



MODUL / BUKU AJAR DIGITAL GOVERNANCE & PELAYANAN PUBLIK

Program Studi Magister Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Mata Kuliah : Digital Governance & Pelayanan Publik

Kode Mata Kuliah : MAP223

Bobot : 3 SKS

Semester : III

Dosen Pengampu: Prof. Dr. Muliani, S.S.I.P, M.Si.
dan Dr. Erfina, S.Sos., M.Si.

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

2026

MODUL / BUKU AJAR
DIGITAL GOVERNANCE & PELAYANAN PUBLIK

Program Studi Magister Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Mata Kuliah : Digital Governance & Pelayanan Publik

Kode Mata Kuliah : MAP223

Bobot : 3 SKS

Semester : III

Dosen Pengampu : Prof. Dr. Muliani, S.S.I.P., M.Si. dan Dr. Erfina, S.Sos., M.Si.

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Modul ini disusun sebagai bahan ajar resmi untuk mendukung pelaksanaan pembelajaran pada mata kuliah Digital Governance & Pelayanan Publik di Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang. Modul berfungsi sebagai acuan akademik bagi dosen dan mahasiswa dalam mengembangkan pemahaman konseptual, kemampuan analitis, dan keterampilan merancang inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital.

Uraian	Keterangan
Nama Dokumen	Modul / Buku Ajar Digital Governance & Pelayanan Publik
Program Studi	Magister Administrasi Publik
Perguruan Tinggi	Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
Kode Mata Kuliah	MAP223
Bobot / Semester	3 SKS / Semester III
Tahun Akademik	2025/2026

Disusun oleh,
Tim Pengembang Bahan Ajar

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Prof. Dr. Muliani, S.S.I.P., M.Si.

Dr. Andi Nilwana, S.E., M.Si.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Modul Digital Governance & Pelayanan Publik ini dapat disusun sebagai salah satu bahan ajar untuk Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang.

Modul ini dirancang berdasarkan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah Digital Governance & Pelayanan Publik yang menekankan capaian pembelajaran pada kemampuan menganalisis transformasi digital sektor publik, mengevaluasi implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, merancang inovasi pelayanan publik digital, dan menyusun rekomendasi kebijakan berbasis bukti.

Substansi modul disusun dengan pendekatan akademik dan terapan. Oleh karena itu, pembahasan tidak hanya memuat konsep, teori, dan kerangka analisis, tetapi juga studi kasus, latihan berpikir tingkat tinggi, lembar refleksi, tugas proyek, serta contoh policy brief yang relevan dengan kebutuhan penguatan tata kelola pemerintahan digital, smart government, smart city, dan smart village.

Semoga modul ini bermanfaat bagi dosen, mahasiswa, dan para pemangku kepentingan lain sebagai rujukan pembelajaran, pengayaan diskusi kelas, serta dokumen pendukung mutu akademik. Kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan demi penyempurnaan edisi berikutnya.

Sidenreng Rappang, 2026
Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	2
Kata Pengantar	3
Daftar Isi	4
Daftar Tabel	5
Bab 1 Pendahuluan	6
Bab 2 Konsep Digital Governance dan Transformasi Digital	8
Bab 3 E-Government, Good Governance, dan Regulasi	10
Bab 4 SPBE dan Inovasi Pelayanan Publik Digital	12
Bab 5 Smart Government, Smart City, dan Integrasi Teknologi	14
Bab 6 Kolaborasi, Strategi, dan Tata Kelola Inovasi	16
Bab 7 Policy Brief dan Rekomendasi Kebijakan	18
Bab 8 Proyek Akhir dan Evaluasi Pembelajaran	20
Daftar Pustaka	22
Lampiran	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Peta Capaian Pembelajaran Mata Kuliah	6
Tabel 2. Perbandingan Digital Governance, E-Government, dan Digital Government	8
Tabel 3. Dimensi Good Governance dalam Konteks Digital	10
Tabel 4. Instrumen Analisis Implementasi SPBE	12
Tabel 5. Matriks Model Inovasi Pelayanan Publik Digital	14
Tabel 6. Struktur Policy Brief	18
Tabel 7. Rubrik Proyek Akhir Mata Kuliah	20

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara pemerintah menyelenggarakan fungsi pelayanan, regulasi, koordinasi, dan akuntabilitas. Di tengah masyarakat yang semakin terkoneksi, ekspektasi terhadap pelayanan publik tidak lagi berhenti pada kecepatan dan kepastian, tetapi juga pada kemudahan akses, integrasi data, keterbukaan informasi, keamanan, dan pengalaman pengguna yang baik.

Digital governance hadir sebagai kerangka strategis untuk menata ulang proses pemerintahan agar lebih adaptif, responsif, partisipatif, dan berbasis data. Dalam konteks administrasi publik, digital governance tidak semata-mata identik dengan penggunaan aplikasi, melainkan menyangkut perubahan cara berpikir, desain kelembagaan, budaya kerja, mekanisme koordinasi, dan model pengambilan keputusan.

Bagi Program Studi Magister Administrasi Publik, mata kuliah ini relevan karena mempertemukan analisis kebijakan, tata kelola pemerintahan, inovasi pelayanan publik, dan transformasi digital dalam satu ruang pembelajaran yang terintegrasi. Mahasiswa diharapkan tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mampu menyusun model inovasi serta rekomendasi kebijakan yang layak diterapkan pada organisasi sektor publik.

1.2 Urgensi Mata Kuliah

- Meningkatkan kapasitas analitis mahasiswa dalam membaca dinamika transformasi digital sektor publik.
- Mendorong kemampuan merancang inovasi pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- Menjadi landasan akademik bagi pengembangan smart government, smart city, dan smart village.
- Menyiapkan mahasiswa menyusun rekomendasi kebijakan dan policy brief berbasis bukti.

1.3 Capaian Pembelajaran Mata Kuliah

Komponen	Rumusan
CPMK 1	Menganalisis konsep dan perkembangan digital governance dalam penyelenggaraan pemerintahan modern.
CPMK 2	Mengevaluasi implementasi e-government dan transformasi digital sektor publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
CPMK 3	Merancang model inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital yang transparan dan akuntabel.
CPMK 4	Mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui integrasi teknologi digital dan kolaborasi multipihak.
CPMK 5	Menyusun rekomendasi kebijakan dan model tata kelola pelayanan publik digital berbasis evidence-based policy.

1.4 Peta Pembelajaran

Alur pembelajaran dalam modul ini bergerak dari penguasaan konsep dasar menuju evaluasi, desain inovasi, dan penyusunan rekomendasi kebijakan. Struktur tersebut selaras dengan pembelajaran semester yang menempatkan policy brief, rancangan inovasi, dan presentasi proyek sebagai keluaran utama.

Tahap	Fokus Utama	Minggu
Fondasi Konseptual	Digital governance, transformasi digital, e-government, good governance	1-4
Evaluasi Tata Kelola Digital	Kebijakan digital, SPBE, inovasi pelayanan publik	5-8
Pengembangan Model Inovasi	Smart government, smart city, integrasi teknologi, kolaborasi	9-13
Aplikasi Kebijakan	Policy brief, presentasi proyek, evaluasi akhir	14-16

1.5 Cara Menggunakan Modul

1. Bacalah tujuan pembelajaran pada awal setiap bab untuk memahami kompetensi yang harus dicapai.
2. Gunakan tabel, studi kasus, dan kotak refleksi sebagai alat bantu membangun analisis.
3. Kerjakan latihan HOTS dan tugas proyek pada setiap bab secara bertahap sebagai bekal proyek akhir.
4. Padukan materi modul dengan kebijakan lokal, data daerah, dan praktik pelayanan publik digital di lingkungan sekitar.

BAB 2 KONSEP DIGITAL GOVERNANCE DAN TRANSFORMASI DIGITAL

2.1 Tujuan Pembelajaran

- Menjelaskan konsep dasar digital governance dan transformasi digital pemerintahan.
- Membedakan digital governance, digital government, dan e-government.
- Menganalisis alasan strategis transformasi digital dalam sektor publik.

2.2 Hakikat Digital Governance

Digital governance dapat dipahami sebagai tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, penyelenggaraan layanan, koordinasi antarlembaga, serta hubungan pemerintah dengan warga negara. Dengan demikian, fokusnya bukan semata pada teknologi, melainkan pada tata kelola, proses bisnis, nilai publik, dan hasil kebijakan.

Dalam praktiknya, digital governance mensyaratkan keterpaduan antara kepemimpinan, regulasi, infrastruktur, tata kelola data, keamanan informasi, kapasitas sumber daya manusia, dan desain pelayanan yang berpusat pada pengguna. Tanpa integrasi unsur-unsur tersebut, digitalisasi kerap berhenti pada substitusi manual ke elektronik tanpa perubahan kualitas layanan.

Transformasi digital di sektor publik berbeda dari otomasi biasa. Transformasi digital menuntut redesain proses, penyederhanaan prosedur, integrasi basis data, manajemen perubahan, dan penguatan budaya inovasi. Oleh sebab itu, keberhasilannya sangat ditentukan oleh keselarasan antara strategi organisasi, kebutuhan masyarakat, dan arsitektur teknologi.

2.3 Perbandingan Konsep

Aspek	E-Government	Digital Government	Digital Governance
Fokus	Pemanfaatan TIK untuk layanan dan administrasi	Integrasi teknologi digital dalam proses pemerintahan	Tata kelola berbasis digital yang mencakup institusi, relasi, nilai, dan kolaborasi
Orientasi	Otomasi dan layanan elektronik	Transformasi proses dan data	Penciptaan nilai publik, partisipasi, akuntabilitas, dan inovasi
Aktor	Pemerintah	Pemerintah dan pengguna layanan	Pemerintah, warga, komunitas, swasta, dan jejaring kolaboratif
Keluaran	Aplikasi dan portal layanan	Proses terpadu dan pengambilan keputusan berbasis data	Ekosistem pelayanan publik digital yang adaptif dan partisipatif

2.4 Siklus Transformasi Digital Sektor Publik

1. Diagnosa masalah pelayanan dan pemetaan kebutuhan pengguna.
2. Redesain proses bisnis dan standardisasi layanan.
3. Integrasi data, aplikasi, dan kanal layanan.
4. Implementasi, penguatan kapasitas, dan perubahan budaya kerja.
5. Monitoring, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan berbasis umpan balik masyarakat.

2.5 Studi Kasus Administrasi Publik

Sebuah pemerintah daerah mengembangkan layanan perizinan digital untuk memangkas waktu pengurusan dan memperkecil kontak tatap muka yang rentan memunculkan biaya transaksi informal. Analisis digital governance terhadap kasus ini tidak cukup hanya menilai keberadaan aplikasi, tetapi juga menilai interoperabilitas data, kepastian alur layanan, pengalaman pengguna, mekanisme pengaduan, dan efektivitas koordinasi antarunit.

2.6 Smart Village dan Digital Governance

Pada konteks perdesaan, digital governance dapat diwujudkan melalui digital village atau smart village, yaitu pemanfaatan teknologi secara proporsional untuk memperkuat tata kelola desa, pelayanan administrasi, transparansi keuangan, partisipasi warga, dan pemanfaatan data pembangunan. Pendekatan ini penting agar transformasi digital tidak hanya terpusat di perkotaan, tetapi juga menjangkau daerah dengan tetap memperhatikan kesiapan sosial, infrastruktur, dan kapasitas kelembagaan.

2.7 Ringkasan Bab

Bab ini menegaskan bahwa digital governance adalah kerangka tata kelola yang lebih luas daripada e-government. Transformasi digital sektor publik menuntut perubahan proses, struktur, budaya kerja, dan pemanfaatan data untuk menghasilkan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

2.8 Latihan HOTS

1. Jelaskan mengapa keberadaan aplikasi layanan digital belum tentu berarti transformasi digital telah berhasil.
2. Bandingkan e-government, digital government, dan digital governance menggunakan satu contoh dari pemerintah daerah.
3. Analisis satu layanan publik digital di daerah Anda dengan menggunakan lensa pengalaman pengguna dan tata kelola data.

2.9 Tugas Proyek

Susun telaah singkat 2-3 halaman mengenai tingkat kematangan transformasi digital pada satu layanan publik daerah dengan menyoroti masalah, peluang, dan arah pengembangannya.

BAB 3 E-GOVERNMENT, GOOD GOVERNANCE, DAN REGULASI

3.1 Tujuan Pembelajaran

- Menjelaskan perkembangan e-government secara global dan nasional.
- Menganalisis prinsip good governance dalam konteks pemerintahan digital.
- Mengevaluasi regulasi dan kebijakan transformasi digital sektor publik.

3.2 Evolusi E-Government

Secara historis, e-government berkembang dari tahap informasional menuju interaksional, transaksional, dan integratif. Pada tahap awal, pemerintah menyediakan informasi satu arah melalui situs resmi. Pada tahap berikutnya, warga dapat berinteraksi, mengirim formulir, melakukan transaksi, dan pada level yang lebih matang menikmati layanan terpadu lintas instansi.

Perkembangan kontemporer menunjukkan bahwa e-government semakin berkait dengan data governance, kecerdasan analitik, interoperabilitas, dan desain pelayanan omnichannel. Karena itu, ukuran keberhasilan tidak lagi terbatas pada jumlah aplikasi, tetapi bergeser pada kemudahan layanan, keterpaduan data, kepuasan pengguna, dan kepercayaan publik.

Di Indonesia, arah penguatan pemerintahan digital menuntut penyederhanaan aplikasi yang terfragmentasi, pembenahan tata kelola data, dan peningkatan kapasitas organisasi. Tantangan klasik yang sering muncul meliputi silo antarinstansi, ketimpangan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan belum seragamnya standar layanan.

3.3 Good Governance dalam Era Digital

Dimensi	Makna Operasional	Indikator Kunci
Transparansi	Ketersediaan informasi yang mudah diakses, jelas, dan mutakhir	Portal informasi, dashboard layanan, status permohonan, keterbukaan prosedur
Akuntabilitas	Kejelasan tanggung jawab, standar layanan, dan pengukuran kinerja	SOP digital, log aktivitas, SLA, audit trail
Partisipasi	Keterlibatan warga dalam perencanaan, pengawasan, dan evaluasi	Kanal aspirasi, konsultasi publik daring, survei kepuasan
Efektivitas dan efisiensi	Pengurangan waktu, biaya, dan duplikasi proses	Integrasi proses, single sign-on, interoperabilitas
Keadilan akses	Layanan inklusif bagi kelompok rentan dan wilayah terbatas	Desain aksesibel, layanan multikanal, asistensi digital

3.4 Kebijakan dan Regulasi Transformasi Digital

Kebijakan transformasi digital sektor publik berfungsi menetapkan arah, standar, pembagian peran, tata kelola, keamanan informasi, dan mekanisme evaluasi. Dalam praktik administrasi publik, regulasi diperlukan agar digitalisasi tidak berkembang sporadis, melainkan bergerak melalui agenda yang terencana, terukur, dan berkelanjutan.

Kerangka regulasi yang baik sekurang-kurangnya memuat: visi dan arah pengembangan, arsitektur sistem, tata kelola data, manajemen risiko, keamanan siber, manajemen perubahan, standardisasi layanan, serta integrasi dengan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

3.5 Studi Kasus

Sebuah instansi mengembangkan platform pengaduan digital, tetapi tingkat penyelesaian aduan tetap rendah karena tindak lanjut tidak jelas dan unit pengampu tidak terintegrasi. Kasus ini menunjukkan bahwa digitalisasi kanal partisipasi tanpa desain akuntabilitas dan koordinasi kelembagaan hanya menghasilkan partisipasi semu.

3.6 Ringkasan Bab

Bab ini memperlihatkan bahwa pemerintahan digital yang baik membutuhkan keseimbangan antara teknologi, prinsip good governance, dan kebijakan yang memberi arah implementasi.

3.7 Latihan HOTS

1. Apakah transparansi digital selalu menghasilkan akuntabilitas? Jelaskan dengan contoh.
2. Bandingkan problem fragmentasi aplikasi dengan problem budaya organisasi dalam implementasi e-government.
3. Evaluasi satu kebijakan digital sektor publik dengan pendekatan good governance.

3.8 Tugas Proyek

Buat analisis matriks good governance terhadap satu layanan digital pemerintah. Nilai kekuatan, kelemahan, peluang, dan risiko implementasinya.

BAB 4 SPBE DAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DIGITAL

4.1 Tujuan Pembelajaran

- Mengevaluasi implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Menganalisis inovasi pelayanan publik digital pada sektor publik.
- Mengidentifikasi faktor keberhasilan dan hambatan implementasi digital governance.

4.2 SPBE sebagai Kerangka Implementasi

SPBE merupakan pendekatan sistemik untuk menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik secara terpadu. Fokusnya meliputi tata kelola, layanan, proses bisnis, arsitektur, data, aplikasi, infrastruktur, dan keamanan. Dengan kerangka ini, digitalisasi tidak dikerjakan secara parsial, melainkan diarahkan untuk saling terhubung dan memberi nilai tambah lintas fungsi.

Dalam evaluasi SPBE, perhatian utama biasanya tertuju pada kesesuaian proses bisnis, kualitas integrasi sistem, kematangan tata kelola, ketersediaan layanan digital, serta pengukuran hasil. Dengan kata lain, SPBE menuntut keseimbangan antara kesiapan kelembagaan dan kesiapan teknologi.

Di tingkat daerah, keberhasilan SPBE sangat dipengaruhi oleh komitmen pimpinan, peran unit pengampu digital, koordinasi perangkat daerah, kualitas data, dan kesinambungan pembiayaan.

4.3 Instrumen Analisis Implementasi SPBE

Dimensi	Pertanyaan Kunci	Sumber Data
Tata kelola	Apakah terdapat kebijakan, peta jalan, dan unit pengampu yang jelas?	Dokumen kebijakan, SK, SOP
Proses bisnis	Apakah alur layanan telah disederhanakan dan terdigitalisasi secara tepat?	Peta proses, SOP layanan, observasi
Data dan integrasi	Apakah data terstandar, interoperabel, dan dapat dipertukarkan lintas unit?	Arsitektur data, dashboard, wawancara teknis
Layanan	Apakah layanan mudah diakses, cepat, dan berorientasi pengguna?	Uji layanan, survei kepuasan, analytics
Keamanan	Apakah ada manajemen risiko, keamanan, dan perlindungan data?	Dokumen keamanan, audit, laporan insiden

4.4 Inovasi Pelayanan Publik Digital

Inovasi pelayanan publik digital dapat berupa digitalisasi kanal layanan, integrasi layanan lintas sektor, penggunaan dashboard keputusan, aplikasi mobile, chatbot, antrean daring, tanda tangan elektronik, sistem pengaduan terpadu, atau portal layanan satu pintu. Namun, inovasi tidak selalu berarti aplikasi baru; inovasi juga dapat berupa penyederhanaan proses, integrasi data, atau perubahan desain layanan agar lebih mudah digunakan.

4.5 Faktor Keberhasilan dan Hambatan

- Kepemimpinan digital yang konsisten dan berorientasi perubahan.
- Kejelasan kebijakan, standardisasi, dan pembagian peran.
- Interoperabilitas sistem dan kualitas tata kelola data.

- Literasi digital aparaturnya dan masyarakat.
- Keberlanjutan pembiayaan, keamanan informasi, dan dukungan infrastruktur.

Hambatan yang sering muncul antara lain duplikasi aplikasi, resistensi pegawai, rendahnya pemanfaatan data, keterbatasan konektivitas, serta desain antarmuka yang tidak ramah pengguna.

4.6 Studi Smart Village / Smart Service

Pada level desa, inovasi pelayanan publik digital dapat diwujudkan melalui administrasi surat-menyurat berbasis aplikasi, papan informasi digital, layanan aduan warga, dan dashboard pembangunan desa. Desain seperti ini efektif bila dibarengi dengan pendampingan aparaturnya, penguatan literasi warga, dan integrasi dengan prioritas pembangunan lokal.

4.7 Ringkasan Bab

SPBE memberikan kerangka sistemik bagi digitalisasi sektor publik. Keberhasilan implementasi ditentukan oleh tata kelola, integrasi data, proses bisnis, kualitas layanan, dan kesiapan organisasi.

4.8 Latihan HOTS

1. Mengapa aplikasi yang banyak tidak selalu menunjukkan SPBE yang matang?
2. Susun indikator sederhana untuk menilai kualitas satu inovasi pelayanan publik digital.
3. Analisis satu kegagalan layanan digital dengan menelusuri akar masalah tata kelola, bukan semata persoalan teknis.

4.9 Tugas Proyek

Lakukan mini-audit terhadap satu layanan publik digital menggunakan tabel analisis implementasi SPBE. Sajikan temuan dalam format matriks dan simpulan singkat.

BAB 5 SMART GOVERNMENT, SMART CITY, DAN INTEGRASI TEKNOLOGI

5.1 Tujuan Pembelajaran

- Menjelaskan konsep smart government dan smart city dalam pelayanan publik.
- Menganalisis integrasi teknologi digital dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Merancang model inovasi pelayanan publik digital.

5.2 Smart Government dan Smart City

Smart government menekankan pemanfaatan teknologi dan data untuk meningkatkan kualitas keputusan, koordinasi, keterbukaan, dan responsivitas pemerintah. Konsep ini tidak hanya berfokus pada perangkat digital, tetapi juga pada tata kelola yang lincah, pembelajaran organisasi, dan pemanfaatan data secara etis.

Smart city merupakan pendekatan pembangunan perkotaan yang memadukan infrastruktur, teknologi, tata kelola, lingkungan, mobilitas, dan partisipasi warga untuk meningkatkan kualitas hidup. Dalam konteks administrasi publik, smart city relevan ketika dihubungkan dengan desain pelayanan publik yang berpusat pada warga, bukan semata citra modernitas.

Untuk konteks nonperkotaan, konsep ini dapat diturunkan ke smart village atau smart regency dengan prinsip yang sama: teknologi harus digunakan untuk memecahkan masalah nyata, memperkuat layanan dasar, dan meningkatkan kesejahteraan.

5.3 Integrasi Teknologi dalam Pelayanan Publik

Integrasi teknologi dapat mencakup integrasi identitas pengguna, pembayaran digital, pelacakan proses, dashboard pelayanan, analitik data, geospasial, sistem pengaduan, dan kanal komunikasi multichannel. Integrasi tersebut harus ditopang arsitektur informasi yang jelas agar tidak menimbulkan duplikasi, konflik data, dan kebingungan pengguna.

5.4 Model Inovasi Pelayanan Publik Digital

Komponen Model	Uraian Operasional
Masalah layanan	Rumusan masalah yang spesifik, terukur, dan berdampak pada pengguna.
Pengguna sasaran	Segmentasi pengguna, kebutuhan, hambatan, dan pengalaman layanan.
Nilai yang ditawarkan	Kemudahan, kecepatan, kepastian, keterjangkauan, dan transparansi.
Proses inti	Alur layanan yang disederhanakan dan terintegrasi.
Teknologi pendukung	Aplikasi, dashboard, notifikasi, analitik, integrasi basis data.
Tata kelola	Peran unit, SOP digital, pengelolaan data, keamanan, monitoring.
Ukuran kinerja	Waktu layanan, tingkat penyelesaian, kepuasan, aksesibilitas, adopsi pengguna.

5.5 Contoh Kasus

Rancangan inovasi pelayanan perizinan bangunan digital dapat memadukan pendaftaran daring, validasi dokumen otomatis, jadwal inspeksi terintegrasi, notifikasi progres, serta dashboard

pengawasan bagi pimpinan. Nilai tambahnya terletak pada pemendekan waktu, transparansi status, dan kemampuan mengidentifikasi bottleneck layanan secara cepat.

5.6 Ringkasan Bab

Smart government dan smart city harus dipahami sebagai pendekatan tata kelola berbasis data, kolaborasi, dan orientasi warga. Integrasi teknologi yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik bila dibarengi redesain proses dan tata kelola yang kuat.

5.7 Latihan HOTS

1. Apakah smart city selalu membutuhkan investasi teknologi tinggi? Jelaskan.
2. Rancang model inovasi pelayanan publik digital untuk satu masalah layanan dasar di daerah.
3. Jelaskan hubungan antara integrasi data dan peningkatan pengalaman pengguna.

5.8 Tugas Proyek

Susun canvas model inovasi pelayanan publik digital untuk satu unit layanan pemerintah. Cantumkan masalah, solusi, aktor, data yang dibutuhkan, dan indikator kinerja.

BAB 6 KOLABORASI, STRATEGI, DAN TATA KELOLA INOVASI

6.1 Tujuan Pembelajaran

- Menganalisis peran kolaborasi pemerintah, masyarakat, dan sektor privat.
- Menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik digital.
- Menilai keberlanjutan inovasi pelayanan publik digital.

6.2 Collaborative Governance dalam Layanan Digital

Pelayanan publik digital hampir selalu melibatkan lebih dari satu aktor. Pemerintah menyediakan regulasi, legitimasi, dan platform layanan. Masyarakat menjadi pengguna sekaligus sumber umpan balik. Sektor privat dapat menyediakan teknologi, pendampingan, atau inovasi model layanan. Perguruan tinggi dan komunitas berperan dalam riset, advokasi, serta literasi digital.

Collaborative governance penting agar inovasi digital tidak berhenti sebagai proyek administratif semata. Kolaborasi memungkinkan pertukaran sumber daya, pengetahuan, dan legitimasi. Namun, kolaborasi harus dikelola dengan aturan main yang jelas, pembagian peran, akuntabilitas, dan orientasi pada kepentingan publik.

Dalam konteks administrasi publik, strategi kolaborasi harus mempertimbangkan asimetri kapasitas antaraktor, risiko ketergantungan vendor, serta perlindungan data dan kepentingan pengguna.

6.3 Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Digital

- Mendesain ulang proses berdasarkan perjalanan pengguna (user journey).
- Menyederhanakan persyaratan dan menghapus duplikasi tahapan.
- Mengintegrasikan kanal layanan, pengaduan, dan basis data.
- Menetapkan indikator kinerja berbasis hasil, bukan hanya output aplikasi.
- Menjamin inklusivitas, keamanan, dan keberlanjutan operasional.

6.4 Keberlanjutan Inovasi

Inovasi pelayanan publik digital sering gagal berlanjut karena terlalu bergantung pada figur tertentu, proyek jangka pendek, atau aplikasi yang tidak dipelihara. Karena itu, keberlanjutan harus direncanakan melalui institutionalisasi kebijakan, penganggaran, pembinaan SDM, dokumentasi SOP, dan mekanisme evaluasi periodik.

6.5 Studi Kasus

Sebuah aplikasi pelayanan desa berhasil pada tahun pertama karena pendampingan intensif. Namun, tingkat penggunaan menurun setelah pergantian aparat desa dan tidak adanya operator yang kompeten. Dari kasus ini terlihat bahwa penguatan kapasitas kelembagaan sama pentingnya dengan pengembangan aplikasi.

6.6 Ringkasan Bab

Kolaborasi multipihak dan strategi peningkatan kualitas layanan merupakan jantung penguatan digital governance. Inovasi yang baik harus dirancang untuk berkelanjutan, bukan sekadar menarik pada fase peluncuran.

6.7 Latihan HOTS

1. Analisis manfaat dan risiko keterlibatan sektor privat dalam pelayanan publik digital.
2. Susun strategi lima langkah untuk memperbaiki layanan digital yang tingkat pemakaiannya rendah.
3. Jelaskan mengapa keberlanjutan inovasi harus dinilai sejak tahap desain proyek.

6.8 Tugas Proyek

Buat rancangan strategi peningkatan kualitas untuk satu layanan publik digital dengan memuat aktor kolaborasi, langkah implementasi, indikator, dan risiko.

BAB 7 POLICY BRIEF DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN

7.1 Tujuan Pembelajaran

- Merumuskan rekomendasi kebijakan digital governance berbasis evidence-based policy.
- Menyusun policy brief yang ringkas, tajam, dan aplikatif.
- Mempresentasikan hasil analisis dan rancangan inovasi pelayanan publik digital.

7.2 Evidence-Based Policy dalam Digital Governance

Evidence-based policy menuntut penggunaan data, temuan empiris, evaluasi kebijakan, dan pengetahuan kontekstual dalam merumuskan pilihan kebijakan. Dalam digital governance, bukti dapat berasal dari data layanan, survei kepuasan, wawancara pemangku kepentingan, audit proses, analytics penggunaan, maupun studi perbandingan praktik baik.

Kebijakan yang baik bukan sekadar normatif, tetapi juga operasional dan implementatif. Oleh karena itu, rekomendasi kebijakan perlu menjawab masalah yang teridentifikasi, mempertimbangkan kapasitas institusi, serta menyertakan langkah implementasi, aktor, kebutuhan sumber daya, dan indikator hasil.

7.3 Struktur Policy Brief

Bagian	Isi Pokok
Judul	Ringkas, spesifik, dan menunjukkan isu utama.
Ringkasan eksekutif	Masalah inti, temuan utama, dan rekomendasi kunci.
Latar belakang masalah	Konteks isu, urgensi, dan dampak terhadap pelayanan publik.
Temuan / analisis	Bukti utama, akar masalah, opsi kebijakan, dan penilaian singkat.
Rekomendasi kebijakan	Langkah yang disarankan, aktor pengampu, jangka waktu, dan indikator.
Penutup	Pesan kebijakan yang menekankan urgensi tindakan.

7.4 Kiat Menulis Rekomendasi Kebijakan

- Gunakan bahasa yang singkat, lugas, dan tidak terlalu teoritis.
- Pastikan setiap rekomendasi terkait langsung dengan masalah yang dianalisis.
- Sertakan prioritas implementasi: jangka pendek, menengah, dan panjang.
- Jelaskan indikator keberhasilan dan risiko pelaksanaan.
- Gunakan data atau bukti yang relevan sebagai dasar argumentasi.

7.5 Template Singkat Policy Brief

Judul: Penguatan Integrasi Layanan Administrasi Kependudukan Digital di Kabupaten X

- Masalah: Fragmentasi layanan, antrean tinggi, dan rendahnya kepastian waktu penyelesaian.
- Bukti: Data keluhan, hasil observasi layanan, dan wawancara pengguna.
- Opsi: Integrasi kanal layanan, notifikasi progres, dan dashboard monitoring.

- Rekomendasi: Membentuk tim integrasi data, menyederhanakan SOP, dan menetapkan SLA digital.

7.6 Ringkasan Bab

Bab ini menekankan bahwa keluaran penting mata kuliah bukan hanya analisis, tetapi rekomendasi kebijakan yang layak diterapkan. Policy brief menjadi media penting untuk menjembatani pengetahuan akademik dan keputusan praktis.

7.7 Latihan HOTS

1. Ubah satu masalah pelayanan publik digital di daerah menjadi rumusan isu kebijakan yang tajam.
2. Jelaskan perbedaan rekomendasi kebijakan yang baik dan yang sekadar normatif.
3. Susun satu paragraf ringkasan eksekutif policy brief berbasis satu data layanan.

7.8 Tugas Proyek

Susun policy brief 3-5 halaman berdasarkan hasil analisis layanan digital yang telah dikerjakan pada bab sebelumnya.

BAB 8 PROYEK AKHIR DAN EVALUASI PEMBELAJARAN

8.1 Bentuk Proyek Akhir

Proyek akhir mata kuliah berupa rancangan inovasi pelayanan publik digital yang disertai analisis masalah, pemetaan aktor, desain model inovasi, strategi implementasi, serta policy brief sebagai rekomendasi kebijakan. Produk dapat disusun secara individu atau kelompok sesuai kontrak pembelajaran dosen.

8.2 Tahapan Penyusunan Proyek

1. Menetapkan isu pelayanan publik yang akan dianalisis.
2. Mengumpulkan data awal dan memetakan akar masalah.
3. Menilai kondisi tata kelola digital dan faktor hambatan.
4. Mendesain model inovasi dan strategi implementasi.
5. Menyusun policy brief dan menyiapkan bahan presentasi.

8.3 Rubrik Penilaian Proyek

Aspek	Indikator	Bobot (%)
Ketajaman analisis masalah	Masalah jelas, relevan, dan didukung bukti	20
Kualitas model inovasi	Model realistis, terstruktur, dan berorientasi pengguna	25
Kelayakan implementasi	Memuat strategi, aktor, sumber daya, dan risiko	20
Mutu policy brief	Ringkas, argumentatif, dan berbasis evidence	20
Kualitas presentasi	Sistematis, meyakinkan, dan mampu menjawab pertanyaan	15

8.4 Standar Kelulusan

- Mahasiswa dinyatakan lulus apabila memenuhi batas minimal nilai sesuai ketentuan program studi.
- Setiap tugas proyek harus menunjukkan orisinalitas analisis, relevansi isu, dan ketepatan rekomendasi.
- Plagiarisme, fabrikasi data, serta pelanggaran etika akademik tidak ditoleransi.

8.5 Penutup Modul

Pembelajaran digital governance dan pelayanan publik pada level magister bertujuan membentuk analis, perancang, dan pemimpin perubahan di sektor publik. Karena itu, modul ini diharapkan menjadi sarana pembelajaran yang menuntun mahasiswa dari penguasaan konsep menuju penyusunan solusi kebijakan yang dapat diterapkan secara kontekstual.

8.6 Refleksi Akhir

Tuliskan refleksi singkat mengenai tiga pembelajaran paling penting dari mata kuliah ini, satu tantangan implementasi digital governance yang paling nyata di daerah, dan satu gagasan inovasi yang ingin Anda kembangkan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Gil-Garcia, J. R., Pardo, T. A., & Nam, T. (2016). *Smarter as the New Urban Agenda: A Comprehensive View of the 21st Century City*. Springer.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi.
- Janowski, T. (2015). Digital Government Evolution: From Transformation to Contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221-236.
- Lips, M. (2019). *Digital Government: Managing Public Sector Reform in the Digital Era*. Routledge.
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). *The Second Wave of Digital-Era Governance: A Quasi-Paradigm for Government on the Web*. Oxford University Press.
- OECD. (2020). *Digital Government Index: 2019 Results*. OECD Publishing.
- Osborne, S. P. (2018). *From Public Service-Dominant Logic to Public Service Logic*. *Public Management Review*.
- United Nations. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations.
- Erfina., Sundari., Astuti, Y., Lubis, S., dkk. (2025). *Towards Smart Cities Implementing Collaborative Governance Models for Urban Sanitation Improvement*.
- Iqbal, M., Erfina., Hawleasi, L., Lubis, S., & Darlis, M.A.A. (2025). *Digital Transformation in Rural Areas: Directions for Digital Village Development in Developing Countries*. JPSI.
- Sukmawati, S., Nur, M., Razak, M.R.R., Lado, J.A., Nilwana, A., & Erfina. (2025). *Penerapan E-Government dalam Digitalisasi Pelayanan Publik di Kantor Desa Sipodeceng*.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Ringkasan Mingguan Pembelajaran

Minggu	Topik	Luaran Pembelajaran
1-2	Konsep digital governance dan e-government	Telaah konsep dasar
3-4	Good governance digital dan kebijakan transformasi digital	Analisis kebijakan / presentasi
5-7	SPBE, inovasi pelayanan publik, faktor keberhasilan	Mini-audit layanan digital
8	UTS	Penguasaan konsep dan analisis
9-13	Smart government, integrasi teknologi, kolaborasi, strategi	Canvas inovasi dan strategi
14	Policy brief	Draf rekomendasi kebijakan
15	Presentasi proyek	Seminar mini kelas
16	UAS / proyek akhir	Produk akhir inovasi pelayanan publik digital

Lampiran 2. Template Singkat Canvas Inovasi

Komponen	Isian Inti
Masalah layanan	
Kelompok sasaran	
Solusi digital	
Aktor kunci	
Data yang dibutuhkan	
Indikator kinerja	
Risiko implementasi	

Lampiran 3. Template Policy Brief

- Judul
- Ringkasan eksekutif
- Latar belakang masalah
- Temuan utama
- Opsi kebijakan
- Rekomendasi
- Implikasi implementasi
- Daftar rujukan singkat

Lampiran 4. Glosarium Ringkas

Istilah	Makna Ringkas
Digital governance	Tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital untuk menciptakan nilai publik.
E-government	Pemanfaatan TIK untuk menyediakan informasi dan layanan pemerintahan secara elektronik.
SPBE	Kerangka sistemik penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik secara terpadu.
Policy brief	Dokumen ringkas yang menyajikan masalah, analisis, dan rekomendasi kebijakan.
Smart village	Pendekatan pembangunan desa berbasis pemanfaatan teknologi, data, dan partisipasi warga.