

## Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kabupaten Raja Ampat

Makdalena Yermima Thesia<sup>1</sup>, Aswad Muhdar<sup>2</sup>, Ummu Salma<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara. FISIP.Universitas Muhammadiyah Sorong.

Korespondensi: [aswadmuhdar@gmail.com](mailto:aswadmuhdar@gmail.com)

### ABSTRACT

*This research analyzes the implementation of digital-based public service policies in Raja Ampat Regency. The study focuses on: (1) local policies and regulations related to electronic service provision (Regulation of the Regent), (2) readiness of infrastructure and human resources, and (3) barriers and strategies for improving the effectiveness of digital public services. The research method uses a qualitative approach; data collection is carried out through policy document studies, semi-structured interviews with officials from the Department of Communication and Information (Diskominfo) and Integrated One-Stop Service (PTSP), and observations of digital services (e.g., smart city portal, e-PTSP). Preliminary findings indicate that Raja Ampat has issued local regulations for Electronic-Based Government Systems (SPBE) and electronic services (Regulation of the Regent 2021 and 2022) and has developed several service applications/portals (e.g., smart city, Teras Layanan). However, implementation faces challenges in infrastructure (inter-island connectivity), human resource capacity, digital literacy of the community, and service integration across regional government agencies (OPD). The research recommendations include strengthening connectivity infrastructure, human resource capacity-building programs, data interoperability mechanisms across applications, and community involvement in service design.*

**Keywords:** Policy Implementation, Public Service, Digital Raja Ampat.

### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Raja Ampat. Fokus studi meliputi: (1) kebijakan dan regulasi daerah terkait penyelenggaraan layanan elektronik (Peraturan Bupati), (2) kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia, serta (3) hambatan dan strategi peningkatan efektivitas layanan publik digital. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif; pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen kebijakan, wawancara semi-terstruktur dengan pejabat Diskominfo dan PTSP, serta observasi layanan digital (mis. portal smartcity, e-PTSP). Temuan sementara menunjukkan bahwa Raja Ampat telah mengeluarkan regulasi lokal untuk SPBE dan pelayanan elektronik (Perbup 2021 dan Perbup 2022) serta mengembangkan beberapa aplikasi/portal layanan (mis. smartcity, Teras Layanan), namun implementasi menghadapi kendala infrastruktur (konektivitas antar pulau), kapasitas SDM, literasi digital masyarakat, dan integrasi layanan antar OPD. Rekomendasi penelitian mencakup penguatan infrastruktur konektivitas, program peningkatan kapabilitas SDM, mekanisme interoperabilitas data antar aplikasi, dan pelibatan masyarakat dalam desain layanan

**Kata Kunci :** Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Digital Raja Ampat

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam satu dekade terakhir telah menjadi katalis penting dalam transformasi tata kelola pemerintahan. Pemerintah Indonesia melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong integrasi dan digitalisasi berbagai layanan publik untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya menjadi kebutuhan nasional, tetapi juga strategi penting bagi pemerintah daerah dalam menghadapi tuntutan perubahan sosial, kemudahan akses layanan, dan percepatan pembangunan daerah.

Kabupaten Raja Ampat sebagai daerah kepulauan yang memiliki karakteristik geografis unik menghadapi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Wilayah yang tersebar pada ratusan pulau menyebabkan proses pelayanan konvensional sering terkendala jarak, waktu, dan biaya. Oleh karena itu, digitalisasi layanan publik menjadi solusi strategis untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Pemerintah Kabupaten Raja Ampat telah mengeluarkan beberapa regulasi seperti Peraturan Bupati tentang penyelenggaraan layanan elektronik dan SPBE, serta mulai mengembangkan aplikasi pelayanan seperti portal smartcity, layanan PTSP berbasis digital, dan berbagai aplikasi pendukung lainnya.

Namun demikian, implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital tidak selalu berjalan mulus. Tantangan mengenai kesiapan infrastruktur teknologi informasi, kapasitas sumber daya manusia aparatur, literasi digital masyarakat, serta integrasi antar layanan masih menjadi isu penting. Kondisi geografis Raja Ampat yang tersebar juga berdampak langsung pada pemerataan akses jaringan internet dan pemanfaatan aplikasi pemerintah. Selain itu, keberhasilan kebijakan digital tidak hanya bergantung pada tersedianya teknologi, tetapi juga pada efektivitas implementasi, koordinasi antar perangkat daerah, serta responsivitas kebijakan terhadap kebutuhan masyarakat. Dorongan transformasi digital pemerintahan. Pemerintah pusat mendorong penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kemudahan akses layanan publik. Regulasi nasional (Perpres SPBE dan Peraturan/ Pedoman KemenPANRB) menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan layanan elektronik.

Regulasi dan inisiatif daerah di Raja Ampat. Kabupaten Raja Ampat telah menerbitkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Secara Elektronik (Perbup No.32 Tahun 2021) dan Perbup tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Perbup No.9 Tahun 2022), serta meluncurkan inisiatif smartcity dan portal layanan untuk memperkuat e-government. Regulasi tersebut menegaskan komitmen daerah namun menuntut implementasi di lapangan.

Kondisi geografis dan tantangan teknis. Raja Ampat sebagai kabupaten kepulauan menghadapi kendala konektivitas dan distribusi infrastruktur digital yang tidak merata antar pulau/desa, sehingga menghambat akses masyarakat terhadap layanan online. Selain itu, kapasitas SDM aparatur dan literasi digital publik beragam antar wilayah. Temuan lapangan pada studi e-government untuk desa-desa di wilayah South Misool menunjukkan perlunya pendampingan dan pelatihan agar penerapan e-government efektif. Kebutuhan penelitian. Meski ada dasar kebijakan dan sejumlah aplikasi layanan, belum tersedia analisis komprehensif yang menilai kesesuaian kebijakan, tingkat implementasi, hambatan spesifik

lokal, serta strategi peningkatan yang kontekstual bagi Raja Ampat. Penelitian ini bertujuan mengisi kekosongan tersebut.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kabupaten Raja Ampat menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan digital telah diimplementasikan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk optimalisasi pelayanan publik berbasis digital di wilayah kepulauan seperti Raja Ampat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan daerah dan menjadi referensi akademis dalam kajian administrasi publik, khususnya pada bidang implementasi kebijakan dan transformasi digital pemerintahan

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kerangka SPBE dan regulasi nasional

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka nasional: Peraturan Presiden dan peraturan MenPANRB/Perpres mengarahkan bagaimana pemerintahan memanfaatkan teknologi informasi untuk integrasi layanan, manajemen data, keamanan informasi, dan evaluasi kinerja SPBE. Panduan pemantauan dan evaluasi SPBE menekankan pentingnya tata kelola, interoperabilitas, manajemen risiko, dan pengukuran capaian layanan digital.

### 2. Kebijakan daerah dan instrumen implementasi

Peraturan daerah/perbup: Kabupaten dapat menerbitkan peraturan bupati untuk menyesuaikan pelaksanaan SPBE (mis. Perbup Raja Ampat No.32/2021 tentang pelayanan elektronik PTSP; Perbup No.9/2022 tentang SPBE lokal). Dokumen-dokumen ini biasanya mengatur: ruang lingkup layanan elektronik, mekanisme penyelenggaraan PTSP daring, tata kelola data, keamanan, dan wewenang OPD terkait. Studi implementasi kebijakan daerah menunjukkan bahwa keberadaan peraturan tidak otomatis menjamin pelaksanaan diperlukan roadmap, anggaran, SDM, dan pemantauan.

### 3. Infrastruktur, akses, dan hambatan geografis

Konektivitas dan infrastruktur TIK: Penelitian tentang e-government di wilayah kepulauan menggarisbawahi isu utama berupa keterbatasan infrastruktur broadband, biaya konektivitas, dan keterbatasan perangkat di tingkat desa/rumah tangga. Kondisi geografis seperti di Raja Ampat memperparah kesenjangan akses, sehingga solusi teknis (satellite backhaul, titik akses publik, mobile service units) dan kebijakan subsidi/kerjasama diperlukan.

### 4. Kapasitas SDM dan literasi digital

Kesiapan aparatur & masyarakat: Keberhasilan layanan digital bergantung pada kompetensi ASN dalam mengoperasikan aplikasi, mengelola data, dan memberikan layanan hybrid (online + offline). Selain itu, literasi digital masyarakat terutama di pulau terpencil menentukan tingkat pemanfaatan layanan. Program pelatihan, pendampingan, dan sosialisasi masyarakat terbukti efektif dalam studi-studi pengabdian/penerapan e-government di Raja Ampat.

### 5. Integrasi layanan dan interoperabilitas data

Interoperabilitas antar aplikasi & keamanan data: Implementasi SPBE mensyaratkan integrasi sistem antar OPD (mis. keuangan, perizinan, aset) dan standar keamanan/arsip elektronik. Kasus implementasi aplikasi seperti e-BMD (pengelolaan barang milik daerah) atau LPSE/portal smartcity perlu diperkuat melalui standar teknis dan kebijakan manajemen data.

### 6. Pengukuran kinerja dan evaluasi layanan publik digital

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) & monitoring: Evaluasi berkala (SKM, indikator SPBE) membantu mengukur kualitas layanan, mengidentifikasi bottleneck, dan menyesuaikan

kebijakan. Dokumen-laporan PTSP dan SKM daerah menjadi alat penting untuk evaluasi implementasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggali, menganalisis, dan mendeskripsikan implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Raja Ampat secara mendalam, termasuk hambatan, peluang, dan persepsi masyarakat serta aparat pemerintah terkait.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital

#### a. Dasar Kebijakan dan Kesiapan Regulasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Raja Ampat telah memiliki beberapa dasar kebijakan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital, di antaranya: Peraturan Bupati tentang Pelayanan Elektronik pada PTSP, Peraturan Bupati tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Program Smartcity dan portal layanan digital, dan Beberapa aplikasi teknis seperti e-PTSP, website OPD, serta aplikasi pelayanan internal pemerintahan. Secara regulatif, pemerintah daerah sudah menunjukkan komitmen untuk mengadopsi digitalisasi layanan publik. Namun, beberapa kebijakan masih bersifat umum dan belum seluruhnya dilengkapi dengan petunjuk teknis yang detail, khususnya terkait integrasi sistem, keamanan data, standar interoperabilitas, dan mekanisme evaluasi berkala.

#### b. Implementasi di Tingkat Organisasi

Pada level perangkat daerah, implementasi kebijakan berjalan heterogen. PTSP, Diskominfo, dan beberapa OPD strategis menunjukkan tingkat kesiapan yang lebih baik karena memiliki dukungan program digitalisasi. Namun masih ditemukan: Belum semua OPD memiliki sistem informasi yang terintegrasi, Beberapa layanan masih berjalan secara manual/luring, Koordinasi antar perangkat daerah dalam berbagi data belum optimal. Fakta ini mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan tidak merata dan dipengaruhi oleh ketersediaan SDM, anggaran, dan karakteristik layanan masing-masing OPD.

#### c. Infrastruktur dan Akses Layanan Digital

Kondisi geografis Raja Ampat yang terdiri atas pulau-pulau menjadi hambatan besar dalam pemerataan akses digital. Hasil penelitian menemukan: Infrastruktur internet belum merata, terutama di pulau kecil dan distrik terpencil, Beberapa layanan digital hanya dapat diakses dengan baik di pusat pemerintahan atau wilayah yang sudah memiliki jaringan memadai, dan Ketersediaan perangkat komputer dan jaringan lokal (LAN/Wi-Fi) di OPD masih terbatas. Meski pemerintah bekerja sama dengan provider dan program Bakti Kominfo, peningkatan infrastruktur masih berlangsung secara bertahap.

#### d. Kapasitas SDM Aparatur

SDM aparatur pemerintah merupakan faktor kunci keberhasilan implementasi. Hasil penelitian menunjukkan: ASN yang memiliki kompetensi TIK memadai jumlahnya masih terbatas, Pelatihan TIK belum dilakukan secara berkelanjutan, dan Tingkat adaptasi aparatur terhadap aplikasi baru masih bervariasi. Hal ini berdampak pada lambatnya penerapan layanan digital dan kurang optimalnya pengelolaan aplikasi yang sudah dibangun.

#### e. Pemanfaatan oleh Masyarakat

Tingkat pemanfaatan pelayanan digital oleh masyarakat masih rendah karena: Literasi digital masyarakat tidak merata, Tidak semua masyarakat memiliki perangkat atau jaringan internet, dan Ada kecenderungan memilih layanan tatap muka karena dianggap lebih mudah dan pasti.

Partisipasi masyarakat semakin baik di wilayah kota atau distrik dengan internet stabil, namun belum signifikan di wilayah kepulauan terpencil.

f. Evaluasi dan Monitoring SPBE

Hasil penelitian menemukan bahwa: Evaluasi berkala SPBE masih terbatas, Tidak semua aplikasi pemerintahan memiliki indikator kinerja yang jelas, dan Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan digital belum dilakukan secara rutin. Tanpa mekanisme monitoring yang kuat, pemerintah kesulitan mengetahui efektivitas dan kendala teknis yang muncul.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Belum Optimal karena Ketidaksiapan Infrastruktur dan SDM, Meskipun kebijakan tersedia, implementasi pelayanan digital di Raja Ampat masih menghadapi tantangan besar. Digitalisasi tidak dapat berjalan tanpa infrastruktur internet memadai dan kapasitas SDM yang kuat. Hal ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan Van Meter & Van Horn yang menegaskan pentingnya resources dan implementing agencies. Kebijakan SPBE Sudah Ada, Tetapi Belum Didukung Integrasi Sistem, Kebijakan daerah telah mengatur digitalisasi layanan, namun implementasi sistem masih terfragmentasi. Setiap OPD cenderung mengembangkan sistem sendiri sehingga tidak ada interoperabilitas. Kondisi ini berpotensi menciptakan duplikasi data dan menghambat layanan lintas sektor. Geografi Kepulauan Membutuhkan Model Layanan Digital yang Adaptif, Raja Ampat membutuhkan model digitalisasi yang berbeda dari daerah daratan pada umumnya. Misalnya: Layanan digital berbasis mobile dengan akses offline-online sinkronisasi, Layanan keliling berbasis perangkat digital (mobile service), dan Pemanfaatan internet satelit di desa terpencil. Implementasi harus menyesuaikan konteks lokal. Rendahnya Penggunaan Layanan Digital oleh Masyarakat, Faktor budaya pelayanan tatap muka masih kuat, sementara literasi digital belum berkembang secara merata. Ini menjelaskan mengapa layanan digital belum sepenuhnya menggantikan mekanisme manual. Pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan penggunaan aplikasi layanan.

Perlu Penguatan Monitoring dan Evaluasi, Tanpa evaluasi yang jelas, pemerintah tidak dapat mengukur efektivitas kebijakan. Penguatan SPBE butuh indikator kinerja seperti: Kecepatan layanan, Tingkat penggunaan aplikasi, Kepuasan masyarakat, Integrasi data antar OPD. Monitoring yang kuat akan mempercepat perbaikan sistem.

## 2. Hambatan dan Tantangan pada Tingkat Pemerintah Daerah

a. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah menghadapi hambatan serius terkait infrastruktur digital, terutama: Ketersediaan jaringan internet yang belum merata di seluruh wilayah, terutama di daerah terpencil, Keterbatasan bandwidth yang menyebabkan akses aplikasi layanan lambat, Minimnya perangkat keras dan server yang memadai untuk mendukung aplikasi pemerintahan. Kondisi ini membuat pemerintah sulit mengoperasikan layanan digital secara stabil dan berkelanjutan.

b. Anggaran yang Belum Optimal

Digitalisasi membutuhkan biaya besar untuk pengembangan sistem informasi, peningkatan infrastruktur, dan pelatihan SDM. Namun: Alokasi anggaran TIK sering kali masih terbatas, Pengadaan perangkat dan aplikasi dilakukan bertahap, sehingga implementasi tidak serempak, Tidak semua OPD menempatkan digitalisasi sebagai prioritas utama dalam perencanaan anggaran. Akibatnya, keberlanjutan program digitalisasi berjalan lambat.

c. Koordinasi Antar Perangkat Daerah

Implementasi pelayanan digital membutuhkan integrasi lintas sektor. Namun ditemukan hambatan: Komunikasi antar OPD belum efektif dalam berbagi data dan sinkronisasi sistem, Beberapa OPD berjalan sendiri dengan aplikasi masing-masing sehingga terjadi duplikasi



data, dan Tidak ada standar teknis dan operasional yang sama antar OPD. Situasi ini menyebabkan sistem informasi pemerintah tidak saling terhubung (*fragmented systems*).

### 3. Hambatan dan Tantangan pada Tingkat Aparatur Pemerintah (ASN)

#### a. Rendahnya Kapasitas SDM Bidang TIK

Aparatur pemerintah yang memiliki kompetensi teknis digital masih terbatas. Hambatan utama meliputi: ASN kesulitan mengoperasikan aplikasi baru, Kurangnya pelatihan dan workshop berkelanjutan, dan Tidak semua OPD memiliki staf khusus teknologi informasi. Hal ini membuat proses adaptasi dan pemanfaatan aplikasi digital berjalan lambat.

#### b. Resistensi terhadap Perubahan dan Budaya Kerja Lama

Sebagian aparatur masih nyaman menggunakan metode manual karena: Takut salah mengoperasikan aplikasi baru, Merasa beban kerja bertambah karena harus memasukkan data digital dan manual, dan Kurang memahami manfaat jangka panjang digitalisasi. Ketidaksiapan mental dan budaya kerja lama menjadi tantangan besar dalam proses transformasi digital.

#### c. Beban Kerja Tambahan dalam Transisi Digital

Pada masa transisi, aparatur menghadapi dua pekerjaan sekaligus: Mengelola pelayanan manual, dan Mengoperasikan sistem digital Hal ini menyebabkan overload kerja dan menurunkan motivasi menggunakan sistem digital secara konsisten.

### 4. Hambatan dan Tantangan pada Tingkat Masyarakat

#### a. Keterbatasan Literasi Digital Masyarakat

Banyak masyarakat belum terbiasa menggunakan: Website layanan pemerintahan, Aplikasi perizinan online, Fitur-fitur administrasi digital, dan Pengunggahan dokumen secara elektronik Akibatnya, masyarakat lebih memilih mendatangi kantor pemerintahan daripada menggunakan layanan digital.

#### b. Akses Internet yang Tidak Merata

Faktor akses menjadi hambatan terbesar, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah: Pulau kecil, Desa/kampung terpencil, dan Daerah yang belum terjangkau jaringan kuat Hal ini membuat layanan digital tidak bisa diakses secara merata oleh seluruh warga

#### c. Ketersediaan Perangkat dan Kemampuan Ekonomi

Tidak semua masyarakat memiliki: Smartphone yang memadai, Laptop/komputer, dan Kuota internet yang mencukupi. Keterbatasan ini membuat layanan digital lebih mudah diakses oleh kelompok masyarakat tertentu, sehingga menimbulkan ketimpangan penggunaan.

#### d. Preferensi terhadap Pelayanan Tatap Muka

Beberapa masyarakat merasa: Layanan langsung lebih meyakinkan, Percaya pada interaksi langsung dengan petugas, dan Takut salah dalam mengisi formulir digital Budaya pelayanan tradisional masih kuat, sehingga mengurangi partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

Hambatan Infrastruktur dan SDM Menjadi Kunci Utama; Hasil penelitian menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kompetensi aparatur. Keterbatasan pada kedua aspek ini menyebabkan kebijakan digital tidak berjalan optimal.

Kesenjangan Digital Masyarakat Menghambat Efektivitas Layanan; Tidak meratanya akses internet dan rendahnya literasi digital membuat banyak layanan digital tidak dimanfaatkan secara maksimal. Tantangan ini umum terjadi pada daerah kepulauan dan daerah dengan heterogenitas budaya. Fragmentasi Sistem Menyebabkan Inefisiensi; Tidak adanya integrasi

antar aplikasi pemerintahan menyebabkan layanan digital tidak memberikan nilai tambah signifikan. Data tidak sinkron, proses menjadi lebih panjang, dan penggunaan sistem tidak standar.

Transisi Digital Memerlukan Pendekatan Sosial dan Budaya; Implementasi teknologi tidak cukup dengan menyediakan aplikasi; harus ada: Sosialisasi, Pendampingan, Edukasi, Perubahan budaya kerja, Adaptasi bertahap, Jika tidak, resistensi dari aparatur dan masyarakat akan terus terjadi.

## **5. Strategi Penguatan Aspek Kebijakan dan Regulasi**

### **a. Penyusunan Kebijakan Turunan (SOP, Juknis, Roadmap Digitalisasi)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Kabupaten Raja Ampat telah memiliki peraturan bupati tentang SPBE dan pelayanan elektronik, implementasinya masih membutuhkan: SOP teknis untuk setiap jenis layanan digital, Roadmap digitalisasi lintas perangkat daerah, Kebijakan mengenai keamanan informasi dan perlindungan data, dan Standar layanan elektronik (waktu layanan, alur, dan responsivitas). Penyusunan dokumen teknis tersebut akan menciptakan kejelasan mekanisme kerja dan memperkuat koordinasi antar-OPD.

### **b. Integrasi Kebijakan di Semua OPD**

Strategi ini mencakup: Memastikan setiap OPD menyesuaikan Renja dan Renstra dengan agenda digitalisasi, Menetapkan standar interoperabilitas data, dan Membentuk forum koordinasi SPBE daerah. Dengan demikian, kebijakan digital tidak hanya menjadi program Diskominfo, tetapi menjadi agenda bersama seluruh OPD.

### **c. Strategi Penguatan Infrastruktur Digital**

Untuk mempercepat akses digital, strategi yang perlu dilakukan meliputi: Kerja sama dengan BAKTI Kominfo dalam penyediaan internet desa, Pemanfaatan internet satelit untuk pulau terpencil, Pembangunan menara BTS tambahan pada titik blankspot, dan Penguatan jaringan fiber optik di pusat pemerintahan. Infrastruktur yang merata adalah fondasi utama digitalisasi pelayanan publik.

## **6. Strategi Peningkatan Literasi Digital Masyarakat**

Penelitian menunjukkan bahwa banyak layanan digital belum dimanfaatkan masyarakat karena minimnya sosialisasi. Strategi yang dapat dilakukan: Mengadakan sosialisasi di desa, sekolah, dan tempat ibadah, Menyebarkan video tutorial penggunaan layanan, dan Menyediakan pusat informasi digital di distrik/kecamatan. Langkah ini mendorong masyarakat mengenal manfaat layanan digital.

## **7. Strategi Monitoring, Evaluasi, dan Inovasi Berkelanjutan**

Evaluasi meliputi: Evaluasi tahunan SPBE, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan digital, dan Penilaian efektivitas aplikasi (jumlah pengguna, waktu layanan, tingkat keberhasilan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi membutuhkan ekosistem lengkap yang mencakup: Kebijakan, Infrastruktur, SDM, Aplikasi, Masyarakat pengguna, Evaluasi Apabila salah satu komponen tidak optimal, implementasi akan terhambat.

Keberhasilan Strategi Bergantung pada Kolaborasi Multisektor, Digitalisasi pelayanan publik memerlukan kerja sama antara: Pemerintah daerah, OPD, Pemerintah kampung/distrik, Komunitas masyarakat, Operator telekomunikasi, dan Lembaga pendidikan. Kolaborasi ini melahirkan dukungan teknis, ekonomi, dan sosial yang diperlukan dalam transformasi digital. Strategi Harus Disesuaikan dengan Kondisi Kepulauan Raja Ampat, Karakter geografis Raja Ampat membuat strategi digitalisasi harus adaptif. Tidak semua pendekatan digital di kota

besar cocok diterapkan di pulau-pulau kecil. Oleh karena itu, solusi lokal seperti layanan keliling digital dan internet satelit sangat diperlukan.

## KESIMPULAN

Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Raja Ampat sudah dimulai dan memiliki dasar regulasi yang cukup kuat, namun pelaksanaannya belum optimal dan belum merata di seluruh perangkat daerah maupun wilayah. Infrastruktur digital dan akses internet masih menjadi hambatan utama, terutama di wilayah kepulauan. Ketimpangan akses ini menghambat pemerataan layanan digital kepada masyarakat.

Kapasitas SDM aparatur dan literasi digital masyarakat masih rendah, sehingga penggunaan aplikasi layanan tidak maksimal meskipun teknologi sudah disediakan. Integrasi antar sistem informasi OPD masih lemah, sehingga beberapa pelayanan masih berjalan secara terpisah dan menyebabkan inefisiensi data serta alur pelayanan. Pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat cenderung rendah, dipengaruhi oleh keterbatasan jaringan, perangkat, dan preferensi terhadap layanan langsung.

Monitoring dan evaluasi implementasi SPBE belum berjalan secara sistematis, sehingga pemerintah kesulitan menilai efektivitas kebijakan dan menentukan langkah perbaikan. Secara keseluruhan, implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Raja Ampat sudah berjalan namun memerlukan penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, perluasan literasi digital, integrasi antar sistem, serta evaluasi yang berkelanjutan agar dapat memberikan pelayanan publik yang efektif dan inklusif di wilayah kepulauan.

Pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital menghadapi berbagai hambatan, baik di tingkat pemerintah daerah, aparatur, maupun masyarakat. Hambatan utama pemerintah daerah meliputi keterbatasan infrastruktur, minimnya anggaran TIK, serta koordinasi yang lemah antar OPD sehingga sistem digital belum terintegrasi dengan baik. Aparatur pemerintah menghadapi tantangan berupa rendahnya kapasitas SDM, resistensi terhadap perubahan, dan beban kerja ganda pada masa transisi digital. Masyarakat mengalami hambatan berupa rendahnya literasi digital, keterbatasan akses internet, kurangnya perangkat, dan preferensi terhadap pelayanan tatap muka, sehingga tingkat pemanfaatan layanan digital masih rendah.

Kompleksitas hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sosial, budaya, organisasi, dan kebijakan pendukung. Untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan pendekatan yang komprehensif melalui penguatan infrastruktur, peningkatan kompetensi SDM, integrasi sistem antar OPD, serta program literasi digital bagi masyarakat secara berkesinambungan.

Optimalisasi implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Raja Ampat membutuhkan strategi komprehensif yang mencakup penguatan regulasi, infrastruktur, SDM, literasi digital masyarakat, integrasi sistem, serta evaluasi berkelanjutan. Pemerintah daerah perlu menyusun SOP, roadmap SPBE, dan standar interoperabilitas untuk memastikan pelayanan digital terselenggara secara terarah dan terukur. Penguatan infrastruktur digital terutama di wilayah kepulauan menjadi prioritas utama, melalui peningkatan cakupan internet, pengadaan perangkat, dan sistem pendukung.

## DAFTAR PUSTAKA

Pemerintah Kabupaten Raja Ampat. *Peraturan Bupati Kabupaten Raja Ampat Nomor 32 Tahun 2021 tentang Pelayanan Secara Elektronik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Raja Ampat*. Diakses dari situs peraturan daerah.



## Januari

Pemerintah Kabupaten Raja Ampat. *Peraturan Bupati Kabupaten Raja Ampat Nomor 9 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Raja Ampat*. Diakses dari situs peraturan daerah.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). *Peraturan/ Pedoman Pemantauan dan Evaluasi SPBE (mis. PermenPANRB dan pedoman terkait)*.

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Raja Ampat. *Program Aplikasi Informatika e-Government*. <https://kominfo.rajaampatkab.go.id>. [Dinas Komunikasi Informatika Raja Ampat](#)

Pemerintah Kabupaten Raja Ampat. *SmartCity / Portal Layanan Kabupaten Raja Ampat*. <https://rajaampatkab.go.id/smartcity/>. [Raja Ampat Kabupaten](#)

Prokopimda/Teras Layanan Portal registrasi layanan digital Raja Ampat. (pelayananpublikrajaampat.info). [Pelayanan Publik Raja Ampat](#)

Andriyan, Y. (2024). *The implementation of e-government for village government governance in South Misool, Raja Ampat*. Journal/ejournal UMM (laporan pengabdian) — contoh studi lapangan mengenai penerapan e-government di Raja Ampat. [Jurnal Ilmiah UMM](#)

Yau, F. (2024). *Analisis keamanan website pemerintahan Kabupaten Raja Ampat* (tesis/artikel). Eprints/IPDN. (kajian terkait keamanan dan kesiapan teknis)