



Survei Persepsi Masyarakat Terhadap Implementasi Inovasi Pelayanan di Pemerintah Kecamatan Jereweh

Mar'atun Shalihah¹, & Umar^{2*}

¹Program Studi Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Jl. Olat Maras, Pernek, Moyo Hulu, Sumbawa, Indonesia 84371.

²Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Inggris, Fakultas Psikologi dan Humaniora, Universitas Teknologi Sumbawa, Jl. Olat Maras, Pernek, Moyo Hulu, Sumbawa, Indonesia 84371.

Email Korespondensi: umar@uts.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap efektivitas implementasi inovasi pelayanan di Pemerintah Kecamatan Jereweh, sebuah isu yang krusial namun belum banyak dikaji secara mendalam pada konteks lokal tingkat kecamatan. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan selama periode Maret-Mei 2025 melalui wawancara mendalam dengan 3 kelompok informan kunci yang dipilih secara purposif (pejabat kecamatan, pengguna layanan, tokoh masyarakat), observasi, dan studi dokumentasi. Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat secara umum positif, didorong oleh manfaat nyata seperti peningkatan kecepatan, kemudahan, dan transparansi layanan. Faktor-faktor kunci yang memengaruhi persepsi positif meliputi manfaat langsung inovasi, kualitas interaksi dengan petugas yang ramah dan kompeten, serta kejelasan informasi. Namun, implementasi ini masih menghadapi tantangan inklusivitas yang signifikan, di mana kelompok rentan (lansia, disabilitas, dan warga di area dengan infrastruktur digital minim) mengalami kesenjangan akses. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan teknis sebuah inovasi harus diimbangi dengan upaya menjamin pemerataan akses untuk mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar inklusif.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik; Persepsi Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Pemerintahan Daerah.

Public Perception on the Implementation of Public Service Innovation in Jereweh District

Abstract

This study aims to analyze public perceptions of the effectiveness of service innovation implementation in the Jereweh District Government, a crucial issue that has not been widely studied in depth in the local context at the sub-district level. Using descriptive qualitative methods, data were collected during March-May 2025 through in-depth interviews with three purposively selected key informant groups (sub-district officials, service users, community leaders), observations, and documentation studies. Data were analyzed using thematic analysis techniques. The results indicate that public perceptions are generally positive, driven by tangible benefits such as increased speed, convenience, and transparency of services. Key factors influencing positive perceptions include the direct benefits of the innovation, the quality of interactions with friendly and competent officers, and the clarity of information. However, this implementation still faces significant inclusivity challenges, where vulnerable groups (the elderly, people with disabilities, and residents in areas with minimal digital infrastructure) experience access gaps. These findings emphasize that the technical success of an innovation must be balanced with efforts to ensure equitable access to truly inclusive public services.

Keywords: Public Service Innovation; Public Perception; Service Quality; Local Government.

How to Cite: Shalihah, M., & Umar, U. (2025). Survei Persepsi Masyarakat Terhadap Implementasi Inovasi Pelayanan di Pemerintah Kecamatan Jereweh. *Empiricism Journal*, 6(3), 1042–1049. <https://doi.org/10.36312/ej.v6i3.3037>



<https://doi.org/10.36312/ej.v6i3.3037>

Copyright© 2025, Shalihah & Umar

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia, yang dilandasi oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam paradigma ini, pemerintah daerah dituntut untuk lebih aktif berperan sebagai fasilitator pembangunan. Konsekuensinya, inovasi pelayanan publik menjadi elemen krusial bagi pemerintah daerah untuk merespons kebutuhan masyarakat yang dinamis dan kompleks. Inovasi tidak hanya

berfungsi sebagai pembaruan prosedural, tetapi juga sebagai upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, praktik di lapangan menunjukkan bahwa upaya inovasi ini seringkali masih menghadapi berbagai hambatan klasik dalam birokrasi, seperti prosedur yang masih dianggap berbelit-belit, kurangnya transparansi, dan sikap petugas yang kurang responsif (Gita et al., 2015).

Dalam konteks tersebut, Kecamatan Jereweh, sebagai unit pemerintahan terdepan, telah berupaya mengimplementasikan berbagai inovasi, mulai dari digitalisasi administrasi hingga layanan terpadu. Meskipun secara teknis inovasi ini menjanjikan perbaikan, keberhasilan sesungguhnya sangat bergantung pada bagaimana masyarakat sebagai pengguna layanan mempersepsikannya. Persepsi, yang merupakan tanggapan atau penerimaan langsung individu terhadap suatu stimulus (Fahroji et al., 2018), menjadi indikator kunci yang merefleksikan apakah sebuah inovasi benar-benar menjawab kebutuhan, mudah diakses, dan memberikan manfaat nyata. Variasi persepsi di kalangan masyarakat menjadi bukti sahih mengenai ada atau tidaknya perbaikan pelayanan (Gita et al., 2015); (Pratama et al., 2020).

Observasi awal di lapangan, yang diperkuat oleh berbagai studi kasus di daerah lain, menunjukkan adanya spektrum persepsi yang lebar. Di satu sisi, ada masyarakat yang mengapresiasi perbaikan, sejalan dengan temuan (Pratama et al., 2020) yang menyatakan persepsi positif muncul karena pelayanan telah "mengalami perubahan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya." Namun, di sisi lain, banyak pula yang masih merasakan berbagai kendala. Keluhan mengenai adaptasi teknologi baru, misalnya, sejalan dengan temuan (Fahroji et al., 2018) tentang "alamat website pemerintah Kecamatan masih kurang pembaruan dan tidak update. Lebih jauh lagi, persepsi negatif juga dipicu oleh faktor manusia dan sistem, seperti "keterbatasan kemampuan dan keterampilan aparatur" (Lahada, 2017), kurangnya kejelasan prosedur, dan ketidakpastian waktu penyelesaian yang masih menjadi masalah berulang di berbagai unit layanan publik (Siregar, A. M., 2014); (Pasaribu, 2018).

Berbagai keluhan yang membentuk persepsi negatif tersebut pada dasarnya dapat dipetakan ke dalam beberapa dimensi kunci kualitas pelayanan. Dimensi prosedural dan kejelasan menjadi sorotan utama, di mana masyarakat seringkali dihadapkan pada alur yang tidak sederhana dan persyaratan teknis-administratif yang kurang jelas. Hal ini diperburuk oleh dimensi sarana prasarana dan teknologi, seperti fasilitas kantor yang kurang memadai (ruang tunggu sempit, minimnya papan informasi) dan kesenjangan digital yang menghambat akses online (Gita et al., 2015); Fahroji et al., (2018). Namun, yang tidak kalah penting adalah dimensi manusia, yaitu perilaku dan kompetensi aparatur. Temuan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak responsif, dan kurangnya tanggung jawab menjadi keluhan berulang yang secara langsung merusak pengalaman pengguna layanan (Siregar, A. M., 2014). Kombinasi dari kelemahan sistemik dan manusiawi inilah yang pada akhirnya menciptakan persepsi bahwa pelayanan publik masih jauh dari ideal.

Pada akhirnya, spektrum persepsi masyarakat ini lebih dari sekadar umpan balik; ia merupakan cerminan dari efektivitas dan legitimasi tata kelola pemerintahan di tingkat lokal. Persepsi negatif yang meluas dapat mengikis kepercayaan publik, yang merupakan fondasi esensial bagi keberhasilan otonomi daerah. Ketika masyarakat memandang pelayanan sebagai sesuatu yang sulit, tidak pasti, dan tidak adil, partisipasi mereka dalam pembangunan cenderung menurun dan resistensi terhadap kebijakan baru dapat meningkat. Inovasi, betapapun canggihnya, akan kehilangan maknanya jika tidak dirasakan manfaatnya secara langsung oleh publik. Kegagalan dalam mengelola persepsi ini menunjukkan adanya jurang antara kebijakan di atas kertas (*policy on paper*) dan pelayanan dalam praktik (*service in practice*). Oleh karena itu, memahami lanskap persepsi ini bukan sekadar latihan akademis, melainkan sebuah prasyarat untuk merancang intervensi yang benar-benar responsif dan berkelanjutan, yang pada akhirnya dapat memenuhi amanat desentralisasi untuk mensejahterakan masyarakat.

Meskipun penelitian sebelumnya telah mengkaji persepsi publik di berbagai kota (Gita et al., 2015; Pratama et al., 2020), studi yang secara spesifik menganalisis dinamika ini di tingkat kecamatan, terutama di wilayah dengan karakteristik semi-rural seperti Jereweh, masih terbatas. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menawarkan analisis mendalam yang tidak hanya mengukur sentimen positif atau negatif, tetapi juga

membongkar faktor-faktor penentunya dari perspektif pengguna layanan langsung. Secara khusus, penelitian ini akan berfokus pada tiga dimensi utama persepsi: manfaat fungsional layanan, kualitas interaksi manusiawi dengan penyedia layanan, dan tingkat inklusivitas akses bagi kelompok rentan.

Kesenjangan antara tujuan inovasi dengan realitas yang dirasakan masyarakat ini menjadi *research gap* yang penting untuk diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis persepsi masyarakat terhadap efektivitas implementasi inovasi pelayanan di Pemerintah Kecamatan Jereweh, dan (2) mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi persepsi tersebut. Dengan memahami kedua aspek ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan strategis untuk evaluasi dan perbaikan inovasi pelayanan publik agar lebih inklusif dan responsif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap persepsi, pengalaman, dan makna yang diberikan oleh para pemangku kepentingan terhadap implementasi inovasi pelayanan dalam konteks spesifik Kecamatan Jereweh (Creswell, J. W., & Creswell, 2022). Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, dari Maret hingga Mei 2025.

Informan penelitian dipilih secara purposif untuk memastikan kekayaan dan keragaman data. Kriteria pemilihan didasarkan pada peran dan pengalaman langsung informan terkait inovasi pelayanan. Secara total, 12 informan berpartisipasi dalam penelitian ini, yang terbagi ke dalam tiga kelompok kunci: (1) Pejabat Kecamatan 2 orang, sebagai perancang dan pelaksana inovasi; (2) Masyarakat Pengguna Layanan 5 orang, mencakup beragam usia dan latar belakang, sebagai penerima langsung dampak inovasi; dan (3) Tokoh Masyarakat 5 orang, sebagai representasi komunitas dan pengamat independen.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama untuk triangulasi: (1) Wawancara Mendalam semi-terstruktur untuk menggali persepsi, pengalaman, dan tantangan; (2) Observasi Non-Partisipan di kantor kecamatan untuk mengamati proses layanan dan interaksi antara petugas dan masyarakat; dan (3) Analisis Dokumen terhadap laporan, SOP, dan publikasi terkait inovasi. Analisis data dilakukan secara tematik (Braun, V., & Clarke, 2022), yang melibatkan tahapan familiarisasi data, pengkodean, pencarian tema, peninjauan tema, pendefinisian tema, dan penyusunan laporan.

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas temuan, penelitian ini menerapkan beberapa strategi. Pertama, triangulasi data dilakukan dengan membandingkan informasi dari wawancara, observasi, dan dokumen. Kedua, dilakukan proses member checking, di mana rangkuman hasil wawancara dikonfirmasikan kembali kepada beberapa informan untuk memastikan interpretasi peneliti sesuai dengan maksud mereka. Ketiga, peer debriefing dilaksanakan melalui diskusi temuan dengan dua rekan akademisi yang ahli di bidang administrasi publik untuk mendapatkan perspektif objektif dan menantang bias peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Positif Didorong oleh Manfaat Langsung dan Efisiensi

Secara umum, temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap efektivitas inovasi pelayanan yang diimplementasikan di Kecamatan Jereweh. Persepsi ini secara fundamental didorong oleh manfaat langsung yang dirasakan, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan, dan efisiensi. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Pratama et al., 2020) di Samarinda, yang menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat menjadi baik karena pelayanan publik telah "mengalami perubahan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya." Dengan kata lain, perbaikan yang nyata dari kondisi lama menjadi pemicu utama persepsi positif.

Masyarakat pengguna layanan di Jereweh secara konsisten melaporkan bahwa proses layanan menjadi "lebih mudah, lebih cepat, lebih transparan" dibandingkan sebelumnya. Hal ini mencerminkan pengalaman serupa di daerah lain, di mana kesederhanaan prosedur dinilai sangat positif. Di Gunungkidul, misalnya, masyarakat mengapresiasi layanan yang "tidak berbelit-belit" dan mudah dipahami. Persepsi positif ini diamini oleh tokoh masyarakat yang melihat perubahan signifikan, seperti pengurusan KTP

yang kini hanya memakan waktu beberapa hari berkat sistem online. Walaupun seringkali masih ditemukan keluhan spesifik, secara umum adanya perubahan ke arah yang lebih baik sudah cukup untuk membentuk persepsi positif, sebagaimana disimpulkan oleh (Lahada, 2017) bahwa pelayanan administrasi secara umum dapat dikatakan "Cukup Baik" karena adanya perbaikan pada beberapa indikator kunci seperti kesederhanaan dan kepastian waktu.

Temuan ini menegaskan bahwa persepsi masyarakat sangat dipengaruhi oleh *relative advantage* atau keuntungan relatif yang ditawarkan oleh sebuah inovasi dibandingkan metode sebelumnya. Ketika sebuah inovasi secara nyata memangkas waktu, menyederhanakan proses, dan mengurangi kerumitan, masyarakat akan cenderung mempersepsikannya secara positif, terlepas dari tantangan lain yang mungkin masih ada.

Tabel 1. Persepsi terhadap pelayanan

Dimensi Utama	Temuan Kunci	Kutipan Representatif
Manfaat Langsung & Efisiensi (Persepsi Positif)	Inovasi secara signifikan mengurangi waktu dan kerumitan prosedur (misal: pengurusan KTP). Perbaikan ini menjadi pemicu utama persepsi positif	"Dulu bisa seminggu, sekarang 2-3 hari sudah jadi. Jauh lebih mudah." (PL3)
Kualitas Interaksi & Informasi (Faktor Penentu)	Keramahan, kompetensi, dan kesediaan petugas membantu menjadi penentu utama kepuasan, bahkan lebih penting dari teknologi itu sendiri. Informasi yang jelas dan transparan membangun kepercayaan.	"Sistemnya boleh canggih, tapi kalau petugasnya judes, percuma. Di sini untungnya ramah-ramah." (TM1)
Inklusivitas & Akses (Tantangan Utama)	Terdapat digital divide yang signifikan. Kelompok rentan (lansia, disabilitas) dan warga di area sinyal lemah kesulitan mengakses layanan digital, menciptakan bentuk eksklusi baru.	"Di usia saya yang sudah 70 tahun, sulit mengikuti layanan digital. Lebih nyaman kalau bertemu langsung." (TM2)

Faktor-faktor Kunci yang Membentuk Persepsi

Analisis lebih mendalam mengungkapkan beberapa faktor determinan yang membentuk persepsi positif masyarakat, melampaui sekadar aspek teknis.

- 1. Kualitas Interaksi dengan Petugas Layanan:** Semua kelompok informan sepakat bahwa peran petugas sebagai "wajah pemerintah" sangatlah krusial dalam membentuk persepsi publik. Kualitas interaksi yang mencakup keramahan, kompetensi, dan kesediaan membantu, menjadi penentu utama kepuasan masyarakat. Seorang tokoh masyarakat menegaskan, "Sistemnya boleh canggih, tapi kalau petugasnya judes atau mempersulit, persepsi masyarakat pasti jelek. Senyum dan keramahan itu penting." Pernyataan ini menggarisbawahi temuan dari berbagai studi, di mana keluhan mengenai "sikap petugas yang kurang responsif" (Gita et al., 2015) menjadi salah satu kelemahan paling sering disorot. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui "efek halo," di mana kesan pertama yang diterima dari petugas, baik positif maupun negative, cenderung memengaruhi penilaian keseluruhan terhadap kualitas pelayanan (Fahroji et al., 2018).
- 2. Dimensi Empati dan Kesopanan:** Aspek keramahan dan kesopanan petugas, yang dalam teori disebut sebagai empati, terbukti menjadi faktor penentu. Studi oleh (Siregar, A. M., 2014) menemukan bahwa indikator kesopanan dan keramahan petugas termasuk dalam kategori "sangat baik," yang secara langsung berkontribusi pada persepsi positif.
- 3. Dimensi Jaminan (Assurance) dan Kompetensi:** Selain keramahan, kompetensi dan tanggung jawab petugas (jaminan) juga sangat vital. Hal ini sejalan dengan teori implementasi Edward III yang menekankan pentingnya "disposisi" atau sikap

pelaksana (Sineri, S. S., & Aedah, 2023). Masyarakat membutuhkan petugas yang tidak hanya ramah tetapi juga kompeten dan dapat diandalkan untuk menyelesaikan urusan mereka, yang pada akhirnya membangun rasa aman dan percaya pada institusi publik.

4. Kejelasan dan Transparansi Informasi: Ketersediaan informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan alur pelayanan secara signifikan membangun kepercayaan dan mengurangi persepsi negatif. Pentingnya aspek ini ditegaskan oleh berbagai studi yang secara konsisten mengidentifikasi "kurang transparan" sebagai salah satu kelemahan utama dalam birokrasi pelayanan publik (Gita et al., 2015). Keterbukaan informasi, seperti yang disoroti oleh tokoh masyarakat, dinilai sebagai "kunci untuk mencegah praktik-praktik yang tidak transparan." Inovasi di Jereweh secara efektif mengatasi keluhan umum mengenai "kurang jelasnya syarat teknis dan administratif" dan "prosedur pelayanan yang tidak jelas" (Fahroji et al., 2018), yang seringkali memaksa masyarakat untuk mencari informasi secara mandiri dan menyebabkan kebingungan. Dengan menyediakan informasi yang mudah diakses, transparansi berhasil mengubah dinamika pelayanan dari yang semula penuh ketidakpastian menjadi lebih dapat diprediksi. Hal ini secara langsung menjawab masalah mendasar mengenai "kepastian biaya pelayanan" dan "kepastian jadwal pelayanan" yang dalam banyak kasus lain termasuk dalam kategori pelayanan yang kurang baik (Siregar, A. M., 2014). Ketika masyarakat tidak lagi merasa khawatir akan adanya biaya tersembunyi atau waktu penyelesaian yang tidak menentu, persepsi mereka terhadap pemerintah pun berubah menjadi lebih positif.

Tantangan Inklusivitas dan Kesenjangan Akses

Penelitian ini memperlihatkan bahwa inovasi, khususnya yang berbasis digital, umumnya dipersepsikan secara positif oleh masyarakat. Kelompok usia produktif (20–45 tahun) yang akrab dengan teknologi memandang kehadiran layanan digital sebagai lompatan efisiensi yang signifikan. Mereka merasakan percepatan dalam akses layanan, penghematan waktu, serta peningkatan transparansi dalam proses administrasi. Namun, di sisi lain, kelompok lansia menanggapi inovasi ini dengan perasaan ambivalen. Seorang tokoh masyarakat berusia 70 tahun menyampaikan, *"Di usia saya yang sudah 70 tahun, sulit mengikuti layanan digital. Lebih nyaman kalau bertemu langsung."* (IPTM2, Wawancara, 15 Mei 2025). Ungkapan ini menunjukkan bahwa meskipun ada pengakuan terhadap niat baik pemerintah, terdapat rasa cemas dan keterasingan karena keterbatasan dalam beradaptasi.

Perbedaan pengalaman ini menegaskan bahwa persepsi terhadap inovasi tidaklah bersifat monolitik. Faktor usia dan literasi digital sangat menentukan bagaimana masyarakat merespons perubahan. Bagi kelompok yang sudah terbiasa dengan teknologi, inovasi dipersepsikan sebagai kebutuhan yang memudahkan kehidupan. Sebaliknya, bagi mereka yang belum memiliki kapasitas digital, inovasi justru menciptakan jarak baru antara niat pemerintah dan kenyataan di lapangan.

Meskipun persepsi umum cenderung positif, penelitian ini juga mengungkap adanya tantangan serius terkait inklusivitas. Tidak semua kelompok masyarakat mampu menikmati manfaat inovasi digital secara setara. Hambatan terbesar dialami oleh kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat yang tinggal di daerah dengan infrastruktur digital yang terbatas. Wawancara dengan salah satu informan dari daerah terpencil menegaskan, *"Layanan online seringkali tidak bisa diakses karena kendala sinyal internet."* (IPTM3, Wawancara, 15 Mei 2025).

Fenomena ini mencerminkan adanya digital divide atau kesenjangan digital yang mengakibatkan eksklusi baru. Keberhasilan teknis inovasi menjadi tidak relevan apabila akses terhadapnya masih timpang. Kondisi ini selaras dengan temuan Sulistiyan & Pratiwi (2022) yang menekankan pentingnya desain inovasi yang user-centric dan fleksibel melalui pendekatan layanan hibrid, menggabungkan format digital dan tatap muka, sehingga dapat menjangkau kelompok marginal.

Lebih jauh, kesenjangan digital tidak hanya dipengaruhi oleh faktor usia dan literasi teknologi, tetapi juga oleh kondisi sosial-ekonomi. Penelitian Koswara (2024) dan Aprela et al. (2023) menunjukkan bahwa masyarakat pedesaan masih menghadapi keterbatasan infrastruktur telekomunikasi, yang berdampak pada terbatasnya partisipasi mereka dalam ekonomi digital maupun pendidikan. Ketidakmampuan mengakses internet secara stabil

membuat banyak komunitas pedesaan tertinggal dalam memanfaatkan peluang yang ditawarkan teknologi.

Kemiskinan dan ketimpangan sosial memperburuk keadaan. Keterbatasan akses terhadap pendidikan berkualitas, sebagaimana dijelaskan Herdiana (2022) dan Rahman et al. (2020), menghalangi peningkatan kapasitas individu untuk beradaptasi dengan perkembangan digital. Walaupun ada kebijakan pembangunan desa dan program pengentasan kemiskinan, efektivitas implementasinya masih menjadi tantangan besar (Diah, 2020).

Kesenjangan akses teknologi juga tampak jelas di sektor pendidikan, terutama selama pandemi COVID-19. Ketika sekolah ditutup dan pembelajaran beralih ke platform daring, banyak siswa di daerah terpencil tidak dapat mengikuti proses belajar karena keterbatasan perangkat maupun jaringan internet. Penelitian Rodiyah et al. (2023) dan Ujianti et al. (2021) menegaskan bahwa kondisi ini menciptakan generasi yang tertinggal dibandingkan dengan siswa di wilayah yang lebih maju. *Learning loss* yang terjadi bukan hanya bersifat sementara, tetapi berpotensi memengaruhi peluang generasi muda dalam jangka panjang.

Menghadapi tantangan tersebut, diperlukan strategi kolaboratif antar pemangku kepentingan. Pemerintah memiliki peran utama dalam membangun infrastruktur teknologi di wilayah tertinggal, sementara masyarakat sipil dapat berkontribusi melalui program pendampingan literasi digital. Sektor swasta juga memiliki tanggung jawab untuk mendukung penyediaan akses yang terjangkau dan berkelanjutan. Susanti et al. (2023) dan Haniko et al. (2023) menekankan perlunya program pelatihan keterampilan TIK dan literasi digital yang terstruktur, agar masyarakat tidak hanya mampu mengakses teknologi, tetapi juga menggunakannya secara produktif.

Perhatian khusus perlu diberikan kepada kelompok rentan, seperti lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas. Inklusi digital tidak cukup hanya dengan menyediakan teknologi, tetapi juga memastikan bahwa teknologi tersebut dapat diakses, dipahami, dan digunakan dengan mudah oleh semua kelompok masyarakat (Ismail, 2024). Oleh karena itu, pendekatan layanan yang adaptif, ramah pengguna, dan mempertimbangkan keberagaman latar belakang pengguna menjadi kebutuhan mendesak.

Untuk memastikan keberlanjutan inklusivitas, dibutuhkan kebijakan publik yang adil dan berorientasi pada pemberdayaan. Sarjito (2023) menegaskan bahwa keberhasilan inklusi digital harus diukur dari sejauh mana setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam kemajuan sosial dan ekonomi. Dengan demikian, pembangunan infrastruktur dan program literasi harus diiringi oleh mekanisme evaluasi yang memastikan keberhasilan program tidak hanya diukur dari jumlah pengguna, tetapi juga dari kualitas akses yang setara.

Selain itu, pengembangan model layanan hibrid yang memadukan kanal digital dan luring dapat menjadi solusi jangka menengah. Model ini memungkinkan masyarakat yang belum siap secara digital tetap dapat mengakses layanan tanpa merasa tersisih. Dalam jangka panjang, peningkatan literasi digital melalui pendidikan formal dan non-formal akan mempersempit kesenjangan akses sekaligus memperkuat kapasitas masyarakat dalam menghadapi transformasi digital.

KESIMPULAN

Persepsi masyarakat terhadap implementasi inovasi pelayanan di Kecamatan Jereweh secara umum positif, terutama karena inovasi tersebut berhasil memberikan manfaat nyata berupa peningkatan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi layanan. Persepsi ini secara signifikan dipengaruhi oleh faktor-faktor kunci seperti kualitas interaksi yang manusiawi dengan petugas, transparansi informasi, dan kesesuaian inovasi dengan kebutuhan dasar masyarakat. Namun, penelitian ini juga mengungkap sebuah tantangan krusial: keberhasilan teknis inovasi belum sepenuhnya diimbangi oleh pemerataan akses. Masih terdapat kesenjangan inklusivitas yang signifikan, di mana kelompok rentan dan masyarakat di area terpencil belum dapat merasakan manfaat inovasi secara optimal. Hal ini menegaskan bahwa efektivitas inovasi tidak hanya diukur dari kemajuan teknologinya, tetapi juga dari kemampuannya untuk melayani seluruh warga negara secara adil dan setara.

Secara teoretis, studi ini memberikan kontribusi terhadap literatur pelayanan publik dengan memperkuat pemahaman empiris tentang determinan persepsi dalam konteks

inovasi pelayanan berbasis kecamatan. Temuan ini menyoroti bahwa dimensi manusia (interaksi) dan keadilan (inklusivitas) seringkali lebih berpengaruh daripada keunggulan teknis semata, sebuah nuansa yang penting bagi pengembangan teori implementasi kebijakan di tingkat lokal.

REKOMENDASI

Berdasarkan temuan penelitian, direkomendasikan pendekatan sistemik yang berfokus pada inklusivitas. Pemerintah Kecamatan, didukung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten, perlu mengadopsi model layanan hibrid yang memadukan solusi digital dengan layanan luring yang kuat. Langkah-langkah konkret yang diusulkan adalah:

1. Mendirikan titik layanan bergerak (mobile service) di daerah-daerah dengan koneksi internet yang lemah.
2. Bekerja sama dengan Dinas Kominfo dan LSM lokal untuk menyelenggarakan program literasi digital yang dirancang khusus untuk kelompok rentan (misalnya, modul sederhana untuk lansia dan pendampingan bagi penyandang disabilitas).
3. Menginstitusionalisasikan mekanisme umpan balik partisipatif yang melibatkan perwakilan dari berbagai kelompok masyarakat dalam siklus perencanaan dan evaluasi inovasi, untuk memastikan tidak ada seorang pun yang tertinggal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprela, D., Catrainingrum, K., Syakira, T., Pamungkas, S., Naba, R., & Cahyadi, R. (2023). Pelatihan digital marketing guna membangun ekosistem digital di kelurahan jatirangga. *Journal of Servite*, 5(1), 53. <https://doi.org/10.37535/1020054120236>
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic Analysis: A Practical Guide*. SAGE Publication.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publication.
- Diah, M. (2020). Embangunan pedesaan untuk mengurangi kesenjangan antara desa dan kota di indonesia: peluang dan tantangan. *Public Administration Journal of Research*, 2(2), 165-173. <https://doi.org/10.33005/paj.v2i2.45>
- Fahroji, Z., Burhanudin, & Iskandar, E. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1729–1738.
- Gita, L., Larasati, E., & Hidayat, Z. (2015). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak BPHTB di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(2), 336–348.
- Haniko, P., Sappaile, B., Gani, I., Sitopu, J., Junaidi, A., SOFYAN, S., ... & Cahyono, D. (2023). Menjembatani kesenjangan digital: memberikan akses ke teknologi, pelatihan, dukungan, dan peluang untuk inklusi digital. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(05), 306-315. <https://doi.org/10.58812/jpws.v2i5.371>
- Herdiana, D. (2022). Kemiskinan, kesenjangan sosial dan pembangunan desa. *JIM*, 2(3), 172-180. <https://doi.org/10.33197/jim.vol2.iss3.2022.985>
- Ismail, N. (2024). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk lansia di indonesia: sebuah studi literatur. *Jurnal Jtik (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 8(2), 285-296. <https://doi.org/10.35870/jtik.v8i2.1657>
- Koswara, A. (2024). Digitalisasi ekonomi di pedesaan: mengkaji kesenjangan infrastruktur digital di indonesia. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 5(3), 180. <https://doi.org/10.36722/iaiss.v5i3.3407>
- Lahada, G. (2017). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampana Kota. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 11–23.
- Pasaribu, V. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias. *Jurnal Publik Reform*, 3(1), 338–378.
- Pratama, A. D., Kusuma, A. R., & Hasanah, N. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 8(2), 777–785.

- Rahman, F., Astagini, A., & Effendy, A. (2020). Kesenjangan pembangunan di tingkat lokal: refleksi atas implementasi otonomi daerah di indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 2(2), 93-111. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i2.422>
- Rodiyah, S., Driana, E., & Yuliawati, S. (2023). Pembelajaran campuran di tengah kesenjangan digital: studi fenomenologi di raudhatul athfal. *Jurnal Obsesi Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 7(6), 7191-7203. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v7i6.5661>
- Sarjito, A. (2023). Dampak digitalisasi administrasi perdesaan di negara berkembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(2), 106-124. <https://doi.org/10.33592/jia.v13i2.3814>
- Sineri, S. S., & Aedah, N. (2023). Implementasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada DPMPTSP Kabupaten Puncak Jaya. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(3), 162–169.
- Siregar, A. M., & K. (2014). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 21–39.
- Sulistiyani, A. T., & Pratiwi, D. (2022). Faktor Demografis dan Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 26(3), 123–140.
- Susanti, W., Jannatuzzahra, K., Kartika, A., & Mukaromah, S. (2023). Upaya dalam mengurangi kesenjangan digital pada penerapan smart village. *sitasi*, 3(1), 334-343. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.336>
- Ujianti, P., Suastika, I., & Dewi, P. (2021). Tantangan praktek pembelajaran anak usia dini di masa pandemi covid-19. *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini Undiksha*, 9(3), 318. <https://doi.org/10.23887/paud.v9i3.41841>