PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
Jl. Kartini No. 33 Semarapura. Telpon : (0366) 23969
SEMARAPURA

BRIN
BADAN RISET
DAN INOVASI NASIONAL

SATU DATA RISET
DAN INOVASI
DAERAH
KABUPATEN KLUNGKUNG

LAPORAN GAGASAN KELITBANGAN

Periode - November 2025

JUDUL

"SuperApp Klungkung: Platform Layanan Terpadu Pemerintahan, Ekonomi, dan Partisipasi Publik Kabupaten Klungkung"

Fokus Strategis
Bidang Komunikasi dan Informatika, Bidang Riset dan Inovasi Daerah

Tim Ahli
Prof. Dr. Ir. I Made Oka Widyantara, S.T., M.T., IPU., ASEAN Eng.
Tenaga Ahli Bidang Teknologi Informatika

Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Klungkung
Jl. Kartini No.33 Semarapura _ brida@klungkungkab.go.id _ https://sadarindah.sbm-app.id/

Latar belakang-Kabupaten Klungkung saat ini menghadapi tantangan klasik tata kelola pemerintahan digital, yaitu layanan publik yang tersebar dalam berbagai aplikasi sektoral, belum terintegrasi, dan belum sepenuhnya berorientasi pada pengalaman pengguna (citizen-centric). Kondisi ini menyebabkan masyarakat harus mengakses banyak kanal layanan yang berbeda, dengan proses yang berulang dan tidak efisien.

Di sisi lain, kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha semakin meningkat terhadap layanan yang cepat, mudah, transparan, dan dapat diakses dari satu platform. Perkembangan teknologi digital serta kebijakan nasional Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong pemerintah daerah untuk melakukan lompatan inovasi, tidak hanya dengan menambah aplikasi baru, tetapi dengan mengintegrasikan seluruh layanan ke dalam satu ekosistem digital terpadu.

Dalam konteks Kabupaten Klungkung—yang memiliki wilayah daratan dan kepulauan, sektor pariwisata unggulan, UMKM lokal, serta kebutuhan pelayanan publik yang beragam—dibutuhkan sebuah solusi digital yang mampu menjembatani pelayanan pemerintahan, aktivitas ekonomi, dan partisipasi masyarakat dalam satu platform yang mudah diakses. Oleh karena itu, gagasan SuperApp Klungkung dihadirkan sebagai inovasi strategis untuk menjawab tantangan tersebut.

Pengembangan SuperApp Klungkung memiliki relevansi langsung dan strategis dengan misi Bupati Klungkung, khususnya dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang efektif, pelayanan publik yang berkualitas, serta pembangunan ekonomi daerah yang inklusif dan

berkelanjutan. Dalam konteks misi pembangunan daerah, transformasi digital melalui SuperApp Klungkung bukan sekadar inisiatif teknologi, melainkan instrumen kebijakan untuk menerjemahkan visi kepemimpinan daerah ke dalam praktik pelayanan dan tata kelola pemerintahan sehari-hari.

Misi Bupati Klungkung yang menekankan peningkatan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik menuntut adanya sistem pelayanan yang terintegrasi, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. SuperApp Klungkung menjawab kebutuhan tersebut dengan menghadirkan satu platform layanan terpadu yang menyatukan berbagai layanan pemerintahan dalam satu pintu digital. Dengan demikian, masyarakat tidak lagi dibebani oleh fragmentasi aplikasi dan prosedur, sementara pemerintah daerah memperoleh instrumen yang efektif untuk mengendalikan mutu layanan dan kinerja birokrasi.

Dalam kaitannya dengan misi pemerataan pembangunan dan penguatan wilayah kepulauan, SuperApp Klungkung berperan sebagai alat strategis untuk mengurangi kesenjangan layanan antara wilayah daratan dan kepulauan. Akses digital yang terintegrasi memungkinkan masyarakat di Nusa Penida dan wilayah kepulauan lainnya memperoleh layanan pemerintahan, informasi, dan ekonomi tanpa harus selalu bergantung pada mobilitas fisik ke daratan. Dengan demikian, transformasi digital melalui SuperApp Klungkung menjadi bentuk konkret kehadiran pemerintah daerah di wilayah kepulauan, selaras dengan komitmen Bupati Klungkung terhadap keadilan dan inklusivitas pembangunan.

SuperApp Klungkung juga memiliki keterkaitan erat dengan misi penguatan ekonomi kerakyatan dan peningkatan daya saing daerah. Melalui integrasi layanan UMKM, pariwisata, ekonomi kreatif, dan pembayaran digital, aplikasi ini membuka ruang bagi pelaku usaha lokal untuk mengakses pasar, informasi, dan layanan pemerintah secara lebih mudah. Digitalisasi ekonomi lokal yang terorkestrasi dalam satu platform membantu pemerintah daerah mendorong transformasi UMKM menuju ekonomi digital, sekaligus memastikan bahwa pertumbuhan ekonomi daerah tetap berpihak pada masyarakat lokal.

Selain itu, misi Bupati Klungkung dalam membangun pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel tercermin dalam fitur-fitur SuperApp Klungkung yang mendukung partisipasi publik. Kanal pengaduan masyarakat, survei kepuasan, penyampaian aspirasi, dan akses informasi kebijakan memungkinkan masyarakat berperan aktif dalam proses pembangunan daerah. Partisipasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas pengambilan kebijakan, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Dalam perspektif jangka panjang, SuperApp Klungkung juga mendukung misi pembangunan daerah yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan. Dengan pendekatan berbasis data dan integrasi layanan, pemerintah daerah memperoleh basis informasi yang lebih kuat untuk perencanaan, pengendalian, dan evaluasi pembangunan. Hal ini memungkinkan kebijakan daerah disusun secara lebih responsif terhadap dinamika sosial, ekonomi, dan wilayah, termasuk tantangan khas wilayah kepulauan dan sektor pariwisata.

Dengan demikian, SuperApp Klungkung dapat dipahami sebagai alat strategis untuk

mengoperasionalkan misi Bupati Klungkung dalam satu platform digital terpadu. Inovasi ini tidak hanya memperkuat efektivitas pelayanan publik, tetapi juga menjadi simbol transformasi tata kelola pemerintahan daerah yang modern, inklusif, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat Klungkung secara berkelanjutan.

I. Maksud dan Tujuan

Maksud:

Maksud dari inovasi SuperApp Klungkung adalah membangun platform digital terpadu yang mengintegrasikan layanan pemerintahan, layanan ekonomi daerah, dan kanal partisipasi publik dalam satu aplikasi, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, dan keterlibatan masyarakat.

Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai melalui SuperApp Klungkung antara lain:

- Menyederhanakan akses masyarakat terhadap layanan publik.
- Meningkatkan integrasi dan interoperabilitas layanan SPBE daerah.
- Mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui layanan digital UMKM dan pariwisata.
- Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah.
- Memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah.

II. Ide dan Gagasan

SuperApp Klungkung digagas sebagai sebuah platform digital terpadu (single digital gateway) yang menyatukan seluruh layanan utama Pemerintah Kabupaten Klungkung ke dalam satu aplikasi berbasis mobile dan web. Gagasan ini lahir dari kebutuhan untuk mengatasi fragmentasi layanan digital daerah, sekaligus menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mudah, cepat, transparan, dan dapat diakses dari mana saja, termasuk wilayah kepulauan.

Berbeda dengan pendekatan pengembangan aplikasi sektoral yang berdiri sendiri, SuperApp Klungkung dirancang sebagai orkestrator layanan, bukan pengganti sistem yang sudah ada. Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai sistem eksisting milik OPD melalui mekanisme interoperabilitas data dan layanan, sehingga masyarakat cukup menggunakan satu aplikasi untuk mengakses berbagai kebutuhan layanan pemerintahan dan ekonomi daerah.

3.1 Konsep Dasar SuperApp Klungkung

Konsep dasar SuperApp Klungkung adalah citizen-centric government, yaitu menempatkan masyarakat sebagai pusat desain layanan. Dalam paradigma ini, keberhasilan digitalisasi tidak diukur dari jumlah aplikasi yang dimiliki pemerintah daerah, melainkan dari kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan dan memperoleh manfaat nyata.

SuperApp Klungkung mengadopsi prinsip once only, di mana data masyarakat dan pelaku usaha cukup diinput satu kali dan dapat digunakan lintas layanan secara aman dan terkelola. Dengan demikian, beban administratif masyarakat berkurang, sementara pemerintah daerah memperoleh basis data terintegrasi untuk mendukung

pengambilan kebijakan berbasis bukti.

3.2 Arsitektur Layanan Terpadu

SuperApp Klungkung dibangun di atas arsitektur layanan terpadu yang menghubungkan layanan pemerintahan, layanan ekonomi daerah, dan layanan partisipasi publik dalam satu ekosistem digital. Arsitektur ini dirancang modular dan bertahap, sehingga dapat dikembangkan sesuai kebutuhan dan kesiapan OPD.

Secara fungsional, SuperApp Klungkung menjadi front-end tunggal bagi masyarakat, sementara sistem OPD tetap berperan sebagai back-end sesuai kewenangannya. Pendekatan ini memastikan kesinambungan layanan, menghindari duplikasi sistem, dan menekan biaya pengembangan teknologi.

3.3 Domain Layanan SuperApp Klungkung

a. Domain Layanan Pemerintahan

SuperApp Klungkung mengintegrasikan layanan inti pemerintahan yang paling sering dibutuhkan masyarakat, seperti administrasi kependudukan, perizinan dan non-perizinan, pajak dan retribusi daerah, serta informasi layanan OPD. Layanan ini disajikan dalam alur yang sederhana, transparan, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Melalui integrasi ini, SuperApp Klungkung berfungsi sebagai pintu masuk utama interaksi masyarakat dengan pemerintah daerah, sekaligus instrumen pengendalian mutu layanan oleh pemerintah.

b. Domain Layanan Ekonomi Daerah

SuperApp Klungkung juga berperan sebagai platform pengungkit ekonomi lokal, khususnya bagi UMKM, pariwisata, dan ekonomi kreatif. Layanan ekonomi daerah mencakup katalog UMKM lokal, promosi destinasi wisata, informasi event daerah, serta integrasi dengan sistem pembayaran digital.

Dengan mengintegrasikan layanan ekonomi ke dalam SuperApp, pemerintah daerah tidak hanya melayani administrasi, tetapi juga mengorkestrasi ekosistem ekonomi digital daerah, sehingga nilai tambah ekonomi lebih banyak dinikmati oleh masyarakat Klungkung.

c. Domain Partisipasi Publik

Domain ini dirancang untuk memperkuat hubungan dua arah antara pemerintah daerah dan masyarakat. SuperApp Klungkung menyediakan kanal pengaduan masyarakat, aspirasi publik, survei kepuasan, serta notifikasi kebijakan dan program daerah.

Partisipasi publik melalui SuperApp tidak diposisikan sebagai pelengkap, tetapi sebagai bagian integral dari siklus kebijakan daerah, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi.

3.4 Pendekatan Implementasi dan Pengembangan Bertahap

SuperApp Klungkung dikembangkan dengan pendekatan bertahap dan adaptif, dimulai dari layanan prioritas yang memiliki dampak langsung bagi masyarakat dan kesiapan data yang relatif baik. Pendekatan ini penting untuk memastikan keberhasilan adopsi oleh masyarakat dan aparatur, serta meminimalkan risiko kegagalan implementasi.

Pengembangan bertahap juga memungkinkan pemerintah daerah melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap pengalaman pengguna, performa sistem, dan dampak kebijakan, sehingga SuperApp Klungkung dapat terus disempurnakan sesuai kebutuhan daerah.

3.5 Nilai Tambah dan Keunggulan Inovasi

SuperApp Klungkung memberikan nilai tambah strategis bagi Kabupaten Klungkung, antara lain dengan menyederhanakan akses layanan publik, meningkatkan efisiensi birokrasi, dan memperkuat integrasi kebijakan lintas sektor. Selain itu, aplikasi ini berfungsi sebagai etalase digital daerah, yang menampilkan potensi ekonomi, budaya, dan pariwisata Klungkung kepada masyarakat luas.

Dalam jangka panjang, SuperApp Klungkung menjadi fondasi penting bagi penguatan SPBE daerah, peningkatan kualitas pelayanan publik, dan pembangunan ekonomi digital yang inklusif, selaras dengan misi Bupati Klungkung.

III. Rekomendasi

Agar inovasi SuperApp Klungkung dapat diimplementasikan secara efektif dan berkelanjutan, diperlukan beberapa rekomendasi kebijakan strategis sebagai berikut:

1. Kebijakan dan Regulasi.
    - Menetapkan SuperApp Klungkung sebagai program prioritas SPBE daerah.
    - Menyusun regulasi pendukung integrasi data dan layanan lintas OPD.
2. Kelembagaan dan Tata Kelola
    - Menetapkan OPD pengampu SuperApp Klungkung sebagai lead integrator.
    - Memperkuat koordinasi lintas OPD dalam penyediaan layanan digital.
3. Teknologi dan Keamanan
    - Menerapkan arsitektur sistem terbuka dan interoperabel.
    - Menjamin keamanan data dan perlindungan data pribadi.
4. Implementasi Bertahap
    - Mengembangkan SuperApp Klungkung melalui pilot layanan prioritas.
    - Melakukan evaluasi dan pengembangan berkelanjutan.
5. Sosialisasi dan Literasi Digital
    - Meningkatkan literasi digital masyarakat.
    - Mendorong adopsi aplikasi oleh masyarakat dan pelaku usaha.

Semarapura, 17 Desember 2025
Disahkan oleh:



Kepala Badan Riset
dan Inovasi Daerah
Kabupaten Klungkung

IV. Kegiatan Kelompok Ahli

-

V. Lampiran

-