



Digitalisasi Dalam Birokrasi Publik: Meningkatkan Pelayanan Publik Serta Mendorong Perubahan Organisasi

Digitalization in Public Bureaucracy: Improving Public Services and Encouraging Organizational Change

**Saskia Firina Pratiwi¹, Iqra' Syahadatul Aisyah², Lano Alvin Zalukhu³
Amanda Ratu Hamiza⁴**

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
Email: saskiafirina0309@gmail.com¹, iqraaisyah06@gmail.com², lanoalvinz@gmail.com³,
amandaratuhamiza@gmail.com⁴

Article Info

Article history :

Received : 11-06-2025

Revised : 12-06-2025

Accepted : 14-06-2025

Published : 17-06-2025

Abstract

The process of digitization in the public bureaucratic sector serves as a strategic step to improve the quality of services provided to the public, while stimulating changes in the organization that are more responsive and adaptive. Digital transformation involves the integration of information technology into government administration and services, which speeds up processes, increases transparency, and expands public access to public services online. In addition to improving efficiency and accountability, digitalization also reduces bureaucratic red tape and creates opportunities for innovation in public service organizations. However, in its implementation, digitization faces various challenges such as infrastructure readiness, data protection, and people's digital literacy skills. Therefore, to make digital transformation a success, it is necessary to change policies, improve human resource capabilities, and develop an innovative organizational culture so that the bureaucracy can function effectively and efficiently in meeting the demands of society. This research confirms that digitalization not only improves service quality, but also drives change in bureaucratic organizations towards better and more inclusive governance.

Keywords: Digital Transformation, Public Service, Bureaucratic Reform

Abstrak

Proses digitalisasi dalam sektor birokrasi publik berfungsi sebagai langkah strategis untuk memperbaiki mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat, sekaligus merangsang perubahan dalam organisasi yang lebih responsif dan adaptif. Transformasi digital meliputi integrasi teknologi informasi ke dalam administrasi dan pelayanan pemerintah, yang mempercepat proses, meningkatkan transparansi, dan memperluas akses masyarakat kepada layanan publik secara daring. Selain meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas, penerapan digitalisasi juga mengurangi birokrasi yang rumit dan menciptakan kesempatan untuk inovasi dalam organisasi penyedia layanan publik. Namun, dalam pelaksanaannya, digitalisasi menghadapi berbagai tantangan seperti kesiapan infrastruktur, perlindungan data, dan kemampuan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, untuk menyukseskan transformasi digital, perlu adanya perubahan kebijakan, peningkatan kapabilitas sumber daya manusia, serta pengembangan budaya organisasi yang inovatif agar birokrasi dapat berfungsi dengan efektif dan efisien dalam memenuhi tuntutan masyarakat. Penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi penggerak perubahan dalam organisasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan inklusif.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi



PENDAHULUAN

Kehidupan manusia masa kini selalu terkait erat dengan teknologi. Revolusi industri sudah beranjak dan terus berkembang hingga saat ini menginjak era 4.0 sejak periode antara 1760 hingga 1820 dan 1840 pada proses transisi ke manufaktur baru di Eropa dan Amerika Serikat (AS). Hal yang muncul pertama kali dalam revolusi industri 4.0 adalah jaringan internet. Dikutip dari laman *website* We Are Sosial & Meltwater, hingga awal tahun 2025 tercatat sebanyak 5,56 miliar individu, yang berarti sekitar 67,9% dari jumlah penduduk global, telah terhubung ke internet. Statistik ini menunjukkan seberapa jauh internet telah menjadi aspek penting dalam kehidupan sehari-hari.

Penggunaan teknologi telah merambah hampir semua sektor kehidupan, seperti pendidikan, ekonomi, dan juga pemerintahan. Dengan adanya teknologi, aktivitas yang dahulu dilakukan secara manual atau tradisional menjadi lebih mudah, dan waktu yang diperlukan menjadi lebih singkat, karena sudah terintegrasi dalam sistem yang dioperasikan melalui perangkat elektronik secara daring. Inovasi dalam informasi dan komunikasi seperti digitalisasi birokrasi telah menghadirkan solusi untuk memaksimalkan pelayanan publik yang lebih berorientasi pada tata kelola yang baik.

Di era digital, teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu belaka, tetapi juga berperan sebagai dasar bagi perubahan signifikan dalam pengelolaan layanan publik (Nurzaky et al., 2021). Sehubungan dengan hal ini, penting untuk dicermati bahwa pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam birokrasi dan infrastruktur teknologi informasi harus dilakukan secara bersamaan dan terintegrasi. Keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh peranan seorang pemimpin. Adanya transformasi digital dalam lembaga pemerintahan hanya bisa terjadi jika pemimpin memiliki tekad yang kuat untuk melaksanakannya. Berdasarkan pandangan Herlambang (Yudha & Susanto, 2019), terdapat beberapa elemen yang dapat mendukung sukses *e-government* yaitu (1) Pemimpin yang tangguh berpengaruh pada keberhasilan *e-government*, (2) Visi dan misi berpengaruh pada keberhasilan *e-government*, (3) Komitmen berpengaruh pada keberhasilan *e-government*, (4) Penyesuaian tujuan teknologi informasi dengan strategi berpengaruh pada keberhasilan *e-government*, dan (5) Peran kepemimpinan berimpact pada keberhasilan *e-government*.

Maka, pada masa pemerintahan dibawah pimpinan Presiden Jokowi Dodo diterbitkan sebuah Peraturan Presiden (Perpres) No. 82 Tahun 2023 tentang percepatan perubahan ke arah digital dan integrasi layanan digital nasional, yang mengakselerasi digitalisasi dalam birokrasi di semua tingkat pemerintahan. Peraturan Presiden ini bertujuan untuk mempercepat proses transformasi digital, meningkatkan kemampuan saling keterhubungan layanan digital, serta memaksimalkan potensi pemerintahan berbasis digital. Kemudian pada masa kepemimpinan terdahulu, Megawati Soekarno Putri yang pada masa itu menjabat sebagai presiden 5 memberikan intruksi lainnya pada tahun 2003. Megawati memberikan intruksi Nomor 3 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pemerintah harus memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda, tetapi berkaitan erat: 1.) Masyarakat menuntut pelayanan publik yang dapat diandalkan, dipercaya dan mudah dijangkau secara interaktif; 2.) Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan. Untuk mengakomodir dan merespon kepentingan publik tersebut perlu adanya inovasi dari pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna memberikan pelayanan publik yang berkualitas.



Transformasi digital melampaui sekadar penggantian metode manual dengan sistem berbasis elektronik; ini adalah perubahan fundamental yang mempengaruhi cara kerja, budaya perusahaan, dan manajemen pemerintahan. Proses digitalisasi membuka jalan untuk menghilangkan birokrasi yang rumit dan lambat, serta mengurangi potensi terjadinya praktik korupsi yang selama ini telah menjadi penghalang utama dalam pelayanan publik. Dengan adanya sistem digital, masyarakat bisa mengakses layanan kapan saja dan dari berbagai lokasi tanpa perlu hadir secara fisik di kantor pemerintah, sehingga biaya transportasi dan waktu menunggu dapat diminimalkan. Namun, perjalanan menuju transformasi digital ini menghadapi tantangan besar, termasuk kebutuhan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang terampil, kesiapan infrastruktur teknologi, serta perlindungan data yang memadai.

Oleh karena itu, studi literatur artikel ini memiliki peranan penting untuk menjawab tuntutan modernisasi layanan publik yang semakin berkembang. Saat ini, masyarakat mencari layanan yang cepat, dapat diakses dengan mudah, dan transparan tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang panjang dan rumit. Proses digitalisasi menuntut agar birokrasi menjadi lebih terbuka, tanggap, dan inovatif dalam menghadapi tantangan zaman. Transformasi ini mencakup perubahan dalam struktur organisasi, budaya kerja, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia untuk dapat mengelola teknologi dengan baik. Sistem digital ini memfasilitasi pencatatan dan pengelolaan data yang lebih sistematis dan terstandarisasi, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan, data yang duplikat, dan peluang korupsi. Digitalisasi berperan krusial dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam birokrasi. Transparansi terbentuk karena baik proses maupun hasil layanan dapat dipantau secara langsung oleh masyarakat serta pengawas internal pemerintah. Dengan demikian, hal ini mampu mendorong akuntabilitas birokrasi yang lebih baik dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan pendekatan deskriptif melalui metode studi literatur, yang melibatkan penelaahan mendalam terhadap berbagai sumber relevan, termasuk artikel ilmiah, jurnal akademis, buku acuan, dan dokumen resmi berkenaan dengan kebijakan dan regulasi di sektor publik serta digitalisasi. Pemanfaatan literatur yang sesuai dan berkualitas tinggi sangat penting dalam membangun dasar teoritis yang mantap serta membantu pemahaman menyeluruh tentang tema yang diteliti (Sugiyono, 2009; Abdurrachman et al., 2024).

Proses penelitian mencakup pemilihan tema, pengumpulan informasi dari berbagai sumber literatur, analisis informasi, dan penyusunan hasil kajian dengan rapi. Selain itu, data juga diambil melalui observasi non-partisipatif yang mencermati aktivitas online pada portal layanan publik berbasis digital serta media sosial yang digunakan dalam konteks pelayanan publik digital. Tujuan observasi ini adalah untuk memahami interaksi pengguna serta penerapan teknologi informasi dalam sektor publik.

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk menemukan informasi penting, teori-teori terkait, serta model konseptual yang mendukung diskusi mengenai digitalisasi dalam pengelolaan pemerintahan. Proses analisis dilakukan tanpa intervensi dari peneliti yang dapat mempengaruhi perilaku objek yang diteliti. Hasil analisis selanjutnya dirangkum menjadi tinjauan yang holistik dan disajikan dalam bentuk laporan terperinci.



Melalui metode analisis literatur dan observasi non-partisipatif ini, penelitian berusaha untuk menggali dan menggabungkan pengetahuan akademis dan praktis mengenai penerapan digitalisasi dalam birokrasi publik demi meningkatkan kualitas layanan serta mendorong transformasi organisasi secara efektif (Hamdillah, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi birokrasi menjadi digital merupakan kebutuhan yang mendesak untuk dipenuhi. Hal ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah prosedur layanan serta memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, penting untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam birokrasi dan infrastruktur teknologi informasi secara simultan dan terintegrasi. Komunikasi digital ditandai oleh kemajuan internet yang mengubah cara komunikasi antara lembaga (pemerintah) dan masyarakat (internal (ASN) dan eksternal (publik)), yang berarti saluran komunikasi kini dapat muncul dari sumber *internal* maupun *eksternal*, menjadikan transparansi sebagai suatu keharusan dan memungkinkan masyarakat untuk memodifikasi pesan dan visual (Theaker, 2001) dalam (Riris Kusmiyati, et. Al, 2023: 34).

Transformasi dalam sistem birokrasi yang memanfaatkan teknologi digital berkontribusi pada pelaksanaan *good governance*, yang merupakan pengelolaan pemerintahan yang efektif. Hal ini memerlukan kolaborasi antara tiga pilar utama: pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. *Good governance* dianggap berhasil apabila terbangun hubungan yang harmonis antar ketiga pilar tersebut. Selain itu, prinsip-prinsip dasar dari *good governance* juga harus dipenuhi, termasuk partisipasi, kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, fokus pada konsensus, visi strategis, serta efisiensi dan efektivitas.

Selanjutnya, dampak dari revolusi industri 4.0 sudah mulai dirasakan dalam kehidupan sehari-hari kita. Perubahan yang cepat dan mudah berlangsung berkat kemajuan dalam hal *Internet of Things (IoT)*, pembelajaran mesin, kecerdasan buatan (AI), layanan komputasi awan, dan banyak lainnya. Dalam dekade terakhir, pemerintah digital telah diperkenalkan sebagai langkah nyata untuk meningkatkan layanan publik menuju kualitas layanan yang unggul, efisien, dan efektif. Berbagai inisiatif dibuat untuk mengumpulkan, mendistribusikan, dan menyebarluaskan informasi sebagai bagian dari pelayanan pemerintah yang transparan.

Berbagai penelitian terdahulu yang dilakukan selama wabah *Covid-19* menunjukkan bahwa digitalisasi dalam sektor birokrasi telah menjadi solusi strategis untuk menghadapi kendala mobilitas dan interaksi langsung. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmat Salam, 2021) menegaskan bahwa *Covid-19* telah menjadi titik penting untuk mempercepat digitalisasi birokrasi, yang tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik tetapi juga mendorong perubahan cara kerja dan budaya aparatur sipil negara agar lebih responsif dan inovatif. Perubahan ini memerlukan kesiapan dalam infrastruktur teknologi, peningkatan keterampilan sumber daya manusia, serta penguatan regulasi yang mendukung penggunaan teknologi secara efisien dan aman.

Pada masa *New Normal*, periode evaluasi terjadi pada sektor publik untuk menilai keberhasilan atau kekurangan mereka di masa depan (Muzdalifah, et.al, 2020). Ide-ide dan inovasi menjadi fokus penting, tidak hanya dari segi teknis tetapi juga terkait kebijakan. Hal yang perlu diperhatikan mencakup: (1) Memberikan perhatian pada staf operasional, pengguna, serta manajer menengah untuk memunculkan ide kreatif; (2) Memiliki tim yang terampil dalam memanfaatkan



beragam latar belakang sebagai sumber inspirasi untuk pengembangan ide baru; (3) Meningkatkan kemauan untuk belajar; (4) Mengembangkan kapasitas berpikir kreatif dengan teknik formal; (5) Memusatkan perhatian pada hasil; (6) Menyediakan waktu dan kesempatan khusus bagi staf untuk merenungkan ide alternatif; (7) Menyediakan platform khusus untuk menyimpan, mengakses, dan bertukar gagasan; (8) Mengembangkan pola pikir yang tidak konvensional; (9) Pengembangan kompetensi tim dan staf pelayanan; dan (10) Menyediakan sistem yang cukup intensif sebagai tempat untuk berinovasi (Buchari, 2021).

Alat dan infrastruktur yang dirancang harus mempertimbangkan karakteristik situasi dan kondisi masalah dalam pelayanan sektor publik dan privat yang mencakup:

Pertama, perkembangan era digital yang berdampak luas pada masyarakat memerlukan penanganan dan perhatian khusus. Era *New Normal* merupakan peluang yang luas untuk menerapkan berbagai aplikasi yang mempermudah akses ke semua jenis pelayanan. Kedua, kepemimpinan dalam organisasi publik harus dijalankan dengan keterbukaan, visi yang jauh ke depan, transformasi, dan responsif yang berdampak signifikan terhadap ide inovatif yang berasal dari pemimpin (Krisdayanthi, 2020).

Inovasi dapat diberlakukan dengan lancar jika lingkungan dan legitimasi yang mendukung pertumbuhannya juga didukung oleh kekuasaan dan otoritas yang memimpin. Kehadiran pemimpin yang aktif, berintegritas, terbuka, dan kreatif adalah elemen penting dalam menciptakan dedikasi dan visi untuk memotivasi staf dan tim pelayanan.

Mengingat betapa krusialnya usaha untuk melakukan perubahan di dalam organisasi ketika menghadapi lingkungan yang cepat berubah dan seringkali tidak stabil, serta pentingnya prosedur dan aspek penting dari tujuan yang kompleks dan berubah. Sementara ada faktor-faktor yang dapat menghalangi inisiatif perubahan, transformasi organisasi seringkali tidak berjalan dengan sendirinya. Sebuah perubahan biasanya perlu direncanakan, diatur, dan dikelola secara efektif dengan kepemimpinan yang tangguh, visioner, cerdas, serta berorientasi pada pertumbuhan.

Proses perubahan menuntut adanya kekuatan, kemandirian, kepercayaan diri, komitmen, dan keberanian untuk menghadapi berbagai masalah dan rintangan, sehingga menjadikan perubahan sebagai elemen penting dari otoritas, karakter, dan dedikasi seseorang. Kepemimpinan yang tangguh sangat diperlukan. Seorang pemimpin tidak boleh bersikap pasif terhadap tujuan organisasi dan harus memelihara sikap positif yang mampu mengatasi tantangan. Dengan cara ini, mereka tidak mudah patah semangat oleh rintangan. Sebaliknya, mereka harus termotivasi oleh tantangan yang dihadapi dalam perubahan yang terjadi. Ini menjadi fondasi kepemimpinan mereka.

Seorang pemimpin perubahan harus memiliki visi ke depan karena mereka perlu memahami arah yang diinginkan oleh organisasi. Cotter (1990) dalam (Reni Yusnita & Nuri Aslalmi, 2022) mulai menjalankan proses perubahan dengan mengkoordinasikan langkah-langkah individu melalui penetapan arah setelah membentuk visi untuk masa depan, kemudian menyebarkan visi tersebut dan mendorong orang untuk mengatasi hambatan yang menuntut mereka untuk bertindak. Semua ini berlangsung dengan cara yang terorganisir. Namun, walaupun mereka mendorong anggotanya untuk melakukan refleksi, kepemimpinan tetap ada di tangan mereka.

Ketiga, peningkatan iklim organisasi dan budaya yang memfasilitasi perkembangan inovasi dan ide-ide kreatif sangat penting (Cholik, 2020). Misalnya, suasana dan nilai-nilai perilaku dalam



lingkungan organisasi pelayanan akan membangun kepercayaan publik yang lebih tinggi dan memperbaiki kualitas pelayanan dari sebelumnya.

Selain itu, budaya berpikir kreatif dan inovatif juga membantu staf dalam membangun sebuah pola yang terakumulasi dan terinternalisasi dalam organisasi. Keempat, kebijakan publik yang dinamis, responsif, dan fleksibel perlu ditingkatkan. Kebijakan ini harus dilandasi oleh legitimasi yang kuat untuk mengurangi anggapan bahwa inovasi adalah pelanggaran. Sebagai contoh, penggunaan infrastruktur dan inovasi yang membutuhkan alokasi anggaran besar harus dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan akuntabel (Cholik Agus, 2020). Masalah utama yang dihadapi pemerintah dalam merancang kebijakan ini adalah kemampuan untuk memprediksi dampak di masa depan. Pemerintah diharapkan dapat menyusun kebijakan secara holistik yang melibatkan berbagai lembaga non-pemerintah untuk mempercepat inovasi pada Era *New Normal*, sehingga hasil dari gagasan tersebut dapat diterima secara luas. Selain itu, kebijakan tersebut harus memiliki dampak positif dan sederhana dalam mekanisme operasionalnya.

Kelima, kolaborasi dengan pihak ketiga yang bersifat lintas sektoral perlu dibangun dan dikembangkan. Kolaborasi dengan berbagai pihak lintas sektor dapat menghasilkan ide-ide yang lebih luas dan inovatif, bahkan bisa dibilang revolusioner seperti yang terlihat di sektor swasta.

Di era *New Normal* ini, perubahan harus dilakukan dari pendekatan yang bersifat partikular menuju ke arah yang lebih universal. Proses ini akan menghadapi tantangan jika lembaga yang terlibat tidak bersikap fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat saat menyusun program-program yang relevan. Keenam, pembangunan dan pengembangan infrastruktur yang memadai perlu dilakukan untuk meningkatkan kegiatan.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh (Ade Uswatun Hasanah, et.al, 2024) menunjukkan adanya tantangan utama dalam implementasi inovasi pelayanan publik yang didukung teknologi digital khususnya di pemerintah daerah adalah kurangnya infrastrukturnya. Banyak daerah, khususnya yang terletak jauh dari pusat kota atau di kawasan terpencil, masih mengalami masalah dengan koneksi internet yang sangat buruk. Keterbatasan ini berpengaruh pada ketidakmampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital secara maksimal dan menghambat efektivitas dari inovasi tersebut. Selain itu, rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pegawai pemerintah dan masyarakat juga menjadi tantangan yang besar. Pegawai pemerintah daerah sering kali tidak memiliki keterampilan yang memadai dalam menggunakan teknologi modern dan merasa tidak siap dengan perubahan yang ditimbulkan oleh transformasi digital. Di sisi lainnya, masyarakat yang belum akrab dengan layanan digital juga mengalami kesulitan saat mencoba mengakses dan menggunakan layanan pemerintah yang berbasis teknologi.

Dalam era digital ini, layanan telah beralih ke *platform online* yang memudahkan akses bagi masyarakat secara luas, meskipun belum merata. Contohnya di bidang pendidikan, koneksi internet yang digunakannya oleh siswa di berbagai jenjang pendidikan belum sepenuhnya tersalurkan secara adil. Organisasi publik dan swasta masing-masing memiliki ciri dan karakteristik yang memberikan pelayanan yang unik, terutama dalam tujuan dan orientasinya.

Oleh karena itu, peran pemerintah dan para pemimpin organisasi menjadi sangat penting dalam menjamin bahwa proses transformasi digital berlangsung dengan baik dan memberikan hasil yang positif secara maksimal. Ada beberapa langkah strategis yang perlu diambil untuk mengatasi



berbagai rintangan dan menggali potensi digitalisasi secara optimal. Pertama, pemerintah harus menitikberatkan pada pengembangan serta penyebaran infrastruktur teknologi informasi. Ketersediaan jaringan internet yang cepat dan stabil adalah landasan utama agar digitalisasi dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat, termasuk individu di daerah terpencil. Tanpa adanya infrastruktur yang memadai, upaya digitalisasi akan sulit dijalankan dan malah memperburuk kesenjangan digital. Oleh sebab itu, pemerintah perlu berkolaborasi dengan sektor swasta dan berbagai pemangku kepentingan untuk mempercepat pembangunan infrastruktur teknologi yang adil dan inklusif.

Kedua, peningkatan kemampuan dan literasi digital sumber daya manusia harus menjadi prioritas utama. Keberhasilan digitalisasi bergantung pada pegawai dan staf yang mampu menggunakan teknologi dengan baik. Para pemimpin organisasi wajib menyediakan pelatihan berkelanjutan yang tidak hanya mengajarkan keterampilan teknis, tetapi juga meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya keamanan data serta etika digital. Melalui peningkatan kemampuan ini, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang adaptif dan siap untuk menghadapi perubahan teknologi.

Ketiga, menciptakan budaya organisasi yang inovatif dan adaptif merupakan kunci sukses dalam transformasi digital. Resistensi terhadap perubahan sering kali menjadi penghalang utama dalam proses digitalisasi. Maka dari itu, pemimpin harus mampu memberikan inspirasi dan motivasi kepada pegawai untuk menerima serta menerapkan teknologi baru dan mendorong kolaborasi serta kreativitas dalam pekerjaan. Menawarkan insentif bagi para inovator dan pencipta solusi digital juga bisa mempercepat perubahan budaya kerja yang lebih progresif.

Keempat, keamanan serta perlindungan data harus menjadi perhatian yang utama. Dengan ketergantungan yang semakin meningkat pada sistem digital, risiko serangan siber dan kebocoran data turut meningkat dengan signifikan. Pemerintah dan organisasi perlu membangun sistem keamanan yang kuat serta menerapkan regulasi yang ketat guna melindungi informasi yang sensitif. Kepercayaan publik terhadap layanan digital sangat bergantung pada bagaimana data mereka dikelola dengan baik.

Kelima, implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terintegrasi adalah langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Sistem yang saling terintegrasi memungkinkan pertukaran data antar unit kerja dan instansi secara waktu nyata, mempercepat proses administrasi, dan mengurangi birokrasi yang rumit. Selain itu, sistem ini harus dirancang agar mudah diakses oleh seluruh masyarakat sehingga layanan publik menjadi lebih inklusif.

Selanjutnya, para pemimpin harus selalu memfokuskan perhatian pada dampak dan keuntungan digitalisasi. Teknologi digital seharusnya tidak dianggap sebagai tujuan akhir, melainkan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi berkala dan perbaikan terus-menerus harus dilakukan untuk memastikan bahwa digitalisasi benar-benar memberikan nilai tambah yang signifikan.

Terakhir, mendorong kolaborasi antar pemangku kepentingan sangatlah penting dalam menghadapi tantangan digitalisasi. Pemerintah dan organisasi, baik publik maupun privat, perlu berkolaborasi dengan sektor swasta, akademisi, dan masyarakat sipil untuk memperkaya inovasi



serta memperluas akses layanan digital. Sinergi ini juga membantu mengatasi keterbatasan sumber daya dan memperkuat dukungan sosial terhadap transformasi digital.

Digitalisasi dalam sektor publik telah menjadi momen krusial dalam usaha memperbaharui sistem pemerintahan. Proses ini tidak hanya menyediakan kemudahan akses layanan kepada masyarakat, tetapi juga berfungsi sebagai pendorong untuk melakukan perubahan signifikan dalam struktur, budaya, dan cara kerja organisasi birokrasi. Dengan adanya digitalisasi, layanan publik yang sebelumnya sering dianggap lambat, rumit, dan penuh dengan dokumen fisik dapat bertransformasi menjadi sistem yang lebih sederhana, efisien, dan transparan.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi membuat berbagai layanan publik bisa diakses secara online, mempercepat proses birokrasi, serta mengurangi interaksi fisik yang sering menjadi peluang bagi praktik korupsi dan pungutan liar. Selain itu, digitalisasi memberikan kesempatan bagi birokrasi untuk berinovasi dalam pelayanan, seperti menciptakan aplikasi layanan terpadu, sistem pengaduan secara daring, dan integrasi data antar lembaga untuk mempercepat keputusan. Selanjutnya, digitalisasi mendorong perubahan struktural di dalam birokrasi. Pegawai negeri sipil diharuskan untuk meningkatkan kemampuan digital, beradaptasi dengan kemajuan teknologi, serta menciptakan budaya kerja yang kooperatif, terbuka, dan fokus pada hasil. Ini memerlukan pelatihan berkelanjutan, penguatan manajemen pengetahuan, serta penanaman nilai-nilai integritas dan profesionalisme di setiap aspek birokrasi.

Proses transformasi digital juga memerlukan kepemimpinan yang visioner dan tanggap terhadap tantangan masa kini agar memotivasi semua elemen organisasi menuju tujuan bersama, yaitu birokrasi yang modern dan responsif. Namun, perjalanan digitalisasi tidak tanpa rintangan, seperti ketidakmerataan infrastruktur teknologi di berbagai daerah, perbedaan tingkat literasi digital di antara pegawai, dan ketidaksediaan untuk berubah yang masih sering muncul. Oleh sebab itu, dukungan yang kuat dari pemerintah, investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, dan kerja sama dengan berbagai pihak sangat penting agar digitalisasi birokrasi dapat berlangsung secara optimal dan merata.

Pada akhirnya, digitalisasi di sektor publik merupakan langkah strategis yang harus terus diteruskan dan diperluas. Keberhasilan dalam proses digitalisasi tidak hanya dinilai dari seberapa canggih teknologinya, tetapi juga dari seberapa besar pengaruhnya dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan membangun organisasi birokrasi yang adaptif, transparan, dan akuntabel. Digitalisasi seharusnya menjadi dasar utama dalam menciptakan sistem pemerintahan yang modern, efisien, dan kompetitif baik di tingkat nasional maupun internasional. Dengan kata lain, digitalisasi bukan hanya sekadar pilihan, melainkan suatu keharusan agar birokrasi dapat menghadapi tantangan zaman, memenuhi harapan masyarakat, serta berkontribusi secara nyata dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, efisien, dan selalu siap melayani.

KESIMPULAN

Dalam konteks globalisasi dan kemajuan teknologi yang cepat saat ini, penerapan digital dalam administrasi publik telah menjadi suatu kebutuhan yang tidak bisa diabaikan untuk meningkatkan mutu layanan publik sekaligus mendorong perubahan dalam organisasi birokrasi yang sering kali dianggap kaku dan lamban. Menyusul analisis literatur dan pengamatan terhadap



penerapan digitalisasi dalam layanan publik, kita bisa menarik kesimpulan bahwa transformasi digital memberikan dampak positif yang berarti.

Digitalisasi tidak hanya mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi dalam pekerjaan, tetapi juga meningkatkan aspek transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Dengan adanya platform digital, masyarakat kini dapat memperoleh layanan publik dengan lebih praktis, cepat, dan tanpa harus berinteraksi secara langsung dengan birokrasi yang rumit. Selain itu, digitalisasi berfungsi sebagai pendorong perubahan budaya dan struktur dalam organisasi birokrasi. Organisasi yang dulunya bersifat birokratis dan hierarkis mulai beralih menjadi lebih adaptif, inovatif, dan fokus pada pelayanan. Ini membuka peluang untuk pengembangan sumber daya manusia yang lebih memiliki keterampilan dalam mengelola teknologi informasi dan menciptakan sistem kerja yang lebih mutakhir. Namun, proses digitalisasi juga menghadapi beberapa tantangan, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, keamanan data, serta tingkat pemahaman digital di kalangan masyarakat dan aparatur negara. Tantangan ini perlu diatasi dengan cara yang sistematis agar digitalisasi bisa berjalan dengan optimal dan memberikan manfaat maksimal.

SARAN

Berdasarkan analisis tersebut, beberapa rekomendasi bisa diberikan untuk memperkuat dan memaksimalkan digitalisasi dalam administrasi publik. Pertama, pemerintah dan instansi terkait harus terus meningkatkan investasi dalam infrastruktur teknologi informasi yang sesuai dan aman, sehingga layanan digital dapat diakses secara luas dan handal. Kedua, pengembangan kapasitas sumber daya manusia harus menjadi perhatian utama, baik melalui pelatihan, pendidikan, maupun pembentukan budaya kerja yang mendukung inovasi dan adaptasi pada teknologi baru. Ketiga, peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat sangat penting agar mereka bisa memanfaatkan layanan publik berbasis digital dengan cara yang efektif dan efisien, sehingga tujuan inklusivitas dan pemerataan layanan dapat tercapai.

Selanjutnya, kebijakan dan regulasi yang mendukung digitalisasi perlu secara konsisten diperbarui dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah juga harus menjamin perlindungan data pribadi dan keamanan siber untuk membawa kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Terakhir, kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk sektor swasta, akademisi, dan masyarakat sipil, sangat krusial dalam menciptakan ekosistem digital yang berkelanjutan dan inovatif dalam administrasi publik. Dengan langkah-langkah tersebut, digitalisasi dalam administrasi publik tidak hanya akan meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga mendorong perubahan organisasi yang lebih responsif, transparan, dan fokus pada kepuasan masyarakat. Transformasi ini menjadi fondasi yang vital dalam membangun tata kelola pemerintahan yang modern, efektif, dan kompetitif di era digital saat ini serta di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

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.



- Cholik Agus. (2020). Penerapan Manajemen Turnaround untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif Menuju Era New Normal: Analisis Kasus pada Sumber Daya Manusia di Perusahaan Swasta Nasional. Dalam Prosiding Seminar STIAMI, 7(2), 81–92.
- Cholik, A. (2020). Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam Proses Belajar di Masa New Normal. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(3), 425–444.
- 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>
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., Dwikurniawati, I. U., & Lestari, D. P. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital: Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5228-5235.
- Indonesia, P. R. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta: Sekretaris Negara.
- Krisdayanthi, A. (2020). Evaluation of Tourism Potential in Villages Using the 6A Framework: A Case Study of Ngajum Village, Malang. *Media Wisata*, 18(2), 231–250. <https://doi.org/10.36275/mws>
- Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2023). Digitalisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Peluang Dan Tantangannya). *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 7(1), 33-46.
- Muzdalifah, L., Novie, M., & Zaqiyah, S. (2020). Empowerment of MSME Actors Towards Digital MSMEs in the Covid-19 Pandemic Era and the New Normal Era for MSME Actors in Sidoarjo. *National Seminar on Systems...*, 2200–2208
- Nomor, P. P. (82). Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.
- Nurzaky, A., Ananda, F. R., & Machrus, M. (2021). E-Health Sebagai Program Pendukung Terwujudnya Agile Government Di Indonesia (Studi Kasus: Kota Surabaya). *Peningkatan Kualitas*, 69.
- Salam, R. (2021). Perubahan dan inovasi pelayanan publik di era new normal pandemi covid-19. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1), 28-36.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Yudha, H., & Susanto, T. D. (2019). E-Leadership: The Effect of E-Government Success in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1201(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1201/1/012025>
- Yusnita, R., & Aslami, N. (2022). Strategi Pengelolaan Kepemimpinan dan Perubahan Organisasi. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(2), 127-136.