



Integrasi Nilai Budaya Lokal dalam Pelayanan Publik Digital: Perspektif Hukum Administrasi Negara

Chitra Imelda¹, Hasanuddin², Waliadin³

¹Pascasarjana, Universitas Tamansiswa, Indonesia

^{2,3} Fakultas Hukum, Universitas Sjakhyakirti, Indonesia

Received : 2 Januari 2026, Revised : 10 Januari 2026, Published : 22 Januari 2026

Corresponding Author

Nama Penulis: Chitra Imelda

E-mail: chitraimelda@unitaspalembang.ac.id

Abstrak

Transformasi digital pelayanan publik telah menjadi agenda strategis dalam reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia, termasuk di tingkat pemerintah daerah. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun, implementasi transformasi digital di daerah masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, serta kesenjangan literasi digital masyarakat. Dalam konteks tersebut, integrasi nilai budaya lokal menjadi aspek penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik digital dapat diterima, digunakan, dan dipercaya oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis integrasi nilai budaya lokal dalam pelayanan publik digital dari perspektif hukum administrasi negara di Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian normatif-empiris (socio-legal research). Data diperoleh melalui studi dokumen kebijakan dan peraturan perundang-undangan serta wawancara mendalam dengan aparatur pemerintah daerah dan masyarakat pengguna layanan publik digital. Data dianalisis secara kualitatif deskriptif-analitis dengan pendekatan tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPBE telah mendorong modernisasi pelayanan publik, namun belum sepenuhnya mengakomodasi nilai budaya lokal secara eksplisit dalam kerangka regulasi dan desain layanan digital. Integrasi budaya lokal, seperti nilai gotong royong, musyawarah, dan identitas budaya daerah, terbukti meningkatkan penerimaan masyarakat dan legitimasi kebijakan pelayanan publik digital. Oleh karena itu, diperlukan strategi transformasi digital yang holistik dengan mengintegrasikan aspek hukum, kebijakan publik, teknologi, kualitas pelayanan, dan nilai budaya lokal guna mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkelas dunia.

Kata Kunci - Transformasi Digital, Pelayanan Publik, Budaya Lokal, SPBE, Hukum Administrasi Negara

Abstract

The digital transformation of public services has become a strategic agenda in the reform of government administration in Indonesia, including at the local government level. The implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) aims to improve the efficiency, transparency, and accountability of public services through the use of information technology. However, the implementation of digital transformation in the regions still faces various challenges, particularly related to infrastructure readiness, human resource capacity, and the digital literacy gap among the community. In this context, the integration of local cultural values is an important aspect to ensure that digital public services are accepted, used, and trusted by the community. This study aims to analyze the integration of local cultural values in digital public services from the perspective of state administrative law in South Sumatra Province. This study uses a qualitative approach with a normative-empirical

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



(socio-legal research) type of research. Data were obtained through a study of policy documents and legislation as well as in-depth interviews with local government officials and users of digital public services. The data were analyzed using a descriptive-analytical qualitative approach with a thematic approach. The results show that the implementation of SPBE has encouraged the modernization of public services, but has not fully accommodated local cultural values explicitly in the regulatory framework and digital service design. The integration of local culture, such as the values of mutual cooperation, deliberation, and regional cultural identity, has been proven to increase public acceptance and the legitimacy of digital public service policies. Therefore, a holistic digital transformation strategy is needed that integrates legal aspects, public policy, technology, service quality, and local cultural values to realize inclusive and world-class public services.

Keywords - Digital Transformation, Public Services, Local Culture, SPBE, State Administrative Law

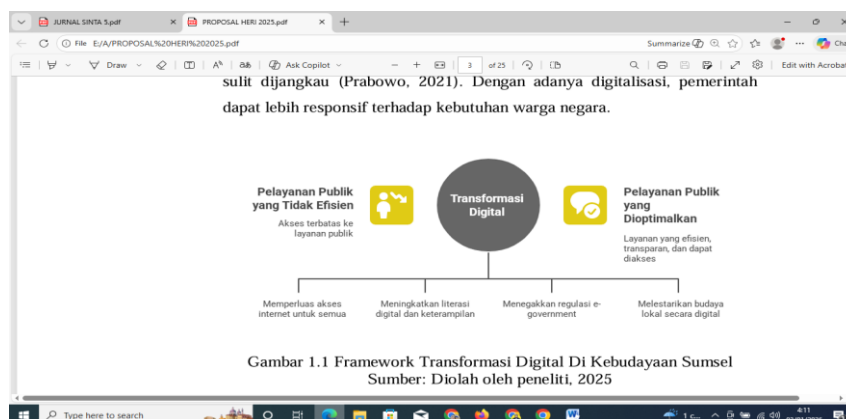
How to Cite : Imelda, C., Hasanuddin, H., & Waliadin, W. (2026). Integrasi Nilai Budaya Lokal dalam Pelayanan Publik Digital: Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(8), 1438–1445. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v2i8.712>

Copyright ©2026 Chitra Imelda, Hasanuddin Hasanuddin, Waliadin Waliadin

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Transformasi digital tidak lagi dipahami semata-mata sebagai proses adopsi teknologi informasi, melainkan sebagai perubahan sistemik yang mencakup aspek kebijakan, kelembagaan, sumber daya manusia, serta relasi antara negara dan masyarakat. Dalam konteks administrasi publik modern, transformasi digital menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, transparansi tata kelola, dan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan warga negara (Wahyudi, 2023).

Di Indonesia, transformasi digital sektor publik telah menjadi agenda nasional yang diurusutamakan melalui berbagai kebijakan strategis. Salah satu kebijakan utama yang menjadi landasan normatif adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mengamanatkan penerapan sistem pemerintahan berbasis teknologi informasi di seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah. Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi digital (Kurniawan, 2020). Implementasi SPBE sekaligus menandai pergeseran paradigma pelayanan publik dari pendekatan konvensional menuju pendekatan digital yang lebih responsif dan partisipatif.



Gambar 1.

Framework Transformasi Digital Di Kebudayaan Sumsel

Pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam mengimplementasikan kebijakan transformasi digital tersebut, mengingat pelayanan publik secara langsung bersentuhan dengan masyarakat berada pada level daerah. Di Provinsi Sumatera Selatan, transformasi digital pelayanan publik telah diupayakan melalui berbagai program, antara lain penerapan SPBE, penguatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), serta pengembangan berbagai aplikasi layanan publik berbasis elektronik. Upaya ini dimaksudkan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik, sekaligus memperbaiki kinerja birokrasi daerah agar lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi (Prabowo, 2021).

Namun demikian, implementasi transformasi digital di tingkat daerah tidak terlepas dari berbagai tantangan struktural dan kultural. Kesiapan infrastruktur teknologi informasi masih menjadi persoalan utama, terutama terkait keterbatasan akses internet di wilayah terpencil. Selain itu, kapasitas sumber daya manusia aparatur pemerintah dan tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata turut mempengaruhi efektivitas penerapan pelayanan publik berbasis digital (Nugroho, 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak dapat dilaksanakan secara seragam, melainkan harus disesuaikan dengan karakteristik sosial, ekonomi, dan budaya lokal.

Dalam konteks tersebut, dimensi budaya lokal menjadi aspek yang semakin relevan dalam diskursus transformasi digital pelayanan publik. Budaya lokal tidak hanya berfungsi sebagai identitas sosial masyarakat, tetapi juga membentuk pola interaksi, nilai, dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik yang mengabaikan nilai-nilai budaya lokal berpotensi menimbulkan resistensi sosial, rendahnya tingkat adopsi teknologi, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Sulaiman, 2023).

Provinsi Sumatera Selatan memiliki kekayaan budaya lokal yang beragam, termasuk bahasa, aksara, adat istiadat, dan nilai-nilai kearifan lokal yang masih hidup dalam kehidupan masyarakat. Upaya integrasi budaya lokal dalam transformasi digital telah mulai dilakukan, salah satunya melalui digitalisasi aksara Kaganga dan program pelestarian bahasa daerah oleh Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan. Inisiatif ini menunjukkan bahwa teknologi digital dapat berfungsi tidak hanya sebagai alat efisiensi administrasi, tetapi juga sebagai sarana pelestarian dan penguatan identitas budaya daerah (Sulaiman, 2023).

Integrasi budaya lokal dalam pelayanan publik digital menjadi semakin penting dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkelas dunia. Pelayanan publik berkelas dunia tidak hanya diukur dari kecepatan dan efisiensi layanan, tetapi juga dari kemampuannya menjawab kebutuhan masyarakat secara kontekstual, menghormati nilai-nilai lokal, serta membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warga negara. Dalam perspektif good governance, pelayanan publik yang berkualitas harus mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan sosial (Soekarno., 2020).

Transformasi digital juga membuka peluang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan penyederhanaan prosedur birokrasi, pengurangan waktu layanan, serta peningkatan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat. Di Sumatera Selatan, penerapan aplikasi e-layanan dalam bidang kepegawaian dan administrasi pemerintahan menjadi contoh konkret bagaimana teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Priyanto, 2023). Namun, tanpa strategi yang komprehensif, manfaat tersebut berpotensi tidak optimal dan justru memperlebar kesenjangan digital antara kelompok masyarakat.

Berbagai studi menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh keselarasan antara kebijakan, teknologi, dan konteks sosial budaya. Transformasi digital dalam administrasi publik memerlukan kebijakan publik yang adaptif yang tidak hanya merespons perkembangan teknologi, tetapi juga mampu menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai pusat perumusan kebijakan (Imelda, 2025). Dalam konteks ini, sistem e-government dan e-governance

yang efektif memperkuat transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas administrasi publik melalui dukungan teknologi informasi dan komunikasi (Imelda, 2025). Selain itu, keterlibatan aktif masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan digital menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa layanan yang dikembangkan sesuai dengan karakteristik sosial dan budaya pengguna (*e-participation* sebagai bagian dari *e-government*). Indeks partisipasi online yang dikembangkan oleh *United Nations Department of Economic and Social Affairs* menekankan peran interaksi digital antara pemerintah dan warga negara dalam proses pembuatan kebijakan publik, mencakup tahapan *e-information*, *e-consultation*, dan *e-decision making*.

Selain itu, evaluasi kualitas pelayanan publik digital menjadi aspek penting dalam mengukur efektivitas transformasi digital. Model pengukuran kualitas pelayanan seperti SERVQUAL dan E-Service Quality (e-SQ) memberikan kerangka analitis untuk menilai sejauh mana layanan digital memenuhi harapan masyarakat, baik dari aspek keandalan sistem, kemudahan akses, keamanan informasi, maupun interaksi pengguna (Zeithaml, 2002). Dalam konteks SPBE, pengukuran kinerja pelayanan publik juga mengacu pada indikator yang ditetapkan oleh Kementerian PAN-RB, yang mencakup aspek kebijakan, tata kelola, manajemen, dan layanan digital.

Meskipun berbagai kebijakan dan inisiatif telah dijalankan, masih terdapat kesenjangan antara tujuan transformasi digital dan realitas implementasinya di lapangan. Tantangan berupa resistensi terhadap perubahan, keterbatasan kapasitas aparatur, serta belum optimalnya integrasi budaya lokal dalam desain layanan digital menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih holistik dan kontekstual (Santoso, 2021). Oleh karena itu, diperlukan suatu model strategi transformasi digital yang tidak hanya berorientasi pada aspek teknologis, tetapi juga mengintegrasikan kebijakan publik, kualitas pelayanan, dan nilai-nilai budaya lokal secara sinergis.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana transformasi digital dalam pengelolaan pelayanan publik berbasis budaya lokal dapat dirancang dan diimplementasikan secara efektif di Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan konsep administrasi publik digital yang sensitif terhadap konteks budaya, serta kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan strategi pelayanan publik digital yang berkelas dunia. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya menjadi simbol modernisasi birokrasi, tetapi juga menjadi instrumen pembangunan yang inklusif, berkelanjutan, dan berakar pada nilai-nilai lokal masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Transformasi digital pelayanan publik merupakan fenomena global yang menuntut pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat, meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas penyelenggaraan administratif pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan Indonesia, kerangka normatif tersebut tercermin melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan memadukan teknologi digital ke dalam seluruh proses administrasi negara demi menghasilkan layanan publik yang responsif, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa SPBE merupakan strategi penting dalam reformasi administrasi publik untuk mengintegrasikan tata kelola digital yang efektif sesuai prinsip-prinsip *good governance*, sekaligus meningkatkan kualitas layanan publik melalui inovasi digitalisasi (*Electronic-Based Government System / SPBE*) yang secara langsung meningkatkan akses, efisiensi, dan kualitas layanan pelayanan publik secara keseluruhan (Sangaji, 2025).

Namun demikian, meskipun digitalisasi layanan publik memiliki manfaat besar, penerapannya tetap menghadapi berbagai tantangan budaya dan sosial, terutama ketika teknologi digital diimplementasikan dalam masyarakat yang memiliki kekayaan nilai budaya lokal yang kuat. Literatur multi-disiplin menegaskan bahwa integrasi nilai-nilai budaya lokal seperti prinsip gotong

royong, musyawarah, empati, dan kearifan lokal dalam struktur layanan publik bukan hanya berkontribusi pada keberhasilan birokrasi modern, tetapi juga memperkuat legitimasi kebijakan publik di tingkat lokal. Studi kasus di beberapa komunitas menunjukkan bahwa digital governance yang tidak memperhatikan nilai budaya setempat sering kali menimbulkan resistensi masyarakat atau kesenjangan dalam akses layanan, sehingga perlu pendekatan yang mempertimbangkan local wisdom untuk menciptakan sistem pelayanan publik digital yang inklusif dan partisipatif (Alimas Jonsa, 2023).

Dari perspektif hukum administrasi negara, integrasi nilai budaya lokal dalam pelayanan publik digital membutuhkan landasan hukum yang kuat dan pemahaman normatif tentang hubungan antara regulasi digital pemerintah dan praktik nilai budaya di masyarakat. Studi normatif tentang digital government di Indonesia menunjukkan bahwa meskipun sudah ada dasar kebijakan digital dan e-government, terdapat kebutuhan yang mendesak untuk menyeimbangkan antara perangkat hukum formal dan budaya lokal dalam penyusunan kebijakan digital publik. Pendekatan ini memperkuat bukan hanya efisiensi prosedural, tetapi juga kohesi sosial dan adaptasi budaya dalam penggunaan teknologi digital oleh masyarakat, sehingga pengembangan kebijakan digital publik tidak hanya berbasis teknologi, tetapi juga budaya, hukum, dan partisipasi masyarakat sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang demokratis (Setyawan, 2025).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian normatif-empiris (*socio-legal research*) (Creswell, 2020). Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian tidak hanya mengkaji norma hukum dan kebijakan publik terkait transformasi digital pelayanan publik, tetapi juga menelaah implementasinya dalam praktik nyata yang dipengaruhi oleh konteks sosial dan budaya lokal. Dari sisi normatif, penelitian menganalisis kerangka hukum dan kebijakan, khususnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta prinsip-prinsip hukum administrasi negara dan *good governance* (Indonesia, 2018). Sementara itu, dimensi empiris digunakan untuk memahami bagaimana nilai-nilai budaya lokal diintegrasikan dalam pelayanan publik digital di Provinsi Sumatera Selatan serta bagaimana kebijakan tersebut dijalankan oleh pemerintah daerah dan diterima oleh masyarakat

Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen dan wawancara mendalam dengan aparatur pemerintah daerah, pengelola layanan publik digital, serta masyarakat pengguna layanan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis kualitatif deskriptif-analitis dengan pendekatan tematik, yaitu mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menafsirkan tema-tema utama yang berkaitan dengan kebijakan digital, kualitas pelayanan publik, dan integrasi nilai budaya lokal. Untuk menjaga validitas dan keandalan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan data, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi terbatas, dan dokumen kebijakan yang relevan (Creswell, 2020). Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif dan kontekstual mengenai integrasi budaya lokal dalam pelayanan publik digital dari perspektif hukum administrasi negara

PEMBAHASAN

Transformasi digital pelayanan publik di Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah menjadi fondasi utama dalam upaya modernisasi administrasi pemerintahan daerah. Hasil kajian menunjukkan bahwa SPBE mendorong pergeseran paradigma pelayanan publik dari pola konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Implementasi kebijakan ini sejalan dengan tujuan reformasi birokrasi nasional yang menempatkan teknologi informasi sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Wahyudi, 2023). Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan

transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi dan regulasi semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Di Sumatera Selatan, keterbatasan akses internet di wilayah tertentu serta variasi tingkat literasi digital aparatur dan masyarakat menjadi faktor penghambat optimalisasi pelayanan publik digital. Kondisi ini memperkuat temuan Nugroho (2022) yang menyatakan bahwa ketimpangan infrastruktur dan kapasitas SDM berpotensi menciptakan kesenjangan digital dan mengurangi efektivitas implementasi kebijakan digital di tingkat daerah (Nugroho, 2022).

Dalam konteks tersebut, integrasi nilai budaya lokal muncul sebagai dimensi krusial dalam transformasi digital pelayanan publik. Hasil analisis menunjukkan bahwa budaya lokal di Sumatera Selatan seperti nilai gotong royong, musyawarah, dan identitas budaya daerah memengaruhi cara masyarakat berinteraksi dengan layanan publik digital. Pelayanan publik digital yang tidak sensitif terhadap nilai budaya lokal cenderung menghadapi resistensi sosial dan rendahnya tingkat adopsi teknologi. Temuan ini sejalan dengan pandangan Sulaiman (2023) yang menegaskan bahwa teknologi digital harus diposisikan sebagai sarana yang memperkuat identitas budaya, bukan menggesernya (Sulaiman, 2023). Implementasi konkret integrasi budaya lokal dalam pelayanan publik digital di Sumatera Selatan dapat dilihat melalui inisiatif digitalisasi aksara Kaganga dan program pelestarian bahasa daerah oleh Balai Bahasa Provinsi Sumatera Selatan. Inisiatif ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga berperan sebagai instrumen pelestarian budaya lokal. Temuan ini menguatkan teori integrasi budaya dalam digitalisasi yang menyatakan bahwa pelayanan publik digital yang kontekstual akan lebih mudah diterima masyarakat dan meningkatkan legitimasi kebijakan publik.

Dari perspektif hukum administrasi negara, hasil penelitian menunjukkan bahwa kerangka regulasi SPBE telah memberikan dasar hukum yang kuat bagi digitalisasi pelayanan publik. Namun, regulasi tersebut belum sepenuhnya mengakomodasi dimensi budaya lokal secara eksplisit. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara norma hukum (*das sollen*) dan praktik implementasi (*das sein*) di lapangan. Setyawan (2025) menegaskan bahwa kebijakan digital publik memerlukan pendekatan normatif yang adaptif, yang mampu menyeimbangkan kepastian hukum dengan fleksibilitas sosial dan budaya agar tujuan pelayanan publik yang inklusif dapat tercapai (Setyawan, 2025).

Selanjutnya, evaluasi kualitas pelayanan publik digital menunjukkan bahwa penerapan teknologi telah meningkatkan efisiensi prosedur birokrasi dan aksesibilitas layanan. Namun, kualitas layanan belum sepenuhnya merata. Berdasarkan kerangka SERVQUAL dan E-Service Quality (e-SQ), aspek keandalan sistem, kemudahan akses, dan interaksi pengguna masih memerlukan penguatan, terutama dalam konteks pelayanan publik berbasis budaya lokal. Temuan ini sejalan dengan Zeithaml et al. (2002) yang menekankan bahwa kualitas layanan digital sangat bergantung pada pengalaman pengguna dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan kontekstual masyarakat (Zeithaml, 2002). Lebih lanjut, hasil penelitian mengungkap bahwa partisipasi masyarakat (*e-participation*) menjadi faktor kunci dalam keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Pelibatan masyarakat dalam perencanaan, evaluasi, dan pengawasan layanan digital mendorong peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Hal ini sejalan dengan konsep *e-governance* yang menekankan pentingnya interaksi dua arah antara pemerintah dan warga negara dalam proses pengambilan kebijakan publik.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa strategi transformasi digital yang efektif harus bersifat holistik dan integratif. Integrasi kebijakan publik, teknologi digital, kualitas pelayanan, dan nilai budaya lokal menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan pelayanan publik berkelas dunia di Sumatera Selatan. Strategi ini tidak hanya berorientasi pada efisiensi dan inovasi teknologi, tetapi juga pada keadilan sosial, inklusivitas, dan keberlanjutan pembangunan daerah. Pendekatan holistik ini memperkuat pandangan Soekarno (2020) bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat (Soekarno., 2020). Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan penelitian ini menegaskan bahwa integrasi nilai budaya

lokal dalam pelayanan publik digital bukanlah pilihan normatif semata, melainkan kebutuhan strategis dalam transformasi digital sektor publik. Dengan mengakomodasi nilai budaya lokal dalam kerangka hukum administrasi negara dan kebijakan publik digital, pemerintah daerah dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih relevan, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital di Sumatera Selatan tidak hanya menjadi simbol modernisasi birokrasi, tetapi juga instrumen pembangunan yang berakar pada identitas budaya lokal dan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Imelda C. P., 2025).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital pelayanan publik di Provinsi Sumatera Selatan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi pemerintahan, namun keberhasilannya sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengintegrasikan nilai-nilai budaya lokal ke dalam desain dan implementasi layanan digital. Temuan penelitian menunjukkan bahwa budaya lokal tidak hanya berfungsi sebagai identitas sosial masyarakat, tetapi juga memengaruhi tingkat penerimaan, partisipasi, dan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik digital. Dari perspektif hukum administrasi negara, meskipun kerangka regulasi SPBE telah menyediakan dasar hukum yang kuat bagi digitalisasi pelayanan publik, masih terdapat kesenjangan antara norma hukum dan praktik implementasi, khususnya dalam pengakomodasian dimensi budaya lokal secara eksplisit. Oleh karena itu, transformasi digital pelayanan publik yang berkelanjutan dan berkelas dunia menuntut pendekatan holistik yang mengintegrasikan kebijakan publik, kerangka hukum administrasi negara, kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, serta nilai-nilai budaya lokal, sehingga digitalisasi tidak hanya menjadi instrumen modernisasi birokrasi, tetapi juga sarana pembangunan yang inklusif, kontekstual, dan berakar pada kearifan lokal masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimas Jonsa, M. M. (2023). Integrating local wisdom in public services during the digitalization era in Indonesia. *Pinisi Discretion Review*, 7(1), 207–214. <https://doi.org/10.26858/pdr.v7i1.58026>.
- Chawala, E. &. (2025). The Effect Of E-Procurement Risk Mitigation Strategies On Prevention Of Corruption In Public Procurement In Tanzania. *journal Cape Coast Technical University*, 11 (2), 110 - 124. [10.26437/ajar.v11i2.980](https://doi.org/10.26437/ajar.v11i2.980).
- Cîmpean, D. (2024). Amendments to Public Procurement Contracts in Times of Crises. *3rd International Conference on Modern Trends in Business, Hospitality and Tourism, ICMTBHT 2023* (pp. 133 - 148). Cluj-Napoca: Springer Nature.
- Cole, L. (2022). Assembling a cabinet of curiosities: Using participatory action research and constructivist grounded theory to generate stronger theorization of public sector innovation labs. *Journal of Participatory Research Methods*, 3(2), <https://doi.org/10.35844/001c.36761>.
- Creswell, J. W. (2020). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Erdem, F. B. (2025). Boundaries of Force Majeure in Shipbuilding Contracts Pursuant to the Recent Judgment of RTI Ltd v. MUR Shipping. *journal Kluwer Law International*, 20(9), 607 - 614. [10.54648/gtcj2025094](https://doi.org/10.54648/gtcj2025094).
- Guo, P. (2021). *Good Faith in Long-Term Relational Supply Contracts in the Context of Hardship from A Comparative Perspective*. Australia: Springer Nature.
- imelda, C. (2020). Peran Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) dalam memberikan perlindungan hukum. *Jurnal Thengkyang*, 5(1), 21–32. <https://jurnal.unisti.ac.id/thengkyang/article/view/139>.

- Imelda, C. (2024). Konstruksi hukum dan dampak Peraturan Menteri PANRB No. 1 Tahun 2023: Efektivitas administrasi publik melalui reformasi jabatan fungsional. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 2(4), 825–834. <https://doi.org/10.61722/jipm.v2i4.352>.
- Imelda, C. P. (2025). *Kebijakan publik di era society 5.0*. padang: CV. Gita Lentera.
- Imelda, C. S. (2023). Sosialisasi perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dalam perspektif hukum administrasi negara. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka (JPMB)*, 1(4), 1–9. <https://doi.org/10.58266/jpmb.v1i4.60>.
- Indonesia, R. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. JAKARTA: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Kumar, L. &. (2025). A hybrid AI and blockchain framework for intelligent supply chain optimization with reinforcement learning-based inventory management, stochastic demand forecasting, and sustainable supplier selection. *Springer Science and Business Media Deutschland GmbH*, 10.1007/s00500-025-10947-8.
- Kurniawan, I. H. (2020). *Kebijakan Publik Dalam Era Digital: Perspektif Dan praktik*. jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Liguori, F. &. (2023). The principle of preservation of contractual balance. *journal Universita degli Studi di Milano*, 2023 (3), 44 - 63.10.13130/2723-9195/2023-3-97.
- Nugroho, A. F. (2022). *Manajemen Teknologi Informasi Dalam Pemerintahan*. yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ølykke, G. S. (2025). Safeguarding 'National Security' In A Public Procurement Context. *journal Kluwer Law International*, 62(4), 1121 - 1154. 10.54648/cola2025065.
- Prabowo, T. S. (2021). *E-Government: Transformasi Layanan Publik Dengan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*. jakarta: Universitas Indonesia.
- Priyanto, S. B. (2023). *Smart Governance: Teknologi Dan Kebijakan Dalam Layanan Publik*. malang: Setara Press.
- Puspita, A. C. (2024). The Effect of E-Procurement Policy on Corruption in Government Procurement: Evidence from Indonesia. *International Journal of Public Administration*, 47(2), 117 - 129.10.1080/01900692.2022.2093900.
- Rashid, A. &. (2025). Supply chain cognitive resilience through AI-powered risk mitigation and autonomous resilience. *Emerald Publishing*, 1 - 16. 10.1108/SCM-07-2025-0656.
- Sangaji, M. S. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>.
- Santoso, D. (2021). *Tantangan Dan Peluang Dalam Transformasi Digital Sektor Publik Indonesia*. surabaya: Airlangga.
- Setyawan, Y. E. (2025). Digital Government post-reform in Indonesia: Normative developments and implementation by state organizing institutions. *Law Reform: Jurnal Pembaharuan Hukum*, 21(1), 155–179. <https://doi.org/10.14710/lr.v21i1.68556>.
- Soekarno., A. D. (2020). *Strategi Digitalisasi Dalam Pelayanan Publik*. jakarta: Bappenas.
- Suardi, I. R. (2025). The acceptance of procurement system in affecting corruption in the Indonesian Government: user perspective. *Journal of Entrepreneurship and Public Policy*, 10.1108/JEPP-05-2024-0077.
- Sulaiman, R. M. (2023). *Digitalisasi Dan Pelestarian Budaya Lokal: Integrasi Teknologi Dalam Layanan Publik*. bandung: Alfabeta.
- Wahyudi, S. (2023). *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik: Teori Dan Praktik Di Indonesia*. jakarta: Universitas Indonesia.
- Zeithaml, V. A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://link.springer.com/article/10.1177/009207002236911>.