



Efektivitas Pengeluaran Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Digital

Ahmad Wahyudi Zein^{1*}, Aliya Fayyaza², Isma Awaliyah Sipahutar³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Alamat: Jl. IAIN No. 1 Medan, Sumatera Utara, Indonesia, 20235

Korespondensi penulis: ahmadwahyudizein@uinsu.ac.id

Abstract. Digital transformation has become a central driver in reforming public services in Indonesia. However, the effectiveness of government expenditure in supporting this transition remains a critical issue. This study aims to examine the extent to which public spending contributes to the improvement of digital public service quality, efficiency, and accessibility. Using a quantitative approach with a descriptive-explanatory design, data were collected from ten regional governments through documentation and surveys. The results show a positive correlation between government spending on digitalization and service performance, although this relationship is also influenced by factors such as infrastructure readiness, human resource capacity, public participation, and inter-agency coordination. The findings emphasize the importance of sustainable budgeting and measurable monitoring in managing digital fiscal policies. The study recommends an integrated strategy combining fiscal planning, bureaucratic capacity-building, and public digital literacy to ensure inclusive and impactful digital service transformation.

Keywords: Digital governance, Government expenditure, Public service, Regional development, Service effectiveness

Abstrak. Transformasi digital menjadi pendorong utama dalam reformasi pelayanan publik di Indonesia, namun efektivitas pengeluaran pemerintah untuk mendukung proses tersebut masih menjadi isu strategis yang perlu dievaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengeluaran pemerintah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan publik digital. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-eksplanatori, data dikumpulkan dari sepuluh pemerintah daerah melalui dokumentasi dan survei. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif antara besaran pengeluaran untuk digitalisasi dengan peningkatan efektivitas layanan publik, meskipun dipengaruhi pula oleh faktor lain seperti kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, partisipasi masyarakat, dan kualitas koordinasi antar instansi. Penelitian ini menegaskan pentingnya perencanaan anggaran yang berkelanjutan dan monitoring yang terukur dalam pengelolaan belanja digital pemerintah. Implikasi dari temuan ini menekankan perlunya strategi terpadu antara kebijakan fiskal, pembangunan kapasitas birokrasi, dan edukasi publik untuk mewujudkan transformasi layanan digital yang inklusif dan berdampak guna.

Kata kunci Tata kelola digital, Pengeluaran pemerintah, Layanan publik, Pembangunan daerah, Efektivitas layanan

1. LATAR BELAKANG

Dalam dekade terakhir, transformasi digital telah menjadi pilar utama dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah pusat dan daerah secara bertahap mengadopsi teknologi informasi untuk menyederhanakan proses administrasi, mempercepat layanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Implementasi e-government, seperti layanan e-KTP, e-Samsat, dan SP4N-LAPOR!. telah menunjukkan potensi besar dalam memperbaiki aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik. Namun, keberhasilan transformasi digital ini sangat bergantung pada

alokasi dan efektivitas pengeluaran pemerintah dalam mendukung infrastruktur, pengembangan sumber daya manusia, dan keamanan data.

Sejumlah studi telah menyoroti bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi birokrasi dan memperluas akses layanan kepada masyarakat. Misalnya, (Muhammad Rizky et al., 2025) menemukan bahwa penerapan e-government di beberapa daerah di Indonesia berhasil mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi layanan publik. Namun, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil, rendahnya literasi digital, dan risiko keamanan data masih menjadi hambatan signifikan dalam implementasi digitalisasi pelayanan publik. Selain itu, (Syamsiar, 2023) menekankan pentingnya dukungan anggaran yang memadai untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas layanan digital di sektor publik.

Meskipun terdapat upaya signifikan dalam digitalisasi pelayanan publik, terdapat kesenjangan antara alokasi anggaran dan hasil yang dicapai. Beberapa program digitalisasi belum menunjukkan peningkatan kualitas layanan yang sebanding dengan investasi yang dilakukan. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap efektivitas pengeluaran pemerintah dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik. Selain itu, kurangnya integrasi sistem antar instansi dan koordinasi yang lemah seringkali menghambat optimalisasi layanan digital, sebagaimana diungkapkan oleh (Daraba et al., 2023).

Urgensi penelitian ini semakin meningkat dengan adanya kebijakan pemotongan anggaran oleh pemerintah Indonesia sebesar Rp306 triliun pada tahun 2025, yang berpotensi mempengaruhi kualitas dan keberlanjutan layanan publik digital. Pemotongan ini mencakup berbagai sektor, termasuk infrastruktur dan pelayanan publik, yang dapat menghambat proses digitalisasi dan efisiensi layanan. Dalam konteks ini, penting untuk menilai sejauh mana pengeluaran pemerintah yang tersisa dapat digunakan secara efektif untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pengeluaran pemerintah dalam meningkatkan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan publik digital di Indonesia. Dengan menganalisis hubungan antara alokasi anggaran dan kinerja layanan digital, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat untuk mengoptimalkan penggunaan dana publik dalam mendukung transformasi digital yang berkelanjutan dan inklusif.

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas pengeluaran pemerintah dalam konteks pelayanan publik merupakan topik yang telah lama menjadi perhatian dalam studi administrasi publik. Teori klasik dari Richard A. Musgrave membagi fungsi fiskal pemerintah menjadi tiga: alokasi, distribusi, dan stabilisasi (Kirana & Saleh, 2011). Dalam kerangka ini, pengeluaran publik diarahkan untuk menyediakan barang dan jasa publik secara efisien dan adil. Namun, dengan berkembangnya teknologi informasi, pendekatan tradisional ini mengalami tantangan dan perlu adaptasi. Konsep *Digital Era Governance* (DEG) yang diperkenalkan oleh Dunleavy et al. menekankan pentingnya reintegrasi fungsi pemerintah, holisme berbasis kebutuhan, dan digitalisasi dalam penyelenggaraan layanan publik. DEG menyoroiti bahwa digitalisasi bukan sekadar alat, tetapi paradigma baru dalam tata kelola pemerintahan.

Dalam konteks Indonesia, implementasi digitalisasi pelayanan publik menunjukkan hasil yang beragam. Studi oleh (Fadillah & Mursyidah, 2024) menemukan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital seperti aplikasi Plavon mencapai 98,98%, masih terdapat tantangan dalam adaptasi masyarakat dan efisiensi proses administratif. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan masyarakat. (Fadillah Velayati & Ahmad, 2024) menekankan bahwa faktor-faktor seperti infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, dan regulasi yang mendukung sangat mempengaruhi efektivitas layanan publik digital.

Evaluasi terhadap efektivitas pengeluaran pemerintah dalam mendukung digitalisasi juga menjadi fokus penelitian. (Akbar et al., 2022) dalam studi mereka di Kabupaten Ciamis menunjukkan bahwa sebagian besar anggaran layanan publik telah digunakan secara efektif dan efisien, Namun, (Kirana & Saleh, 2011) menemukan bahwa efisiensi sektor publik di Indonesia masih bervariasi antar provinsi, dengan potensi penghematan yang signifikan jika pengeluaran dialokasikan secara lebih efisien. Hal ini menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap alokasi anggaran dalam mendukung transformasi digital.

Kapabilitas pemerintah daerah juga memainkan peran penting dalam efektivitas pelayanan publik. (Setiawan et al., 2022) menemukan bahwa kapasitas pemerintah daerah yang lebih tinggi berkorelasi positif dengan kualitas layanan publik yang lebih baik. Namun, implementasi desentralisasi fiskal di era digital menghadapi tantangan seperti kesenjangan infrastruktur digital antar daerah dan keterbatasan sumber daya manusia (Putra

et al., 2024). Oleh karena itu, strategi peningkatan kapasitas dan investasi infrastruktur digital menjadi krusial dalam mendukung efektivitas pengeluaran pemerintah.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengeluaran pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di era digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk paradigma tata kelola, kesiapan teknologi, kapasitas institusional, dan alokasi anggaran yang efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara pengeluaran pemerintah dan kualitas layanan publik digital di Indonesia, dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut. Dengan demikian, diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang mendukung transformasi digital yang efektif dan inklusif.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan eksplanatori untuk menganalisis hubungan antara pengeluaran pemerintah dan efektivitas pelayanan publik digital di Indonesia. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan fenomena yang terjadi serta menguji hubungan kausal antar variabel yang diteliti. Desain penelitian ini mengacu pada metode yang digunakan oleh (Muhammad Rizky et al., 2025), yang menekankan pentingnya analisis kuantitatif dalam mengevaluasi implementasi e-government di Indonesia.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pemerintah daerah di Indonesia yang telah mengimplementasikan layanan publik berbasis digital. Sampel penelitian dipilih secara purposive, dengan mempertimbangkan kriteria seperti tingkat adopsi teknologi informasi, besaran anggaran pengeluaran pemerintah, dan ketersediaan data yang relevan. Pemilihan sampel ini bertujuan untuk memastikan representativitas dan relevansi data yang dikumpulkan. Pendekatan serupa digunakan oleh (Wardana & Prabawati, 2024) dalam studi mereka tentang efektivitas pelayanan publik dalam perspektif good governance di era digital.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi dan survei. Data sekunder diperoleh dari laporan keuangan pemerintah daerah, dokumen perencanaan strategis, dan laporan kinerja instansi pemerintah yang tersedia secara publik. Sementara itu, data primer dikumpulkan melalui survei yang disebarkan kepada pejabat pemerintah daerah dan pengguna layanan publik digital. Instrumen survei dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap efektivitas layanan publik digital, dengan menggunakan skala Likert. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji melalui uji validitas konstruk dan uji reliabilitas

Cronbach's Alpha, dengan hasil yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini mengacu pada pendekatan kombinasi kuantitatif antara dokumentasi dan survei, yang secara umum dikenal sebagai mixed-method data collection within a quantitative framework. Pendekatan ini banyak digunakan dalam studi evaluatif terhadap kebijakan publik dan layanan digital pemerintah karena memberikan gambaran yang menyeluruh dari sisi empiris (data sekunder seperti laporan keuangan dan dokumen strategis) serta persepsi pengguna (melalui survei dengan instrumen skala Likert).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data, seperti rata-rata, median, dan standar deviasi. Sementara itu, statistik inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, dengan menggunakan uji regresi linear untuk menganalisis hubungan antara pengeluaran pemerintah dan efektivitas pelayanan publik digital. Model regresi yang digunakan mengacu pada model yang dikembangkan oleh (Muhammad Rizky et al., 2025), yang menekankan pentingnya pengujian hubungan kausal dalam evaluasi kebijakan publik.

Model penelitian yang digunakan dalam studi ini terdiri dari variabel independen, yaitu pengeluaran pemerintah untuk layanan publik digital, dan variabel dependen, yaitu efektivitas pelayanan publik digital. Efektivitas pelayanan publik digital diukur melalui indikator seperti kecepatan layanan, kualitas layanan, dan tingkat kepuasan pengguna. Model ini dirancang untuk menguji sejauh mana pengeluaran pemerintah berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik digital. Pendekatan ini sejalan dengan model yang digunakan oleh (Wardana & Prabawati, 2024) dalam studi mereka tentang efektivitas pelayanan publik dalam perspektif good governance di era digital.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Korelasi Pengeluaran Pemerintah dan Efektivitas Layanan Publik Digital

Penelitian ini dilaksanakan selama Januari hingga Maret 2025 dengan cakupan wilayah pada sepuluh pemerintah daerah di Indonesia yang telah mengimplementasikan pelayanan publik digital. Data dikumpulkan melalui dua pendekatan utama, yakni dokumentasi dan survei. Dokumentasi dilakukan terhadap laporan keuangan daerah, dokumen perencanaan strategis, dan laporan kinerja instansi pemerintah yang tersedia secara daring. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berskala Likert kepada ASN dan masyarakat sebagai pengguna layanan, guna menangkap persepsi terhadap

kualitas, efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan digital. Total 150 responden berpartisipasi, dengan distribusi merata di antara daerah penelitian. Analisis dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan profil layanan publik digital dan regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh variabel pengeluaran pemerintah terhadap efektivitas layanan publik digital.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara besaran pengeluaran pemerintah dalam sektor digital dengan peningkatan efektivitas layanan publik. Pemerintah daerah yang mengalokasikan anggaran lebih besar pada aspek digitalisasi cenderung menunjukkan performa layanan yang lebih tinggi. Kota Bandung, sebagai contoh, memiliki alokasi belanja teknologi yang signifikan untuk membiayai infrastruktur digital seperti Bandung Command Center dan berbagai aplikasi layanan publik yang terintegrasi. Hal ini berkontribusi pada peningkatan nilai kepuasan masyarakat (rata-rata skor 4,3 dari skala 5) serta efisiensi layanan administratif yang lebih baik, sebagaimana dikonfirmasi dalam (Muliawaty & Hendryawan, 2020) yang menyatakan bahwa penerapan sistem e-government yang terintegrasi di Bandung berdampak nyata terhadap kualitas layanan.

Namun demikian, peningkatan efektivitas tidak selalu sejalan secara langsung dengan besarnya belanja digital. Terdapat daerah yang memiliki anggaran cukup besar namun tidak menunjukkan peningkatan performa layanan publik yang signifikan. Hal ini biasanya disebabkan oleh kurangnya kesiapan infrastruktur pendukung, rendahnya kompetensi digital ASN, serta keterlibatan masyarakat yang masih minim dalam pemanfaatan sistem digital. Contohnya dapat dilihat pada kasus Kecamatan Tallo di Kota Makassar, di mana alokasi anggaran untuk sistem layanan digital sudah relatif tinggi, tetapi masih menghadapi kendala dalam hal konektivitas jaringan, integrasi data antar instansi, dan kualitas pelayanan yang belum optimal. Kendala struktural dan sosial seperti budaya birokrasi yang kaku serta praktik percaloan tetap menjadi hambatan dalam proses transformasi digital layanan publik di tingkat lokal.

Dinamika Implementasi Layanan Digital di Daerah

Implementasi layanan publik berbasis digital di Indonesia menunjukkan variasi yang signifikan antar daerah. Beberapa pemerintah daerah berhasil mengintegrasikan teknologi digital secara efektif dalam pelayanan publik, sementara yang lain menghadapi berbagai tantangan. Studi oleh (Susilawati et al., 2024) menyoroti bahwa perluasan infrastruktur teknologi yang merata, peningkatan literasi digital di masyarakat, serta pengembangan

platform yang lebih ramah pengguna merupakan langkah-langkah kunci untuk mencapai tujuan penyelenggaraan layanan publik yang efektif dan inklusif di era digital ini.

Meski begitu, masih ada hambatan seperti ketimpangan akses terhadap teknologi digital serta terbatasnya tenaga ahli yang memiliki keahlian memadai, dan resistensi dari birokrasi masih menjadi hambatan dalam penerapan layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa selain investasi dalam teknologi, diperlukan juga strategi yang komprehensif untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Faktor-Faktor Penentu Efektivitas Pengeluaran Digital

Efektivitas pengeluaran pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik digital tidak hanya bergantung pada besarnya anggaran yang dialokasikan, tetapi juga pada berbagai faktor pendukung yang saling terkait. Meskipun data menunjukkan adanya kecenderungan positif antara anggaran digital dan tingkat kepuasan layanan, hubungan ini tidak bersifat linier dan absolut. Dalam praktiknya, terdapat banyak daerah yang memiliki alokasi anggaran cukup besar namun tidak menunjukkan performa pelayanan yang optimal, serta sebaliknya. Oleh karena itu, untuk memahami dinamika tersebut secara lebih utuh, perlu dianalisis berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas pengeluaran digital pemerintah daerah. Tabel berikut ini menyajikan gambaran perbandingan antara besaran anggaran digital dan skor kepuasan layanan publik di sepuluh daerah yang menjadi lokasi penelitian sebagai landasan awal untuk pembahasan lebih lanjut.

Tabel 1. Hubungan Alokasi Anggaran Digital dan Skor Kepuasan Layanan Publik

Pemerintah Daerah	Alokasi Anggaran Digital (%)	Skor Kepuasan Layanan (1-5)
Kota Bandung	6.2	4.4
Kab. Sleman	5.1	4.2
Kota Makassar	4.8	3.7
Kab. Banyuwangi	5.7	4.3
Kab. Tapanuli Utara	3.5	3.4
Kab. Lombok Barat	4.2	3.8
Kota Semarang	6.0	4.5
Kab. Sidoarjo	5.4	4.1
Kota Palembang	4.9	3.9
Kab. Mamuju	3.8	3.5

Tabel 1 memperlihatkan hubungan antara besaran anggaran digital dan skor kepuasan layanan publik di sepuluh pemerintah daerah yang menjadi lokasi penelitian. Terlihat bahwa daerah dengan alokasi anggaran digital lebih tinggi cenderung memperoleh skor kepuasan yang lebih baik.

Infrastruktur Teknologi

Ketersediaan infrastruktur teknologi menjadi syarat mutlak bagi berjalannya pelayanan publik berbasis digital. Tanpa jaringan internet yang stabil, perangkat keras yang memadai, dan sistem keamanan informasi yang kuat, layanan digital tidak dapat berfungsi secara optimal. Di banyak wilayah pedesaan dan terluar Indonesia, kesenjangan infrastruktur digital masih menjadi masalah utama. Ketika pengeluaran pemerintah difokuskan pada digitalisasi tanpa mengatasi ketimpangan infrastruktur, maka investasi tersebut tidak akan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan. Studi oleh (Fadillah Velayati & Ahmad, 2024) menegaskan bahwa infrastruktur dasar menjadi faktor krusial bagi keberhasilan e-government di negara berkembang, termasuk Indonesia.

Selain itu, distribusi infrastruktur yang tidak merata menyebabkan ketimpangan dalam akses layanan digital antar wilayah. Daerah dengan jaringan komunikasi terbatas sering mengalami kesulitan dalam mengakses portal pelayanan, sehingga terjadi eksklusi digital. Padahal, tujuan utama transformasi digital dalam pelayanan publik adalah menciptakan akses layanan yang merata, cepat, dan adil. Oleh karena itu, alokasi belanja pemerintah harus mempertimbangkan peta infrastruktur yang akurat dan memperhatikan aspek pemerataan agar tidak menimbulkan ketimpangan baru di era digital.

Sumber Daya Manusia dan Pelatihan

Efektivitas digitalisasi pelayanan publik juga sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia, khususnya aparatur sipil negara (ASN) sebagai pelaksana utama. Banyak kasus ditemukan bahwa sistem layanan digital telah tersedia dengan baik, tetapi implementasinya lemah karena rendahnya kapasitas dan pemahaman pegawai terhadap teknologi yang digunakan. (Setiawan et al., 2022) menunjukkan bahwa kapabilitas ASN berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dan pelatihan sistematis dapat meningkatkan kinerja mereka secara substansial.

Namun, pelatihan yang diberikan kepada ASN tidak boleh bersifat seremonial atau formalitas semata. Pelatihan harus disusun berdasarkan kebutuhan nyata lapangan dan

disertai pendampingan pasca-pelatihan. Pemerintah daerah perlu mengembangkan modul pelatihan berkelanjutan (*continuous learning program*) yang mencakup aspek teknis operasional serta pemahaman strategis mengenai pelayanan publik digital. Hal ini penting agar ASN tidak hanya dapat menjalankan sistem, tetapi juga memahami tujuan, manfaat, dan tantangan dari digitalisasi itu sendiri.

Partisipasi Publik

Keterlibatan masyarakat merupakan kunci keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Sistem yang canggih tidak akan efektif jika masyarakat enggan atau tidak mampu menggunakannya. Banyak warga, khususnya yang tinggal di daerah rural atau berusia lanjut, masih memiliki keterbatasan dalam mengakses teknologi digital. Oleh karena itu, literasi digital masyarakat perlu ditingkatkan secara konsisten melalui sosialisasi, pelatihan komunitas, serta kampanye digital inklusif. (Fadillah & Mursyidah, 2024) menegaskan bahwa adopsi teknologi oleh masyarakat sangat dipengaruhi oleh budaya digital dan tingkat pemahaman terhadap sistem yang digunakan.

Selain kemampuan teknis, kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital juga menjadi faktor penentu. Ketakutan terhadap penyalahgunaan data pribadi atau keraguan terhadap akurasi sistem sering kali menjadi penghalang utama. Maka dari itu, pemerintah perlu memastikan bahwa sistem digital yang dibangun memenuhi standar keamanan siber, menyediakan transparansi informasi, dan memiliki mekanisme umpan balik yang responsif. Dengan pendekatan ini, partisipasi publik dalam layanan digital akan meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya memperkuat efektivitas belanja pemerintah di sektor ini.

Kualitas Perencanaan dan Koordinasi Antar Instansi

Kegagalan banyak program digital pemerintah tidak hanya disebabkan oleh kurangnya anggaran, tetapi lebih pada lemahnya koordinasi dan perencanaan antar instansi. Ketika masing-masing instansi membangun sistem sendiri tanpa mempertimbangkan integrasi, tumpang tindih data dan inefisiensi menjadi hal yang tak terhindarkan. Studi oleh (Daraba et al., 2023) menyatakan bahwa kelemahan koordinasi antar lembaga sering menjadi akar dari program digitalisasi yang tidak berjalan optimal.

Untuk mencegah hal tersebut, pemerintah daerah perlu membentuk tim lintas sektor atau satuan tugas khusus digitalisasi yang bertugas merancang, mengawasi, dan mengevaluasi seluruh inisiatif digital. Integrasi sistem pelayanan publik bukan hanya

masalah teknis, tetapi juga memerlukan sinergi kelembagaan, harmonisasi kebijakan, dan kesamaan visi. Dengan manajemen yang kolaboratif dan strategi koordinasi yang kuat, setiap rupiah yang dibelanjakan pemerintah akan menghasilkan dampak yang lebih nyata dan berkelanjutan.

Keberlanjutan Anggaran dan Monitoring Berkala

Efektivitas belanja pemerintah tidak cukup diukur dari output awal digitalisasi, tetapi juga dari sustainabilitas sistem yang dibangun. Banyak proyek digitalisasi yang hanya berfungsi dalam jangka pendek karena tidak disiapkan anggaran pemeliharaan atau pembaruan sistem. Dalam beberapa kasus, aplikasi layanan publik dibiarkan tidak aktif karena tidak adanya pembiayaan rutin untuk operasional atau pembaruan teknologi. (Akbar et al., 2022) menekankan bahwa keberhasilan belanja publik digital hanya dapat terwujud jika dirancang dalam kerangka anggaran jangka panjang dan berkelanjutan.

Selain keberlanjutan anggaran, diperlukan pula sistem monitoring dan evaluasi yang sistematis. Pemerintah perlu mengembangkan indikator kinerja digital (digital performance indicators) yang mencakup aspek kecepatan layanan, tingkat penggunaan sistem oleh masyarakat, efisiensi biaya, serta dampak terhadap kepuasan publik. Monitoring yang dilakukan secara berkala dapat memberikan masukan konkret untuk perbaikan sistem, mencegah kegagalan program, dan meningkatkan akuntabilitas fiskal dalam pengeluaran digital pemerintah.

Implikasi Teoritis dan Terapan

Secara teoritis, temuan ini memperluas pemahaman tentang efektivitas pengeluaran pemerintah dalam konteks digitalisasi layanan publik. Hasil penelitian ini mendukung teori bahwa investasi dalam teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, asalkan didukung oleh aspek-aspek lain yang juga berperan penting mencakup ketersediaan infrastruktur yang memadai, kualitas tenaga kerja, serta keterlibatan aktif masyarakat.

Secara terapan, hasil penelitian ini memberikan panduan bagi pemerintah daerah dalam merancang dan mengimplementasikan layanan publik digital. Pemerintah perlu memastikan bahwa investasi dalam teknologi diimbangi dengan pengembangan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan literasi digital masyarakat, dan koordinasi yang efektif antar instansi. Selain itu, monitoring dan evaluasi berkala terhadap layanan digital diperlukan untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas layanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengeluaran pemerintah memiliki hubungan positif terhadap peningkatan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan publik digital di Indonesia. Pengeluaran yang diarahkan secara tepat pada sektor infrastruktur digital, pelatihan aparatur sipil negara, serta penguatan sistem koordinasi dan monitoring terbukti berkontribusi terhadap kinerja layanan yang lebih baik. Meskipun demikian, tidak semua alokasi anggaran memberikan hasil yang optimal, terutama pada daerah yang belum memiliki kesiapan infrastruktur atau sumber daya manusia yang memadai. Keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh besaran pengeluaran, tetapi juga oleh kualitas perencanaan, keberlanjutan anggaran, dan partisipasi publik yang aktif.

Hasil penelitian ini memberikan saran agar pemerintah daerah lebih selektif dan strategis dalam merancang kebijakan belanja digital dengan memperhatikan konteks lokal dan kesiapan masing-masing wilayah. Pemerintah juga perlu mengembangkan sistem evaluasi berbasis outcome untuk menilai efektivitas pengeluaran publik, bukan semata-mata dari sisi serapan anggaran. Meskipun penelitian ini telah menyajikan data dan temuan yang relevan, keterbatasan dalam jumlah sampel dan cakupan wilayah studi menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam proses generalisasi hasil. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya mencakup lebih banyak daerah dan mempertimbangkan pendekatan longitudinal untuk melihat efektivitas pengeluaran digital dalam jangka waktu yang lebih panjang. Penelitian mendatang juga dapat mengintegrasikan analisis kualitatif guna memahami lebih dalam faktor sosial dan budaya yang memengaruhi adopsi serta keberhasilan transformasi digital di sektor publik.

DAFTAR REFERENSI

- Akbar, D. S., Rudiana, I. F., Prawiranegara, B., & Aryanti, M. (2022). Assessing the effectiveness and efficiency of the public service budget. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(1), 37–46. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jiakes/article/view/1189>
- Daraba, D., Salam, R., Dharma Wijaya, I., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja*, 5(1). <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Fadillah Velayati, M., & Ahmad, B. (2024). Analysis of factors affecting the effectiveness of public services in the digital era. *Legal Studies*, 13(3). <https://legal.isha.or.id/index.php/legal/article/view/1025>

- Fadillah, N., & Mursyidah, L. (2024). Digital public services in Indonesia show high satisfaction and adaptation challenges remain. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 15(3). <https://doi.org/10.21070/ijccd.v15i3.1105>
- Kirana, M., & Saleh, S. (2011). Public sector efficiency in Indonesia (fiscal decentralization era, 2001–2008). *Journal of Indonesian Economy and Business*, 26(1). <https://journal.ugm.ac.id/jieb/article/view/6281>
- Muhammad Rizky, A., Putri Pratiwi, M., Chairunnisa, A., Azzahra Aiko, I., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Government: Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Indonesia. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/17827>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2). <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Putra, I. M. A. W. W., Suharnoko, D., Salsabila, F., & Putri, D. D. U. (2024). Implementation of fiscal decentralization in the digital era: Effectiveness and challenges in Indonesia. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(3), 171–195. <https://doi.org/10.26618/kjap.v10i3.16114>
- Setiawan, A., Tjiptoherijanto, P., Mahi, B. R., & Khoirunurrofik, K. (2022). The impact of local government capacity on public service delivery: Lessons learned from decentralized Indonesia. *Economies*, 10(12). <https://doi.org/10.3390/economies10120323>
- Susilawati, K., Kurniawati, E., Ilham, D., Sunarsi, D., & Haedar, A. W. (2024). Digital-based public services in public sector organizations in Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja*, 6(1), 67–73. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jpp/article/view/4357>
- Syamsiar. (2023). The role of digitalization in enhancing public service effectiveness in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 13(1), 465–472. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.51026>
- Wardana, I. G. N. W., & Prabawati, N. P. A. (2024). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif good governance di era digital. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6). <https://doi.org/10.61292/shkr.178>