

Optimalisasi Penyerapan Aspirasi Masyarakat Oleh DPRD Kabupaten Sumbawa Barat melalui Digitalisasi Administrasi dalam Pengelolaan Pelayanan Public: Implikasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Andhi Purwanto¹, Ahmad Yamin²

^{1,2}Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: andhipurwanto73@gmail.com, ahmad.yamin@uts.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-08-05 Revised: 2025-09-12 Published: 2025-10-15	Law Number 25 of 2009 concerning Public Services stipulates that public services must be based on the principles of participation, accountability, and transparency. However, the process of absorbing aspirations is still hampered by lengthy bureaucracy, inefficient manual systems, and low responsiveness of public institutions (Sukmadinata, 2019). With technological advancements, administrative digitization has become a strategic solution. The concept of e-Governance emphasizes the use of digital technology to improve the quality of public services (United Nations Development Programme, 2002). This study aims to analyze the application of administrative digitization in optimizing the absorption of public aspirations, as well as its implications for public service principles. The method used is a qualitative case study approach, with data collection techniques through interviews, observations, and document reviews, analyzed using the interactive model of Miles B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña (2014). The results show that digitalization accelerates the delivery of aspirations, documents the process transparently, and increases efficiency and accountability. Digitalization also expands public participation by enabling the expression of aspirations without time and location constraints. However, its implementation still faces obstacles such as limited technological infrastructure, low public digital literacy, and the need to improve human resource capacity (Indrajit, 2020). In conclusion, administrative digitalization has the potential to strengthen the principles of participation, accountability, and transparency in the Regional People's Representative Council (DPRD) public services, but requires strategic policy support and capacity building for optimal and sustainable implementation.
Keywords: <i>Administrative Digitalization; Aspiration Absorption; Public Services; Regional Legislative Council; e-Governance.</i>	
Artikel Info Sejarah Artikel Diterima: 2025-08-05 Direvisi: 2025-09-12 Dipublikasi: 2025-10-15	Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik harus berlandaskan prinsip partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi. Namun, proses penyerapan aspirasi masih terkendala birokrasi yang panjang, sistem manual yang tidak efisien, serta rendahnya responsivitas lembaga publik (Sukmadinata, 2019). Seiring perkembangan teknologi, digitalisasi administrasi menjadi solusi strategis. Konsep e-Governance menekankan pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan publik (United Nations Development Programme, 2002). Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan digitalisasi administrasi dalam mengoptimalkan penyerapan aspirasi masyarakat, serta implikasinya terhadap prinsip pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif studi kasus, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen, dianalisis menggunakan model interaktif Miles B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña (2014). Hasil penelitian menunjukkan digitalisasi mempercepat penyampaian aspirasi, mendokumentasikan proses secara transparan, serta meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas. Digitalisasi juga memperluas partisipasi publik karena memungkinkan penyampaian aspirasi tanpa batasan waktu dan lokasi. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia (Indrajit, 2020). Kesimpulannya, digitalisasi administrasi berpotensi memperkuat prinsip partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi dalam pelayanan publik DPRD, namun memerlukan dukungan kebijakan strategis dan penguatan kapasitas agar berjalan optimal dan berkelanjutan.
Kata kunci: <i>Digitalisasi Administrasi; Penyerapan Aspirasi; Pelayanan Publik; DPRD; e-Governance.</i>	

I. PENDAHULUAN

Perkembangan demokrasi modern menuntut lembaga perwakilan rakyat seperti DPRD

Kabupaten Sumbawa Barat untuk lebih responsif dan akuntabel dalam menyalurkan aspirasi masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi (UU No. 25/2009, Pasal 4). Namun, dalam praktiknya, proses penyerapan aspirasi sering kali terhambat oleh birokrasi yang panjang, keterbatasan waktu, dan kurang efisiennya sistem administrasi manual. Penelitian oleh (Sukmadinata, 2019) menunjukkan bahwa hambatan birokratis menjadi salah satu faktor utama rendahnya responsivitas lembaga publik terhadap keluhan masyarakat. Hal ini juga tercermin dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah, termasuk oleh DPRD Kabupaten Sumbawa Barat.

Seiring perkembangan teknologi informasi, digitalisasi administrasi menjadi peluang strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Konsep e-governance menekankan pemanfaatan teknologi digital untuk memperbaiki hubungan antara pemerintah dan warga negara (UNDP, 2002). Dalam konteks penyerapan aspirasi masyarakat, digitalisasi administrasi memungkinkan proses pengaduan, usulan, maupun masukan masyarakat dilakukan secara cepat, transparan, dan dapat dilacak. Studi oleh (Dwiyanto, 2018) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi dalam tata kelola pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggara layanan publik. Oleh karena itu, digitalisasi administrasi menjadi kebutuhan mendesak bagi DPRD Kabupaten Sumbawa Barat dalam menjalankan fungsi representasinya.

Selain itu, digitalisasi administrasi juga sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan yang terbuka (open government). Menurut (Miftah Thoha, 2017), birokrasi publik di era digital harus adaptif terhadap perkembangan teknologi agar mampu memberikan pelayanan yang prima dan responsif terhadap aspirasi masyarakat. Dalam hal ini, DPRD sebagai lembaga legislatif daerah perlu membangun sistem informasi aspirasi yang terintegrasi agar penyaluran aspirasi masyarakat dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Penggunaan platform digital akan memperpendek rantai birokrasi, mengurangi potensi penyalahgunaan informasi, dan mempercepat tindak lanjut atas aspirasi yang masuk.

Namun, penerapan digitalisasi administrasi dalam penyerapan aspirasi masyarakat bukan tanpa tantangan. Beberapa kendala umum yang dihadapi antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, kurangnya kapasitas sumber

daya manusia, serta rendahnya literasi digital masyarakat (Indrajit, 2020). Kondisi ini juga dialami oleh DPRD Kabupaten Sumbawa Barat yang masih dalam tahap awal mengembangkan sistem administrasi berbasis digital. Tanpa dukungan SDM yang memadai dan literasi digital yang baik, pemanfaatan teknologi berisiko tidak berjalan optimal sehingga tujuan transparansi dan akuntabilitas sulit tercapai.

Di sisi lain, penerapan digitalisasi administrasi juga memiliki implikasi penting terhadap pemenuhan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan UU No. 25/2009. Pelayanan publik yang berbasis digital akan memperkuat prinsip partisipasi karena memungkinkan masyarakat lebih mudah menyampaikan aspirasi; memperkuat prinsip akuntabilitas karena setiap aspirasi dapat dikontrol secara digital; dan memperkuat transparansi karena status penanganan aspirasi dapat dipantau secara terbuka (Hardiyansyah, 2018). Dengan demikian, digitalisasi administrasi berpotensi menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana digitalisasi administrasi dapat mengoptimalkan penyerapan aspirasi masyarakat oleh DPRD Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi implikasi digitalisasi terhadap pemenuhan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan amanat UU No. 25/2009. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan strategis dalam penguatan pelayanan publik berbasis teknologi digital di lingkungan DPRD Kabupaten Sumbawa Barat.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan menggambarkan secara mendalam fenomena optimalisasi penyerapan aspirasi masyarakat melalui digitalisasi administrasi oleh DPRD Kabupaten Sumbawa Barat. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami makna di balik pandangan, perilaku, dan interaksi para aktor yang terlibat dalam proses pelayanan publik (Creswell, 2014; Moleong, 2017). Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan anggota DPRD, staf sekretariat DPRD, dan perwakilan masyarakat, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal DPRD, peraturan daerah, laporan tahunan, serta

regulasi nasional seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Teknik wawancara mendalam digunakan karena memungkinkan penggalian data yang lebih komprehensif, serta memberi ruang bagi informan untuk menyampaikan pandangan secara terbuka (Sugiyono, 2019). Data dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif yang mencakup proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara simultan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Untuk memastikan keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan informasi dari berbagai informan serta dokumen pendukung (Denzin & Lincoln, 2018). Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian seperti persetujuan informan, kerahasiaan identitas, dan penyampaian tujuan penelitian secara terbuka (Neuman, 2014). Dengan demikian, proses penelitian dilakukan secara sistematis agar menghasilkan temuan yang valid, kredibel, dan relevan dengan fokus penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan digitalisasi administrasi dalam lingkungan DPRD Kabupaten Sumbawa Barat menunjukkan terjadinya pergeseran paradigma dalam tata kelola pelayanan publik. Sistem digital yang diterapkan memungkinkan proses penyampaian aspirasi masyarakat menjadi lebih cepat, efisien, dan terdokumentasi dengan baik. Kanal digital yang tersedia memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi tanpa harus hadir secara fisik ke kantor DPRD. Temuan ini sejalan dengan pandangan Hardiyansyah (2018) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik mampu mengurangi hambatan birokrasi, mempersingkat alur pelayanan, serta meningkatkan responsivitas lembaga publik terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain meningkatkan efisiensi, digitalisasi administrasi terbukti memperkuat prinsip partisipasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Data wawancara menunjukkan peningkatan jumlah aspirasi yang disampaikan melalui platform digital dalam dua tahun terakhir. Hal ini membuktikan bahwa digitalisasi membuka ruang partisipasi yang lebih luas dan setara, termasuk bagi kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit menjangkau proses formal penyampaian aspirasi karena keterbatasan geografis maupun waktu.

Peningkatan partisipasi publik ini merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan publik yang demokratis.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa sistem digital memperkuat prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik. Setiap aspirasi yang masuk melalui platform digital tercatat secara otomatis dan dapat ditelusuri proses penindaklanjutannya. Mekanisme ini menciptakan tanggung jawab yang lebih jelas bagi staf sekretariat dan anggota DPRD dalam menindaklanjuti setiap aspirasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2015) bahwa akuntabilitas merupakan fondasi utama untuk membangun kepercayaan publik, dan bahwa teknologi dapat menjadi sarana untuk memastikan keterlacakkan (traceability) dalam manajemen pelayanan publik.

Selain akuntabilitas, prinsip transparansi juga mengalami penguatan signifikan melalui implementasi sistem digital. Masyarakat dapat memantau status penanganan aspirasi mereka secara langsung melalui portal digital yang disediakan. Transparansi ini meminimalkan potensi manipulasi, pengabaian, atau penundaan penanganan aspirasi yang masuk. Menurut Sedarmayanti (2017), keterbukaan informasi publik merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penerapan sistem digital menjadi instrumen strategis dalam menjamin keterbukaan proses pelayanan publik di DPRD.

Penerapan digitalisasi administrasi di DPRD Kabupaten Sumbawa Barat juga berdampak pada peningkatan kapasitas internal lembaga. Hasil penelitian menemukan bahwa staf sekretariat dituntut untuk meningkatkan literasi digital dan keterampilan teknologi informasi guna mendukung pengelolaan sistem digital. Pada awalnya, proses adaptasi ini diwarnai resistensi karena keterbatasan pemahaman teknologi, namun pelatihan internal yang dilakukan secara berkala telah mempercepat transformasi tersebut. Hal ini mendukung pandangan Creswell (2014) bahwa keberhasilan inovasi teknologi sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia yang mengelolanya.

Walau demikian, penelitian ini juga mengungkapkan sejumlah kendala yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi, terutama keterbatasan infrastruktur teknologi. Beberapa wilayah pedesaan di Kabupaten Sumbawa Barat masih mengalami akses internet yang lemah atau tidak stabil. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat tidak dapat memanfaatkan kanal

digital aspirasi secara optimal. Hal ini sesuai dengan pandangan Mulyadi (2016) yang menegaskan bahwa infrastruktur teknologi merupakan prasyarat fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, pemanfaatan teknologi tidak dapat memberikan dampak optimal.

Selain keterbatasan infrastruktur, tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi tantangan penting. Banyak warga, khususnya kelompok usia lanjut dan masyarakat di wilayah perdesaan, yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan platform digital untuk menyampaikan aspirasi. Kesenjangan kemampuan ini menimbulkan disparitas partisipasi antara masyarakat yang melek teknologi dengan yang belum. Temuan ini memperkuat pandangan Indrajit (2016) bahwa implementasi transformasi digital harus dibarengi dengan upaya peningkatan kapasitas pengguna agar layanan digital benar-benar inklusif.

Kendala lain yang muncul adalah perlunya integrasi sistem digital dengan mekanisme kerja birokrasi yang sudah ada. Beberapa staf sekretariat mengungkapkan bahwa sistem digital masih berjalan paralel dengan sistem manual sehingga beban kerja meningkat. Hal ini menunjukkan perlunya penyelarasan prosedur kerja agar sistem digital tidak menambah beban administratif, melainkan menggantikannya secara bertahap. Menurut Dwiyanto (2015), integrasi sistem merupakan syarat agar inovasi teknologi mampu meningkatkan kinerja birokrasi secara berkelanjutan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa penerapan digitalisasi administrasi memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja DPRD Kabupaten Sumbawa Barat. Beberapa informan dari kalangan masyarakat menyebutkan bahwa pelayanan aspirasi menjadi lebih cepat, terbuka, dan dapat diandalkan sejak adanya kanal digital. Persepsi positif ini merupakan modal sosial penting yang dapat memperkuat legitimasi lembaga perwakilan rakyat. Sejalan dengan pendapat Hardiyansyah (2018), peningkatan kepercayaan publik merupakan salah satu tujuan utama inovasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa digitalisasi administrasi memiliki potensi besar untuk mengoptimalkan penyerapan aspirasi masyarakat sekaligus memperkuat prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, untuk mencapai optimalisasi tersebut diperlukan kebijakan strategis yang mencakup peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, digitalisasi administrasi bukan hanya menjadi inovasi teknis, melainkan juga instrumen transformasi tata kelola pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, akuntabel, dan partisipatif.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan digitalisasi administrasi dalam lingkungan DPRD Kabupaten Sumbawa Barat telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pelayanan publik, khususnya dalam penyerapan aspirasi masyarakat. Sistem digital yang diterapkan mampu meningkatkan efisiensi, mempercepat proses penyampaian aspirasi, serta mendokumentasikan seluruh alur penanganan aspirasi secara transparan dan akuntabel. Digitalisasi juga terbukti memperluas partisipasi publik karena memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi tanpa batasan waktu dan lokasi, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja DPRD.

Selain itu, digitalisasi administrasi berkontribusi besar dalam mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya prinsip partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi. Namun demikian, optimalisasi pelaksanaan digitalisasi masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan sekretariat DPRD. Oleh karena itu, digitalisasi tidak hanya dipandang sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai bagian dari transformasi kelembagaan yang memerlukan dukungan kebijakan strategis dan keberlanjutan.

B. Saran

1. Penguatan Infrastruktur Teknologi Informasi

DPRD Kabupaten Sumbawa Barat bersama pemerintah daerah perlu meningkatkan infrastruktur teknologi, khususnya jaringan internet di wilayah

- pedesaan, agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses kanal digital penyampaian aspirasi tanpa hambatan teknis.
2. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia
- Diperlukan program pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan bagi staf sekretariat DPRD untuk meningkatkan literasi digital, kemampuan pengelolaan data, serta penguasaan teknologi informasi agar mampu mengelola sistem digital secara optimal dan profesional.
3. Peningkatan Literasi Digital Masyarakat
- DPRD disarankan menyelenggarakan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan teknis secara rutin kepada masyarakat, terutama kelompok usia lanjut dan masyarakat di wilayah terpencil, untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menggunakan platform digital aspirasi.
4. Integrasi Layanan Digital dan Manual
- Perlu dilakukan integrasi sistem antara layanan digital dan mekanisme manual yang masih berjalan agar pelayanan publik tetap inklusif, menghindari tumpang tindih proses, serta memastikan tidak ada kelompok masyarakat yang tertinggal karena keterbatasan teknologi.
5. Perumusan Regulasi Internal dan Standar Layanan
- DPRD perlu menyusun kebijakan internal berupa standar operasional prosedur (SOP) terkait pengelolaan aspirasi digital, termasuk batas waktu respon, mekanisme tindak lanjut, dan evaluasi berkala untuk menjamin akuntabilitas dan transparansi kinerja pelayanan publik.

DAFTAR RUJUKAN

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2015). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Jakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2016). *E-government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Indrajit, R. E. (2020). *E-government dalam administrasi publik*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Kurniawan, B., & Taufik, A. (2018). *Partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Miftah Thoha. (2017). *Birokrasi dan politik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Boston, MA: Pearson Education.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Rasyid, M. R. (2016). *Makna pemerintahan: Tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Bandung: Refika Aditama.

- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2019). *Pengantar pelayanan publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sutarto. (2017). *Hubungan pemerintah daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- United Nations Development Programme. (2002). *E-governance and public administration reform*. New York, NY: Author.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahyudi, A. (2019). *Reses dan penyerapan aspirasi DPRD: Evaluasi kinerja representatif*. Malang: UB Press.
- Wibowo, A., & Sulistyo, E. B. (2020). *Digitalisasi birokrasi dalam pelayanan publik di era industri 4.0*. Jakarta: Pustaka Pelajar.