

Transformasi Digital Pelayanan Publik: Urgensi Penguatan Etika dan Karakter dalam Kebijakan Inovatif di Banten

Ronni Juwandi ^{a,1*}, Dadang Sundawa ^{a,2}, Prayoga Bestari ^{a,3}, Syaifullah ^{a,4}

^a Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

¹ronijuan@upi.edu*

*korespondensi penulis

Informasi artikel

Received: 10 April 2025;

Revised: 22 April 2025;

Accepted: 27 Juni 2025.

Kata-kata kunci:

Transformasi Digital;

Pelayanan Publik;

Etika;

Karakter;

Kebijakan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transformasi digital dalam sektor pelayanan publik di wilayah Banten, dengan fokus pada integrasi nilai-nilai etika dan karakter dalam kebijakan inovatif. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, memadukan studi literatur dengan observasi di instansi pelayanan publik di Banten. Analisis tematik dan triangulasi sumber dilakukan untuk mengeksplorasi pola implementasi serta membandingkan temuan dengan kerangka teori. Digitalisasi layanan publik di Banten belum sepenuhnya inklusif, terutama di daerah rural atau terpencil. Hambatan ini terlihat dari rendahnya penetrasi internet dan keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Literasi digital masyarakat yang bervariasi mempertajam ketimpangan ini, menyebabkan disparitas layanan antara kota dan pedesaan. Selain itu, adanya ketidakseimbangan antara kebutuhan efisiensi layanan dengan perlindungan hak individu memperlihatkan perlunya reformasi kebijakan berbasis nilai etika dalam transformasi digital. Rekomendasi penelitian mencakup pentingnya program yang humanis, penguatan literasi digital bermoral, dan pengawasan kebijakan yang berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, adil, dan berorientasi pada masyarakat luas.

ABSTRACT

Keywords:

Digital Transformation;

Public Service;

Ethics;

Character;

Policy.

Digital Transformation of Public Services as an Effort to Strengthen Ethics and Character in the Context of Innovative Policies. This research aims to analyze the implementation of digital transformation in the public service sector in the Banten region, with a focus on the integration of ethical values and character in innovative policies. The research uses a descriptive qualitative method, combining literature studies with observations at public service institutions in Banten. Thematic analysis and source triangulation are conducted to explore implementation patterns and compare findings with the theoretical framework. The digitization of public services in Banten is not yet fully inclusive, especially in rural or remote areas. These obstacles are evident from the low internet penetration and the limited information technology infrastructure. The varying levels of digital literacy among the population exacerbate this inequality, leading to disparities in services between urban and rural areas. Moreover, the imbalance between the need for service efficiency and the protection of individual rights highlights the necessity for policy reforms based on ethical values in digital transformation. Research recommendations include the importance of humanistic programs, strengthening moral digital literacy, and sustainable policy oversight to achieve inclusive, fair, and community-oriented public services.

Copyright © 2025 (Ronni Juwandi, dkk). All Right Reserved

How to Cite : Juwandi, R., Sundawa, D., Bestari, P., & Syaifullah, S. (2025). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Urgensi Penguatan Etika dan Karakter dalam Kebijakan Inovatif di Banten. *Jurnal Moral Kemasyarakatan*, 10(2), 614–623. <https://doi.org/10.21067/jmk.v10i1.11019>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/). Allows readers to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of its articles and allow readers to use them for any other lawful purpose. The journal hold the copyright.

Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi katalisator perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membuka peluang besar untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi pemerintahan. Sebagaimana dinyatakan oleh Janowski (2015), digitalisasi dalam pemerintahan telah berevolusi dari sekadar transformasi menuju kontekstualisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis. Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) menegaskan bahwa transformasi digital tidak hanya soal adopsi teknologi tetapi juga perubahan struktur dan proses organisasi untuk mencapai tujuan strategis. Negara-negara di seluruh dunia berlomba-lomba mengadopsi teknologi digital dalam pengelolaan layanan publik untuk menjawab tantangan globalisasi sekaligus memperbaiki kualitas hidup masyarakat. Di Indonesia, inisiatif seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), aplikasi kesehatan digital seperti *PeduliLindungi*, dan layanan administrasi daring seperti *e-KTP* menunjukkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan berbasis teknologi (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2023).

Namun, transformasi digital tidak luput dari tantangan. Salah satu persoalan utama adalah kesenjangan digital yang mencakup disparitas akses internet, literasi teknologi yang rendah, dan ketidakmerataan infrastruktur di berbagai wilayah. Menurut laporan Bank Dunia (2023), lebih dari 20% penduduk Indonesia, terutama yang tinggal di daerah terpencil, masih belum memiliki akses internet yang memadai. Kondisi ini berpotensi menciptakan ketimpangan baru dalam akses terhadap layanan publik. Oleh karena itu, transformasi digital harus bersifat inklusif, memastikan seluruh masyarakat dapat menikmati manfaat yang dihasilkan tanpa terkecuali. Selain tantangan teknis, transformasi digital juga menimbulkan berbagai dilema etika. Penggunaan data besar (*big data*) untuk kepentingan pelayanan seringkali diwarnai isu privasi dan keamanan data. Beberapa insiden kebocoran data pemerintah, seperti yang diungkapkan oleh Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN, 2023), menunjukkan perlunya pengelolaan data yang lebih aman dan beretika. Pelanggaran privasi ini tidak hanya mengancam hak asasi manusia tetapi juga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang diterapkan oleh pemerintah (Transparency International Indonesia, 2023).

Transformasi digital juga menghadirkan persoalan moral yang lebih dalam, yakni terkait nilai-nilai yang mendasari kebijakan tersebut. Kebijakan inovatif yang tidak disertai landasan etika berisiko menciptakan pelayanan yang tidak manusiawi dan eksploitatif. Sebagai contoh, otomatisasi layanan publik tanpa mempertimbangkan kebutuhan khusus kelompok rentan, seperti masyarakat miskin dan difabel, dapat memperburuk kesenjangan sosial (UNDP, 2023). Dalam konteks ini, pendekatan yang berpusat pada manusia (*human-centered approach*) menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa teknologi tidak hanya efisien tetapi juga adil dan inklusif. Di sisi lain, peran karakter dalam implementasi kebijakan digital tidak boleh diabaikan. Integritas, akuntabilitas, dan profesionalisme harus menjadi fondasi utama bagi para pengambil keputusan dalam mengelola transformasi digital. Menurut laporan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK, 2023), penerapan teknologi yang tidak disertai pengawasan berbasis nilai moral berpotensi meningkatkan risiko korupsi, terutama dalam pengadaan infrastruktur digital. Oleh karena itu, pembangunan karakter yang kuat pada pemangku kebijakan menjadi faktor penentu keberhasilan transformasi digital yang berkelanjutan.

Selain itu, studi Gil-Garcia, Dawes, dan Pardo (2018) menyoroti pentingnya kolaborasi lintas lembaga dalam mendukung transformasi digital. Penelitian ini berhasil menunjukkan bagaimana e-government dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, terutama di negara-negara yang memiliki infrastruktur TIK yang matang. Namun, penelitian ini tidak membahas secara mendalam dampak etis dan moral dari transformasi digital dalam pelayanan publik, seperti yang muncul dalam konteks negara berkembang.

Upaya nyata dalam pembaharuan kualitas kebijakan publik bertujuan untuk mengisi kesenjangan yang ada dalam kajian ilmiah dengan menyoroti implementasi transformasi digital di Indonesia melalui pendekatan yang holistik. Fokus penelitian ini mencakup tantangan lokal, seperti kesenjangan digital, isu etika dan moral dalam pengelolaan data, serta peran karakter pemangku kebijakan. Penelitian ini juga mengadopsi pendekatan *human-centered* untuk memastikan bahwa inovasi digital tidak hanya efisien tetapi juga adil dan inklusif.

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dengan mengintegrasikan perspektif kesenjangan digital dalam konteks negara berkembang, sebuah topik yang jarang menjadi fokus dalam kajian sebelumnya. Penekanan pada ketimpangan akses teknologi, khususnya di wilayah pedesaan, memperlihatkan bagaimana tantangan infrastruktur dapat memperlebar disparitas sosial dalam era digital. Selain itu, penelitian ini secara spesifik menganalisis isu etika dan moral, seperti privasi data dan integritas dalam pengambilan keputusan, yang semakin relevan di tengah meningkatnya insiden kebocoran data dan keprihatinan masyarakat terhadap keamanan informasi pribadi mereka. Dengan pendekatan berbasis karakter yang menekankan nilai-nilai transparansi dan akuntabilitas, penelitian ini juga menawarkan landasan yang kuat untuk pengambilan kebijakan dalam transformasi digital. Pendekatan ini selaras dengan pandangan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK, 2023) dan United Nations Development Programme (UNDP, 2023) yang menggarisbawahi pentingnya etika dan inklusivitas dalam menciptakan tata kelola digital yang berkeadilan dan berkelanjutan.

Pembahasan pada artikel ini menambah kajian literatur dengan memberikan perspektif kontekstual, khususnya pada implementasi transformasi digital di Indonesia, sambil mempertimbangkan tantangan teknis, etika, dan karakter dalam pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi. Etika dan karakter juga menjadi kunci dalam menciptakan budaya digital yang sehat di masyarakat. Literasi digital yang hanya berfokus pada kemampuan teknis tanpa menanamkan nilai-nilai moral dapat menghasilkan pengguna teknologi yang tidak bertanggung jawab. Dalam hal ini, program literasi digital yang digagas oleh pemerintah, seperti GNLD, harus diorientasikan untuk membangun kesadaran tentang keamanan data, privasi, dan tanggung jawab sosial dalam penggunaan teknologi (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2023). Lebih jauh lagi, transformasi digital dapat menjadi alat untuk memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Melalui platform digital, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi, menyampaikan aspirasi, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Sebagai contoh, aplikasi *Lapor!* yang dikelola oleh Kantor Staf Presiden telah memungkinkan masyarakat untuk melaporkan permasalahan secara langsung dan mendapatkan respons yang cepat. Namun, efektivitas platform ini sangat bergantung pada pengelolaan yang transparan dan berlandaskan etika (KSP, 2023).

Oleh karena itu, transformasi digital di sektor publik harus dipahami bukan sekadar sebagai agenda teknologi, tetapi juga agenda moral. Integrasi nilai-nilai etika dan karakter dalam setiap kebijakan digital merupakan prasyarat untuk menciptakan pelayanan publik yang

adil, inklusif, dan berkelanjutan. Artikel ini akan membahas secara mendalam bagaimana Indonesia dapat memanfaatkan transformasi digital sebagai sarana untuk mencapai tujuan tersebut. Analisis akan berfokus pada sinergi antara teknologi, nilai-nilai etika, dan karakter dalam membangun pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Transformasi digital di sektor publik tidak hanya berperan sebagai katalis efisiensi administrasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk mewujudkan pelayanan yang adil dan inklusif. Namun, potensi ini tidak terlepas dari tantangan mendasar, seperti kesenjangan digital, isu privasi dan keamanan data, serta risiko kebijakan yang kehilangan sentuhan humanis. Dalam konteks Indonesia, permasalahan ini semakin kompleks karena ketimpangan infrastruktur dan literasi teknologi, terutama di wilayah terpencil, serta tantangan moral dalam implementasi kebijakan digital.

Penelitian ini menjadi mendesak karena kesenjangan digital yang terjadi dengan fakta lebih dari 20% penduduk Indonesia masih belum memiliki akses internet memadai (Bank Dunia, 2023), yang berpotensi menciptakan ketimpangan baru dalam pelayanan publik. Selain itu, terdapat isu etika dan privasi yang mengganggu kenyamanan dan keamanan data warga. Insiden kebocoran data pemerintah (BSSN, 2023) menyoroti perlunya pengelolaan data yang aman dan etis untuk membangun kepercayaan masyarakat. Berdasarkan fakta di atas, dibutuhkan Pembangunan sekaligus penguatan karakter pemangku kebijakan secara humanis dan mengedepankan etika serta nilai pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan hak warga negara. Tanpa landasan integritas dan akuntabilitas, teknologi dapat menjadi alat yang eksploitatif, meningkatkan risiko korupsi (KPK, 2023). Dengan memadukan analisis teknologi, nilai-nilai etika, dan pendekatan berbasis karakter, penelitian ini menawarkan pendekatan inovatif untuk membangun pelayanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga inklusif dan berkelanjutan. Penelitian ini penting untuk menjawab tantangan globalisasi sekaligus menjadi model transformasi digital yang berbasis nilai di negara berkembang.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan adalah kombinasi antara studi wawancara, observasi, dokumentasi dari studi lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Selain itu, data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara di beberapa kantor pelayanan publik di Banten, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta Unit Pelayanan Terpadu (UPT) terkait sistem administrasi berbasis digital. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis isi dan tematik. Analisis isi diterapkan untuk mengolah data sekunder dari dokumen dan literatur, guna mengidentifikasi tema-tema utama terkait transformasi digital, etika, dan karakter dalam kebijakan pelayanan publik. Analisis tematik diterapkan pada data primer hasil wawancara dan observasi untuk mengeksplorasi pola-pola tertentu yang muncul dalam implementasi transformasi digital di Banten. Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menerapkan strategi triangulasi sumber dengan membandingkan temuan dari hasil wawancara, dokumen kebijakan, dan hasil observasi di lapangan.

Hasil dan pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji transformasi digital dalam pelayanan publik di Provinsi Banten. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan para pejabat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) serta UPT, dan wawancara terhadap beberapa masyarakat pengguna layanan publik. Penerapan layanan daring di

Disdukcapil Kota Serang telah membawa peningkatan signifikan dalam efisiensi pelayanan publik, khususnya pada proses administrasi seperti pembuatan e-KTP dan akta kelahiran. Berdasarkan observasi, waktu proses administrasi yang sebelumnya memakan rata-rata 7 hari kini dapat diselesaikan hanya dalam 2 hari kerja. Hal ini juga diperkuat oleh hasil survei yang menunjukkan bahwa 86% responden merasa waktu tunggu mereka berkurang secara signifikan.

Di UPT Kabupaten Tangerang, penerapan aplikasi berbasis daring bahkan mampu meningkatkan jumlah permohonan yang diproses setiap harinya hingga 40% dibandingkan sistem manual sebelumnya. Seorang petugas di Disdukcapil Kota Tangerang mengungkapkan bahwa sistem daring ini memungkinkan mereka memproses lebih banyak dokumen dalam sehari. "Kalau dulu hanya sekitar 50 dokumen per hari, sekarang kami bisa menyelesaikan hingga 70 dokumen karena data yang masuk langsung tersimpan dan terintegrasi," jelasnya. Sementara itu, seorang petugas di Disdukcapil Kota Serang menambahkan bahwa layanan online ini tidak hanya membantu memangkas waktu tunggu masyarakat, tetapi juga sering mendapat apresiasi langsung dari warga karena efisiensinya. Namun, ia mengakui bahwa ada beberapa warga yang masih memerlukan bantuan dalam menggunakan teknologi. Salah satu warga masyarakat Kota Serang menyampaikan kepuasannya dengan mengatakan bahwa ia kini tidak perlu datang berkali-kali ke kantor untuk mengurus e-KTP karena dokumennya selesai hanya dalam dua hari. Seorang warga Kota Tangerang turut memberikan tanggapan positif dengan mengatakan bahwa meskipun awalnya ia bingung menggunakan aplikasi daring, penjelasan dari petugas membuat proses menjadi mudah dan praktis, sehingga ia tidak perlu mengambil cuti kerja untuk mengurus dokumen seperti akta kelahiran. Transformasi ini menunjukkan dampak nyata layanan digital dalam mempermudah akses dan mempercepat pelayanan publik.

Kesenjangan digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan masih menjadi tantangan utama dalam transformasi digital di Provinsi Banten, khususnya di wilayah Pandeglang dan Lebak. Berdasarkan observasi, akses internet yang terbatas menjadi kendala signifikan bagi masyarakat untuk memanfaatkan layanan daring. Infrastruktur teknologi, seperti jaringan seluler 4G, belum merata, terutama di desa-desa terpencil. Salah seorang kepala desa di Pandeglang mengungkapkan,

"Sinyal internet di sini sangat tidak stabil. Kadang-kadang hanya muncul pada malam hari atau di tempat-tempat tertentu. Hal ini tentu saja menyulitkan warga yang ingin mengurus dokumen melalui aplikasi online."

Sejalan dengan itu, seorang ibu rumah tangga di salah satu desa di Lebak menyatakan bahwa ia harus berjalan jauh untuk mencari sinyal hanya untuk mengakses layanan digital. "Saya biasanya pergi ke bukit di dekat sini karena sinyal di rumah saya hampir tidak ada. Kalau tidak begitu, saya tidak bisa menggunakan aplikasi layanan pemerintah," katanya. Hal serupa diutarakan oleh seorang pemuda di desa terpencil Pandeglang, yang mengatakan, "Kami sebenarnya ingin menggunakan layanan daring karena lebih cepat, tetapi tanpa sinyal yang stabil, itu mustahil. Infrastruktur di sini sangat kurang dibandingkan kota-kota besar." Kondisi ini menunjukkan bahwa kesenjangan digital di wilayah pedesaan bukan hanya persoalan akses teknologi, tetapi juga mencerminkan ketidakmerataan pembangunan yang memengaruhi kemampuan masyarakat untuk menikmati layanan publik secara setara.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa isu keamanan data menjadi salah satu tantangan utama dalam transformasi digital pelayanan publik di Provinsi Banten. Berdasarkan wawancara dengan pejabat di Disdukcapil, terdapat tiga insiden kebocoran data penduduk pada tahun 2023, meskipun skalanya masih lokal. Salah seorang pejabat Disdukcapil menjelaskan,

"Kami menyadari bahwa insiden kebocoran data ini menjadi peringatan serius. Sistem keamanan kami masih memiliki celah, dan saat ini kami sedang memperbarui protokol keamanan untuk mencegah hal serupa terjadi di masa depan." Kekhawatiran terhadap keamanan data juga diungkapkan oleh masyarakat pengguna layanan. Seorang warga Kota Serang menyatakan, "Saya merasa khawatir ketika harus mengunggah data pribadi saya ke aplikasi. Bagaimana kalau data itu bocor atau disalahgunakan? Harus ada jaminan dari pemerintah bahwa informasi kami aman."

Hal ini diperkuat oleh pendapat seorang mahasiswa di Kota Tangerang yang juga menggunakan layanan daring,

"Menurut saya, layanan digital ini bagus, tetapi saya pernah mendengar ada kasus data bocor. Itu membuat saya ragu untuk memberikan informasi pribadi lebih lanjut. Pemerintah harus transparan tentang bagaimana data kami dilindungi."

Kekhawatiran ini mencerminkan perlunya peningkatan sistem keamanan data yang lebih ketat dan edukasi kepada masyarakat tentang langkah-langkah perlindungan privasi. Dengan demikian, penting bagi pemerintah untuk segera mengambil tindakan konkret agar layanan digital tidak hanya efisien, tetapi juga aman bagi pengguna.

Program pelatihan literasi digital yang diadakan pemerintah daerah bekerja sama dengan komunitas lokal di Kota Cilegon telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat. Dari 30 peserta pelatihan, 27 di antaranya, atau sekitar 90%, berhasil memahami dan mampu mengoperasikan aplikasi layanan publik daring setelah mengikuti pelatihan. Seorang instruktur pelatihan di Cilegon menjelaskan,

"Pelatihan ini dirancang untuk sederhana dan mudah dipahami, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Kami melihat antusiasme peserta yang tinggi, dan sebagian besar dari mereka bisa langsung mempraktikkan apa yang mereka pelajari."

Namun, situasi berbeda terlihat di daerah pedesaan seperti Pandeglang, di mana tingkat literasi digital masyarakat masih rendah. Salah seorang warga di desa pelosok Pandeglang mengungkapkan, "Saya tidak tahu cara menggunakan aplikasi ini. Saya bahkan tidak punya perangkat seperti smartphone yang mendukung layanan ini. Jadi, meskipun ada pelatihan, saya tetap kesulitan." Hal serupa juga disampaikan oleh seorang warga sekaligus tokoh pemuda di Lebak, "Banyak warga di sini yang belum pernah menggunakan internet. Bagi mereka, teknologi ini masih sangat asing, dan butuh waktu lebih lama untuk belajar menggunakannya." Kondisi ini menunjukkan bahwa sementara program literasi digital berhasil di daerah perkotaan, masih ada kesenjangan besar di pedesaan yang memerlukan pendekatan lebih terarah dan inklusif agar seluruh masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital di Banten telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan publik, terutama di wilayah perkotaan. Penurunan waktu tunggu dan peningkatan kapasitas layanan menjadi bukti keberhasilan implementasi teknologi digital. Namun, persoalan mendasar terkait kesenjangan digital masih menjadi tantangan utama. Wilayah pedesaan, seperti Pandeglang dan Lebak, menghadapi hambatan besar dalam memanfaatkan layanan digital akibat keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital. Kesenjangan ini memperlihatkan perlunya strategi yang lebih inklusif. Pembangunan infrastruktur teknologi seperti perluasan jaringan internet harus menjadi prioritas untuk memastikan bahwa manfaat transformasi digital dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, program literasi digital yang lebih terarah dan berkelanjutan perlu diterapkan, terutama di daerah-daerah dengan tingkat akses internet yang rendah. Aspek

keamanan data juga memerlukan perhatian serius. Insiden kebocoran data yang ditemukan menunjukkan bahwa sistem keamanan saat ini belum memadai. Pemerintah perlu mengadopsi teknologi enkripsi data dan menetapkan regulasi perlindungan data yang lebih ketat. Pelatihan bagi pengelola sistem digital juga penting untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya pengelolaan data yang etis dan aman.

Dari sudut pandang kepemimpinan, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pemimpin yang memiliki visi dan integritas untuk mendukung implementasi transformasi digital. Pemimpin yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat mampu menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi dan mempercepat adopsi teknologi. Transformasi digital dalam pelayanan publik di Banten adalah contoh nyata bagaimana teknologi dapat memengaruhi interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Namun, keberhasilan transformasi ini tidak hanya bergantung pada penerapan teknologi, melainkan juga pada bagaimana kebijakan tersebut dirancang, diimplementasikan, dan disesuaikan dengan konteks lokal. Sebagaimana dijelaskan oleh Setiawan et al. (2023), transformasi digital harus mempertimbangkan kebutuhan, keterbatasan, dan harapan masyarakat untuk memastikan keberlanjutan dan dampak positifnya. Transformasi ini mencakup berbagai aspek seperti aksesibilitas, inklusi, keamanan data, dan partisipasi masyarakat.

Di wilayah perkotaan Provinsi Banten, seperti Tangerang, penggunaan layanan digital telah mengalami peningkatan yang signifikan. Namun, di daerah pedesaan seperti Lebak, keterbatasan infrastruktur teknologi masih menjadi kendala utama. Menurut penelitian oleh Pratama dan Hidayat (2023), wilayah dengan akses internet yang memadai cenderung memiliki tingkat kepuasan layanan publik yang lebih tinggi dibandingkan dengan daerah yang kurang terlayani. Hal ini menunjukkan pentingnya investasi dalam infrastruktur teknologi untuk mempersempit kesenjangan digital. Kesenjangan digital ini, seperti yang disebutkan oleh Mansour et al. (2023), tidak hanya menghambat akses terhadap layanan publik tetapi juga menciptakan disparitas sosial yang lebih luas. Ketimpangan ini perlu ditangani dengan kebijakan yang mendukung pemerataan teknologi, seperti pembangunan jaringan internet di daerah terpencil atau subsidi perangkat teknologi bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Dengan langkah tersebut, transformasi digital dapat menjadi alat pemberdayaan yang inklusif.

Isu privasi dan keamanan data dalam transformasi digital juga mendapatkan perhatian besar. Sebagaimana disoroti oleh Nurhayati et al. (2023), pelanggaran privasi dapat mengikis kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Penelitian ini menegaskan bahwa pemerintah perlu mengembangkan sistem keamanan yang andal, termasuk enkripsi data dan regulasi perlindungan privasi. Kajian ini diperkuat oleh temuan Fitriani et al. (2023), yang menunjukkan bahwa 62% responden di Banten merasa khawatir dengan pengelolaan data pribadi mereka dalam layanan digital. Literasi digital juga menjadi elemen penting dalam memastikan keberhasilan transformasi ini. Program literasi digital seperti GNLD telah membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang teknologi. Namun, sebagaimana diungkapkan oleh Rahmawati et al. (2023), literasi digital perlu dipadukan dengan pendidikan etika teknologi untuk membangun budaya digital yang bertanggung jawab. Hal ini terutama relevan di era di mana penyalahgunaan teknologi dapat dengan mudah terjadi.

Peran kepemimpinan dalam transformasi digital juga tidak dapat diabaikan. Pemimpin yang memiliki visi strategis dan kemampuan untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam proses administrasi publik memainkan peran penting dalam keberhasilan kebijakan ini. Studi

oleh Anwar dan Kurniawan (2023) menyoroti bahwa pemimpin yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat cenderung lebih berhasil dalam mengimplementasikan kebijakan digitalisasi. Selain itu, transformasi digital juga menciptakan peluang baru untuk partisipasi masyarakat. Platform seperti "Lapor!" memberikan ruang bagi warga untuk menyampaikan aspirasi mereka, memperkuat demokrasi digital di tingkat lokal. Namun, sebagaimana dinyatakan oleh Hamzah et al. (2023), keberhasilan platform ini bergantung pada respons pemerintah yang cepat dan transparan. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital dapat meningkat jika pemerintah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap transparansi dan akuntabilitas.

Dalam perspektif yang lebih luas, transformasi digital juga memengaruhi dinamika hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Menurut Hidayah et al. (2023), penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif tetapi juga sebagai sarana pemberdayaan politik. Namun, untuk mencapai keberhasilan yang berkelanjutan, transformasi digital memerlukan pendekatan yang terintegrasi. Hal ini mencakup pengembangan infrastruktur, peningkatan literasi digital, perlindungan data yang kuat, dan kepemimpinan yang etis. Menurut Nurmalasari et al. (2023), sinergi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sangat penting untuk memastikan bahwa transformasi ini berjalan lancar.

Lebih jauh, transformasi digital di Banten harus beradaptasi dengan perubahan teknologi global. Studi oleh Susanto dan Putri (2023) menekankan pentingnya adopsi teknologi baru seperti kecerdasan buatan (AI) dan blockchain untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi ini, pemerintah dapat menciptakan sistem yang lebih responsif dan adaptif. Akhirnya, keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada bagaimana nilai-nilai etika dan moral diterapkan dalam kebijakan dan praktik sehari-hari. Seperti yang dijelaskan oleh Wahyuni et al. (2023), etika digital memainkan peran penting dalam memastikan bahwa teknologi digunakan untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, transformasi digital di Banten bukan sekadar perubahan teknologi tetapi juga pergeseran paradigma dalam pelayanan publik yang memadukan efisiensi operasional dengan prinsip-prinsip keadilan sosial. Melalui kebijakan yang terintegrasi dan kolaborasi antar-stakeholder, digitalisasi dapat menjadi katalisator bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Simpulan

Transformasi digital dalam pelayanan publik di Provinsi Banten telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, terutama di wilayah perkotaan, meski kesenjangan digital masih menjadi tantangan utama di daerah pedesaan seperti Pandeglang dan Lebak. Teknologi digital mampu memangkas waktu layanan dan meningkatkan kapasitas, tetapi infrastruktur internet yang terbatas dan literasi digital yang rendah menghambat penerapannya secara merata. Selain itu, insiden kebocoran data menunjukkan perlunya penguatan sistem keamanan dan regulasi privasi. Kepemimpinan yang visioner dan kebijakan yang inklusif menjadi kunci keberhasilan transformasi ini, dengan sinergi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk mengatasi disparitas sosial. Teknologi mutakhir seperti AI dan blockchain dapat dimanfaatkan untuk memperkuat transparansi dan efisiensi, tetapi penerapannya harus mengintegrasikan prinsip keadilan sosial dan perlindungan data. Dengan pendekatan holistik ini, digitalisasi di

Banten berpotensi menjadi model tata kelola pemerintahan yang responsif, inklusif, dan berkelanjutan.

Referensi

- Amaliah, R., Maulana, F., & Susilo, H. (2023). Enhancing citizen participation through digital platforms: An evaluation of "Lapor!" in Indonesian governance. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(4), 55–72.
- Arikunto, S. (2022). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). (2023). *Kebocoran data: Tantangan dalam era digitalisasi pemerintahan*. Jakarta: BSSN.
- Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). (2023). *Laporan insiden keamanan siber nasional 2023*. Jakarta: BSSN.
- Bank Dunia. (2023). *Digital inclusion in Indonesia: Challenges and opportunities*. Jakarta: World Bank.
- BPS Banten. (2023). *Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital di Banten*. Badan Pusat Statistik Provinsi Banten.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company.
- Bungin, B. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dahlberg, L. (2011). Re-constructing digital democracy: An outline of four positions. *New Media & Society*, 13(6), 855–872. <https://doi.org/10.1177/1461444810389569>
- Fazil, R., Nugroho, A., & Hartono, Y. (2024). Leadership and digital transformation: A case of public sector innovation. *Indonesian Journal of Governance Studies*, 12(1), 75–90.
- Firman, A., Wahyudi, T., & Andriana, M. (2023). Digital transformation in public administration: Challenges and opportunities in Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 15(1), 45–59.
- Fitriani, A., et al. (2023). Data privacy concerns in government digital services: Lessons from Banten. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Sosial*, 15(2), 32–50.
- Floridi, L. (2013). *The Ethics of Information*. Oxford University Press.
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 645–675. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- GNLD. (2023). *Laporan tahunan Gerakan Nasional Literasi Digital*. Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Hamzah, A., et al. (2023). Citizen engagement in digital governance: Evaluating the effectiveness of "Lapor!" platform. *Journal of Political Science and Governance Studies*, 8(3), 78–95.
- Hermawan, M., & Kartika, R. (2023). Peningkatan partisipasi publik melalui platform digital: Pelajaran dari Banten. *International Journal of Public Administration*, 46(5), 712–733.
- Hilbert, M. (2016). The bad news is that the digital access divide is here to stay: Domestically installed bandwidths among 172 countries for 1986–2014. *Telecommunications Policy*, 40(6), 567–581. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2016.01.006>
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Kantor Staf Presiden (KSP). (2023). *Evaluasi implementasi aplikasi LAPOR!*. Jakarta: KSP.
- Karunia, D. S., Raharjo, T., & Prasetyo, B. (2023). Ethical perspectives on data protection in government digital services. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 18(3), 121–138.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2023). *Strategi transformasi digital Indonesia menuju 2045*. Jakarta: Kominfo.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2023). *Transformasi Digital di Indonesia*.
- Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). (2023). *Tantangan implementasi SPBE dalam pemberantasan korupsi*. Jakarta: KPK.

- Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2017). *The Leadership Challenge: How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations* (6th ed.). Wiley.
- Mansour, Y., et al. (2023). Digital divide and social inequality in Southeast Asia: Insights from Indonesia. *Asian Journal of Policy Studies*, 9(1), 123–140.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, A., & Kurniawan, H. (2023). Human-centered design dalam pelayanan publik berbasis digital: Analisis etika kebijakan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 45–67.
- Nasution, H. D., & Kurniawan, R. (2023). Pendekatan berbasis manusia dalam transformasi digital di Indonesia. *Journal of Ethical Public Policy*, 14(2), 100–120.
- Nasution, H., & Kurniawan, R. (2023). Human-centered approach dalam pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. *Journal of Public Administration and Policy Innovation*, 5(4), 421–437.
- Nasution, R., & Kurniawan, D. (2023). Etika dalam Kebijakan Publik Berbasis Teknologi. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia*, 15(2), 45–67.
- Nazir, M. (2021). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurhayati, T., et al. (2023). Cybersecurity challenges in public sector digitalization: A focus on Indonesia. *Jurnal Keamanan Siber dan Privasi Digital*, 7(4), 111–130.
- Oliveira, G. H. M., & Welch, E. W. (2013). Social media use in local government: Linkage of technology, task, and organizational context. *Government Information Quarterly*, 30(4), 397–405. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.019>
- Pratama, R., & Hidayat, T. (2023). Infrastructure development and its impact on digital inclusion in rural Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Pembangunan*, 10(2), 92–110.
- Rahmawati, D., et al. (2023). Integrating digital literacy and ethics education in Indonesian schools. *Jurnal Pendidikan Digital Indonesia*, 6(3), 150–170.
- Sandel, M. J. (2009). *Justice: What's the Right Thing to Do?* Farrar, Straus, and Giroux.
- Saputra, Y., & Frinaldi, A. (2023). Barriers to digital inclusion in rural Indonesia: A case study. *Journal of Public Policy and Governance*, 10(2), 87–99.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surya, P., & Putra, A. (2023). Kepemimpinan etis dalam transformasi digital: Studi empiris di Banten. *Public Sector Leadership Journal*, 15(3), 89–105.
- Susanto, A., & Putri, F. D. (2023). Emerging technologies in public administration: Opportunities and challenges for Indonesia. *Journal of Technology and Public Policy*, 8(2), 65–88.
- Transparency International Indonesia. (2023). *Indeks persepsi korupsi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah digital*. Jakarta: TII.
- UNDP. (2023). *Digital transformation and ethics: A roadmap for sustainable governance*. United Nations Development Programme.
- United Nations Development Programme (UNDP). (2023). *Human-centered digital transformation in developing countries*. New York: UNDP.
- Wahyuni, L., et al. (2023). Kebijakan keamanan data pada layanan digital pemerintah: Studi kasus di Indonesia. *Asian Journal of Technology Governance*, 8(1), 56–78.
- Wahyuni, S., et al. (2023). Ethical perspectives in digital governance: Case studies from Southeast Asia. *Asian Journal of Ethics and Public Administration*, 7(3), 45–70.
- Wardani, N., & Pratama, D. (2022). Analisis kesenjangan digital pada pelayanan publik di Indonesia: Studi kasus Banten. *Jurnal Transformasi Digital*, 9(2), 123–142.
- World Bank. (2023). *Digital infrastructure for inclusive growth*. Washington, DC: World Bank Group.