

INOVASI TATA KELOLA PEMERINTAHAN DAERAH: LITERATURE REVIEW TERHADAP STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ACEH

Safriati Razali*¹, Asri Mai Junita²

¹²Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Aceh

*Corresponding Author: razali66@gmail.com

ABSTRAK

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 03-06-2026

Revised : 10-06-2026

Accepted : 17-06-2026

Available online : 18-06-2026

Kata Kunci:

Inovasi tata kelola;
Pelayanan publik;
Pemerintahan daerah; *Good governance*; Provinsi Aceh.

Keywords:

Governance innovation; Public services; Local government; Good governance; Aceh Province.

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah, termasuk di Provinsi Aceh yang memiliki kewenangan khusus melalui skema otonomi khusus. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji secara sistematis inovasi tata kelola pemerintahan daerah sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Aceh melalui pendekatan studi pustaka (*literature review*). Sumber yang dikaji meliputi artikel jurnal nasional dan internasional terindeks, dokumen kebijakan pemerintah, serta peraturan perundang-undangan yang relevan dengan inovasi daerah dan pelayanan publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa inovasi tata kelola di Aceh banyak diarahkan pada tiga strategi utama, yaitu digitalisasi layanan (*e-government*), penguatan kapasitas kelembagaan perencanaan inovasi daerah, dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* serta *New Public*

Service dalam penyelenggaraan pelayanan. Namun demikian, implementasinya masih dihadapkan pada sejumlah tantangan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi, kesenjangan infrastruktur digital antarwilayah, resistensi budaya birokrasi, serta lemahnya koordinasi lintas perangkat daerah. Artikel ini merekomendasikan penguatan kolaborasi multipihak, peningkatan kapasitas aparatur, serta konsistensi regulasi daerah sebagai kunci keberlanjutan inovasi pelayanan publik di Aceh.

ABSTRACT

The quality of public service is one of the main indicators of successful local governance, including in Aceh Province, which holds special autonomy status. This article aims to systematically examine local governance innovation as a strategy to improve public service quality in Aceh through a literature review approach. The reviewed sources include indexed national and international journal articles, government policy documents, and relevant laws and regulations on regional innovation and public service. The findings indicate that governance innovation in Aceh is largely directed toward three main strategies: digitalization of services (e-government), strengthening the institutional capacity for regional innovation planning, and applying the principles of good governance and the New Public Service in service delivery. Nevertheless, implementation still faces several

challenges, including limited human resources competent in information technology, digital infrastructure gaps between regions, bureaucratic cultural resistance, and weak coordination across regional agencies. This article recommends strengthening multi-stakeholder collaboration, improving apparatus capacity, and ensuring regulatory consistency as keys to the sustainability of public service innovation in Aceh.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia mengalami pergeseran paradigma yang signifikan sejak diberlakukannya desentralisasi, dari pola pemerintahan yang berorientasi pada kontrol administratif menuju tata kelola yang berorientasi pada pelayanan kepada warga negara. Pergeseran ini sejalan dengan gagasan New Public Service yang menekankan bahwa birokrasi seharusnya melayani warga negara (citizens), bukan sekadar pelanggan (customers), dan mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan sektoral (Denhardt & Denhardt, 2000; Herizal et al., 2020).

Dalam kerangka Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, pemerintah daerah diberikan ruang dan bahkan didorong untuk melakukan terobosan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, termasuk inovasi pelayanan publik, inovasi tata kelola pemerintahan daerah, dan inovasi daerah lainnya. Provinsi Aceh sebagai daerah dengan status otonomi khusus memiliki tantangan sekaligus peluang tersendiri dalam mendorong inovasi tata kelola pemerintahan. Di satu sisi, Aceh memperoleh kewenangan yang lebih luas dan sumber pembiayaan tambahan melalui dana otonomi khusus; di sisi lain, kompleksitas geografis kepulauan dan wilayah pegunungan, keragaman kapasitas kelembagaan antarkabupaten/kota, serta warisan masa konflik dan bencana turut memengaruhi kecepatan transformasi pelayanan publik (Bappeda Aceh, 2022; Rahmanda, 2022).

Beberapa capaian telah ditorehkan, misalnya Kota Banda Aceh yang pernah meraih peringkat platinum dalam Indonesia Digital Society Award atas inisiatif kota cerdasnya (Riswati, 2021), maupun penerapan layanan berbasis elektronik pada berbagai instansi vertikal dan daerah di Aceh (Wahyudi & Ismail, 2022). Namun demikian, sejumlah kajian juga menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi layanan publik digital di berbagai daerah, termasuk di Aceh, masih menghadapi kendala

rendahnya tingkat pemanfaatan oleh masyarakat serta keterbatasan kapasitas kelembagaan perencanaan inovasi daerah (Rahmanda, 2023).

Berangkat dari kondisi tersebut, artikel ini disusun untuk menjawab pertanyaan: bagaimana bentuk-bentuk inovasi tata kelola pemerintahan daerah yang telah dan dapat dikembangkan di Aceh, serta strategi apa yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut? Kajian ini penting dilakukan mengingat masih terbatasnya sintesis literatur yang secara khusus memotret inovasi tata kelola pemerintahan di konteks Aceh, sementara kebutuhan akan rujukan konseptual dan empiris bagi perumusan kebijakan daerah terus meningkat seiring tuntutan reformasi birokrasi dan transformasi digital pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Artikel ini disusun menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (literature review). Metode ini dipilih karena bertujuan menyintesis, membandingkan, dan mengkritisi temuan-temuan penelitian terdahulu untuk membangun pemahaman yang komprehensif mengenai inovasi tata kelola pemerintahan daerah dan pelayanan publik di Aceh, tanpa melakukan pengambilan data primer di lapangan (Sumantri, 2022). Sumber pustaka yang digunakan meliputi artikel pada jurnal ilmiah nasional dan internasional terindeks yang memuat Digital Object Identifier (DOI), dokumen resmi pemerintah seperti roadmap Sistem Inovasi Daerah (SIDa) Provinsi Aceh, serta peraturan perundang-undangan terkait pemerintahan daerah, inovasi daerah, dan pelayanan publik.

Penelusuran pustaka dilakukan melalui basis data akademik daring (Google Scholar, portal jurnal nasional terakreditasi Sinta, serta situs penerbit internasional) dengan kata kunci antara lain “inovasi tata kelola pemerintahan daerah”, “pelayanan publik Aceh”, “e-government”, “reformasi birokrasi”, dan “inovasi daerah”. Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel dipublikasikan pada jurnal ilmiah bereputasi dalam rentang waktu sepuluh tahun terakhir, dengan pengecualian pada literatur teori klasik administrasi publik yang menjadi rujukan mendasar; (2) memiliki relevansi tematik dengan inovasi tata kelola dan/atau pelayanan publik di tingkat daerah; dan (3) dapat diakses secara penuh (open access) atau melalui basis data institusi. Analisis dilakukan

dengan tahapan reduksi, kategorisasi tema, sintesis, dan penarikan simpulan, mengikuti alur analisis data kualitatif berbasis dokumen (Sumantri, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Tata Kelola Pemerintahan dan Inovasi Daerah

Secara konseptual, tata kelola pemerintahan (governance) merujuk pada cara penyelenggaraan kekuasaan dalam pengelolaan sumber daya sosial dan ekonomi untuk pembangunan, yang melibatkan interaksi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Paradigma New Public Service yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2000) menegaskan tujuh prinsip utama, di antaranya melayani warga negara bukan pelanggan (*serve citizens, not customers*), mengutamakan kepentingan publik, serta menghargai kewargaan di atas kewirausahaan semata. Prinsip ini menjadi rujukan penting karena menggeser cara pandang birokrasi dari sekadar “mengarahkan” (*steering*) menjadi “melayani” (*serving*) masyarakat, sekaligus menekankan akuntabilitas yang bersifat multidimensi dan tidak sederhana (Herizal et al., 2020).

Sementara itu, inovasi daerah dalam kerangka regulasi Indonesia mencakup inovasi tata kelola pemerintahan daerah, inovasi pelayanan publik, dan inovasi daerah lainnya sesuai urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, dengan tujuan mendukung peningkatan kinerja organisasi dan pelayanan kepada masyarakat (Rahmanda, 2022). Kurniawan (2017) menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik pemerintah daerah pada dasarnya merupakan respons adaptif birokrasi terhadap tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, sehingga inovasi tidak dapat dipandang sebagai proyek satu kali (*one-off project*) melainkan sebagai proses berkelanjutan yang membutuhkan dukungan kepemimpinan, kelembagaan, dan budaya organisasi yang kondusif.

Kondisi dan Capaian Inovasi Tata Kelola di Aceh

Pemerintah Aceh melalui roadmap penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) periode 2020–2024 menetapkan tata kelola pemerintahan sebagai salah satu fokus utama pengembangan inovasi, sejalan dengan arah Rencana Pembangunan Jangka Menengah Aceh (RPJMA) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Bappeda

Aceh, 2022). Pemanfaatan sistem teknologi informasi yang terintegrasi diposisikan sebagai fondasi pengelolaan inovasi, dengan Perangkat Daerah yang membidangi penelitian dan pengembangan berperan mempromosikan sistem inovasi baik kepada pemerintah kabupaten/kota maupun pemangku kepentingan nonpemerintah.

Pada tataran implementasi, sejumlah instansi di Aceh telah mengadopsi pelayanan berbasis elektronik. Wahyudi dan Ismail (2022) mendokumentasikan penerapan pelayanan publik berbasis e-government di Kejaksaan Tinggi Aceh sebagai upaya mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan hukum. Di tingkat kabupaten/kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh juga mendorong peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat sebagai bagian dari perwujudan good governance, dengan menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dan komitmen bersama sebagai prasyarat tata kelola yang baik (Fuady, 2023). Pada aspek kelembagaan perencanaan, kajian terhadap kapasitas Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Banda Aceh menemukan bahwa penguatan kapasitas kelembagaan menjadi faktor pendorong sekaligus penghambat pelaksanaan inovasi daerah, tergantung pada sejauh mana lembaga tersebut mampu mengoordinasikan usulan inovasi lintas perangkat daerah (Rahmanda, 2023).

Rahmanda (2022) dalam kajiannya terhadap tata kelola dan tantangan penyelenggaraan inovasi daerah di Indonesia mengidentifikasi tujuh faktor yang memengaruhi keberhasilan tata kelola pemerintahan daerah yang inovatif, yaitu kepemimpinan, kapasitas kelembagaan, modernisasi sektor publik, masyarakat sipil yang terorganisasi, tradisi atau budaya demokrasi, tingkat kepercayaan publik, serta faktor komunikasi, koordinasi, dan sinergi antarlembaga. Ketujuh faktor ini relevan untuk membaca kondisi Aceh, mengingat modal sosial masyarakat Aceh yang kuat berpotensi menjadi kekuatan pendorong partisipasi, namun di sisi lain tingkat kepercayaan publik dan sinergi antarlembaga masih perlu terus diperkuat pascakonflik dan pascabencana.

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Inovasi Tata Kelola

Berdasarkan sintesis literatur, setidaknya terdapat empat strategi utama yang dapat diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Aceh melalui inovasi tata kelola pemerintahan daerah.

Pertama, digitalisasi layanan publik (e-government) sebagai instrumen transparansi dan akuntabilitas. Pemanfaatan platform digital, aplikasi seluler, dan sistem informasi memungkinkan pemerintah memberikan pelayanan yang lebih cepat, terjangkau, dan mudah diakses tanpa mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor pemerintahan (Sangaji, 2025). Kualitas layanan elektronik tersebut dapat diukur melalui dimensi seperti interaktivitas dan personalisasi, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, fungsionalitas situs web, privasi dan keamanan, sebagaimana dirumuskan dalam skala EGSQUAL (Aljukhadar et al., 2022). Studi tentang niat masyarakat menggunakan layanan pengaduan elektronik di Indonesia juga menegaskan bahwa kepercayaan dan kemudahan penggunaan menjadi faktor penentu keberhasilan adopsi layanan digital oleh warga (Pribadi, 2021). Dalam konteks perizinan, model layanan terintegrasi seperti sistem informasi cerdas pelayanan terpadu menunjukkan bahwa digitalisasi perizinan mampu memangkas waktu dan kompleksitas prosedur birokrasi, meskipun keberhasilannya tetap bergantung pada kesiapan sumber daya manusia pengelola (Nurrahman & Rahman, 2021).

Kedua, penguatan kapasitas kelembagaan dan tata kelola inovasi daerah. Keberhasilan inovasi tidak semata ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan juga oleh kapasitas kelembagaan perencana inovasi dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan lintas perangkat daerah, dan memastikan keberlanjutan program (Rahmanda, 2023). Pembentukan model kolaboratif antarlembaga, penentuan tema prioritas dalam setiap program dan kegiatan, serta pelibatan warga masyarakat menjadi elemen penting untuk mempercepat inovasi tata kelola pemerintahan daerah (Rahmanda, 2022).

Ketiga, reformasi birokrasi dan penerapan prinsip good governance. Reformasi birokrasi berperan sebagai fondasi struktural bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, mencakup penataan regulasi, penyederhanaan prosedur, dan penguatan integritas aparatur (Sumantri, 2022). Penerapan prinsip New Public Service, yang

menekankan pelayanan berbasis kepentingan publik dan akuntabilitas multidimensi, sejalan dengan semangat reformasi ini karena mendorong birokrasi untuk lebih responsif terhadap kebutuhan warga, bukan sekadar memenuhi target administratif (Herizal et al., 2020).

Keempat, pengembangan kompetensi sumber daya manusia aparatur. Transformasi layanan digital menuntut tidak hanya keterampilan teknis, tetapi juga pelatihan etika digital, kepemimpinan inovatif, dan kemampuan adaptif menghadapi disrupsi teknologi (Sangaji, 2025). Tanpa penguatan kompetensi ini, investasi pada infrastruktur teknologi informasi berisiko tidak termanfaatkan secara optimal, sebagaimana ditemukan pada berbagai kasus penerapan e-government di daerah yang masih menghadapi keterbatasan sumber daya manusia pengelola (Mutasa & Iyamu, 2021).

Tantangan dan Faktor Penghambat

Di samping capaian yang telah diuraikan, literatur juga secara konsisten mengidentifikasi sejumlah tantangan dalam implementasi inovasi tata kelola pemerintahan daerah, termasuk di Aceh. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan kualitas sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem elektronik pemerintahan, keterbatasan anggaran, serta rendahnya tingkat pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat akibat kesenjangan literasi digital (Mutasa & Iyamu, 2021). Selain itu, birokrasi di tingkat daerah kerap menghadapi resistensi terhadap perubahan, dominasi kepentingan politik yang memengaruhi netralitas dan profesionalisme aparatur, serta sistem kepegawaian yang belum sepenuhnya berbasis prestasi, sehingga menghambat konsistensi penerapan perubahan struktural dan prosedural (Sumantri, 2022).

Kesenjangan kapasitas antarwilayah juga menjadi isu penting mengingat kondisi geografis Aceh yang beragam, mulai dari wilayah perkotaan seperti Banda Aceh yang relatif lebih maju dalam adopsi teknologi, hingga wilayah kepulauan dan pedalaman yang masih menghadapi kendala infrastruktur dasar. Kondisi ini menuntut strategi inovasi yang tidak seragam (*one size fits all*), melainkan disesuaikan dengan karakteristik dan kesiapan masing-masing kabupaten/kota, sejalan dengan temuan bahwa pemilihan lokasi digitalisasi layanan perlu mempertimbangkan keberagaman

kapasitas kelembagaan, tingkat kematangan teknologi, dan respons masyarakat terhadap layanan digital (Sangaji, 2025).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kajian literatur ini menunjukkan bahwa inovasi tata kelola pemerintahan daerah di Aceh telah bergerak ke arah digitalisasi layanan publik, penguatan kapasitas kelembagaan perencana inovasi, penerapan prinsip good governance dan New Public Service, serta pengembangan kompetensi aparatur. Berbagai inisiatif seperti layanan elektronik di instansi vertikal maupun daerah, peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis akuntabilitas, dan penguatan sistem inovasi daerah menunjukkan adanya komitmen kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, keberhasilan inovasi tersebut masih dihadapkan pada tantangan struktural, meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kesenjangan infrastruktur digital antarwilayah, resistensi budaya birokrasi, serta lemahnya koordinasi lintas lembaga.

Dengan demikian, strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Aceh perlu dilakukan secara terintegrasi, tidak hanya berfokus pada penyediaan teknologi, tetapi juga pada penguatan kelembagaan, regulasi, dan budaya kerja birokrasi yang berorientasi pada kepentingan warga.

Saran

Berdasarkan temuan kajian, disarankan agar pemerintah daerah di Aceh: (1) memperkuat kolaborasi multipihak antara pemerintah, akademisi, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam merancang dan mengevaluasi inovasi pelayanan publik; (2) meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan di bidang teknologi informasi dan pelayanan publik berorientasi warga; (3) menjamin konsistensi regulasi daerah yang mendukung keberlanjutan program inovasi lintas periode kepemimpinan; serta (4) mengembangkan skema inovasi yang adaptif terhadap keragaman kapasitas dan kondisi geografis kabupaten/kota di Aceh. Penelitian lanjutan berbasis data empiris lapangan disarankan untuk menguji efektivitas strategi-strategi tersebut secara lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Sénéchal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Bappeda Aceh. (2022). Roadmap Penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) Provinsi Aceh 2020–2024. Badan Perencanaan Pembangunan Aceh. https://bappeda.acehprov.go.id/media/2022.08/roadmap_sida2.pdf
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Fuady. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam mewujudkan good governance di Disdukcapil Kota Banda Aceh. *Serambi Konstruktivis*, 5(1).
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34. <https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mutasa, L. S., & Iyamu, T. (2021). Conceptualizing the integration of eHealth with eGovernance in a developing country. *Information Resources Management Journal*, 34(3), 64–78. <https://doi.org/10.4018/IRMJ.2021070104>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud pada pelayanan publik perizinan berbasis e-government di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 31–50. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.
- Pribadi, U. (2021). Citizens' intention to use e-government services: The case of e-complaint service in Indonesia. *International Journal of Electronic Governance*, 13(2), 114–131. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2021.116884>
- Rahmanda, A. R. (2022). Tata kelola dan tantangan penyelenggaraan inovasi daerah di Indonesia. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 12(2), 176–192. <https://doi.org/10.56196/jta.v12i02.224>
- Rahmanda, A. R. (2023). Analisis kapasitas kelembagaan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Banda Aceh dalam mendorong pelaksanaan inovasi daerah di Kota Banda Aceh. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(2).
- Riswati. (2021). Implementasi tata kelola pemerintahan daerah dalam pelayanan publik. *Jurnal Media Demokrasi*, 3(2), 1–15.
- Sangaji. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>

- Sumantri, I. (2022). Reorientasi reformasi birokrasi dan good governance dalam penyelenggaraan sektor publik di Indonesia. Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik, 5(2), 63–72. <https://doi.org/10.54783/japp.v5i2.679>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahyudi, W., & Ismail, I. (2022). Pelayanan publik berbasis e-government di Kejaksaan Tinggi Aceh. Consilium: Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 1(1), 117–134. <https://doi.org/10.55616/consilium.v1i1.30>