

Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern

Digital Implementation in Administrative Governance: Efforts to Improve Service Quality in the Modern Bureaucratic Era

Saskia Firina Pratiwi, Lano Alvin Zalukhu, Aulia Rahma Tesa, Iqra' Syahadatul Aisyah, Jumiaty, Boni Saputra

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 05, 2025

Revised May 10, 2025

Accepted May 19, 2025

Available online May 25, 2025

Kata Kunci:

Digitalisasi, birokrasi modern, pelayanan publik, e-Government, SPBE, tata kelola administrasi.

Keywords:

Digitalization, modern bureaucracy, public service, e-Government, SPBE, administrative governance.



This is an open access article under the CC BY-SA license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Literatur review ini membahas implementasi digital dalam tata kelola administrasi sebagai strategi meningkatkan mutu pelayanan publik di era birokrasi modern. Perkembangan teknologi mendorong transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menuntut birokrasi untuk menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan digitalisasi layanan publik, proses administrasi yang sebelumnya lambat dan rumit kini dapat disederhanakan, waktu layanan lebih cepat, serta akuntabilitas dan partisipasi masyarakat yang lebih kuat. Hasil studi menunjukkan bahwa implementasi platform digital seperti aplikasi layanan, situs web, dan media sosial tidak hanya meningkatkan kepuasan publik, tetapi juga dapat mempermudah akses terhadap informasi dan prosedur administratif. Namun, proses digitalisasi masih menghadapi tantangan, terutama dalam kesenjangan infrastruktur, literasi digital, serta sumber daya manusia yang belum siap, khususnya daerah terpencil seperti Papua. Literatur artikel menekankan dari digitalisasi dapat menjadi strategi perubahan menuju tata kelola pemerintahan yang berbasis data, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan. Dengan pendekatan strategis dan inklusif, transformasi digital dapat

menjadi fondasi terwujudnya birokrasi modern adaptif dan berkeadilan.

ABSTRACT

This literature review discusses digital implementation in administrative governance as a strategy to improve the quality of public services in the era of modern bureaucracy. Technological developments encourage transformation in the delivery of public services, requiring the bureaucracy to be more efficient, transparent, and responsive to community needs. Through the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) and the digitization of public services, administrative processes that were previously slow and complicated can now be simplified, service times are faster, and accountability and community participation are stronger. The study results show that the implementation of digital platforms such as service applications, websites, and social media not only improves public satisfaction, but can also ease access to information and administrative procedures. However, the digitization process still faces challenges, especially in infrastructure gaps, digital literacy, and unprepared human resources, especially in remote areas such as Papua. The literature emphasizes that digitization can be a strategy for change towards data-driven, collaborative, and service-oriented governance. With a strategic and inclusive approach, digital transformation can be the foundation for the realization of an adaptive and equitable modern bureaucracy.

PENDAHULUAN

Di tengah kemajuan pesat zaman digital, otoritas pemerintah di banyak negara, termasuk Indonesia, dituntut untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi publik. Masyarakat saat ini telah beradaptasi dengan pelayanan yang cepat, mudah diakses, serta berbasis teknologi. Perubahan ini telah mengarah pada transformasi mendasar dalam model layanan publik, membawa kita menuju era yang lebih optimal, efisien, dan efektif. Selama ini, kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik sangat jelas terasa, karena masyarakat benar-benar menginginkan agar pelayanan publik dari pemerintah menjadi lebih sederhana, praktis, dan cepat sejalan dengan

kemajuan zaman saat ini. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Mengenai Pelayanan Publik dijelaskan bahwa “pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, layanan, dan atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik.”

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berubah dan kompleks, birokrasi modern harus mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi digital dan tidak lagi bergantung pada sistem lama yang rumit dan penuh prosedur yang berbelit-belit. Di sinilah hadir Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang kerap dikenal sebagai e-Government, sebagai jawaban untuk membangun pengelolaan pemerintahan yang lebih baik, terbuka, dan peka terhadap kebutuhan rakyat. Teknologi digital menawarkan berbagai solusi untuk menjawab kebutuhan tersebut. Hal ini sejalan dengan pernyataan (Aseng Yulanda & M. Fachri Adnan, 2023: 104) yang menekankan mentalitas seorang birokrat yang baik mencakup dedikasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, kejujuran dalam melaksanakan tanggung jawab, kesigapan terhadap kebutuhan warga, serta fokus pada mutu kinerja dan layanan. Pegawai negeri yang mengadopsi mentalitas birokrat yang baik akan lebih mampu untuk menawarkan layanan yang efektif, terbuka, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pemerintah Indonesia telah bertekad untuk melakukan transformasi dalam pelayanan publik agar dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien. Ini sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional atau RPJMN periode 2020-2024 yang fokus pada pengembangan sumber daya manusia serta peningkatan daya saing negara. Selanjutnya, sesuai dengan Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 37 tahun 2019 tentang Pedoman Penyediaan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik, serta Instruksi Presiden nomor 2 tahun 2021 tentang Percepatan Transformasi Digital Nasional.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan publik yang merupakan bagian dari digitalisasi layanan publik. Berbagai saluran digital, termasuk situs web, aplikasi telepon pintar, media sosial, dan layanan pesan instan, dapat mewujudkan hal ini. Pada akhirnya, sistem digital mendorong peningkatan efisiensi, keterbukaan, dan keterlibatan publik dalam proses pemerintahan dengan memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital dalam layanan publik dapat menghasilkan efek yang menguntungkan, seperti meningkatkan efisiensi proses, memperbaiki akuntabilitas, dan mendorong transparansi (Bovaird & Löffler, 2016) dalam (Andry & Muhammad Sawir, 2024: 2017).

Namun, masih terdapat sejumlah kendala dalam digitalisasi Indonesia. Persoalan utamanya adalah kesenjangan akses teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, dan infrastruktur yang belum memadai di sejumlah Lokasi terutama di daerah-daerah terpencil yang belum menggunakan teknologi secara berkala seperti salah satu wilayah paling timur Indonesia, Papua (Andry & Muhammad Sawir, 2024: 217). Oleh karena itu, dibutuhkan strategi implementasi yang mempertimbangkan dari segala aspek, yaitu mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur, penguatan infrastruktur teknologi, serta edukasi publik mengenai literasi digital. Dengan pendekatan yang tepat, digitalisasi dapat menjadi pilar utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih terbuka, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Tujuan Literatur Artikel dari beberapa sumber artikel terkait topik pembahasan ini, ingin menunjukkan bagaimana penerapan sistem digital seperti pemerintahan elektronik dan layanan terpadu berbasis teknologi informasi dapat mengatasi berbagai masalah yang dihadapi oleh birokrasi tradisional yang biasanya lambat, rumit, dan kurang responsif. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya terkait kemudahan akses dan transparansi informasi kepada masyarakat. Transformasi digital memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus melewati proses birokrasi yang rumit, seperti melalui pembuatan e-KTP, pembayaran pajak secara daring, dan pendaftaran BPJS secara online. Serta ingin mengidentifikasi berbagai tantangan dan hambatan yang ada dalam proses pelaksanaan digitalisasi di sektor publik, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, serta kebutuhan pelatihan dan penyesuaian budaya kerja birokrasi. Dengan adanya digitalisasi, proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dan rentan terhadap kesalahan bisa diotomatisasi, sehingga dapat mempercepat pelayanan, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan ketepatan pengelolaan data. Ini sejalan dengan prinsip-prinsip Tata Kelola yang Baik yang menekankan pentingnya transparansi, partisipasi, responsif, dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Selain itu, Literatur Artikel ini berusaha menekankan bahwa pemerintahan digital bukan sekadar adopsi teknologi, melainkan sebuah paradigma yang baru dalam tata kelola pemerintahan yang memadukan informasi teknologi untuk memperkuat pengambilan keputusan berbasis data, memperbaiki

koordinasi antar lembaga, dan mendorong inovasi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, penerapan digital menjadi gambaran yang menyeluruh dan analitis tentang bagaimana digitalisasi dalam pengelolaan administrasi dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, memperkuat prinsip-prinsip tata kelola yang baik, serta mendorong terciptanya birokrasi yang lebih modern, efisien, dan responsif terhadap perkembangan zaman.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif dengan metode study literature, yang mencakup analisis beragam sumber yang relevan seperti jurnal ilmiah, artikel akademik, buku referensi, dan dokumen resmi seperti Undang-Undang Dasar 1945, guna membangun fondasi teoritis yang kuat. Secara keseluruhan literature yang di gunakan memang lah harus relevan serta kontribusinya dengan topik yang di bahas, agar mendapatkan hasil akhir yang baik dan memuaskan. Sugiyono (2009) menjelaskan bahwa metode studi literatur adalah cara pengumpulan data yang melibatkan kajian buku, literatur, catatan, serta laporan yang berkaitan dengan penelitian. (Abdurachman et al., 2024). Tahapan dalam penelitian ini meliputi pemilihan topik, pengumpulan data dari berbagai referensi literatur, analisis data, serta

Selain itu, pengambilan data dilakukan melalui observasi non-partisipatif dengan mengamati aktivitas daring berdasarkan interaksi pengguna di portal pelayanan publik yang berbasis online, atau media sosial yang digunakan dalam konteks pelayanan publik, serta mengkaji hasil penelitian sebelumnya untuk mengamati penemuan dari studi kasus atau penelitian lain yang relevan dengan penerapan teknologi informasi dalam sektor ini.

Sumber-sumber data yang telah diidentifikasi akan dianalisis secara deskriptif untuk menemukan informasi yang relevan dengan topik tersebut dan menggali temuan-temuan utama, teori-teori yang berkaitan, serta model konseptual yang menjelaskan atau mendukung pembahasan mengenai implementasi digital pada tata Kelola pemerintahan, dalam Upaya meningkatkan pelayanan di era birokrasi modern, tanpa adanya pengaruh dari peneliti yang dapat merubah perilaku objek yang diamati. Hasil dari analisis ini akan disintesis menjadi ringkasan yang menjelaskan secara menyeluruh tentang topik penelitian dan data yang diperoleh akan disusun dalam bentuk laporan atau data yang rinci. Kesimpulan akan ditarik berdasarkan sintesis dari beragam sumber yang telah diteliti dalam kajian pustaka. Dengan menggunakan metode studi pustaka ini, penelitian ini berupaya untuk menggali pengetahuan yang ada dalam literatur baik akademis maupun praktis untuk memberikan wawasan yang lebih dalam tentang penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik (Hamdillah, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan sistem digital, terutama dalam bentuk pemerintahan elektronik dan layanan terpadu yang didukung oleh teknologi informasi, telah berhasil secara signifikan dalam menyelesaikan berbagai isu klasik yang telah lama ada dalam birokrasi tradisional. Birokrasi yang tradisional sering kali diidentikkan dengan proses yang berjalan lambat, rumit, serta tidak responsif terhadap tuntutan masyarakat. Dengan adanya digitalisasi, proses administrasi yang sebelumnya membutuhkan waktu lama dan melelahkan dapat disederhanakan dan dipercepat secara substansial. Hal ini di dukung dengan hasil Penelitian yang dilakukan oleh (Wiranti & Frinaldi, 2023) dalam (Aseng Yulanda, M. Fachri Adnan, 2023: 107) Di zaman teknologi terkini, penerapan teknologi memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas layanan publik. Dukungan teknologi seperti aplikasi seluler, platform digital, dan sistem informasi memungkinkan pemerintah serta lembaga publik untuk menawarkan layanan yang lebih cepat, lebih terjangkau, dan lebih mudah dijangkau. Dengan adanya teknologi ini, masyarakat tidak perlu lagi datang ke tempat fisik untuk memperoleh layanan publik.

Hal ini terbukti dengan penelitian (Andry & Muhammad Sawir, 2024: 219), yang menemukan bahwa lebih dari 75% peserta, yang terdiri dari staf di instansi pemerintah Papua dan konsumen layanan publik, mengklaim telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam kemudahan akses terhadap layanan. Ini tidak hanya mempercepat waktu pemrosesan, tetapi juga menghapus lapisan administratif yang sering kali menghalangi efisiensi layanan publik. Informasi yang disimpan dalam format digital bisa diakses dan dibagikan dengan mudah di antara berbagai organisasi, menghindari pengulangan data dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Kemudian, hasil survei yang dilakukan terhadap pengguna layanan publik menunjukkan bahwa lebih dari 80% responden merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan melalui platform digital dibandingkan dengan metode tradisional. Peningkatan tingkat kepuasan ini tidak hanya sekadar angka; ia mencerminkan perubahan paradigma dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Selain itu, informasi yang disajikan melalui platform digital cenderung lebih jelas dan transparan, mengurangi kebingungan yang sering dialami oleh pengguna dalam proses pelayanan. Seperti pada analisis media sosial yang dilakukan oleh (Wiwik Anggraeni & Imelda Dian Rahmawati, 2024: 39) dalam sebuah

postingan di platform media sosial milik Dinas Perhubungan (Dishub) Surabaya, yang menginformasikan sejumlah perubahan dalam operasional layanan Suroboyobus. Melalui unggahan itu, publik tidak hanya bisa mengetahui perubahan signifikan terkait dengan rute, jadwal, dan fasilitas yang baru, tetapi juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan atau masukan mengenai pelayanan yang dianggap kurang memuaskan di bagian komentar. Dengan adanya aplikasi dan sistem online, masyarakat dapat dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan, seperti syarat dan prosedur, sehingga mengurangi ketidakpastian yang sering kali menghambat akses mereka terhadap layanan. Proses yang lebih cepat juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan, banyak responden melaporkan bahwa waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan urusan administratif telah berkurang secara signifikan. Melalui sistem digital, tingkat transparansi dalam administrasi bertambah karena setiap langkah dapat diikuti secara langsung, sehingga menurunkan kemungkinan terjadinya korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan.

Dari segi regulasi, pemerintah Indonesia telah merumuskan sejumlah kebijakan untuk mendukung pelaksanaan e-government, termasuk Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Ketentuan-ketentuan ini berfungsi sebagai dasar hukum yang mengatur tata kelola digital di berbagai instansi pemerintah, menekankan tanggung jawab lembaga pemerintah untuk mengadopsi teknologi informasi dalam administrasi dan pelayanan publik, dengan tujuan meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas. Tujuan dari perubahan dalam Pelayanan Publik ini menurut (Luki Natika, 2024:2) adalah untuk meningkatkan kualitas kehidupan Masyarakat, menciptakan keadilan serta distribusi yang merata dalam akses terhadap pelayanan publik, memperkuat keyakinan masyarakat terhadap badan pemerintah, dan membantu kemajuan ekonomi serta pembangunan negara.

Namun, keberhasilan dalam implementasi digitalisasi dalam pengelolaan administrasi tidak bisa dilepaskan dari berbagai tantangan besar, khususnya yang berhubungan dengan kesiapan infrastruktur teknologi dan kemampuan sumber daya manusia. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Andry & Muhammad Sawir, 2024: 221) salah satu hambatan utama berasal dari kurangnya infrastruktur digital yang masih menjadi masalah signifikan, terutama di daerah-daerah terpencil di Papua. Keterbatasan dalam mendapatkan internet yang handal dan teknologi terkini sering kali menghalangi usaha pemerintah untuk menerapkan sistem digital dengan baik. Tidak semua wilayah dan komunitas di Indonesia menikmati akses yang setara terhadap teknologi digital. Ketidakmerataan dalam teknologi ini bisa menyebabkan ketidakadilan dalam layanan publik serta akses terhadap hak-hak administratif. Berdasarkan informasi yang dikumpulkan, sekitar 45% pegawai pemerintah di kawasan pedalaman Papua melaporkan bahwa koneksi yang tidak memadai sering kali mengganggu proses administrasi dan pelayanan, memunculkan keraguan mengenai efektivitas sistem yang seharusnya meningkatkan efisiensi. Kemudian, Luki Natika (2024: 7) menjabarkan hambatan lainnya yaitu kurang nya koordinasi antar instansi yang dapat menghambat integrasi sistem dan basis data, serta duplikasi layanan. Maka, Neni Nurhayati & Arief Rahman (2023: 10) menekankan peran pemimpin dan praktik manajerial yang perlu diterapkan sebagai karakteristik dan proses inovasi dalam tata kelola kolaboratif di sektor publik meliputi keterlibatan dan kepemimpinan sebagai teladan, kemampuan untuk memotivasi, memberikan tugas, serta memahami karyawan, kemampuan analisis, koordinasi, dan pengiriman, kemampuan untuk mengambil risiko, pemrosesan informasi, serta kapasitas pengaturan. Oleh karena itu, para manajer harus dapat mendorong karyawan mereka untuk mengasah keterampilan baru dan memanfaatkan potensi mereka guna memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih efisien serta menciptakan nilai untuk diri mereka sendiri dan bagi para pengguna layanan publik.

Berdasarkan laporan Indeks Kesiapan Jaringan 2023, yang mengevaluasi kemampuan suatu negara dalam menawarkan layanan e-services, Indonesia menempati posisi ke-59 dari 134 negara. Peringkat ini menunjukkan nilai yang lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata negara-negara di Asia dan Pasifik. Hal ini berpengaruh pada tingkat pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang sangat minim di Indonesia (Institute, 2023). Ini artinya, pemerintah harus berupaya secara serius agar perubahan digital tidak mengabaikan kelompok masyarakat tertentu.

Saat ini, pemerintah perlu beroperasi secara efisien dalam memperjuangkan kebutuhan masyarakat dengan menggunakan anggaran yang tersedia. Agar dapat meyakinkan warga, proses perencanaan harus dilakukan dengan keterbukaan dan mampu mencatat kepentingan masyarakat secara akurat. Selain itu, menilai seberapa serius pemerintah dalam merealisasikan rencana yang telah disetujui juga sangat penting. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat, reformasi kapasitas yang tepat perlu dilaksanakan. Ini berhubungan dengan kemampuan individu dan tim dalam mengimplementasikan visi, misi, program, dan kegiatan, serta menunjukkan nilai-nilai profesionalisme. Terkait dengan hal itu, Pencapaian efektivitas dalam pelayanan yang menggunakan digitalisasi harus mempertimbangkan beberapa aspek (Aseng Yulanda & M. Fachri Adnan, 2023:107): Pertama, dalam hal

teknologi, efisiensi bisa dinilai berdasarkan sejauh mana sistem digital dapat mengotomatiskan berbagai proses, mengurangi kesalahan yang dibuat manusia, serta meningkatkan kecepatan pelayanan. Ini akan memberikan keuntungan bagi masyarakat berupa pelayanan yang lebih cepat dan tepat. Di samping itu, pengembangan sumber daya manusia juga akan meningkatkan kemampuan kolektif dalam birokrasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Inovasi sangat penting dan menjadi kunci kemajuan pemerintahan: Menurut (Mustanir, Sagena, et al., 2023); (Qoiri et al., 2023); (Setiyawami et al., 2023); (Amane, Zaman, et al., 2023); (Ausat et al., 2023); (Mustanir, Yuyun Alfasius Tobondo, et al., 2023); (Guampe et al., 2023), adalah sebagai berikut:

- a. Efisiensi Operasional. Inovasi dapat meningkatkan efisiensi operasional pemerintahan dengan memperkenalkan teknologi serta metode baru. Penerapan teknologi informasi, otomatisasi proses, dan penggunaan sistem canggih dapat mengurangi birokrasi serta meningkatkan produktivitas.
- b. Peningkatan Pelayanan Publik. Inovasi mampu memperbaiki layanan publik dengan menyediakan solusi yang lebih cepat, efisien, dan mudah digunakan. Contoh termasuk pembuatan portal online, aplikasi seluler, atau sistem layanan pelanggan yang lebih interaktif.
- c. Transparansi dan Akuntabilitas. Inovasi dapat berperan penting dalam meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam pemerintahan. Penggunaan teknologi blockchain, contohnya, dapat membantu menciptakan catatan yang tidak dapat diubah dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.
- d. Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik. Inovasi dapat menawarkan alat dan analisis data yang lebih baik dalam membantu pemerintah mengambil keputusan yang lebih baik. Sistem analisis data canggih dapat mendeteksi tren, menganalisis efek kebijakan, dan merancang strategi berdasar informasi yang tepat.
- e. Fleksibilitas dan Ketangguhan. Pemerintahan yang mengedepankan inovasi umumnya lebih fleksibel dan responsif terhadap perubahan. Mereka dapat dengan cepat menyesuaikan kebijakan dan prosedur dengan dinamika sosial, ekonomi, serta politik yang senantiasa berubah.
- f. Peningkatan Keterlibatan Masyarakat. Inovasi dapat berkontribusi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Misalnya, pemerintah dapat memanfaatkan platform daring untuk mengumpulkan masukan atau melaksanakan konsultasi publik.
- g. Pemecahan Masalah Kompleks. Tantangan serta masalah yang dihadapi pemerintah sering kali bersifat kompleks dan memerlukan pendekatan yang inovatif. Inovasi dapat membantu merumuskan solusi baru untuk isu-isu ini.
- h. Peningkatan Daya Saing Global. Pemerintahan yang mendukung inovasi dapat meningkatkan daya saing ekonomi mereka di kancah global. Inovasi dalam bidang pendidikan, teknologi, dan infrastruktur dapat menciptakan lingkungan yang memfasilitasi pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Peranan inovasi dalam pemerintahan tidak hanya terbatas pada penerapan teknologi baru tetapi juga melibatkan perubahan budaya dan struktural yang mendukung pembaruan serta peningkatan secara keseluruhan. Implementasi teknologi digital dalam pengelolaan administrasi bukan hanya sekadar mode, melainkan merupakan kebutuhan penting untuk menghadapi tantangan rumit yang dihadapi oleh sistem birokrasi konvensional. Kunci untuk menyediakan layanan yang unggul di era digital terletak pada komitmen yang mendalam dari pemerintah, keterlibatan aktif dari masyarakat, dan dukungan dari beragam pihak yang berkepentingan. Penerapan E-Government dalam pengelolaan kepegawaian menawarkan peluang untuk memperbaiki efisiensi dan transparansi layanan, tetapi tingkat keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi, terutama dalam aspek sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Dengan demikian, pengembangan kemampuan sumber daya manusia dan pembaruan fasilitas menjadi langkah strategis yang perlu diambil untuk mempercepat serta mengoptimalkan penerapan E-Government di masa yang akan datang.

Lebih lanjut, digitalisasi seharusnya tidak dianggap sebagai solusi cepat yang mampu menyelesaikan seluruh permasalahan birokrasi. Transformasi digital harus sejalan dengan reformasi budaya organisasi yang menekankan nilai-nilai pelayanan publik, inovasi, dan kerjasama. Tanpa adanya perubahan pola pikir dan budaya kerja, teknologi yang canggih pun tidak akan dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan. Oleh karena itu, penerapan digital harus dimasukkan dalam strategi reformasi birokrasi yang menyeluruh dan berkelanjutan. Dengan terus berinovasi serta beradaptasi dengan kemajuan teknologi, layanan publik di Indonesia dari tingkat pusat hingga daerah bisa menjadi lebih baik dan memberikan manfaat yang nyata bagi seluruh masyarakat.

Dengan mengimplementasikan strategi yang tepat dan mengatasi beragam tantangan, layanan publik di Indonesia, baik di tingkat pusat maupun daerah, dapat diakses dengan lebih mudah, efisien,

akurat, transparan, bertanggung jawab, dan terbaik, sehingga dapat meningkatkan kehidupan masyarakat serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Transformasi digital dalam layanan publik adalah suatu proses yang berkelanjutan yang memerlukan komitmen dan kolaborasi dari semua pihak yang terlibat.

SIMPULAN

Implementasi digital dalam tata kelola administrasi publik adalah langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan lebih cepat, transparan, efisien, dan akuntabel. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan berbagai platform digital seperti aplikasi layanan publik, website, serta media sosial berhasil membuat proses birokrasi yang sebelumnya rumit dan lambat menjadi lebih sederhana. Hal ini meningkatkan kepuasan masyarakat mengakses layanan publik karena kemudahan, kejelasan informasi, dan kecepatan pelayanan. Namun, proses digitalisasi pastinya dihadapkan berbagai tantangan, seperti kesenjangan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan belum meratanya kesiapan sumber daya manusia, khususnya di wilayah terpencil. Oleh karena itu, transformasi digital dalam administrasi publik tidak hanya menyangkut pengadaan teknologi, tetapi juga kesiapan institusional, transformasi budaya kerja birokrasi, serta strategi inklusif agar tidak ada kelompok masyarakat yang tertinggal. Secara keseluruhan, digitalisasi menjadi salah satu fondasi penting terciptanya birokrasi modern yang berorientasi pada data, kolaborasi, dan kepentingan masyarakat.

SARAN

1. Pembangunan infrastruktur teknologi di daerah tertinggal, terutama wilayah yang belum terjangkau jaringan internet stabil perlu dipercepat Pemerintah, agar transformasi digital bisa dirasakan seluruh lapisan masyarakat secara merata.
2. ASN harus memiliki keterampilan teknologi informasi dan pemahaman konsep pelayanan publik digital dengan dibekali pelatihan dan pengembangan kompetensi digital agar mampu menjalankan sistem digital dengan baik.
3. Edukasi digital masyarakat perlu ditingkatkan agar mereka mampu mengakses dan memanfaatkan layanan publik digital secara mandiri dan optimal, terutama kalangan usia lanjut, pelajar di daerah, dan masyarakat rentan.
4. Diperlukan pembaruan regulasi yang mendukung tata kelola digital dan pengawasan ketat untuk memastikan sistem berjalan transparan, aman, dan bebas dari penyalahgunaan.
5. Pemerintah harus menggandeng sektor swasta, akademisi, dan komunitas digital dengan tujuan memperkuat ekosistem layanan publik berbasis teknologi. Kolaborasi ini penting untuk mempercepat inovasi dan solusi dalam pelayanan administrasi yang lebih responsif.

REFERENSI

- Abdurrachman, Idie, D., Songbes, A. M. H., Arrang, R., Wahyudi, M., & Manuhutu, M. A. (2024). Peran teknologi dalam transformasi pendidikan: Perspektif dari studi kepustakaan. *Journal on Education*, 06(02), 11359-11368.
- AHMAD, S. S. B. S. (2023). STATUS CONFIRMATION FOR THESIS DOCTOR OF PHILOSOPHY DEVELOPING AN INSTRUMENT TO MEASURE INDUSTRY 4.0 READINESS FOR MANUFACTURING OPERATION IN INDONESIA ACADEMIC SESSION: 2022/2023 (Doctoral dissertation, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia).
- Amane, A. P. O., Zaman, W., et al. (2023) BUKU AJAR DASAR DASAR ILMU POLITIK. Pertama. Edited by S. A. Laali. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA.
- Andry, A., & Sawir, M. (2024). Membangun Budaya Pelayanan Publik yang Ramah: Implementasi Teknologi Digital dalam Birokrasi Pemerintahan. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 6(2), 216-228.
- Anggraeni, W., & Rahmawati, I. D. (2024). Reformasi Birokrasi: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *MASIP: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 2(3), 31-44.
- Ausat, A. M. A. et al. (2023) INOVASI: Sebuah Tinjauan Konsep Perilaku Inovatif. Pertama. Edited by A. M. A. Ausat. Gowa Makassar: CV. AYRADA MANDIRI.
- Guampe, F. A. et al. (2023) MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (PENERAPAN DI ERA INOVASI DIGITALISASI). Pertama. Edited by Agus Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi pelayanan publik dan transformasi birokrasi: Pendekatan administrasi publik dalam meningkatkan good governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91-102. <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>

- Mustanir, A., Sagena, U., et al. (2023) DASAR ILMU PEMERINTAHAN. Pertama. Edited by A. Asari. Solok: MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA.
- Mustanir, A., Yuyun Alfasiyus Tobondo, et al. (2023) BIROKRASI INDONESIA. Pertama. Edited by Agus Hendrayady. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik Di era digital: Menuju pelayanan masa depan Yang lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1-11.
- Nurhayati, N., & Rahman, A. (2023). Systematic Literature Review: Tata Kelola Kolaboratif Dalam Sektor Publik. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 11(1), 1-22.
- Qoiri, M. N. et al. (2023) HUKUM PEMERINTAHAN DESA. Pertama, Get Press Indonesia. Pertama. Edited by D. P. Sari. Padang.
- Setiyawami et al. (2023) KEPEMIMPINAN DAN TEORI ORGANISASI: TEORI DAN KONSEP. Pertama. Edited by A. Sudirman. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Soetarto, H., & Yulastina, R. (2022). Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PUBLIC CORNER*, 17(2), 32-44.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Sujamawardi, L. H. (2018). Analisis Yuridis Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Dialogia Iuridica*, 9(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.