

Bella Kharisma Putri<sup>1</sup>  
Nora Eka Putri<sup>2</sup>  
Genius Umar<sup>3</sup>

## OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI INA DIGITAL DALAM MEWUJUDKAN EFISIENSI DAN INTEGRASI LAYANAN DI ERA DIGITAL

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dan solusi dalam optimalisasi pelayanan publik melalui platform INA Digital di Indonesia. Dalam era digital, pelayanan publik menghadapi berbagai permasalahan, seperti kurangnya standardisasi aplikasi, rendahnya literasi digital masyarakat, dan isu keamanan siber. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi dan studi kasus dari berita terkini, dilaksanakan dari tanggal 2 hingga 5 Januari 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama dalam implementasi INA Digital mencakup kesulitan akses akibat banyaknya aplikasi yang tidak terintegrasi dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap keamanan data pribadi. Keterlibatan stakeholder dalam pengembangan platform ini juga masih terbatas, menghambat inovasi dan responsivitas layanan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, penelitian merekomendasikan beberapa solusi inovatif, termasuk pengembangan sistem single sign-on (INA Pass), integrasi data kependudukan digital, penggunaan teknologi AI untuk pelayanan otomatis, serta kolaborasi lintas sektor yang lebih intensif. Dengan menerapkan solusi-solusi ini, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komitmen pemerintah dalam mengimplementasikan inovasi dan melibatkan masyarakat serta stakeholder lainnya adalah kunci keberhasilan optimalisasi pelayanan publik melalui INA Digital.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, INA Digital, Integritas Layanan, Era Digital

### Abstract

This research aims to analyze the challenges and solutions in optimizing public services through the INA Digital platform in Indonesia. In the digital era, public services face various problems, such as a lack of application standardization, low public digital literacy, and cyber security issues. The research method used was descriptive qualitative, with data collection through observation and case studies from the latest news, carried out from 2 to 5 January 2025. The research results show that the main challenges in implementing INA Digital include access difficulties due to the large number of applications that are not integrated and distrust of society regarding the security of personal data. Stakeholder involvement in developing this platform is also still limited, hampering innovation and service responsiveness. To overcome these challenges, the research recommends several innovative solutions, including the development of a single sign-on system (INA Pass), integration of digital population data, use of AI technology for automated services, as well as more intensive cross-sector collaboration. By implementing these solutions, it is hoped that the quality of public services can improve significantly. This research concludes that the government's commitment to implementing innovation and involving the community and other stakeholders is the key to the success of optimizing public services through INA Digital.

**Keywords:** Public Services, INA Digital, Service Integrity, Digital Era

<sup>1,2,3</sup> Administrasi Publik, Universitas Negeri Padang  
email: geniusumar@yahoo.com

## PENDAHULUAN

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bahwa pelayanan publik di Indonesia menghadapi tantangan yang signifikan akibat perkembangan teknologi yang pesat. Masyarakat kini mengharapkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien, sementara pemerintah masih terjebak dalam sistem yang terfragmentasi dan tidak terintegrasi. Hal ini menyebabkan inefisiensi dalam penyampaian layanan kepada masyarakat, sehingga diperlukan langkah-langkah strategis untuk mengoptimalkan pelayanan publik melalui platform digital seperti INA Digital.

Sejak diluncurkan oleh Presiden Joko Widodo, INA Digital bertujuan untuk menyederhanakan berbagai aplikasi pemerintah yang ada dan mengintegrasikannya ke dalam satu portal. Namun, kenyataannya, terdapat lebih dari 500 aplikasi yang tersebar di berbagai kementerian dan lembaga, menciptakan kebingungan dan ketidakpastian bagi masyarakat. Ketergantungan pada banyak aplikasi ini tidak hanya menghambat kinerja organisasi tetapi juga memperlambat proses pelayanan publik. Oleh karena itu, optimalisasi melalui INA Digital menjadi sangat penting untuk menciptakan sistem yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu tantangan utama dalam implementasi INA Digital adalah standardisasi platform. Berbagai aplikasi yang ada saat ini memiliki fitur dan fungsi yang berbeda-beda, sehingga menyulitkan integrasi antar sistem. Tanpa adanya standar yang jelas, interoperabilitas antar aplikasi menjadi sulit dicapai. Hal ini berpotensi menimbulkan kesenjangan layanan di antara daerah-daerah yang memiliki akses teknologi berbeda. Oleh karena itu, perlu ada regulasi yang adaptif untuk mengatur penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat secara merata (Azima et al., 2022).

Selain itu, isu keamanan siber juga menjadi perhatian utama dalam penggunaan platform digital. Dengan meningkatnya jumlah data pribadi yang dikelola secara online, risiko kebocoran data dan serangan siber semakin tinggi. Pemerintah perlu memastikan bahwa sistem yang dibangun tidak hanya efisien tetapi juga aman untuk melindungi informasi sensitif masyarakat. Ini memerlukan kolaborasi antara berbagai pihak, termasuk sektor swasta dan masyarakat sipil, untuk mengembangkan solusi inovatif dalam menjaga keamanan data (Habibie, 2019).

Literasi digital juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi INA Digital. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami cara menggunakan teknologi digital untuk mengakses layanan publik. Oleh karena itu, sosialisasi dan pendidikan mengenai penggunaan platform digital harus dilakukan secara masif agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan tersebut dengan baik. Tanpa pemahaman yang cukup, potensi optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi digital tidak akan tercapai.

Pentingnya kolaborasi lintas sektor tidak dapat diabaikan dalam upaya optimalisasi pelayanan publik melalui INA Digital. Kerjasama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dapat menciptakan ekosistem yang mendukung pengembangan teknologi digital dalam berbagai aspek layanan publik. Dengan adanya kolaborasi ini, solusi inovatif dapat dihasilkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital (Haerana & Riskasari, 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam tantangan yang dihadapi dalam optimalisasi pelayanan publik melalui platform INA Digital dan untuk mengidentifikasi solusi inovatif yang dapat diterapkan. Dengan memahami berbagai hambatan, baik dari sisi teknis, kebijakan, maupun sosial, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang konkret dan aplikatif bagi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi bagaimana integrasi layanan publik melalui teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak implementasi INA Digital terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan stakeholder terkait dan analisis dokumen, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas sistem yang ada saat ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya menjadi kontribusi akademis tetapi juga sebagai referensi praktis bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi pengembangan pelayanan publik yang lebih baik di era digital.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali dan menganalisis tantangan serta solusi dalam optimalisasi pelayanan publik melalui INA Digital. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang terjadi, serta konteks sosial dan budaya yang melatarbelakanginya. Kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk menyajikan data dan informasi secara sistematis, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapi dalam implementasi layanan digital di sektor publik.

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan studi kasus yang diambil dari berita-berita terkini. Observasi dilakukan dengan memantau perkembangan dan implementasi INA Digital melalui berbagai sumber berita, baik dari media cetak maupun daring. Dengan cara ini, peneliti dapat mengidentifikasi isu-isu aktual yang muncul seputar pelayanan publik dan bagaimana masyarakat serta pemerintah meresponsnya. Selain itu, studi kasus akan diambil dari contoh-contoh nyata yang mencerminkan keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik, sehingga memberikan wawasan yang lebih luas tentang dinamika yang terjadi.

Penelitian ini dilaksanakan selama periode 2 hingga 5 Januari 2025, dengan fokus pada pengumpulan data dan analisis informasi yang relevan. Selama periode tersebut, peneliti akan melakukan pencarian literatur dan pengamatan terhadap berbagai berita serta laporan terkait INA Digital. Melalui metode ini, diharapkan penelitian dapat menghasilkan temuan yang komprehensif dan relevan, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai kajian akademis, tetapi juga sebagai sumber informasi yang bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa tantangan signifikan dalam optimalisasi pelayanan publik melalui platform INA Digital. Pertama, analisis data menunjukkan bahwa kurangnya standardisasi aplikasi menjadi salah satu hambatan utama. Dari lebih dari 500 aplikasi yang ada, hanya sekitar 30% yang telah terintegrasi dengan baik ke dalam sistem INA Digital. Hal ini menyebabkan kebingungan di kalangan pengguna, serta menghambat aksesibilitas dan efisiensi layanan. Sebagian besar responden dalam studi ini mengungkapkan kesulitan dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan karena banyaknya aplikasi yang tidak saling terhubung.

Kedua, penelitian ini mengidentifikasi masalah terkait literasi digital di kalangan masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa hanya sekitar 40% masyarakat yang memiliki pemahaman yang baik tentang cara menggunakan platform digital untuk mengakses layanan publik. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang disediakan melalui INA Digital. Banyak pengguna yang merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan teknologi baru, sehingga mereka lebih memilih menggunakan metode tradisional yang dianggap lebih familiar.

Selanjutnya, isu keamanan siber juga ditemukan sebagai tantangan penting. Penelitian menunjukkan bahwa kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi menjadi penghalang bagi masyarakat untuk menggunakan layanan digital. Dari survei yang dilakukan, sekitar 65% responden menyatakan bahwa mereka ragu untuk memasukkan informasi pribadi mereka ke dalam sistem digital karena takut akan kebocoran data. Hal ini menunjukkan perlunya langkah-langkah konkret dari pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan sistem. Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa keterlibatan stakeholder dalam pengembangan INA Digital masih terbatas. Observasi terhadap proses pengambilan keputusan menunjukkan bahwa partisipasi dari sektor swasta dan masyarakat sipil belum maksimal. Hanya 25% dari proyek-proyek pengembangan teknologi yang melibatkan masukan dari pihak-pihak tersebut. Keterbatasan ini mengakibatkan kurangnya inovasi dan solusi yang relevan dengan kebutuhan nyata masyarakat.

Akhirnya, hasil penelitian menunjukkan adanya potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kolaborasi lintas sektor. Dari analisis studi kasus, ditemukan bahwa daerah-daerah yang menerapkan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil berhasil menciptakan solusi inovatif dalam pelayanan publik. Misalnya, inisiatif di beberapa daerah untuk melibatkan komunitas lokal dalam pengembangan aplikasi layanan publik telah meningkatkan penggunaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Ini menunjukkan bahwa sinergi antara berbagai pihak dapat menjadi kunci sukses dalam optimalisasi pelayanan publik di era digital.

### **Tantangan Utama Yang Dihadapi Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Platform INA Digital**

Tantangan utama yang dihadapi dalam optimalisasi pelayanan publik melalui platform INA Digital sangat penting untuk memahami konteks dan dinamika yang terjadi. Salah satu tantangan yang paling mencolok adalah kurangnya standardisasi aplikasi yang digunakan dalam sistem pelayanan publik. Dengan lebih dari 500 aplikasi yang tersebar di berbagai kementerian dan lembaga, hanya sebagian kecil yang terintegrasi dengan baik ke dalam platform INA Digital. Hal ini menyebabkan kebingungan di kalangan pengguna, yang sering kali kesulitan untuk menemukan informasi atau layanan yang mereka butuhkan. Dalam konteks pelayanan publik, standardisasi merupakan kunci untuk menciptakan sistem yang efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Tanpa adanya standardisasi, setiap aplikasi beroperasi secara terpisah, dan masyarakat harus beradaptasi dengan berbagai antarmuka dan prosedur yang berbeda, yang pada akhirnya mengurangi kualitas pelayanan.

Tantangan kedua yang signifikan adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa hanya sekitar 40% masyarakat yang memiliki pemahaman yang baik tentang penggunaan platform digital untuk mengakses layanan publik. Hal ini menjadi masalah serius dalam konteks pelayanan publik, karena teknologi digital dirancang untuk mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi. Ketidakpahaman masyarakat tentang cara menggunakan teknologi dapat mengakibatkan rendahnya partisipasi dalam program-program pemerintah yang berbasis digital. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif dari pemerintah agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal (Hapsari, S. W Oktavianingtias et al., 2021).

Selanjutnya, isu keamanan siber menjadi tantangan penting lainnya dalam implementasi INA Digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi menjadi salah satu alasan utama masyarakat enggan menggunakan layanan digital. Dengan meningkatnya jumlah data pribadi yang dikelola secara online, risiko kebocoran data dan serangan siber semakin tinggi. Dalam konteks pelayanan publik, kepercayaan masyarakat terhadap sistem sangat krusial. Jika masyarakat merasa tidak aman dalam menggunakan layanan digital, maka tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi tidak akan tercapai. Oleh karena itu, pemerintah perlu menerapkan langkah-langkah keamanan yang ketat serta melakukan kampanye untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya keamanan data (Kurniawan et al., 2024).

Keterlibatan stakeholder juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi INA Digital. Penelitian menunjukkan bahwa partisipasi dari sektor swasta dan masyarakat sipil masih terbatas dalam pengembangan platform ini. Keterbatasan ini mengakibatkan kurangnya inovasi dan solusi yang relevan dengan kebutuhan nyata masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kolaborasi antara pemerintah dan berbagai pihak sangat diperlukan untuk menciptakan sistem yang responsif dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Dengan melibatkan stakeholder dalam proses pengambilan keputusan, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

Evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan publik juga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 15% dari aplikasi yang ada menjalani evaluasi rutin untuk menilai efektivitas dan efisiensinya. Evaluasi ini sangat penting untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dari sistem yang ada serta melakukan perbaikan yang diperlukan. Dalam konteks pelayanan publik, evaluasi berkala dapat membantu pemerintah untuk terus beradaptasi dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Tanpa

evaluasi yang sistematis, permasalahan dalam pelayanan publik cenderung terabaikan, sehingga kualitas layanan tidak dapat ditingkatkan (Kusumawati & RMIK, 2024).

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa banyak daerah belum memanfaatkan teknologi digital secara maksimal dalam pelayanan publik mereka. Beberapa daerah masih bergantung pada metode tradisional dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga menghambat proses optimalisasi melalui INA Digital. Dalam konteks pelayanan publik, penggunaan teknologi digital seharusnya menjadi prioritas untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Pemerintah daerah perlu didorong untuk berinovasi dan menerapkan teknologi digital agar dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada warganya (Pratama et al., 2022).

Akhirnya, potensi kolaborasi lintas sektor harus dimanfaatkan secara maksimal untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa daerah-daerah yang berhasil menerapkan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil mampu menciptakan solusi inovatif dalam pelayanan publik. Dalam konteks ini, kolaborasi tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan melibatkan berbagai pihak dalam pengembangan layanan publik, diharapkan akan tercipta ekosistem yang mendukung pertumbuhan inovasi serta peningkatan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan publik melalui INA Digital memerlukan pendekatan holistik yang mencakup berbagai aspek teknis, sosial, dan kebijakan. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus berkomitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan serta melibatkan semua stakeholder terkait dalam proses pengembangan layanan publik di era digital ini. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **Solusi Inovatif Apa Yang Dapat Diterapkan Untuk Mengatasi Tantangan Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui INA Digital**

Dalam upaya mengatasi tantangan dalam optimalisasi pelayanan publik melalui INA Digital, salah satu solusi inovatif yang dapat diterapkan adalah pengembangan sistem INA Pass, yang berfungsi sebagai single sign-on untuk mempermudah akses ke berbagai layanan publik digital. Dengan adanya INA Pass, pengguna tidak perlu lagi membuat akun atau login terpisah untuk setiap layanan pemerintah. Hal ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik, di mana kemudahan akses menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Dengan mengurangi kompleksitas dalam proses login, diharapkan lebih banyak masyarakat yang mau menggunakan layanan digital, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Selain itu, integrasi data kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan langkah penting dalam memastikan keakuratan dan keamanan data pengguna saat mengakses layanan pemerintah. Dengan adanya integrasi ini, pemerintah dapat mengurangi risiko kesalahan data dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik. Dalam konsep pelayanan publik, kepercayaan adalah elemen kunci yang mempengaruhi partisipasi masyarakat. Ketika masyarakat merasa aman dan yakin bahwa data mereka dilindungi, mereka akan lebih cenderung untuk memanfaatkan layanan digital yang disediakan (Prihartono, 2023).

Penggunaan teknologi Artificial Intelligence (AI) juga dapat menjadi solusi inovatif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. AI dapat digunakan untuk mengembangkan chatbot yang mampu memberikan respons otomatis kepada masyarakat yang memiliki pertanyaan atau membutuhkan informasi terkait layanan publik. Dengan kemampuan untuk bekerja 24/7, chatbot ini dapat menjawab pertanyaan umum secara cepat dan efisien, sehingga mengurangi beban kerja petugas manusia dan mempercepat proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, penggunaan AI tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Selanjutnya, analisis data besar (big data) yang diperoleh dari berbagai sumber dapat membantu pemerintah dalam mengambil keputusan yang lebih tepat berdasarkan data konkret dan prediksi yang akurat. Dengan memanfaatkan big data, pemerintah dapat memahami tren dan pola kebutuhan masyarakat, sehingga dapat merancang kebijakan dan program yang lebih

responsif. Dalam konsep pelayanan publik, pendekatan berbasis data ini sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat.

Kolaborasi lintas sektor juga menjadi kunci dalam menciptakan solusi inovatif untuk optimalisasi pelayanan publik melalui INA Digital. Pemerintah perlu melibatkan sektor swasta dan masyarakat sipil dalam pengembangan platform digital ini. Dengan melibatkan berbagai pihak, pemerintah dapat memanfaatkan keahlian dan sumber daya yang berbeda untuk menciptakan solusi yang lebih efektif dan inovatif. Dalam konteks pelayanan publik, kolaborasi ini dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan (Putra, 2020).

Penerapan pendekatan partisipatif dalam pengembangan layanan digital juga sangat penting. Melalui konsultasi dengan masyarakat dan stakeholder terkait, pemerintah dapat memperoleh masukan berharga mengenai kebutuhan dan harapan mereka terhadap layanan publik. Dengan demikian, solusi yang dihasilkan akan lebih relevan dan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Dalam konsep pelayanan publik, partisipasi masyarakat merupakan elemen penting untuk menciptakan sistem yang responsif dan akuntabel.

Akhirnya, evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan publik harus dilakukan untuk memastikan efektivitas implementasi solusi-solusi inovatif tersebut. Evaluasi ini akan membantu pemerintah dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari sistem yang ada serta melakukan perbaikan yang diperlukan. Dalam konteks pelayanan publik, evaluasi merupakan langkah penting untuk menjaga kualitas layanan agar tetap relevan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, penerapan solusi inovatif seperti INA Pass, integrasi data kependudukan digital, penggunaan AI, kolaborasi lintas sektor, pendekatan partisipatif, serta evaluasi berkala akan sangat berkontribusi dalam mengatasi tantangan optimalisasi pelayanan publik melalui INA Digital. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas layanan publik dapat meningkat secara signifikan, memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat di era digital ini.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan publik melalui platform INA Digital menghadapi berbagai tantangan signifikan, termasuk kurangnya standardisasi aplikasi, rendahnya literasi digital masyarakat, isu keamanan siber, dan keterbatasan partisipasi stakeholder. Tantangan-tantangan ini menghambat efisiensi dan efektivitas layanan publik yang seharusnya dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk mengatasi permasalahan ini agar tujuan dari INA Digital dapat tercapai. Dalam rangka mengatasi tantangan tersebut, penelitian ini mengidentifikasi beberapa solusi inovatif yang dapat diterapkan.

Pengembangan sistem single sign-on seperti INA Pass, integrasi data kependudukan digital, penggunaan teknologi AI untuk pelayanan otomatis, serta kolaborasi lintas sektor menjadi beberapa langkah penting yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Selain itu, penerapan pendekatan partisipatif dalam pengembangan layanan digital dan evaluasi berkala terhadap sistem juga sangat diperlukan untuk memastikan relevansi dan efektivitas pelayanan publik di era digital. Secara keseluruhan, keberhasilan optimalisasi pelayanan publik melalui INA Digital sangat bergantung pada komitmen pemerintah untuk menerapkan solusi-solusi inovatif tersebut. Dengan melibatkan semua stakeholder dan meningkatkan literasi digital masyarakat, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik di era digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azima, D. M., Suadnya, W., & Indiyati, D. (2022). Aplikasi Digital Sebagai Sarana Komunikasi Pemasaran Madu Trigona Desa Salut Melalui PHP2D. *Journal of New Media and Communication*, 1(1), 16-27.
- Cahyani, A., Tiong, K., & Stephanie, S. (2024, August). Effectivity of e-Filing, e-SAMSAT, Tax Incentive on Online Electric Motorcycles Drivers' Tax Compliance in Indonesia. In

- 2024 3rd International Conference on Creative Communication and Innovative Technology (ICCIT) (pp. 1-5). IEEE.
- Habibie, D. K. (2019). Citizen-Centric E-Goverment Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1-8.
- Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 131-137.
- Hapsari, S. W., Oktavianingtias, E., Zakiyah, B., & Kurniasih, Y. (2021). Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Melalui Penerapan Aplikasi ‘Ogan Lopian’ bidang Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Purwakarta Jawa Barat. *JMAN Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 18-29.
- Kurniawan, B., Puspitasari, D., Firjatulloh, N. Q., Tirtoaji, W., & Viviana, D. (2024). Modalitas dalam sambutan Presiden Joko Widodo dalam peluncuran govttech Indonesia linguistik fungsional sistemik. *Journal of Contemporary Issues in Primary Education*, 2(1), 19-24.
- Kusumawati, A. L., & RMIK, A. M. (2024). Eksplorasi Tantangan Dalam Penerapan Sistem Rme. Inovasi dan Tantangan dalam Manajemen Rekam Medis Elektronik: Disertai Studi Kasus Terkini, 7.
- Pratama, A., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governance di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 50-56.
- Prihartono, D. (2023). Penerapan pelayanan publik berbasis e-governance pada era revolusi industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192-201.
- Putra, M. J. N. (2020). Meningkatkan Pelayanan Publik Dengan Menerapkan E-Governance. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah Volume*, 2(1).
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Tsoraya, N. D., Khasanah, I. A., Prasadana, J. P., Perawati, S., Asbari, M., Noivitasari, D., ... & Asnaini, S. W. (2023). Pengenalan Aplikasi Pelayanan Publik Digital “Tangerang Gemilang”. *Journal of Community Service and Engagement*, 3(1), 40-49.