

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI KANTOR KECAMATAN GENTENG KOTA SURABAYA

Muhammad Agung Afrida¹Rira Nuradhawati²Yovinus³*1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani*

Email Korespondensi :

Abstract

The digital era has transformed public service delivery in Indonesia, particularly at the sub-district level, where citizens demand efficient, transparent, and equitable services. This study examines the quality of public services at the Genteng Sub-District Office, Surabaya, within the context of digitalization. Using Khan's (2021) four dimensions of service quality—transparency, accountability, participation, and equality of rights—the research employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews with officials, staff, and service users, observations of digital service processes, and analysis of relevant documents. Findings indicate that digital platforms enhance transparency by enabling citizens to access real-time information and track service progress. Accountability has improved with clearer performance indicators and complaint-handling mechanisms, although technical constraints sometimes reduce responsiveness. Citizen participation is increasingly facilitated through online feedback forms and integrated platforms, but inclusivity remains an issue for digitally marginalized groups. Equality of rights has been supported by standardization of service procedures, yet the digital divide limits access for certain demographics. The study concludes that while digitalization has significantly improved service quality at Genteng Sub-District Office, sustained investments in infrastructure, digital literacy, and inclusive policies are essential. This research contributes to the literature on digital governance and provides practical implications for improving e-government services at the local level.

Keywords: *public service quality; digitalization; transparency; accountability; participation; equality; Surabaya*

PENDAHULUAN

Era digitalisasi membawa perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Teknologi informasi tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, melainkan telah menjadi instrumen utama dalam transformasi birokrasi

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

menuju tata kelola yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Di Indonesia, proses digitalisasi pelayanan publik dipercepat melalui kebijakan e-government dan smart city, yang mendorong pemerintah daerah memanfaatkan teknologi digital dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat. Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan telah lama dikenal sebagai pelopor inovasi pelayanan publik berbasis digital, di mana penerapan aplikasi daring dan sistem terpadu mulai diintegrasikan hingga ke level kecamatan.

Kecamatan Genteng sebagai salah satu wilayah administratif di Kota Surabaya menjadi objek penting untuk mengkaji bagaimana digitalisasi memengaruhi kualitas pelayanan publik. Kecamatan sebagai perpanjangan tangan pemerintah kota memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, mulai dari administrasi kependudukan, perizinan sederhana, hingga layanan sosial. Transformasi pelayanan di era digital menuntut adanya perubahan pola kerja birokrasi, adaptasi aparatur, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan daring. Hal ini menjadikan Kecamatan Genteng sebagai studi kasus yang relevan untuk melihat kualitas pelayanan publik di era digitalisasi.

Fenomena digitalisasi di Kecamatan Genteng tidak terlepas dari tantangan. Meskipun penggunaan sistem berbasis aplikasi mampu mempercepat proses pelayanan, tidak semua masyarakat memiliki akses atau literasi digital yang memadai. Perbedaan generasi, tingkat pendidikan, serta kondisi sosial-ekonomi menimbulkan kesenjangan dalam pemanfaatan layanan digital. Sementara itu, aparatur kecamatan juga dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan sistem baru, menjaga akuntabilitas, dan tetap memberikan pelayanan yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam konteks kualitas pelayanan publik, literatur menekankan bahwa digitalisasi dapat memperkuat aspek transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kesamaan hak (Khan, 2021). Transparansi memungkinkan masyarakat mengakses informasi layanan secara terbuka, akuntabilitas menuntut birokrasi bertanggung jawab

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

atas kinerjanya, partisipasi memberi ruang bagi keterlibatan masyarakat dalam evaluasi layanan, sementara kesamaan hak memastikan tidak ada diskriminasi dalam akses terhadap pelayanan. Keempat dimensi ini penting untuk dianalisis guna mengetahui sejauh mana digitalisasi di Kecamatan Genteng benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kesenjangan penelitian muncul karena meskipun banyak studi membahas e-government di level kota atau nasional, kajian mengenai penerapannya di tingkat kecamatan masih relatif terbatas. Padahal, pelayanan publik sehari-hari lebih banyak dirasakan masyarakat di level kecamatan. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha mengisi celah tersebut dengan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Genteng Surabaya menggunakan kerangka dimensi kualitas pelayanan publik menurut Khan (2021). Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoretis pada kajian administrasi publik, khususnya kualitas pelayanan di era digital. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dan kecamatan dalam merancang kebijakan pelayanan publik berbasis digital yang lebih inklusif, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kerangka Teori

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Khan (2021) yang menekankan empat dimensi utama: transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kesamaan hak. Transparansi diartikan sebagai keterbukaan informasi dan akses publik terhadap prosedur, biaya, serta waktu pelayanan, sehingga masyarakat dapat mengawasi jalannya birokrasi. Akuntabilitas merujuk pada tanggung jawab aparatur terhadap pelaksanaan tugasnya, termasuk kemampuan menjawab keluhan masyarakat dan ketaatan pada standar pelayanan. Partisipasi menekankan keterlibatan masyarakat dalam perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan. Sementara itu, kesamaan hak mengacu pada prinsip non-diskriminasi, di mana setiap warga berhak memperoleh pelayanan dengan standar yang sama tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau kemampuan digital.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

Keempat dimensi ini dipilih karena relevan dengan konteks digitalisasi pelayanan publik, di mana keterbukaan informasi, tanggung jawab aparatur, keterlibatan warga, serta inklusivitas menjadi indikator penting keberhasilan transformasi birokrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali fenomena sosial secara mendalam, terutama terkait pengalaman masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur Kecamatan Genteng, pegawai front office, serta masyarakat yang menggunakan layanan digital. Observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati alur pelayanan di kantor kecamatan, baik melalui sistem daring maupun tatap muka. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan pelayanan, serta kebijakan pemerintah kota terkait digitalisasi layanan. Analisis data dilakukan menggunakan teknik Miles & Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat dengan triangulasi sumber dan metode, serta member checking dengan informan untuk memastikan keabsahan temuan.

PEMBAHASAN

Digitalisasi di Kecamatan Genteng telah membawa perubahan signifikan dalam pola pelayanan publik. Masyarakat kini dapat mengakses berbagai layanan administratif melalui aplikasi daring, mulai dari pengurusan surat keterangan domisili, izin usaha mikro, hingga pelayanan kependudukan. Transformasi ini mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean tatap muka, serta meningkatkan transparansi dalam alur birokrasi. Aparatur kecamatan pun dituntut untuk meningkatkan kapasitas digital agar dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif.

Dengan menggunakan kerangka Khan (2021), pembahasan berikut menguraikan hasil penelitian berdasarkan empat dimensi kualitas pelayanan publik: transparansi,

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

akuntabilitas, partisipasi, dan kesamaan hak. Setiap dimensi akan dijelaskan secara konseptual dan empiris berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta analisis dokumen.

Dimensi Transparansi

Transparansi merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, transparansi berarti adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, persyaratan, dan waktu penyelesaian layanan sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah, benar, dan tidak diskriminatif. Khan (2021) juga menekankan bahwa transparansi dalam pelayanan publik harus diwujudkan melalui penyediaan informasi yang jelas, keterbukaan dalam alur kerja, dan adanya akses publik terhadap mekanisme layanan, baik secara manual maupun digital. Dengan hadirnya teknologi informasi, transparansi dapat ditingkatkan melalui platform digital yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi secara daring, kapan saja dan di mana saja.

Hasil penelitian di Kecamatan Genteng menunjukkan bahwa prinsip transparansi telah diintegrasikan ke dalam sistem pelayanan publik melalui pemanfaatan aplikasi digital seperti Surabaya Single Window (SSW) dan E-Lampid. Aplikasi ini menyediakan informasi syarat layanan, prosedur pengajuan, serta status permohonan yang dapat diakses masyarakat secara real-time. Aparatur kecamatan juga mendukung transparansi melalui penyediaan papan pengumuman di kantor, leaflet, serta penjelasan langsung dari petugas front office. Salah satu staf pelayanan menyampaikan bahwa semua persyaratan layanan telah dipublikasikan baik di papan pengumuman maupun aplikasi SSW, dan petugas siap membantu warga yang mengalami kesulitan mengakses laman digital.

Meskipun demikian, wawancara dengan masyarakat pengguna layanan memperlihatkan adanya kesenjangan dalam pemanfaatan teknologi digital. Seorang warga mengungkapkan bahwa ia mengetahui adanya aplikasi untuk memantau proses pelayanan, namun lebih memilih bertanya langsung kepada petugas karena khawatir

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi. Warga lain bahkan menyatakan kebingungan dalam menavigasi laman aplikasi layanan, sehingga lebih nyaman menggunakan jalur manual. Fakta ini memperlihatkan bahwa transparansi sudah tersedia secara struktural melalui platform digital, tetapi belum semua lapisan masyarakat mampu memanfaatkannya secara maksimal akibat keterbatasan literasi digital.

Observasi peneliti juga menemukan bahwa tidak semua informasi digital disajikan dengan antarmuka yang ramah pengguna. Beberapa fitur dalam SSW dan E-Lampid dinilai terlalu teknis sehingga masyarakat awam membutuhkan bantuan langsung dari petugas. Di sisi lain, kelompok masyarakat lanjut usia atau yang memiliki keterbatasan pendidikan lebih mengandalkan interaksi tatap muka untuk memperoleh informasi. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi dalam pelayanan digital masih menghadapi kendala inklusivitas, di mana sebagian warga berisiko terpinggirkan akibat keterbatasan kemampuan mengakses teknologi.

Selain keterbatasan literasi digital, hasil dokumentasi SOP Kecamatan Genteng tahun 2024 menunjukkan bahwa meskipun informasi layanan telah dipublikasikan secara luas melalui media cetak dan digital, belum ada laporan khusus mengenai tingkat pemahaman masyarakat terhadap informasi tersebut. Dengan kata lain, upaya transparansi lebih menekankan pada penyediaan informasi daripada memastikan informasi itu benar-benar dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Kondisi ini selaras dengan temuan Litbang Kompas yang menyebutkan bahwa sekitar 42% masyarakat Indonesia masih memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan digital pemerintah secara mandiri.

Dimensi Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengharuskan aparatur bertanggung jawab atas tugas, kewenangan, dan kewajibannya kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

berarti adanya kejelasan standar layanan, mekanisme pertanggungjawaban, serta keterbukaan dalam menerima pengaduan atau kritik.

Hasil penelitian di Kecamatan Genteng menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik mulai terwujud melalui implementasi standar pelayanan yang jelas, baik dalam bentuk SOP maupun alur digital di aplikasi Surabaya Single Window (SSW). SOP tersebut mencantumkan persyaratan, biaya, dan estimasi waktu penyelesaian layanan. Wawancara dengan aparat kecamatan menyatakan bahwa setiap pegawai wajib mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan jika terjadi keterlambatan, sistem digital secara otomatis mencatat status tersebut sehingga dapat ditinjau oleh pimpinan. Dengan adanya sistem ini, akuntabilitas aparatur tidak hanya ditopang oleh pengawasan internal tetapi juga oleh mekanisme digital yang mencatat jejak layanan secara real-time.

Observasi lapangan memperlihatkan bahwa adanya sistem digital membantu memperjelas peran dan tanggung jawab aparatur. Masyarakat dapat mengetahui siapa petugas yang menangani permohonan, berapa lama proses berlangsung, dan melalui kanal mana mereka dapat menyampaikan pengaduan jika terjadi hambatan. Misalnya, aplikasi SSW menyediakan fitur tracking service yang memungkinkan warga memantau status dokumen. Selain itu, pemerintah kota juga menyediakan kanal pengaduan publik melalui Laporan!, Wargaku, serta layanan pengaduan di kantor kecamatan, yang dapat digunakan masyarakat untuk menilai kinerja aparatur.

Namun, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan digital belum sepenuhnya dimanfaatkan. Beberapa warga menyatakan lebih percaya menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas daripada melalui aplikasi. Hal ini menimbulkan tantangan karena meskipun kanal digital tersedia, preferensi masyarakat masih cenderung pada komunikasi tatap muka. Selain itu, beberapa pengaduan digital tidak segera ditindaklanjuti karena keterbatasan personel

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

yang memantau sistem secara rutin, sehingga menimbulkan kesan bahwa respons aparaturnya belum sepenuhnya cepat dan akuntabel.

Di sisi aparaturnya, wawancara dengan staf pelayanan mengungkapkan adanya kendala dalam menjaga akuntabilitas ketika sistem digital mengalami gangguan teknis, seperti server yang lambat atau aplikasi tidak dapat diakses. Dalam kondisi ini, pegawai harus mencari alternatif manual agar layanan tidak terhenti, tetapi langkah tersebut sering kali memperpanjang waktu pelayanan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap akuntabilitas layanan digital. Aparaturnya juga menyebutkan bahwa beban kerja meningkat karena mereka harus melayani jalur digital sekaligus manual, sehingga risiko keterlambatan atau kesalahan administrasi meningkat.

Dimensi Partisipasi

Partisipasi dalam pelayanan publik merujuk pada keterlibatan aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pelayanan. Menurut Khan (2021), partisipasi adalah salah satu indikator penting kualitas layanan karena memungkinkan terbangunnya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Di era digital, partisipasi dapat diwujudkan melalui kanal daring, forum konsultasi publik, serta mekanisme umpan balik yang memungkinkan masyarakat menyampaikan saran, kritik, atau keluhan. Dengan adanya partisipasi, pelayanan publik menjadi lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan warga.

Penelitian di Kecamatan Genteng menemukan bahwa digitalisasi pelayanan publik telah membuka ruang partisipasi masyarakat dalam bentuk yang lebih beragam. Melalui aplikasi Wargaku dan kanal pengaduan online Lapork!, masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan masukan terkait pelayanan publik secara cepat dan terdokumentasi. Selain itu, layanan digital yang terintegrasi dengan Surabaya Single Window (SSW) juga menyediakan fitur feedback form yang dapat diisi warga setelah menerima layanan. Observasi peneliti di kantor kecamatan memperlihatkan bahwa

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

formulir umpan balik daring dan manual tersedia untuk menampung masukan warga, sehingga partisipasi dapat berlangsung baik secara langsung maupun digital.

Meski demikian, penelitian juga menemukan hambatan dalam optimalisasi partisipasi masyarakat. Sebagian warga, khususnya kelompok lanjut usia atau mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, masih kesulitan mengakses kanal digital. Mereka cenderung lebih memilih menyampaikan masukan secara lisan langsung ke petugas di kantor kecamatan. Selain itu, beberapa warga menyampaikan bahwa meskipun mereka sudah menggunakan kanal pengaduan digital, respons dari aparat tidak selalu cepat atau tuntas. Kondisi ini menimbulkan persepsi bahwa partisipasi melalui kanal digital belum sepenuhnya efektif.

Observasi peneliti juga memperlihatkan bahwa ruang partisipasi yang tersedia masih didominasi pada tahap evaluasi atau pasca-layanan, sementara pada tahap perencanaan layanan publik partisipasi masyarakat belum difasilitasi secara memadai. Masyarakat belum banyak dilibatkan dalam forum musyawarah khusus yang membahas desain layanan digital atau pengembangan aplikasi. Padahal, literatur e-government menegaskan bahwa partisipasi masyarakat sejak tahap perencanaan sangat penting untuk memastikan sistem yang dibangun sesuai kebutuhan dan mudah diakses oleh semua lapisan warga (Purwanto & Pratama, 2021).

Dengan demikian, partisipasi di era digital di Kecamatan Genteng dapat dikategorikan sudah berjalan tetapi belum optimal. Agar prinsip partisipasi benar-benar terwujud, perlu ada forum partisipasi yang lebih luas, misalnya konsultasi publik daring, survei kepuasan masyarakat secara berkala, serta pelibatan kelompok masyarakat rentan dalam penyusunan program layanan. Hal ini akan memastikan bahwa layanan digital yang dikembangkan benar-benar mencerminkan kebutuhan warga dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

Dimensi Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh layanan yang sama tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, gender, usia, maupun latar belakang lainnya. Khan (2021) menekankan bahwa kesamaan hak merupakan dimensi penting dalam kualitas pelayanan karena mencerminkan prinsip keadilan dan inklusivitas. Dalam era digital, kesamaan hak berarti setiap masyarakat, baik yang melek teknologi maupun yang memiliki keterbatasan literasi digital, harus tetap mendapatkan akses yang setara terhadap pelayanan publik.

Hasil penelitian di Kecamatan Genteng menunjukkan bahwa secara formal prinsip kesamaan hak telah diupayakan melalui standarisasi prosedur pelayanan. Semua layanan yang tersedia, baik manual maupun digital, memiliki syarat dan mekanisme yang sama untuk seluruh warga. Aparatur kecamatan memastikan bahwa tidak ada perbedaan prosedur antara warga yang mengakses layanan secara daring dengan yang datang langsung ke kantor. Hal ini diperkuat dengan adanya SOP pelayanan yang berlaku universal, sehingga setiap warga dapat merujuk pada ketentuan yang sama tanpa pengecualian.

Observasi lapangan menunjukkan bahwa kecamatan tetap menyediakan layanan tatap muka bagi warga yang tidak mampu menggunakan aplikasi digital. Misalnya, bagi warga lanjut usia atau masyarakat dengan keterbatasan literasi digital, petugas front office memberikan pendampingan manual. Bahkan, beberapa Babinsa dan kader kelurahan turut membantu warga yang kesulitan mengakses aplikasi daring. Praktik ini memperlihatkan adanya upaya pemerintah kecamatan untuk menjamin kesamaan hak, yaitu dengan menyediakan jalur alternatif agar seluruh warga tetap dapat dilayani meskipun tidak semuanya mampu menggunakan layanan digital.

Namun demikian, penelitian juga menemukan adanya kesenjangan dalam praktik kesamaan hak. Wawancara dengan warga menyebutkan bahwa sebagian

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

masyarakat merasa tertinggal karena tidak memiliki perangkat digital atau koneksi internet yang memadai. Seorang informan dari kalangan masyarakat menengah ke bawah menyatakan bahwa ia harus meminta bantuan anaknya untuk mengurus layanan digital karena tidak mampu mengoperasikan aplikasi sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur telah distandarkan, akses terhadap layanan digital masih menghadapi hambatan karena adanya digital divide.

Selain faktor literasi dan akses, kendala lain yang diidentifikasi adalah keterbatasan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas. Meskipun aplikasi daring telah dirancang untuk mudah diakses, observasi menunjukkan bahwa belum ada fitur yang sepenuhnya ramah disabilitas, seperti panduan audio bagi tuna netra atau bahasa isyarat daring untuk tuna rungu. Padahal, prinsip kesamaan hak seharusnya juga memperhatikan kebutuhan khusus kelompok rentan agar mereka dapat merasakan pelayanan yang setara.

KESIMPULAN

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di era digitalisasi di Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital telah membawa dampak signifikan dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan keterbukaan pelayanan publik. Digitalisasi melalui aplikasi seperti Surabaya Single Window (SSW), E-Lampid, dan kanal Wargaku membantu mempercepat proses layanan, mempermudah akses informasi, serta memperluas ruang partisipasi masyarakat. Kondisi ini menegaskan bahwa transformasi digital telah menjadi instrumen penting dalam reformasi birokrasi tingkat kecamatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Genteng pada era digitalisasi telah mengalami kemajuan yang nyata, tetapi masih memerlukan perbaikan agar prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kesamaan hak benar-benar terwujud secara menyeluruh. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa digitalisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan aparaturnya, ketersediaan infrastruktur, serta kebijakan inklusif yang memastikan semua lapisan masyarakat memperoleh hak yang sama dalam mengakses layanan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi dapat diajukan untuk memperkuat kualitas pelayanan publik di Kecamatan Genteng, diantaranya :

Pertama, pemerintah perlu meningkatkan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan khususnya bagi kelompok rentan seperti lansia, warga kurang mampu, dan masyarakat dengan pendidikan rendah. Program literasi digital dapat dilakukan secara kolaboratif dengan perguruan tinggi, komunitas digital, maupun lembaga swadaya masyarakat.

Kedua, infrastruktur teknologi informasi harus terus ditingkatkan untuk memastikan stabilitas sistem pelayanan digital. Gangguan teknis pada aplikasi sering kali menjadi keluhan masyarakat dan dapat mengurangi kepercayaan terhadap layanan daring. Oleh karena itu, perlu ada dukungan anggaran dan pengembangan sistem teknologi yang lebih andal dan ramah pengguna.

Ketiga, aparaturnya perlu mendapatkan pelatihan intensif untuk meningkatkan kompetensi digital sekaligus memperkuat budaya akuntabilitas. Petugas harus mampu merespons aduan masyarakat secara cepat, tepat, dan tuntas, baik melalui kanal digital maupun tatap muka.

Keempat, prinsip kesamaan hak harus diperkuat dengan menghadirkan fitur aplikasi yang inklusif, misalnya layanan berbasis audio untuk penyandang tuna netra, bahasa isyarat untuk tuna rungu, serta tampilan antarmuka sederhana untuk warga dengan literasi digital terbatas. Selain itu, pemerintah juga perlu menyediakan fasilitas pendukung di kantor kecamatan seperti help desk khusus bagi masyarakat yang kesulitan mengakses layanan digital.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 12 Okt 2025**Published : 23 Okt 2025*

Kelima, ruang partisipasi masyarakat harus diperluas tidak hanya pada tahap evaluasi, tetapi juga pada perencanaan layanan. Forum konsultasi publik daring maupun tatap muka dapat menjadi sarana untuk menampung aspirasi masyarakat sebelum sistem atau kebijakan layanan baru ditetapkan. Dengan cara ini, kualitas pelayanan publik dapat lebih sesuai dengan kebutuhan warga dan mendorong terciptanya pelayanan yang responsif, inklusif, dan berkelanjutan di Kecamatan Genteng.

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2020). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(1), 12–27. <https://doi.org/10.21831/jan.v26i1.2020>
- Khan, M. (2021). Public service quality in the digital era: Dimensions of transparency, accountability, participation, and equality. *Journal of Public Administration Studies*, 15(2), 45–62. <https://doi.org/10.1080/JPAS.2021.15.2>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101385>
- Nugroho, A., & Setiawan, B. (2022). Digital transformation and service quality in local government: Evidence from Indonesian municipalities. *International Journal of Public Sector Management*, 35(4), 567–582. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2021-0156>
- Pratama, D., & Purwanto, E. A. (2021). Citizen engagement in e-government services: Evidence from Indonesia. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101585. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101585>
- Purwanto, E. A., & Sulistyowati, F. (2020). Digital governance and public service delivery: A study of local government innovation in Indonesia. *Journal of Government and Civil Society*, 4(2), 157–174. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i2.3565>
- Pemerintah Kota Surabaya. (2023). *Annual report on digital services*. Surabaya City Government. <https://surabaya.go.id>
- Susanto, T. D., & Rachmawati, D. (2022). The role of digital literacy in public service satisfaction: Case study of Indonesian local government. *Jurnal Borneo Administrator*, 18(1), 23–40. <https://doi.org/10.24258/jba.v18i1.975>

Received : 22 Sept 2025

Accepted : 12 Okt 2025

Published : 23 Okt 2025

Wirtz, B. W., & Müller, W. M. (2019). An integrated model of e-government service adoption: Citizen-centric perspective. *Public Management Review*, 21(5), 693–716. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1523450>