

## TRANSFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK DI ERA DIGITAL

Siti Maryanah<sup>1</sup>, Maldena Zahra<sup>2</sup>, Anita Rahmawati<sup>3</sup>

Prodi Administrasi Publik, Universitas Djuanda Bogor

Email:

[Sitimaryanah008@gmail.com](mailto:Sitimaryanah008@gmail.com), [maldenazahra31@gmail.com](mailto:maldenazahra31@gmail.com), [anitaraaa316@gmail.com](mailto:anitaraaa316@gmail.com)

---

### ABSTRAK

Data yang diubah dari bentuk fisik menjadi versi digital yang dapat ditangani oleh teknologi informasi dikenal sebagai digitalisasi. Pemerintah harus memanfaatkan berbagai saluran internet, termasuk media sosial, aplikasi seluler, dan situs web. Tindakan ini bertujuan untuk meningkatkan akses publik terhadap informasi dan layanan pemerintah sekaligus memperkuat kerangka kerja e-government. Dalam rangka meningkatkan layanan publik dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, digitalisasi sangat penting. Istilah "transformasi digital" yaitu proses penggunaan teknologi untuk menciptakan hal-hal baru dan mengubah layanan pelanggan, budaya, dan proses bisnis sebagai respons terhadap pergeseran kebutuhan pelanggan dan model bisnis. Oleh karena itu, inisiatif pemerintah, transformasi digital, dan penggunaan teknologi untuk menciptakan layanan publik yang transparan dan efisien merupakan hal yang penting dalam administrasi publik.

**Kata Kunci:** Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, Dan Digitalisasi.

### PENDAHULUAN

Teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat cepat, berdampak pada setiap bagian kehidupan. Akses informasi dan kemudahan komunikasi merupakan dua dari sekian banyak keuntungan dari kemajuan teknologi informasi. Hal ini membuka peluang untuk meningkatkan aksesibilitas di berbagai bidang, termasuk bidang sosial, politik, medis, pendidikan, dan ekonomi.

Berdasarkan prinsip otonomi dan tugas pembantuan, sistem pemerintahan Indonesia memberikan otonomi kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Hal ini sejalan dengan kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ashari & Sallu, 2023). Ada beberapa manfaat dari digitalisasi layanan publik, termasuk meningkatkan akses publik terhadap informasi dan

layanan, meningkatkan keterbukaan pemerintah, dan meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan. Digitalisasi juga dapat mendorong pemberdayaan masyarakat berbasis teknologi informasi, mempercepat pertumbuhan, dan meningkatkan keterlibatan masyarakat. Layanan publik harus menjadi lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sebagai hasil dari digitalisasi, sehingga mendukung penerapan tata kelola pemerintahan yang baik.

Proses pemindahan data atau informasi dari format fisik ke dalam bentuk digital yang dapat ditangani oleh teknologi informasi dikenal sebagai digitalisasi. Pemerintah harus menggunakan media sosial, aplikasi seluler, dan situs web, di antara saluran online lainnya, untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan melakukan hal ini, masyarakat akan memiliki akses yang lebih mudah terhadap informasi dan layanan pemerintah sekaligus memperkuat sistem e-government. Oleh karena itu, digitalisasi sangat penting untuk kemajuan layanan publik dan peningkatan hubungan antara masyarakat dan pemerintah. (Mawarni, Indah, 2023).

Digitalisasi menciptakan potensi untuk menghasilkan layanan baru dan kreatif yang dapat meningkatkan kehidupan manusia dan memungkinkan untuk menyimpan, memproses, dan bertukar data dengan lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, menggunakan ide digitalisasi dapat memberikan sejumlah keuntungan, termasuk meningkatkan produktivitas, memangkas biaya, dan meningkatkan kualitas layanan.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam prosedur pemerintahan dikenal sebagai "digitalisasi layanan publik", atau "e-government", yang merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi administrasi pemerintahan. Perencanaan dan sosialisasi, pembuatan platform digital yang mudah digunakan, keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan implementasi, dukungan pemerintah, serta pelatihan dan peningkatan kapasitas aparat pemerintah dan masyarakat

merupakan beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mengimplementasikan digitalisasi layanan publik.

Salah satu jenis reformasi birokrasi yang telah diterapkan oleh pemerintah Indonesia adalah digitalisasi sistem pemerintahan. Kesigapan pemerintah dalam mengupayakan transformasi digital di Indonesia ditunjukkan oleh beberapa faktor termasuk infrastruktur telekomunikasi yang memadai, populasi yang muda dan melek teknologi, peraturan perundang-undangan yang mendukung, dan ekosistem yang mendorong perubahan.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan Metode Study Literature (*Review Literature*) dengan menganalisis beberapa kajian dengan topik Penelitian yaitu Transformasi Administrasi Publik Di Era Digital yang bersumber dari referensi jurnal - jurnal selanjutnya di telaah dan untuk di tarik kesimpulannya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kelurahan, yang merupakan salah satu unit pemerintahan terendah, memanfaatkan media elektronik untuk berinovasi dan membangun layanan publik secara online. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang menjunjung tinggi nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik, membangun masyarakat yang lebih kekinian, serta memahami dinamika informasi dan komunikasi di dunia digital saat ini. Tentunya akan ada dampak positif dan negatif ketika sebuah ide baru diciptakan. Hal ini perlu didiskusikan lebih lanjut agar pemerintah dapat menentukan apakah pelayanan publik berbasis online, atau e-government, dapat berfungsi dan menghasilkan pelayanan yang cepat, akurat, ramah, dan efisien.

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1), Ayat (2), dan Ayat (3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan (Ayat 1). Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga otonom yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan organisasi penyelenggara yang berbentuk badan hukum yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik adalah penyelenggara pelayanan publik, yang selanjutnya disebut penyelenggara (Ayat 2). Pelaksana Pelayanan Publik, yang sering disebut Pelaksana, adalah perwakilan, anggota staf, pejabat.

Dari sudut pandang administrasi publik, transformasi digital menawarkan potensi yang sangat besar untuk meningkatkan efektivitas layanan publik. Adopsi teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi prosedur internal dalam administrasi publik, termasuk pengelolaan data, pengarsipan, dan komunikasi antar unit. Selain itu, mengintegrasikan teknologi digital ke dalam layanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan dan mempercepat proses penyampaian layanan. Dari sudut pandang administrasi publik, transformasi digital menawarkan potensi yang sangat besar untuk meningkatkan efektivitas layanan publik. Adopsi teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi prosedur internal dalam administrasi publik, termasuk pengelolaan data, pengarsipan, dan komunikasi antar unit. Selain itu, mengintegrasikan teknologi digital ke dalam layanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan dan mempercepat proses penyampaian layanan.

Proses penggunaan teknologi untuk mengembangkan produk baru dan mengubah layanan pelanggan, budaya, dan prosedur perusahaan sebagai respons terhadap pergeseran permintaan konsumen dan model bisnis dikenal sebagai transformasi digital. Dalam hal penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan, transformasi digital dapat mengubah organisasi

perusahaan yang biasanya tertutup menjadi sistem digital. Anda dapat menggunakan teknologi digital untuk mengelola perusahaan Anda dan mempertahankan klien dengan beralih dari teknik manajemen bisnis tradisional ke aplikasi digital. Transformasi digital tidak hanya mencakup bentuk nyata dari teknologi tetapi juga nilai, optimalisasi, dan kapasitas untuk memanfaatkan teknologi dan data terkait untuk tetap kompetitif (Firdaus et al., 2021). Bukti empiris menunjukkan bahwa pemanfaatan media elektronik memainkan peran penting dalam berbagai kegiatan global, terutama yang melibatkan perdagangan. Masyarakat Indonesia akan terisolasi dari perubahan dunia karena ketidakmampuan mereka untuk beradaptasi dengan trenglobal ini, karena mereka tidak dapat menggunakan media elektronik, dan karena itu jatuh ke dalam "kesenjangan digital". Dalam hal ini, struktur yang diterapkan harus ditujukan untuk mendorong masyarakat Indonesia ke dalam masyarakat informasi. Pemerintah yang jelas, akuntabel, dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan perubahan harus dibentuk untuk mengimplementasikan reformasi yang disebutkan di atas (Firdaus et al., 2021). Masyarakat memiliki dua tuntutan yang berbeda namun saling berkaitan yang harus dapat dipenuhi oleh pemerintah: 1) masyarakat menginginkan layanan publik yang mudah diakses, dapat dipercaya, dan melayani kepentingan masyarakat luas; dan 2) masyarakat ingin agar aspirasi mereka ditanggapi dengan serius. Oleh karena itu, pemerintah harus mendorong diskusi dan keterlibatan publik dalam pembuatan kebijakan negara.

## **KESIMPULAN**

Selain kerangka hukum yang berkaitan dengan keterbukaan informasi publik, digitalisasi layanan publik di Indonesia dan pengertian e-government juga dibahas, bersama dengan pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan layanan publik, meningkatkan transparansi pemerintah, dan mendorong lebih banyak keterlibatan masyarakat. Kelebihan dan kekurangan digitalisasi, fungsi e-

government, inisiatif pemerintah dalam ruang digital, dan peran regulasi dalam digitalisasi-termasuk undang-undang, peraturan, dan kebijakan seperti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan perintah eksekutif serta peraturan lainnya yang berkaitan dengan e-Government dan e-Administrasi- semuanya perlu dipertimbangkan. Kegiatan pemerintah sangat penting karena transformasi digital adalah proses pemanfaatan teknologi untuk menciptakan produk baru dan mengubah proses, budaya, dan layanan pelanggan sebagai respons terhadap pergeseran keinginan pelanggan dan model bisnis.

## REFERENSI

- Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik*, 7(1), 342–351
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia. *Kybernan: Jurnal Stdui Kepemerintahan*, 4(2), 226–239.
- Indah Mawarni. (2023). Deandlles Christover, Aji Syarif Hidayattullah, & Indah Mawarni. (2023). Penerapan Konsep- Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *IndonesianJournal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31.
- Lukman, J. P., & Sakir, A. R. (2024). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(1), 1042-1049.
- Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan. Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 2(2).

Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 103-110.