



Strategi Inovasi Pelayanan Digital Administrasi Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat dalam Modernisasi Layanan Konstituen dan Penguatan Keterbukaan Informasi Publik: (Perspektif Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik)

Jaya Pranata¹, Ahmad Yamin²

^{1,2}Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: jaya.pranata83@gmail.com, ahmad.yamin@uts.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-08-05 Revised: 2025-09-12 Published: 2025-10-15	The development of information and communication technology (ICT) is driving the transformation of public services, including at the Secretariat of the West Sumbawa Regency DPRD. The use of digital technology is considered capable of accelerating bureaucracy, increasing transparency, and expanding public access to public information. However, conventional administrative services result in delays in information delivery, limited access to court documents, and low responsiveness to public aspirations. This condition demands digital service innovation in accordance with the mandate of Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure, which requires public bodies to provide information openly, quickly, and on time. This study aims to analyze the digital administrative service innovation strategy developed by the Secretariat of the West Sumbawa Regency DPRD and evaluate its contribution to the modernization of constituent services and public information disclosure. The research approach uses a descriptive qualitative method through documentation studies, observations, and in-depth interviews. The results show that innovation is carried out through the preparation of a digital transformation roadmap, the development of ICT infrastructure, the digitalization of internal administrative processes, the development of a public service portal, and an online aspiration system (e-aspiration). These innovations increase bureaucratic efficiency, access to public information, and public participation in policy-making. In conclusion, digital innovation strategies have proven effective in modernizing services and strengthening public information transparency, although they still require budget support, human resource development, and change management to ensure sustainability.
Keywords: <i>Digitalization;</i> <i>Public Aspirations;</i> <i>Regional Legislative Council Accountability.</i>	
Artikel Info Sejarah Artikel Diterima: 2025-08-05 Direvisi: 2025-09-12 Dipublikasi: 2025-10-15	Abstrak Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong transformasi pelayanan publik, termasuk di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat. Pemanfaatan teknologi digital dinilai mampu mempercepat birokrasi, meningkatkan transparansi, dan memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik. Namun, pelayanan administrasi yang masih konvensional menimbulkan keterlambatan penyampaian informasi, keterbatasan akses dokumen persidangan, serta rendahnya responsivitas terhadap aspirasi publik. Kondisi ini menuntut inovasi pelayanan digital sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengharuskan badan publik menyediakan informasi secara terbuka, cepat, dan tepat waktu. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi inovasi pelayanan digital administrasi yang dikembangkan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat dan mengevaluasi kontribusinya terhadap modernisasi layanan konstituen serta keterbukaan informasi publik. Pendekatan penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui studi dokumentasi, observasi, dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi dilakukan melalui penyusunan roadmap transformasi digital, pembangunan infrastruktur TIK, digitalisasi proses administrasi internal, pengembangan portal layanan publik, dan sistem aspirasi daring (e-aspirasi). Inovasi ini meningkatkan efisiensi birokrasi, akses informasi publik, dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan. Kesimpulannya, strategi inovasi digital terbukti efektif memodernisasi layanan dan memperkuat keterbukaan informasi publik, meski masih memerlukan dukungan anggaran, penguatan SDM, dan manajemen perubahan agar berkelanjutan.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan

mendasar dalam tata kelola pemerintahan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah. Pemanfaatan teknologi

digital memungkinkan terjadinya efisiensi proses birokrasi, percepatan alur informasi, serta transparansi dalam penyajian data publik. Transformasi ini menuntut setiap lembaga pemerintahan, termasuk Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat, untuk beradaptasi dan mengadopsi model pelayanan berbasis digital agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat di era modern (Kementerian PAN-RB, 2020).

Seiring meningkatnya kompleksitas kebutuhan publik, masyarakat menuntut pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks lembaga legislatif daerah, pelayanan administrasi yang lamban, tertutup, dan kurang responsif terhadap aspirasi publik berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perwakilan rakyat. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2021), pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu prinsip fundamental *good governance* yang menjamin hak warga negara untuk mengetahui proses dan hasil penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menyebutkan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik secara terbuka, serta memberikan pelayanan informasi secara cepat, tepat waktu, dan biaya ringan. Kewajiban ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi Sekretariat DPRD untuk memperbaiki sistem pelayanan administrasinya agar selaras dengan prinsip keterbukaan.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di banyak Sekretariat DPRD, termasuk di Kabupaten Sumbawa Barat, masih didominasi oleh pola kerja konvensional yang cenderung lamban, manual, dan tidak terintegrasi. Keterlambatan penyampaian informasi, kesulitan akses publik terhadap dokumen persidangan, serta kurangnya kanal komunikasi digital menjadi kendala utama yang menghambat transparansi dan akuntabilitas lembaga (Badan Pemeriksa Keuangan, 2022).

Kondisi tersebut menuntut adanya perubahan paradigma pelayanan administrasi dari yang bersifat konvensional menuju digital. Pelayanan digital administrasi merupakan salah satu

strategi inovatif untuk memodernisasi birokrasi sekaligus memperluas akses informasi publik secara *real-time*. Dengan sistem digital, pengelolaan dokumen, penyampaian agenda sidang, serta pelaporan kinerja dapat dilakukan secara otomatis, terstruktur, dan mudah diakses oleh masyarakat (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2021).

Modernisasi layanan konstituen melalui inovasi digital tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan internal, tetapi juga memperkuat hubungan antara lembaga legislatif dan masyarakat. Masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan aspirasi, mengakses hasil keputusan, dan memantau kinerja DPRD secara daring, sehingga tercipta interaksi dua arah yang lebih partisipatif dan demokratis. Menurut Komisi Informasi Pusat (2022), keterbukaan informasi publik mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, muncul pertanyaan utama sebagai rumusan masalah penelitian ini: (1) Bagaimana strategi inovasi pelayanan digital administrasi yang diterapkan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat dalam rangka modernisasi layanan konstituen? dan (2) Bagaimana upaya inovasi tersebut dapat memperkuat keterbukaan informasi publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk strategi inovasi pelayanan digital administrasi yang dikembangkan serta mengevaluasi kontribusinya terhadap peningkatan kualitas layanan konstituen dan penguatan keterbukaan informasi publik di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam strategi inovasi pelayanan digital administrasi yang diterapkan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat dalam memodernisasi layanan konstituen dan memperkuat keterbukaan informasi publik. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman komprehensif terhadap fenomena sosial secara kontekstual dan mendalam (Lexy J. Moleong, 2019). Lokasi penelitian berada di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat, dengan subjek utama aparatur yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan administrasi dan teknologi informasi. Informan

dipilih secara purposive meliputi Sekretaris DPRD, Kepala Bagian Umum dan Keuangan, Kepala Subbagian Persidangan dan Risalah, operator sistem informasi administrasi, anggota DPRD, dan perwakilan masyarakat pengguna layanan.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap regulasi, SOP pelayanan, serta laporan kinerja terkait. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan teknik sebagaimana disarankan oleh Sugiyono (2018). Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami secara utuh proses inovasi pelayanan digital administrasi dalam konteks nyata di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi inovasi pelayanan digital administrasi di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat dimulai dari proses perencanaan yang matang melalui penyusunan roadmap transformasi digital. Roadmap ini memuat arah kebijakan, sasaran, tahapan implementasi, dan kebutuhan sumber daya dalam pengembangan sistem administrasi digital. Menurut Kementerian PAN-RB (2020), perencanaan merupakan tahap krusial dalam manajemen inovasi karena menentukan keberlanjutan program. Tahap perencanaan juga melibatkan analisis kebutuhan pengguna layanan (user needs analysis) agar sistem yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan nyata pegawai dan masyarakat.

Keberhasilan inovasi pelayanan digital tidak terlepas dari dukungan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat telah mulai membangun jaringan internet internal, server basis data, perangkat komputerisasi, serta sistem keamanan digital (firewall dan backup data) untuk mendukung sistem layanan daring. Hal ini sejalan dengan pandangan Kementerian Komunikasi dan Informatika (2021) bahwa penguatan infrastruktur menjadi fondasi utama dalam transformasi digital birokrasi agar layanan publik dapat diakses dengan cepat, stabil, dan aman.

Langkah inovatif berikutnya adalah digitalisasi proses administrasi internal seperti manajemen surat-menyurat, pengarsipan

elektronik, penyusunan jadwal sidang, dan pengelolaan risalah rapat. Sistem ini mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dan meminimalisir human error dalam pencatatan administrasi. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2021), otomatisasi proses kerja merupakan bentuk inovasi yang efektif untuk meningkatkan efisiensi birokrasi dan mempercepat alur pelayanan kepada publik.

Sebagai wujud keterbukaan informasi publik, Sekretariat DPRD telah mengembangkan portal website resmi yang memuat agenda kegiatan, dokumen keputusan, laporan kinerja, dan kanal aspirasi masyarakat. Portal ini menjadi sarana utama bagi publik untuk memantau aktivitas DPRD secara real-time. Komisi Informasi Pusat (2022) menegaskan bahwa keterbukaan informasi publik melalui media digital dapat meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong partisipasi warga dalam proses kebijakan.

Dalam rangka modernisasi layanan konstituen, dikembangkan pula sistem layanan aspirasi daring (e-aspirasi) yang memungkinkan masyarakat menyampaikan usulan, keluhan, atau pertanyaan secara online. Setiap aspirasi yang masuk langsung tercatat dalam basis data dan diteruskan ke alat kelengkapan DPRD untuk ditindaklanjuti. Hal ini sesuai dengan konsep pelayanan publik partisipatif yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2015), bahwa pelayanan publik modern harus menempatkan warga sebagai mitra aktif, bukan sekadar penerima layanan pasif.

Transformasi digital menuntut adanya perubahan budaya kerja dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di lingkungan Sekretariat DPRD. Oleh karena itu, dilakukan pelatihan teknis TIK, bimbingan pengelolaan data digital, serta pembentukan tim khusus pengelola layanan digital. Kementerian PAN-RB (2020) menekankan bahwa penguatan kapasitas SDM merupakan faktor kunci keberhasilan inovasi sektor publik, karena teknologi tidak akan efektif tanpa didukung kompetensi aparatur yang memadai.

Untuk memastikan keberlanjutan inovasi, Sekretariat DPRD menerapkan mekanisme monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan digital. Evaluasi ini mencakup aspek kualitas layanan, kepuasan pengguna, keamanan data, dan kecepatan akses informasi. Menurut Miles dan Huberman (1994), evaluasi yang berkelanjutan diperlukan untuk menilai efektivitas implementasi kebijakan sekaligus

memperbaiki kekurangan yang ditemukan selama proses berjalan.

Implementasi inovasi pelayanan digital terbukti membawa dampak positif terhadap modernisasi layanan konstituen. Proses birokrasi menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel; akses masyarakat terhadap informasi meningkat; serta terjadi peningkatan partisipasi publik dalam agenda persidangan. Hal ini mendukung pencapaian prinsip good governance sebagaimana disampaikan oleh Lembaga Administrasi Negara (2021) bahwa keterbukaan dan responsivitas merupakan indikator tata kelola pemerintahan yang baik.

Dari sisi keterbukaan informasi publik, sistem digital memudahkan publik mengakses dokumen persidangan, keputusan, dan laporan keuangan secara online. Keterbukaan ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mewajibkan badan publik menyediakan informasi secara terbuka, cepat, dan murah. Menurut Komisi Informasi Pusat (2022), digitalisasi menjadi instrumen strategis untuk memenuhi hak atas informasi dan meningkatkan transparansi lembaga publik.

Meski telah membawa banyak kemajuan, implementasi inovasi digital masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan anggaran, resistensi sebagian pegawai terhadap perubahan, dan kebutuhan pembaruan perangkat secara berkala. Untuk itu, perlu adanya dukungan anggaran yang berkelanjutan, penguatan manajemen perubahan (change management), serta kolaborasi dengan pihak ketiga seperti konsultan teknologi dan lembaga pengawas informasi publik agar inovasi dapat terus berkembang. Hal ini sejalan dengan pandangan Rogers (2003) bahwa keberhasilan inovasi memerlukan dukungan organisasi dan lingkungan yang adaptif.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi strategi inovasi pelayanan digital administrasi di Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat merupakan langkah strategis dalam mewujudkan modernisasi layanan konstituen dan penguatan keterbukaan informasi publik. Transformasi ini diawali dengan penyusunan roadmap digital yang memuat arah kebijakan, sasaran, dan tahapan implementasi, didukung oleh pembangunan infrastruktur teknologi,

digitalisasi proses administrasi, serta penyediaan portal layanan publik berbasis daring.

Pelayanan digital tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik dan memperkuat partisipasi warga dalam pengambilan kebijakan. Penerapan sistem e-aspirasi dan portal informasi publik memungkinkan masyarakat terlibat secara aktif dalam menyampaikan aspirasi serta memantau kinerja DPRD secara transparan dan real-time. Inovasi ini turut didukung dengan penguatan kapasitas sumber daya manusia, pelatihan TIK, serta pembentukan tim khusus pengelola layanan digital.

Meskipun demikian, implementasi inovasi digital masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan anggaran, resistensi pegawai terhadap perubahan, dan kebutuhan pembaruan teknologi secara berkala. Oleh karena itu, diperlukan komitmen dan dukungan berkelanjutan dari seluruh pemangku kepentingan agar transformasi digital dapat berjalan efektif, adaptif, dan berkesinambungan.

B. Saran

1. Terkait Strategi Inovasi Pelayanan Digital Administrasi untuk Modernisasi Layanan Konstituen

Sekretariat DPRD Kabupaten Sumbawa Barat disarankan untuk memperkuat implementasi strategi inovasi digital dengan menyusun roadmap transformasi digital yang terukur dan berbasis pada analisis kebutuhan pengguna. Penerapan sistem digital perlu diperluas mencakup seluruh proses administrasi internal seperti surat-menjurat, pengarsipan, risalah rapat, hingga penjadwalan sidang secara daring. Selain itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknologi informasi dan komunikasi agar aparatur siap menghadapi perubahan pola kerja digital, sehingga modernisasi layanan konstituen dapat berjalan efektif, efisien, dan berkelanjutan.

2. Terkait Penguatan Keterbukaan Informasi Publik sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Sekretariat DPRD perlu mengoptimalkan portal informasi publik dan layanan aspirasi daring (e-aspirasi) yang mudah diakses, transparan, dan responsif. Seluruh dokumen persidangan, keputusan, agenda kegiatan, dan laporan kinerja hendaknya dipublikasikan secara berkala dalam format digital yang ramah pengguna. Selain itu, dibutuhkan mekanisme tindak lanjut aspirasi masyarakat yang jelas dan terukur agar partisipasi publik tidak hanya bersifat simbolik, tetapi benar-benar menjadi bagian dari proses pengambilan kebijakan legislatif secara terbuka dan demokratis.

DAFTAR RUJUKAN

- Badan Pemeriksa Keuangan. (2022). *Laporan hasil pemeriksaan atas efektivitas pengelolaan informasi publik pada pemerintah daerah*. Jakarta: BPK RI.
- Badan Pemeriksa Keuangan. (2022). *Laporan hasil pemeriksaan atas sistem administrasi pemerintahan daerah*. Jakarta: BPK RI.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. New York, NY: Routledge.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2021). *Transformasi digital pemerintahan: Roadmap dan implementasi*. Jakarta: Kominfo RI.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2021). *Transformasi digital sektor publik*. Jakarta: Kominfo RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Inovasi pelayanan publik untuk peningkatan kualitas birokrasi*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Roadmap inovasi pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Komisi Informasi Pusat. (2022). *Indeks keterbukaan informasi publik nasional tahun 2022*. Jakarta: KIP RI.
- Komisi Informasi Pusat. (2022). *Indeks keterbukaan informasi publik*. Jakarta: Komisi Informasi Pusat.
- Lembaga Administrasi Negara. (2021). *Buku panduan implementasi good governance di instansi pemerintah*. Jakarta: LAN RI.
- Lembaga Administrasi Negara. (2021). *Inovasi pelayanan publik untuk tata kelola pemerintahan yang baik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2017). *Fostering innovation in the public sector*. Paris: OECD Publishing.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York, NY: Free Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Transparency International. (2020). *Corruption perceptions index 2020*. Berlin: Transparency International.
- United Nations. (2020). *E-Government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development*. New York, NY: UNDESA.
- World Bank. (2021). *Digital government transformation: Enabling sustainable public services*. Washington, DC: World Bank.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61*.