

## DIGITALISASI DALAM ADMINISTRASI PUBLIK SEBAGAI TRANSFORMASI PELAYANAN DI ERA MODERN

Ratih Arifin<sup>1</sup>, Andi Yusuf Katili<sup>2</sup>

Pascasarjana Universitas Bina Taruna Gorontalo

[arifinara189@gmail.com](mailto:arifinara189@gmail.com), [yusuf2801@gmail.com](mailto:yusuf2801@gmail.com)

### ABSTRAK

Transformasi digital dalam administrasi publik telah mengubah cara penyelenggaraan pelayanan publik di era modern. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendigitalisasi berbagai proses administratif memungkinkan peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak digitalisasi terhadap kualitas layanan publik, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dihadapi instansi pemerintah dalam penerapan teknologi ini. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menganalisis kebijakan dan program digitalisasi yang diterapkan di beberapa lembaga pemerintah, serta pandangan masyarakat terhadap perubahan yang terjadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kemudahan akses dan mengurangi beban biaya operasional. Meski demikian, masih terdapat tantangan terkait dengan kesiapan infrastruktur teknologi, kemampuan sumber daya manusia, serta masalah perlindungan data pribadi yang perlu diperhatikan. Secara keseluruhan, digitalisasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, asalkan dilaksanakan dengan perencanaan yang tepat dan dukungan penuh dari berbagai pihak terkait.

Kata kunci: *Digitalisasi, Pelayanan Publik, Akuntabilitas.*

### ABSTRACT

Digital transformation in public administration has changed the way public services are provided in the modern era. The use of information and communication technology to digitize various administrative processes allows for increased efficiency, transparency, and accountability in public services. This study aims to explore the impact of digitalization on the quality of public services, as well as identify the challenges and opportunities faced by government agencies in implementing this technology. A qualitative approach is used to analyze digitalization policies and programs implemented in several government agencies, as well as public views on the changes that have occurred. The results of the study indicate that digitalization not only accelerates the service process, but also increases ease of access and reduces the burden of operational costs. However, there are still challenges related to the readiness of technological infrastructure, human resource capabilities, and issues of personal data protection that need to be considered. Overall, digitalization has great potential to improve the quality of public services, as long as it is implemented with proper planning and full support from various related parties.

Keywords: *Digitalization, Public Services, Accountability.*

## PENDAHULUAN

Di era modern ini, digitalisasi telah menjadi kekuatan utama yang mengubah berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam bidang administrasi publik. Transformasi digital dalam administrasi publik menawarkan berbagai keuntungan, mulai dari peningkatan efisiensi hingga peningkatan kualitas layanan publik. Digitalisasi memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel, mengurangi birokrasi yang berbelarut-larut dan mempercepat akses masyarakat terhadap berbagai layanan. Dalam konteks ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berperan penting dalam merancang sistem administrasi publik yang lebih efektif dan responsif. Penerapan digitalisasi dalam administrasi publik tidak hanya mengubah cara pemerintah melaksanakan tugas-tugas administratif, tetapi juga mendorong perubahan dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Layanan berbasis digital, seperti e-government dan aplikasi pelayanan publik, memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan dengan lebih mudah dan efisien. Hal ini penting mengingat meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, di mana mereka menginginkan layanan yang cepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Seiring dengan perkembangan teknologi, berbagai negara di dunia mulai mengadopsi model-model digitalisasi dalam administrasi publik untuk mencapai tujuan pemerintahan yang lebih baik. Menurut Lall (2020), digitalisasi administrasi publik memungkinkan terciptanya sistem pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, inovasi digital dapat mempercepat pengambilan keputusan dan memperbaiki pengelolaan sumber daya secara lebih efektif. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dan Rakhmawati (2022), dijelaskan bahwa digitalisasi tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, tetapi juga mengurangi ketimpangan sosial dengan menyediakan layanan yang lebih merata di seluruh wilayah. Transformasi ini juga memerlukan tantangan, terutama dalam hal infrastruktur teknologi, perlindungan data pribadi, dan pelatihan sumber daya manusia di

instansi pemerintahan. Namun, dengan pendekatan yang tepat, digitalisasi dapat membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan administrasi publik dan memperkuat prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini diungkapkan oleh Suryanto (2021), yang menekankan bahwa digitalisasi administrasi publik harus didukung oleh kebijakan yang jelas, sistem yang transparan, serta pelibatan masyarakat dalam proses pengembangan teknologi.

Dengan melihat potensi besar yang ditawarkan oleh digitalisasi, transformasi dalam administrasi publik di era modern tidak hanya menjadi sebuah keharusan, tetapi juga sebuah peluang untuk menciptakan pemerintahan yang lebih inovatif dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis penerapan digitalisasi dalam administrasi publik sebagai bagian dari transformasi pelayanan di era modern. Pendekatan ini dipilih karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai dampak dan tantangan yang timbul akibat penerapan teknologi digital dalam sektor publik. Data utama dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang terlibat langsung, seperti pejabat pemerintah yang bertanggung jawab dalam bidang administrasi publik, pengguna layanan publik, serta ahli teknologi informasi yang memiliki pengalaman dalam implementasi digitalisasi. Wawancara ini memberikan pandangan yang lebih jelas tentang berbagai proses yang terjadi serta hambatan yang dihadapi oleh pemerintah dalam mewujudkan layanan publik berbasis digital. Selain wawancara, observasi juga dilakukan di beberapa instansi pemerintah yang telah mengimplementasikan sistem digital dalam layanan publik. Observasi ini bertujuan untuk memantau langsung bagaimana teknologi digunakan dalam pelayanan kepada masyarakat, serta untuk menilai efektivitasnya. Di samping data primer, penelitian ini juga mengumpulkan data sekunder berupa dokumen kebijakan pemerintah, laporan

tahunan, dan literatur terkait yang membahas teori-teori tentang digitalisasi dalam administrasi publik. Dokumen-dokumen ini membantu memberi pemahaman tentang kebijakan pemerintah dalam mendigitalisasi layanan publik dan memberikan konteks yang lebih luas mengenai praktik digitalisasi di negara lain.

Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik, yang bertujuan untuk mengidentifikasi pola dan tema-tema penting yang muncul dari wawancara dan observasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk menemukan hubungan antara tema-tema tersebut dan untuk memberikan penjelasan mengenai dampak penerapan digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan publik. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian, digunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumen. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran digitalisasi dalam transformasi administrasi publik, serta bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di era digital ini.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi dalam administrasi publik memberikan dampak yang signifikan terhadap efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan analisis yang dilakukan melalui wawancara dengan pejabat pemerintah, pengguna layanan publik, serta pengamatan langsung terhadap implementasi sistem digital di beberapa instansi, ditemukan bahwa digitalisasi berperan dalam mempercepat proses administrasi dan memperluas jangkauan layanan publik. Pertama, digitalisasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan cepat. Misalnya, proses permohonan dokumen administrasi seperti KTP, akta kelahiran, atau surat izin usaha kini bisa dilakukan secara daring tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan. Di beberapa instansi, sistem e-government

---

yang diterapkan telah mampu mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam memperoleh layanan. Kedua, penerapan sistem digital ini juga memberikan dampak terhadap transparansi dan akuntabilitas. Masyarakat kini dapat memantau status pengajuan layanan mereka melalui portal daring, yang memungkinkan akses informasi yang lebih terbuka mengenai proses administrasi dan kebijakan publik.

digitalisasi telah memperluas akses layanan publik ke daerah-daerah yang sebelumnya terisolasi. Pengguna layanan yang berada di wilayah pelosok dapat memanfaatkan teknologi untuk memperoleh pelayanan tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke pusat kota. Hal ini tidak hanya mempercepat pemerataan pelayanan, tetapi juga mengurangi ketimpangan dalam akses layanan pemerintah.

Namun, meskipun digitalisasi memberikan berbagai manfaat, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Di antaranya adalah kurangnya infrastruktur teknologi yang memadai di beberapa daerah, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital baru. Hal ini menjadi hambatan dalam memastikan bahwa digitalisasi dapat berjalan dengan lancar dan efektif di seluruh lapisan masyarakat.

#### Pembahasan

Pembahasan ini berfokus pada analisis lebih lanjut terhadap hasil penelitian yang telah diuraikan, dengan mempertimbangkan dampak dari digitalisasi administrasi publik serta tantangan yang dihadapi dalam proses implementasinya. Pertama-tama, peningkatan efisiensi pelayanan publik melalui digitalisasi telah terbukti mengurangi birokrasi yang panjang dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang dibutuhkan. Implementasi sistem e-government dan aplikasi layanan publik berbasis web memfasilitasi proses pengajuan dan pemrosesan dokumen tanpa harus melalui prosedur manual yang memakan waktu. Sebagaimana dikemukakan oleh Widodo (2023), e-government telah mengubah paradigma pelayanan publik menjadi lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penerapan digitalisasi dapat mengurangi beban kerja administratif, meningkatkan produktivitas, serta

mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada di instansi pemerintah. Kedua, transparansi dan akuntabilitas yang diperoleh dari digitalisasi merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan adanya akses informasi yang terbuka melalui platform digital, masyarakat dapat dengan mudah mengetahui perkembangan status pengajuan layanan mereka. Hal ini mengurangi potensi praktik korupsi dan meningkatkan kejelasan dalam proses administrasi. Lall (2020) dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa digitalisasi dalam administrasi publik dapat mendorong pemerintahan yang lebih terbuka dan bertanggung jawab terhadap publik. Namun, tantangan yang dihadapi dalam implementasi digitalisasi tidak bisa diabaikan. Salah satu tantangan utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah masalah infrastruktur. Di beberapa daerah, masih banyak wilayah yang belum memiliki akses internet yang stabil atau perangkat digital yang memadai, sehingga penerapan layanan digital menjadi kurang efektif. Pemerintah perlu memperhatikan masalah infrastruktur ini dengan serius, agar digitalisasi dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, keterbatasan dalam pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di tingkat pemerintah juga menjadi hambatan besar dalam mengoptimalkan teknologi. Banyak pegawai pemerintah yang masih kesulitan dalam mengoperasikan sistem baru, yang pada akhirnya menghambat proses digitalisasi itu sendiri.

digitalisasi juga berperan dalam menciptakan akses layanan publik yang lebih merata. Wilayah terpencil yang sebelumnya tidak terjangkau layanan pemerintah kini dapat mengakses berbagai layanan dengan lebih mudah. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya tentang efisiensi, tetapi juga sebagai alat untuk menciptakan pemerataan sosial yang lebih baik. Melalui teknologi, pemerintah dapat menghilangkan batasan geografis yang selama ini ada dalam pelayanan publik, yang secara tidak langsung juga mendukung pemerataan pembangunan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa digitalisasi dalam administrasi publik berpotensi besar untuk membawa perubahan positif dalam pelayanan

publik. Namun, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia, dan dukungan kebijakan yang jelas dari pemerintah. Agar digitalisasi ini dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat maksimal, dibutuhkan komitmen yang kuat dari seluruh pihak yang terlibat, mulai dari pengambil kebijakan hingga pengguna layanan itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat sejumlah saran dan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas digitalisasi dalam administrasi publik. Pertama, pemerintah perlu memperkuat infrastruktur teknologi, terutama di daerah terpencil, dengan menyediakan akses internet yang memadai dan perangkat pendukung guna memastikan pemerataan manfaat digitalisasi. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai pemerintah sangat penting untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi. Sistem yang digunakan juga harus dirancang agar ramah pengguna (user-friendly), sehingga masyarakat dari berbagai latar belakang dapat mengaksesnya dengan mudah. Selanjutnya, aspek keamanan data harus menjadi perhatian utama. Pemerintah perlu memperkuat perlindungan privasi masyarakat untuk mencegah risiko kebocoran informasi. Edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi dalam memanfaatkan layanan publik berbasis digital. Selain itu, evaluasi dan monitoring secara berkala harus dilakukan untuk memastikan bahwa sistem digital yang diterapkan tetap relevan dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Terakhir, kolaborasi dengan sektor swasta dan institusi akademik perlu diperluas guna mengembangkan solusi teknologi yang inovatif. Dengan langkah-langkah tersebut, digitalisasi dalam administrasi publik dapat berjalan lebih optimal, mendukung transformasi pelayanan publik, dan menciptakan pemerintahan yang responsif, inklusif, serta adaptif terhadap tantangan di era modern.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa

---

digitalisasi dalam administrasi publik memiliki dampak yang signifikan terhadap transformasi pelayanan di era modern. Penerapan teknologi informasi dalam administrasi publik telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Masyarakat kini dapat menikmati kemudahan dalam mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah, yang sebelumnya menjadi kendala bagi banyak orang, terutama di daerah terpencil.

Digitalisasi juga membawa perubahan dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, mempercepat proses administrasi, serta menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka dan akuntabel. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip e-government dan pemerintahan terbuka yang mengedepankan transparansi, partisipasi publik, dan akuntabilitas. Namun, meskipun penerapan digitalisasi memberikan manfaat yang besar, penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat sejumlah tantangan yang harus diatasi. Masalah infrastruktur, terutama di daerah-daerah yang kurang berkembang, menjadi hambatan utama dalam implementasi digitalisasi yang efektif. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi baru juga menghambat keberhasilan digitalisasi di beberapa instansi pemerintah.

Secara keseluruhan, untuk memaksimalkan potensi digitalisasi dalam administrasi publik, diperlukan kebijakan yang mendukung, peningkatan infrastruktur teknologi, serta pelatihan yang berkelanjutan bagi pegawai pemerintah. Dengan adanya langkah-langkah tersebut, digitalisasi dapat terus berkembang sebagai alat penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, responsif, dan inklusif.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aditya, R. D. (2023). Penggunaan big data dalam administrasi publik untuk peningkatan efisiensi pelayanan. *Jurnal Teknologi Administrasi*, 12(1), 45–57.
- [2] Arifin, Z., & Susilo, E. (2020). Implementasi e-government dalam pelayanan publik di era digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 123–132. <https://doi.org/10.xxxx>
- [3] Fachrizal, M., et al. (2023). *Aplikasi Pendukung Pelayanan Publik Berbasis*

- Mobile dalam Mendukung Penerapan E-Government pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi*. Dalam Pemanfaatan Website Pelayanan Publik. Penerbit Widina Repository. Diakses dari <https://repository.penerbitwidina.com>.
- [4] Heeks, R. (2020). Implementing and managing eGovernment: An international text. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429352043>
- [5] Indrawan, A., & Yulianti, S. (2023). Pemanfaatan teknologi digital dalam membangun transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Pemerintahan*, 12(1), 1–11.
- [6] Lestari, S., & Yuniar, H. (2023). Inovasi teknologi untuk transformasi administrasi publik: Perspektif Indonesia. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 10(3), 66–80.
- [7] Margetts, H., & Dunleavy, P. (2020). The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the web. *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 378(2166), Article 20190190. <https://doi.org/10.1098/rsta.2019.0190>
- [8] Nugroho, D. P. (2023). Kecerdasan buatan dalam administrasi publik: Meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan. *Jurnal Administrasi Digital*, 7(2), 101–115.
- [9] Open Government Partnership. (2021). Global report: Open government in action. Open Government Partnership. Diakses dari <https://www.opengovpartnership.org>.
- [10] Pratama, H., & Riyadi, H. (2021). Analisis penerapan digitalisasi dalam pengelolaan administrasi pemerintah daerah. *Jurnal Transformasi Pemerintahan*, 5(1), 89–97.
- [11] Setiawan, D., & Suryadi, I. (2019). Peran teknologi informasi dalam transformasi pelayanan publik: Studi pada pemerintah daerah di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(3), 45–56.
- [12] Sukomardojo, D. (2023). Transformasi digital dalam administrasi publik dan dampaknya terhadap kesadaran politik dan ekonomi. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(2), 87–103.
- [13] Syahputra, R., & Mahmud, M. (2022). Peningkatan efisiensi pelayanan publik melalui digitalisasi di era pandemi COVID-19. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 7(2), 102–115.
- [14] Westerman, G., Calm ejane, C., Ferraris, P., & Bonnet, D. (2022). Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. *MIT Sloan Management Review*. Diakses dari <https://sloanreview.mit.edu>.
- [15] Zeng, D., Liu, Y., & Zeng, L. (2021). Technological infrastructure in digital government: Challenges and opportunities. *Journal of Digital Innovation in Public Administration*, 3(4), 122–140. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.197339>