



Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Kolaborasi Strategis Antara Perguruan Tinggi dan Pemerintah Daerah

Shinta Nurhidayati Salam¹, Nur Hidayah², Faradillah Paratama³, Dara Amanda⁴,
Indrahayu M. Umar Gazali⁵

Ilmu Hukum, Universitas Sawerigaing Makassar

shintanurhidayat@gmail.com¹, nuhidayahkhaeril@gmail.com², faradillahparatama.92@gmail.com³,
daraamandah1807@gmail.com⁴, yayukstiki@gmail.com⁵

Diterima: 11 Desember 2025

Disetujui: 17 Januari 2026

Dipublikasi: 20 Januari 2026

ABSTRAK

Abstrak : Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengkaji bentuk dan efektivitas kolaborasi strategis antara perguruan tinggi dan Pemerintah Daerah Kabupaten Takalar dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik. Digitalisasi dipandang sebagai langkah krusial untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi birokrasi, serta transparansi dalam tata kelola pemerintahan daerah. Metode pengabdian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif-partisipatif melalui seminar, penyuluhan, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa kolaborasi yang terbangun mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan bimbingan teknis, pemanfaatan platform digital seperti website desa dan aplikasi layanan publik, serta pendampingan literasi digital bagi masyarakat. Temuan kegiatan menunjukkan bahwa keberhasilan kolaborasi dipengaruhi oleh komitmen pemerintah daerah, keterlibatan aktif perguruan tinggi, kesesuaian program dengan kebutuhan lokal, serta dukungan kebijakan yang berkelanjutan. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan berupa keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi di tingkat masyarakat dan aparat desa, serta perlunya penguatan sistem monitoring dan evaluasi. Pengabdian ini menegaskan bahwa kemitraan strategis antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah memiliki potensi besar dalam mempercepat digitalisasi pelayanan publik yang inklusif dan berkelanjutan di Kabupaten Takalar.

Kata Kunci: Digitalisasi Pelayanan Publik; Kolaborasi Strategis; Perguruan Tinggi; Pemerintah Daerah

Abstract: This community service aims to examine the form and effectiveness of strategic collaboration between universities and the Takalar Regency Regional Government in realizing the digitalization of public services. Digitalization is seen as a crucial step to improve service quality, bureaucratic efficiency, and transparency in local governance. The service method used is a qualitative-participatory approach through seminars, counseling, participatory observation, and document analysis. The results of the service show that the collaboration built includes increasing the capacity of human resources through technical training and guidance, the use of digital platforms such as village websites and public service applications, and digital literacy assistance for the community. The findings of the activity show that the success of the collaboration is influenced by the commitment of local governments, the active involvement of universities, the suitability of programs with local needs, and sustainable policy support. However, there are still challenges in the form of limited digital infrastructure, low technological literacy at the community and village apparatus levels, and the need to strengthen monitoring and evaluation systems. This service emphasizes that the strategic partnership between universities and local governments has great potential in accelerating

Keywords: Digitization of Public Services; Strategic Collaboration; College; Local Government

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong terjadinya transformasi signifikan dalam berbagai sektor pemerintahan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi layanan publik kini menjadi tuntutan utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kualitas layanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah (Hidayat & Prasoj, 2020).

Pemerintah daerah sebagai ujung tombak pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis digital yang mudah diakses, tepat guna, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun, proses digitalisasi di tingkat daerah tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi digital, minimnya infrastruktur teknologi, serta perlunya inovasi kebijakan dan tata kelola yang adaptif terhadap perkembangan teknologi (Hidayat & Prasoj, 2020).

Kabupaten Takalar sebagai salah satu daerah yang sedang berkembang di Provinsi Sulawesi Selatan juga menghadapi tantangan serupa dalam mempercepat transformasi digital pelayanan publik. Di satu sisi, kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang cepat, transparan, dan berbasis teknologi semakin meningkat. Di sisi lain, kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam mengelola dan mengembangkan sistem digital masih memerlukan penguatan, baik dari aspek kompetensi teknis, perencanaan strategis, maupun keberlanjutan implementasi.

Dalam konteks tersebut, kolaborasi strategis antara pemerintah daerah dan perguruan tinggi menjadi sangat relevan dan potensial. Perguruan tinggi memiliki sumber daya intelektual, keahlian akademik, serta kemampuan riset dan inovasi yang dapat berkontribusi langsung dalam mendukung percepatan digitalisasi pelayanan publik. Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat, perguruan tinggi dapat berperan sebagai mitra strategis pemerintah daerah dalam perencanaan, pengembangan, pendampingan, serta evaluasi implementasi sistem layanan publik berbasis digital.

Namun demikian, praktik kolaborasi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah selama ini sering kali belum terbangun secara terstruktur dan berkelanjutan. Banyak bentuk kerja sama yang masih bersifat seremonial, jangka pendek, atau terbatas pada kegiatan administratif, sehingga belum menyentuh aspek fundamental dari transformasi digital dan belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan kolaboratif yang lebih strategis, terarah, dan berbasis kebutuhan riil pemerintah daerah serta masyarakat.

Sebagai bentuk komitmen menuju pemerintahan berbasis digital, Kabupaten Takalar telah memulai berbagai inisiatif digital, salah satunya melalui peluncuran Monitoring Centre Digital (Command Centre). Command Centre ini berfungsi sebagai pusat kendali yang memantau berbagai aktivitas strategis di wilayah Takalar, khususnya pada titik-titik dengan perputaran ekonomi tinggi seperti pasar-pasar besar. Pemasangan sistem CCTV dan pemantauan digital dilakukan untuk memonitor fluktuasi harga kebutuhan pokok secara *real time*, meningkatkan pengawasan keamanan dan pencegahan tindak kriminal, serta memantau kondisi lalu lintas. Inisiatif ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Meskipun demikian, optimalisasi pemanfaatan sistem digital tersebut masih memerlukan dukungan penguatan kapasitas sumber daya manusia, integrasi sistem, serta pendampingan berkelanjutan agar teknologi yang diterapkan benar-benar memberikan manfaat maksimal bagi pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui kolaborasi strategis antara perguruan tinggi dan Pemerintah

Kabupaten Takalar menjadi sangat penting sebagai upaya konkret dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik yang efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian/pengabdian ini menggunakan pendekatan pengabdian dengan mengadakan metode seminar atau penyuluhan kepada masyarakat di takalar khususnya di Kabupaten Takalar. Pendekatan ini dipilih untuk memahami pola kolaborasi strategis secara mendalam antara perguruan tinggi dan Pemda Takalar. mengukur persepsi, kebutuhan, serta tingkat kesiapan digitalisasi pelayanan publik melalui survei. Menghasilkan rekomendasi implementatif yang dapat diterapkan langsung oleh pemerintah daerah maupun perguruan tinggi. Selain itu, fokus pengabdian adalah pendampingan dan identifikasi kebutuhan digitalisasi melalui interaksi langsung dengan pemangku kepentingan (stakeholders). Adapun teknik pelaksanaan pengabdian meliputi:

1. Seminar Digitalisasi Pelayanan Publik

Seminar diselenggarakan sebagai media diseminasi pengetahuan dan pertukaran gagasan antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan masyarakat. Materi seminar mencakup: konsep dan urgensi digitalisasi pelayanan publik; peran kolaborasi strategis antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah; praktik baik (*best practices*) penerapan layanan publik berbasis digital di daerah; pengenalan sistem dan inisiatif digital yang telah dikembangkan di Kabupaten Takalar, seperti Monitoring Centre Digital (*Command Centre*).

Seminar ini juga dilengkapi dengan sesi diskusi dan tanya jawab untuk menggali tanggapan, aspirasi, serta tingkat pemahaman peserta terhadap implementasi digitalisasi pelayanan publik.

2. Penyuluhan dan Edukasi Digital

Penyuluhan dilakukan secara langsung kepada aparat desa dan masyarakat sebagai bentuk edukasi praktis terkait pemanfaatan layanan publik berbasis digital. Kegiatan ini bertujuan untuk: meningkatkan literasi digital masyarakat dan aparat desa; memperkenalkan penggunaan layanan publik digital secara sederhana dan aplikatif; mengidentifikasi hambatan penggunaan layanan digital, baik dari aspek pengetahuan, akses, maupun kesiapan teknologi.

Melalui pendekatan penyuluhan, tim pengabdian juga melakukan pemetaan awal terhadap kebutuhan dan kesiapan digitalisasi berdasarkan respons dan partisipasi aktif peserta.

3. Observasi Partisipatif Selama Kegiatan

Observasi dilakukan secara partisipatif selama pelaksanaan seminar dan penyuluhan untuk mencermati tingkat partisipasi, pemahaman, serta respons peserta terhadap materi yang disampaikan. Observasi ini digunakan untuk: mengidentifikasi kebutuhan pendampingan lanjutan; menilai kesiapan aparat dan masyarakat dalam menerima transformasi digital pelayanan publik; menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi penguatan kolaborasi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah.

Hasil Pelaksanaan Pengabdian

Hasil pelaksanaan pengabdian menunjukkan bahwa kolaborasi antara Pemerintah Kabupaten Takalar, perguruan tinggi, dan mitra swasta telah membentuk pola kerja sama yang relatif formal dan terstruktur. Kolaborasi ini diwujudkan melalui nota kesepahaman (MoU) antara pemerintah daerah, operator telekomunikasi, serta perguruan tinggi, yang menjadi dasar pelaksanaan berbagai program digitalisasi pelayanan publik.

Program pengabdian dan pelatihan teknis (bimbingan teknis/Bimtek) yang dilaksanakan secara langsung menyasar aparatur sipil negara (ASN), guru, dan masyarakat. Kegiatan tersebut difokuskan pada peningkatan literasi digital, pemanfaatan teknologi informasi, serta penggunaan berbagai platform digital, seperti website desa, sistem e-learning, dan aplikasi sekolah. Hasil observasi selama kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia lokal, khususnya ASN dan tenaga pendidik, dalam penguasaan teknologi informasi dan pengelolaan konten digital sederhana.

Berdasarkan hasil diskusi, tanya jawab, dan observasi partisipatif selama pelaksanaan seminar dan penyuluhan, ditemukan bahwa salah satu tantangan utama dalam proses menuju digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Takalar adalah masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat dalam penggunaan internet secara bijak dan produktif. Kondisi ini memperkuat urgensi kolaborasi perguruan tinggi dalam memberikan penyuluhan dan pendampingan kepada masyarakat melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat, agar masyarakat memahami manfaat penggunaan internet sekaligus menyadari potensi dampak negatifnya.

Hasil Penyuluhan Literasi Digital dan Hukum Digital

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Kabupaten Takalar, khususnya di Kecamatan Tamalate, difokuskan pada penyuluhan literasi digital dan literasi hukum yang berkaitan dengan hukum digital. Materi penyuluhan mencakup pengenalan aspek hukum dalam dunia digital yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Nomor 1 Tahun 2024, serta dampak penggunaan internet terhadap kehidupan sosial dan kesehatan masyarakat.

Dalam sesi penyuluhan dan tanya jawab, teridentifikasi bahwa sebagian besar masyarakat belum memahami secara utuh batasan perilaku yang diperbolehkan dan dilarang dalam ruang digital, termasuk sanksi hukum atas pelanggaran yang dilakukan. Selain itu, isu dampak negatif penggunaan internet, seperti maraknya judi online dan pengaruhnya terhadap kesehatan serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, menjadi topik yang memperoleh perhatian besar dari peserta.

Antusiasme masyarakat Kecamatan Tamalate selama kegiatan berlangsung menunjukkan bahwa pengabdian ini memberikan tambahan pengetahuan baru dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya literasi digital dan hukum digital. Hal ini mengindikasikan bahwa pendekatan penyuluhan dan edukasi langsung masih sangat relevan dalam mendukung proses digitalisasi pelayanan publik di tingkat lokal. Oleh karena itu secara garis besar kami merangkum beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam proses digitalisasi di Kota Takalar yakni sebagai berikut :

Faktor Pendukung

1. Komitmen Politik dari Pemerintah Daerah Bupati Takalar aktif menggandeng berbagai pihak (perguruan tinggi, startup edutech). Dukungan anggaran dan kebijakan untuk digitalisasi desa, sekolah, dan layanan publik.
2. Keterlibatan Perguruan Tinggi Secara aktif , Universitas Sawerigading melakukan pelatihan dan pengabdian langsung ke lapangan. Perguruan tinggi menjadi pusat knowledge transfer dan pendampingan SDM lokal.
3. Kemitraan Swasta , Adanya solusi teknologi siap pakai yang mempercepat digitalisasi.
4. Ketersediaan Infrastruktur Dasar di Pusat Kecamatan, Beberapa wilayah Takalar (terutama yang dekat kota) sudah memiliki akses internet dan perangkat digital yang memadai. Ini menjadi hubungan awal untuk memperluas jangkauan digitalisasi ke desa.
5. Antusiasme Guru dan ASN, Partisipasi tinggi dalam bimtek dan pelatihan, banyak ASN dan guru mulai familiar dengan platform digital seperti website desa

Faktor Penghambat

1. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi di Daerah Tertinggal, Tidak semua desa memiliki jaringan internet yang stabil. Beberapa masih kesulitan dalam hal perangkat keras (komputer/laptop, router, server desa).
2. Kurangnya Literasi Digital di Tingkat Lokal, Banyak perangkat desa, guru, atau masyarakat belum memiliki keterampilan digital dasar. Meskipun pelatihan sudah diberikan, dibutuhkan waktu dan pendampingan lanjutan.
3. Keterbatasan Anggaran untuk Pemeliharaan Sistem, Pengembangan awal didukung pihak ketiga, namun keberlanjutan operasional sering menjadi tantangan (misalnya: biaya hosting, teknis, upgrade software).
4. Koordinasi dan Integrasi Antar Lembaga, Belum semua sektor atau perangkat daerah terintegrasi dalam satu platform digital bersama.
5. Adanya kemungkinan overlap atau duplikasi sistem akibat kurang sinkronnya agenda antar instansi. Kurangnya Monitoring & Evaluasi Berbasis Data. Tidak semua program kolaboratif memiliki indikator keberhasilan dan sistem evaluasi yang terukur. Hal ini menyulitkan dalam menilai dampak dan melakukan perbaikan

Model Kolaborasi Strategis Berkelanjutan Untuk Digitalisasi Publik

1. Pemerintah Daerah (*Government*), Sebagai pemimpin kebijakan dan fasilitator. Peran: Regulasi, anggaran. Strategi Ideal: Bentuk Tim Digitalisasi Layanan Publik lintas sektor (Bappeda, Dinas Kominfo, DPMD). Tetapkan roadmap digitalisasi 5–10 tahun dengan target bertahap (desa, sekolah, layanan dasar). Alokasikan anggaran rutin untuk pemeliharaan sistem & pelatihan SDM.
2. Perguruan Tinggi (*Academic*), Sebagai penyedia knowledge base, inovasi, pelatihan dan evaluasi. Peran: Pelatihan ASN/guru, riset, pengembangan konten lokal. Strategi Ideal: Kerja sama multi-tahun dengan universitas melalui MoU jangka panjang. Bentuk cluster digitalisasi desa berbasis KKN tematik dan PKM berkelanjutan. Kampus lokal bisa jadi mitra pelatihan resmi ASN atau perangkat desa
3. Dunia Usaha dan Teknologi (*Business/Industry*), Sebagai penyedia platform, tools, dan infrastruktur. Peran: Menyediakan aplikasi, konektivitas, dan inovasi solusi. Strategi Ideal: Libatkan BUMN/Startup (Telkom dalam pilot project). Gunakan skema CSR digitalisasi untuk penyediaan server, laptop, hosting desa.
4. Masyarakat dan Komunitas (*Community*), Sebagai pengguna dan pemelihara sistem digital. Peran: Pengawasan sosial, pelaporan, pemanfaatan layanan. Strategi Ideal: Bentuk relawan digital desa (anak muda lokal, karang taruna). Adakan pelatihan berbasis komunitas dan sosialisasi layanan digital. Gunakan model partisipatif dalam desain sistem dan aplikasi desa.
5. Media dan Literasi Digital (*Media*), Sebagai pendukung penyebaran informasi dan edukasi publik. Peran: Kampanye digital, edukasi pengguna, kontrol sosial. Strategi Ideal: Gandeng media lokal untuk kampanye layanan publik digital. Buat konten infografis, video tutorial, podcast layanan online desa

Model kolaborasi ini diharapkan mampu memperkuat sinergi antar pemangku kepentingan dan memastikan keberlanjutan digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Takalar secara inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Kolaborasi strategis antara perguruan tinggi dan Pemerintah Daerah Kabupaten Takalar menunjukkan langkah progresif dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik yang inklusif dan berkelanjutan. Sinergi yang melibatkan pemerintah, akademisi, pelaku industri, dan masyarakat telah membentuk ekosistem kolaboratif yang mendorong peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan layanan digital, serta pemanfaatan teknologi di tingkat desa dan instansi publik. Perguruan tinggi berperan sebagai penggerak utama

dalam transfer pengetahuan dan pendampingan, sementara pemerintah daerah berfungsi sebagai fasilitator melalui dukungan kebijakan dan penyediaan fasilitas.

Meskipun implementasi digitalisasi telah menunjukkan dampak positif melalui pelatihan ASN dan guru, pengembangan website desa, serta pemanfaatan aplikasi layanan publik, tantangan masih dihadapi, terutama terkait keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan belum optimalnya sistem monitoring dan evaluasi. Oleh karena itu, keberlanjutan kolaborasi lintas sektor, penguatan regulasi, dukungan anggaran, serta partisipasi aktif masyarakat menjadi kunci keberhasilan transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Takalar. Model kolaborasi ini berpotensi menjadi rujukan bagi daerah lain dalam membangun digitalisasi pelayanan publik yang bersifat transformatif secara sosial dan kelembagaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). *Collaborative governance in theory and practice*. Journal of Public Administration Research and Theory, 18(4), 543–571.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Hidayat, Z., & Prasajo, E. (2020). *Kolaborasi pemerintah dan pemangku kepentingan dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital*. Jurnal Administrasi Publik, 14(2), 112–125.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.