa pemanfaatan internet untuk menjalankan fungsi pemerintahan dan menyediakan layanan publik yang lebih baik merupakan esensi dari penyelenggaraan e-government.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong seluruh jajaran pemerintahan untuk mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Regulasi tersebut sejalan dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan pemerintah yang cepat, tepat, efisien, dan transparan. Sangaji dan Irianto (2025) menegaskan bahwa transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital merupakan konsekuensi logis dari perubahan pola interaksi antara negara dan warga di era digital.

Inovasi dalam sektor publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan inovasi di sektor swasta. Inovasi yang berhasil dalam sektor publik merupakan penciptaan dan implementasi proses, produk, layanan, serta metode penyampaian yang baru sehingga menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas layanan. Mahpudin (2022) melalui kajiannya terhadap pengalaman Kota Cilegon menunjukkan bahwa pengembangan inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan membutuhkan sinergi antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, warga, dan komunitas lokal.

Rogers (2003) melalui teori difusi inovasi mengidentifikasi lima karakteristik inovasi yang memengaruhi tingkat adopsinya, yaitu keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), ketercobaan (*trialability*), dan keterlihatan (*observability*). Kelima karakteristik tersebut menjadi kerangka analisis yang relevan untuk menilai sejauh mana inovasi layanan publik digital dapat diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat maupun aparaturnya.

Kelurahan Nanga Bulik sebagai ibu kota Kecamatan Bulik sekaligus ibu kota Kabupaten Lamandau, Provinsi Kalimantan Tengah, memiliki posisi strategis sebagai pusat administrasi dan pelayanan publik. Kabupaten Lamandau merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Kotawaringin Barat berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002. Kelurahan yang berada di wilayah pemekaran tersebut menghadapi tantangan dalam hal keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta budaya kerja yang masih konvensional. Posisinya sebagai pusat pemerintahan kabupaten menjadikannya lokomotif perubahan dan inovasi bagi wilayah sekitarnya.

Kondisi geografis Kalimantan Tengah yang sebagian besar masih didominasi hutan dan sungai menjadikan aksesibilitas sebagai isu krusial. Masyarakat yang harus menempuh jarak jauh hanya untuk

mengurus dokumen administratif di kantor kelurahan merupakan tantangan nyata yang harus dijawab melalui inovasi berbasis digital. Nastia (2024) dalam studinya tentang inovasi e-government di Kabupaten Buton Selatan menunjukkan bahwa daerah pemekaran yang relatif baru umumnya menghadapi tantangan lebih besar dalam implementasi digital government akibat keterbatasan kapasitas institusional.

Permasalahan lain yang muncul dalam penyelenggaraan layanan administratif kelurahan adalah tersebarnya berkas dan dokumen pendukung pada berbagai media penyimpanan. Dokumen dapat tersimpan pada komputer atau perangkat kerja masing-masing pegawai, media penyimpanan eksternal, surat elektronik, maupun aplikasi pesan. Kondisi tersebut menimbulkan kesulitan ketika dokumen diperlukan kembali untuk proses verifikasi, penelusuran riwayat layanan, maupun penyusunan laporan pertanggungjawaban kelurahan.

Aspek pemantauan dan koordinasi turut menjadi tantangan dalam penyelenggaraan layanan administratif. Warga memerlukan informasi mengenai perkembangan permohonan yang diajukan, sementara aparatur bertanggung jawab menyediakan kepastian waktu penyelesaian. Apabila proses tersebut masih dilakukan secara manual melalui komunikasi individual, maka diperlukan waktu dan tenaga yang lebih besar. Permintaan dokumen yang berulang, proses konfirmasi, serta pemeriksaan kelengkapan berkas menyebabkan proses administrasi menjadi kurang efisien.

Syaputra (2021) dalam kajiannya mengenai aplikasi E-Kelurahan menegaskan bahwa digitalisasi layanan administrasi kelurahan merupakan langkah strategis dalam mendukung penerapan e-government di tingkat pemerintahan terbawah. Sistem digital di tingkat kelurahan berfungsi sebagai gerbang utama interaksi antara warga dan pemerintah, sehingga kualitas serta keandalan sistem tersebut sangat menentukan kepercayaan publik terhadap pemerintahan secara keseluruhan.

Ardelia dan Yuadi (2023) menegaskan bahwa digital government memiliki peran sentral dalam menciptakan transparansi pelayanan publik melalui keterbukaan informasi yang memungkinkan pengawasan publik secara langsung. Choirunnisa dkk. (2023) menambahkan bahwa SPBE mampu meningkatkan aksesibilitas layanan publik secara signifikan, khususnya bagi masyarakat yang berada di wilayah terpencil dengan keterbatasan mobilitas fisik. Kedua temuan tersebut memperkuat argumen bahwa inovasi digital di tingkat kelurahan memiliki dampak langsung terhadap kualitas tata kelola pemerintahan daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini merumuskan tiga permasalahan pokok. Pertama, bagaimana bentuk inovasi layanan publik digital yang dikembangkan oleh Kelurahan Nanga Bulik dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah. Kedua, apa saja tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan inovasi layanan publik digital yang cepat, tepat, dan transparan. Ketiga, bagaimana prospek pengembangan inovasi layanan publik digital dalam konteks pembangunan daerah yang berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Desain penelitian merupakan salah satu cara untuk memperoleh hasil akhir yang maksimal dalam menemukan jawaban atas permasalahan yang diteliti. Penggunaan metode kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami secara mendalam praktik penyelenggaraan inovasi layanan publik digital beserta konteks sosial, kelembagaan, dan kultural yang melingkupinya.

Penelitian yang bersifat induktif berangkat dari masalah yang ditemukan di lapangan, kemudian disandingkan dengan konsep atau teori yang menjadi pisau analisis. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti menangkap makna yang terbangun dari perumusan masalah yang disusun menjadi tema-tema penelitian. Teori Difusi Inovasi Rogers (2003) digunakan sebagai kerangka analisis utama untuk menilai karakteristik inovasi layanan publik digital di Kelurahan Nanga Bulik.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kelurahan Nanga Bulik, Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau, Provinsi Kalimantan Tengah. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa kelurahan tersebut merupakan ibu kota kabupaten yang menjadi pusat administrasi sekaligus percontohan penyelenggaraan layanan digital bagi wilayah sekitarnya. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Lurah Nanga Bulik beserta aparatur pelaksana layanan dan warga pengguna layanan.

Penelitian ini tidak terbatas pada pengumpulan dan penafsiran data, tetapi meliputi analisis serta interpretasi data yang mencerminkan keadaan sebenarnya di lapangan mengenai penyelenggaraan inovasi layanan publik digital, faktor penghambat yang ditemui, maupun solusi yang disarankan. Pengambilan data menggunakan metode triangulasi sebagai pendekatan pengolahan data kualitatif, yaitu:

1. Observasi, dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap proses penyelenggaraan layanan administratif digital di kantor kelurahan;
2. Wawancara, dilaksanakan secara mendalam terhadap informan kunci untuk menggali persepsi, pengalaman, dan kendala yang dihadapi; dan
3. Dokumentasi, berupa penelusuran dokumen regulasi, laporan kinerja, tangkapan layar sistem, serta arsip layanan kelurahan.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan melalui narasi deskriptif dan matriks tematik. Penarikan kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan sepanjang proses penelitian dengan verifikasi silang antarsumber data.

HASIL DAN DISKUSI

Penyelenggaraan layanan publik merupakan salah satu urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terbawah memikul tanggung jawab langsung dalam memenuhi kewajiban tersebut.

Kelurahan Nanga Bulik dihuni oleh penduduk yang majemuk, terdiri atas suku asli Dayak Tomun dan berbagai pendatang dari berbagai daerah di Indonesia. Keberagaman tersebut menciptakan dinamika sosial yang khas dan menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan layanan publik yang inklusif serta berkeadilan. Kelurahan ini memiliki potensi pengembangan yang didukung oleh infrastruktur dasar yang relatif lebih baik dibandingkan desa atau kelurahan lain di Kabupaten Lamandau.

Pembahasan mengenai inovasi layanan publik digital dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori difusi inovasi Rogers (2003) yang menempatkan lima karakteristik inovasi sebagai dasar analisis, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, ketercobaan, dan keterlihatan. Kelima elemen tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana inovasi layanan publik digital mampu memberikan solusi terhadap permasalahan pelayanan administratif di Kelurahan Nanga Bulik.

Bentuk Inovasi Layanan Publik Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Nanga Bulik mengembangkan empat bentuk inovasi layanan publik digital yang saling melengkapi. Keempat inovasi tersebut membentuk satu ekosistem layanan yang terintegrasi dan diarahkan untuk menjawab permasalahan aksesibilitas, kecepatan, serta transparansi penyelenggaraan layanan administratif.

Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Berbasis Aplikasi

Sistem pelayanan administrasi terpadu berbasis aplikasi digital memungkinkan warga mengajukan permohonan berbagai dokumen administrasi kependudukan, seperti surat keterangan domisili, surat pengantar pembuatan kartu tanda penduduk, dan surat keterangan tidak mampu secara daring tanpa harus hadir secara fisik di kantor kelurahan. Antarmuka aplikasi dirancang sederhana sehingga dapat diakses oleh berbagai kalangan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki literasi digital terbatas. Pendekatan ini sejalan dengan model E-Kelurahan yang dikaji oleh Syaputra (2021) yang terbukti efektif meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi.

Sistem Informasi dan Pengaduan Warga

Sistem Informasi dan Pengaduan Warga memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan, saran, dan aspirasi secara digital. Setiap pengaduan ditangani secara terstruktur melalui sistem tiket yang memungkinkan pemohon memantau perkembangan penanganan laporannya secara langsung. Keberadaan sistem pengaduan digital tersebut meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah kelurahan karena setiap laporan tercatat secara sistematis dan dapat ditelusuri. Nurfadillah dkk. (2025) menegaskan bahwa sistem pengaduan digital berkontribusi secara signifikan pada peningkatan akuntabilitas aparatur pemerintahan.

Portal Informasi Kelurahan

Portal informasi digital berfungsi sebagai sumber informasi resmi mengenai berbagai kegiatan pemerintahan, program pembangunan, persyaratan layanan, prosedur permohonan, serta laporan keuangan kelurahan. Kehadiran portal informasi tersebut merupakan perwujudan nyata prinsip transparansi dalam good governance. Ketersediaan informasi yang mudah diakses memungkinkan masyarakat mengontrol dan mengawasi jalannya pemerintahan kelurahan secara aktif, yang pada gilirannya mendorong peningkatan akuntabilitas aparatur.

Integrasi dengan Sistem Kependudukan Digital

Sebagai bagian dari implementasi SPBE, Kelurahan Nanga Bulik mengintegrasikan sistem layanannya dengan basis data kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamandau. Integrasi tersebut memungkinkan proses verifikasi data kependudukan dilakukan secara otomatis, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan data sekaligus mempercepat penyelesaian layanan administratif. Hadi dan Widnyani (2024) menyatakan bahwa harmonisasi sistem SPBE antarinstansi merupakan kunci keberhasilan digitalisasi layanan publik di Indonesia.

Analisis Berdasarkan Karakteristik Difusi Inovasi

Analisis terhadap keempat inovasi tersebut menggunakan lima karakteristik difusi inovasi Rogers (2003) menghasilkan temuan sebagai berikut.

Pertama, dari aspek keunggulan relatif, layanan digital menawarkan keunggulan yang signifikan dibandingkan layanan konvensional, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses. Warga tidak lagi perlu menempuh jarak jauh dan menunggu antrian untuk memperoleh dokumen administratif. Afriyani dkk. (2022) menunjukkan bahwa transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan perizinan berkontribusi nyata pada peningkatan efisiensi dan transparansi.

Kedua, dari aspek kesesuaian, sistem yang dikembangkan berupaya disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat lokal. Penyesuaian dilakukan melalui penyederhanaan alur permohonan dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami. Penyesuaian lebih lanjut tetap diperlukan mengingat keragaman latar belakang sosial dan budaya warga Kelurahan Nanga Bulik.

Ketiga, aspek kerumitan menjadi tantangan utama mengingat masih rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Warga lanjut usia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah menghadapi hambatan nyata dalam mengoperasikan aplikasi layanan. Kondisi tersebut menuntut penyediaan jalur layanan alternatif serta pendampingan langsung di kantor kelurahan.

Keempat, dari aspek ketercobaan, sistem layanan digital telah memungkinkan warga mencoba sebagian layanan tanpa risiko kehilangan akses terhadap jalur konvensional. Keberadaan dua jalur layanan yang berjalan berdampingan memberikan rasa aman bagi warga yang belum sepenuhnya percaya pada sistem digital.

Kelima, dari aspek keterlihatan, hasil inovasi dapat diamati secara nyata melalui pemendekan waktu penyelesaian dokumen dan kemudahan penelusuran status permohonan. Keterlihatan hasil tersebut menjadi faktor pendorong utama bagi warga lain untuk turut mengadopsi layanan digital.

Tantangan Implementasi

Implementasi inovasi layanan publik digital di Kelurahan Nanga Bulik menghadapi sejumlah tantangan yang bersifat struktural maupun kultural. Tantangan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Kesenjangan digital, yaitu belum meratanya kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital, khususnya pada kelompok lanjut usia dan masyarakat berpendidikan rendah. Kondisi tersebut menimbulkan risiko eksklusi sosial, yakni sebagian warga justru termarginalkan oleh inovasi yang seharusnya meningkatkan aksesibilitas layanan (Sangaji & Irianto, 2025).
2. Keterbatasan infrastruktur teknologi, berupa stabilitas dan kecepatan koneksi internet yang belum memadai serta masih adanya wilayah tanpa jangkauan jaringan (blank spot) di sekitar kelurahan. Andek Prabowo dan Sampara Lukman (2025) menyatakan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi merupakan hambatan struktural yang memerlukan investasi jangka panjang dari pemerintah.
3. Kapasitas sumber daya manusia aparatur yang masih terbatas di bidang teknologi informasi. Manik dan Juwono (2024) menekankan bahwa strategi transformasi digital yang efektif harus disertai program pengembangan kapasitas sumber daya manusia yang terstruktur dan berkelanjutan.
4. Risiko keamanan data dan privasi warga, mengingat pengelolaan data kependudukan secara digital menimbulkan potensi kebocoran data yang dapat merugikan berbagai pihak. Hadi dan Widnyani (2024) mengingatkan bahwa harmonisasi sistem SPBE harus dibarengi penerapan standar keamanan informasi yang ketat.
5. Keterbatasan anggaran, karena pengembangan dan pemeliharaan sistem layanan digital membutuhkan alokasi dana yang berkelanjutan, sementara anggaran kelurahan bergantung pada penetapan dari pemerintah kabupaten.
6. Kekosongan regulasi terkait validitas dokumen digital dan tanda tangan elektronik di tingkat pemerintahan daerah. Abdullah (2023) menyatakan bahwa problematika kebijakan penyederhanaan birokrasi di Indonesia harus diselesaikan secara sistematis agar implementasi layanan digital memiliki landasan hukum yang kokoh.

Dampak Positif Inovasi Layanan Digital

Penyelenggaraan inovasi layanan publik digital di Kelurahan Nanga Bulik memberikan sejumlah dampak positif yang dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Aksesibilitas layanan meningkat, karena warga dapat mengajukan permohonan dokumen kapan saja dan dari mana saja tanpa terikat jam operasional kantor kelurahan.
2. Efisiensi waktu dan biaya, sebab proses pengajuan, verifikasi, dan penerbitan dokumen berlangsung lebih cepat tanpa memerlukan perjalanan berulang ke kantor kelurahan.
3. Transparansi penyelenggaraan layanan, karena setiap permohonan dan pengaduan tercatat secara sistematis serta dapat ditelusuri oleh pemohon maupun pengawas internal.

4. Akuntabilitas aparaturnya menguat, sebab standar waktu layanan yang ditetapkan menuntut respons dalam batas waktu tertentu sehingga penundaan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan dapat dicegah.
5. Keseragaman administrasi antarunit meningkat melalui standardisasi format dokumen, penamaan berkas, dan alur kerja layanan.

Prospek Pengembangan

Pengembangan ekosistem digital yang komprehensif dan terintegrasi menjadi agenda strategis ke depan bagi Kelurahan Nanga Bulik. Integrasi vertikal sistem digital dari tingkat kelurahan hingga kabupaten merupakan kunci terciptanya tata kelola digital yang efektif dan efisien sebagaimana ditegaskan Nurfadillah dkk. (2025). Kelurahan Nanga Bulik sebagai ibu kota kabupaten berpotensi menjadi percontohan yang dapat direplikasi di seluruh wilayah Kabupaten Lamandau.

Program pemberdayaan digital masyarakat yang terstruktur dan berkelanjutan diperlukan untuk mengatasi tantangan kesenjangan digital. Christover dkk. (2023) menekankan bahwa pendampingan dan pelatihan warga merupakan komponen krusial yang tidak dapat diabaikan dalam strategi transformasi digital pemerintah daerah. Kelurahan dapat berperan sebagai fasilitator dengan mengembangkan pusat literasi digital yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Penyelarasan inovasi layanan digital kelurahan dengan visi pengembangan kota cerdas Kabupaten Lamandau turut menjadi prasyarat keberlanjutan. Sinergi tersebut memungkinkan terciptanya ekosistem tata kelola digital yang komprehensif dan berdampak nyata bagi peningkatan kualitas hidup warga. Penguatan kemitraan dengan sektor swasta, akademisi, dan masyarakat sipil melengkapi upaya tersebut melalui dukungan pendanaan, riset, serta pengawasan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai inovasi layanan publik digital cepat, tepat, dan transparan di Kelurahan Nanga Bulik Kabupaten Lamandau, dapat disimpulkan bahwa inovasi tersebut merupakan wujud nyata implementasi kebijakan otonomi daerah yang memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan model pelayanan sesuai dengan kebutuhan lokalnya. Empat bentuk inovasi yang dikembangkan, yaitu sistem pelayanan administrasi terpadu berbasis aplikasi, Sistem Informasi dan Pengaduan Warga, portal informasi kelurahan, serta integrasi dengan sistem kependudukan digital, secara bersama-sama berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik.

Implementasi inovasi layanan publik digital menghadapi berbagai tantangan yang bersifat kompleks, meliputi kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, risiko keamanan data, keterbatasan anggaran, serta kekosongan regulasi. Penanganan tantangan tersebut memerlukan pendekatan yang sistematis, lintas sektor, dan berbasis pada data yang akurat.

Prospek pengembangan inovasi layanan publik digital di Kelurahan Nanga Bulik cukup menjanjikan sejalan dengan tren nasional menuju pemerintahan digital. Komitmen politik yang kuat,

dukungan anggaran yang memadai, pengembangan kapasitas sumber daya manusia yang terencana, serta pemberdayaan digital masyarakat yang konsisten menjadi prasyarat utama agar Kelurahan Nanga Bulik dapat menjadi model inovasi layanan publik digital yang direplikasi di wilayah lain dengan kondisi serupa.

REFERENSI

- Abdullah, S. (2023). Problematika dan tantangan kebijakan penyederhanaan birokrasi di Indonesia. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1), 47–55. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i1.6010>
- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi digital pelayanan perizinan berusaha (Si Ice Mandiri) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(2), 148–165. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>
- Andek Prabowo, & Sampara Lukman. (2025). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kementerian BUMN: Tantangan, kemajuan, dan prospek ke depan. *Inovasi: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 5(1), 550–565. <https://doi.org/10.55606/inovasi.v5i1.5190>
- Ardelia, S. I. M., & Yuadi, I. (2023). Digital government dalam menciptakan transparansi pelayanan publik: Suatu analisis berdasarkan perspektif bibliometrik. *Tibanndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 7(2), 111–128. <https://doi.org/10.30742/tb.v7i2.2937>
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Christover, D., Hidayattullah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan konsep-konsep digitalisasi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199–214. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i2.73>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Hadi, I., & Widnyani, I. A. P. S. (2024). Modernization and digitalization of public services: Realizing a golden Indonesia through harmonization of Electronic-Based Government Systems (SPBE). *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi*, 6(2), 639–658. <https://doi.org/10.53863/kst.v6i02.1398>
- Irwani, I., Yuwono, D. T., & Pratama, M. A. (2025). *Smart Analytics: Panduan Visual Regresi dan Klasifikasi dengan Orange Data Mining di Era Data Digital*.
- Mahpudin, M. (2022). Inovasi pelayanan publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 6(2), 107–117. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>

- Manik, S. P., & Juwono, V. (2024). Strategi transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan: Studi pada Kementerian Keuangan. *Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual*, 9(1), 1–16. <https://doi.org/10.28926/briliant.v9i1.1623>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Nastia, N. (2024). Transformasi digital melalui inovasi e-government pada pemerintah daerah Kabupaten Buton Selatan. *Governance: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(2), 268–281. <https://doi.org/10.33558/governance.v12i2.9799>
- Nurfadillah, A., Nursamsir, & Mardiana. (2025). Penerapan e-government pada sektor pelayanan publik (studi kasus Aplikasi OpenSID di Desa Tondowolio Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka). *PENA BANGSA: Bisnis dan Tata Kelola Publik Adaptif*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.69616/pb.v1i1.256>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi pelayanan publik: Konsep, teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suratmoko, B., Yuwono, D. T., & Anzarach, M. (2025). Challenges And Opportunities Of Digital Transformation Policy For Primary Education In Central Kalimantan. In *Proceeding Global Conference on Social Science* (Vol. 2, No. 1, pp. 130-140).
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan untuk peningkatan pelayanan administrasi dalam mendukung penerapan e-government. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1180>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). (2018). Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah. (2002). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. (2014). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Yuwono, D. T., Hariyanti, A., & Yunanri, W. (2024). Applying clustering and recommendation system for effective supervision in Central Kalimantan Inspectorate. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (Jinteks)*, 6(2), 367-374.