

REFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITALISASI

***Budiyanto¹, Ahmad Taufik²**

Prodi Administrasi Pertahanan Akademi Militer Magelang^{1,2}
budiparade@gmail.com¹, Ahmadtaufik96@gmail.com²

* Corresponding Author

Abstrak

Pemerintahan di seluruh dunia dihadapkan pada tantangan transformasi dan kebutuhan untuk mengubah sistem pemerintahan agar dapat memberikan layanan, informasi dan pengetahuan yang efisien dan hemat biaya melalui teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi katalisator dan mengarah pada e-governance. E- Government mengacu pada penggunaan teknologi pemerintahan, khususnya aplikasi berbasis web (web-based Internet application), untuk meningkatkan ketersediaan dan penyampaian informasi dan layanan publik kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai, lembaga lain, dan pemerintah. unit. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis reformasi pelayanan publik yang berbasis digitalisasi melalui literatur. Penelitian ini menggunakan metode SLR dengan mengumpulkan data dari Google Scholar pada tahun 2018 hingga 2024. Hasil analisis dari beberapa tinjauan literatur yaitu Pemanfaatan e-governance menciptakan kinerja yang maksimal sehingga seluruh urusan pemerintahan dapat berjalan efisien dan efektif. Fokus utamanya adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan administrasi di berbagai bidang kehidupan negara, misalnya meningkatkan transparansi, pengendalian dan tanggung jawab administrasi. Hal ini juga berdampak pada transparansi segala bentuk pekerjaan pejabat publik.

Kata Kunci : E-Government, digitalisasi, pelayanan publik.

DIGITALIZATION-BASED PUBLIC SERVICE REFORM

Abstract

Governments around the world are faced with the challenge of transformation and the need to change the governance system to provide efficient and cost-effective services, information and knowledge through information and communication technology. The development of information and communication technology has become a catalyst and led to e-governance. E-Government refers to the use of government technology, especially web-based Internet applications, to improve the availability and delivery of information and public services to citizens, business partners, employees, other institutions and government units. . The purpose of this study is to analyze digital-based public service reform through literature. This study uses the SLR method by collecting data from Google Scholar from 2018 to 2024. The results of the analysis of several literature reviews are that the use of e-governance creates maximum performance so that all government affairs can run efficiently and effectively. The main focus is to increase the effectiveness and efficiency of administrative activities in various areas of state life, for example increasing transparency, control and administrative responsibility. This also has an impact on the transparency of all forms of work of public officials

Keyword : E-Government, digitalization, public service

PENDAHULUAN

Pemerintah di seluruh dunia menghadapi tantangan dan kebutuhan untuk mengubah sistem pemerintahan mereka untuk menyediakan layanan, informasi dan pengetahuan yang efektif dan dapat diakses melalui teknologi informasi dan komunikasi. Digitalisasi adalah proses penggunaan teknologi dan data digital untuk membuat atau meningkatkan proses bisnis. Digitalisasi berarti penggunaan teknologi dan data digital untuk menciptakan bisnis, pendapatan, dan budaya digital. Padahal, data digital menjadi pendukung mendasar sepanjang proses tersebut. Ketika bisnis memasuki ruang digital, operasional bisnis menjadi lebih efisien, efektif, dan menguntungkan. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk



memenuhi tanggung jawabnya, namun pemerintah harus selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, bukan kepada dirinya sendiri. Sebagai organisasi birokrasi, pemerintah mempunyai kewajiban untuk melayani masyarakat sebagai badan politik yang memberikan kekuasaan kepada pemerintah dan berhak menerima pelayanan dari pemerintah (Panggabean & Meilani, 2023). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan katalis yang mendorong administrasi elektronik. E-Government adalah penggunaan teknologi pemerintahan, khususnya aplikasi Internet, untuk meningkatkan akses dan penyampaian informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai, dan lembaga pemerintah lainnya (Firdaus et al., 2021). E-Government dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat dengan membuat interaksi dengan warga menjadi lebih sederhana, mudah, dan efisien.

E-Government telah diterapkan di negara-negara maju. Namun, penerapannya di negara-negara berkembang dengan infrastruktur yang lemah menghadapi kendala. Infrastruktur adalah istilah luas yang didefinisikan sebagai layanan dasar yang berkaitan dengan kegiatan sosial ekonomi. Negara dengan infrastruktur rendah adalah negara yang pelayanan dasarnya seperti komunikasi, transportasi dan listrik terbatas. Pemerintah di negara-negara berkembang dapat memanfaatkan sepenuhnya kehadiran TIK. Maka untuk memperoleh manfaat penuh, berbagai hambatan dan tantangan harus diatasi, dimana tantangan *e-Government* tidak hanya terkait dengan teknologi, namun juga terkait dengan struktur dan kemampuan organisasi, gaya manajemen, dan perubahan kemitraan publik- swasta. Mengingat negara-negara yang faktor-faktor utamanya seperti kerangka peraturan, kelembagaan, dan keterampilan masih lemah, maka sulit untuk memanfaatkan perkembangan TIK untuk meningkatkan produktivitas atau mengurangi kesenjangan (Sudirman & Saidin, 2022).

E-Government adalah cara pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi baru, khususnya aplikasi online, untuk memudahkan warga negara dan dunia usaha mengakses informasi dan layanan, meningkatkan kualitas layanan, dan partisipasi yang lebih besar. Ini tentang berpartisipasi dalam lembaga dan proses demokrasi. Hal ini mencakup pertukaran antara pemerintah dan dunia usaha, pemerintah dan warga negara, pemerintah dan pekerja, serta berbagai sektor dan tingkat pemerintahan. *E-Government* merupakan kekuatan yang kuat dalam pembangunan di abad ke-21 melalui layanan pemerintah yang lebih berkualitas dan lebih mudah diakses serta hubungan yang lebih baik antara warga negara dan pemerintahnya (Fang & Ph, 2002; Bao et al., 2023). Demokrasi sebagai inti pemerintahan yang baik memerlukan peran serta seluruh lapisan masyarakat dalam pengelolaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, mulai dari perumusan dan perumusan kebijakan, hingga pelaksanaan dan pengawasan pengelolaan agar bermanfaat bagi pemerintah. Sebab pemerintah menjadi lebih kuat dalam arti kapasitas kelembagaan dalam mengambil kebijakan yang berdampak pada semakin besarnya dukungan masyarakat terhadap pemerintah, misalnya dalam memberikan suara pada pemilu parlemen, semakin meningkat. Saat ini masyarakat semakin sadar bahwa mereka mempunyai hak untuk berpartisipasi dalam kegiatan administrasi dan pembangunan, sehingga pemerintah harus menyikapinya dengan baik dengan melibatkan mereka dalam berbagai kegiatan administrasi dan pembangunan (Anjani & Malawat, 2023). E-Government merupakan inovasi yang menjadikan pelayanan publik lebih transparan, akuntabel, efisien dan efektif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep Society 5.0 yang menyatakan bahwa masyarakat yang menciptakan nilai baru melalui kemajuan teknologi merupakan aktor dominan di era ini. Adanya pengelolaan kekuasaan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kekuasaan pemerintah (Putra & Ariesmansyah, 2023).



Revolusi digital merupakan salah satu tren yang tidak bisa dihindari dalam perkembangan dunia modern, hal ini terlihat di berbagai aspek dunia yang mulai sedikit terpengaruh oleh kemajuan teknologi informasi (TI). Besarnya pengaruh teknologi informasi menyebabkan penerapannya dalam sistem pengelolaan kependudukan di Indonesia melalui digitalisasi pengelolaan kependudukan. Penerapan digitalisasi dalam pengelolaan kependudukan merupakan upaya pemerintah dalam mengatasi konflik dan permasalahan. Banyak keluhan masyarakat mengenai daya tanggap, kapasitas, dan akuntabilitas pemerintah di sektor pengelolaan kependudukan (Jayasinga & Triono, 2023). Pentingnya pelayanan pada semua institusi hendaknya mengutamakan kualitas pelayanan itu sendiri baik pada institusi swasta maupun publik. Pentingnya kualitas pelayanan sendiri sangat mempengaruhi kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan. Inovasi yang direncanakan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan merupakan kombinasi dari kebutuhan manusia, dukungan dan kepuasan, biaya, mesin, waktu, metode dan elemen manajemen lainnya yang dirangkai dalam suatu hubungan pemerintah yang efektif dan berhasil dalam mencapai tujuan. Tujuan yang diinginkan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan secara digital untuk memudahkan proses pengolahan data (Ashari & Sallu, 2023).

Pemerintah Indonesia sedang membangun dan mengembangkan infrastruktur informasi dan komunikasi untuk mendukung penerapan e-Government. Pemerintah sedang membangun data center nasional atau data center berukuran besar. Pemerintah membangun peralatan jaringan khusus untuk menghubungkan satu pemerintah dengan pemerintah lainnya. Setelah jaringan listrik dibangun, pemerintah berencana membangun sistem koneksi internet nasional. Pemerintah juga memberikan akses layanan e-Government yang berkualitas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Pemerintah mengembangkan layanan teknologi informasi yang dapat diakses oleh semua kalangan. Untuk mendukung hal ini, semua pemerintah menciptakan database nasional dan sistem keamanan informasi dan keamanan siber nasional. Pemerintah juga berencana mengembangkan kecerdasan buatan yang dapat menciptakan kebijakan yang bermanfaat bagi masyarakat (Arief, 2023). Basyo & Anirwan, (2023) mengatakan digitalisasi adalah pengubahan data dalam bentuk fisik menjadi format digital yang dapat diolah melalui teknologi informasi. Pemerintah harus menggunakan berbagai platform online seperti situs web, aplikasi seluler, dan media sosial. Tujuan dari bagian ini adalah untuk memperkuat sistem e-Government dan memperjelas akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang disediakan oleh pemerintah. Digitalisasi berperan penting dalam mendorong pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

METODE

Metode yang diterapkan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode tinjauan Pustaka. Tinjauan Pustaka Sistematis (SLR) adalah pendekatan ilmiah ketat yang mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan semua bahan penelitian yang tersedia terkait dengan topik atau fenomena tertentu (Kitchenham et al., 2009). Tujuan utama dari SLR adalah untuk memberikan gambaran yang akurat dan lengkap mengenai informasi yang diperoleh dari berbagai penelitian terdahulu, sehingga dapat digunakan dalam pengembangan penelitian selanjutnya atau untuk menginformasikan praktik terbaik di lapangan (Yam, 2024). Studi ini dilakukan dengan mengumpulkan beberapa literatur mengenai reformasi pelayanan public digitalisasi yang diperoleh dari google scholar dengan rentang tahun 2018-2024.

Table 1. Reformasi pelayanan publik digitalisasi

No	Nama Penulis	Tahun	Judul	Hasil
1	Dony Azfirmawarman, Syamsir	2024	Penerapan E-Government Dalam Reformasi Sistem Pelayanan Publik: Studi Kasus Di Universitas Negeri Padang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Government dalam reformasi pelayanan publik di Universitas Negeri Padang mengalami kemajuan dan peningkatan dari segi sarana dan prasarana dengan bantuan teknologi informasi menuju era revolusi 4.0. Selain itu, terdapat hambatan dalam implementasi e-Governance UNP antara lain fasilitas, sumber daya manusia, anggaran, badan hukum, serta migrasi sistem kerja dan fungsi SDM.
2	1Putri Rizkita Prayana, 2Indrawati Yuhertiana	2024	PemanfaatanLayanan Digitalisasi pada KNG (Klampid New Generation) dalam Pengoptimalan Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Good Governance di Kelurahan Gunung Anyar	Hasil penelitian ini menunjukkan pemanfaatan layanan digitalisasi KNG (Klampid New Generation) sebagai sebuah inovasi yang berhasil membantu masyarakat Surabaya dalam mempermudah pengelolaan kependudukan. Layanan digitalisasi ini memudahkan aktivitas masyarakat berkat fungsinya yang serbaguna sehingga memudahkan pengelolaan penduduk dan dapat diakses dari mana saja tanpa harus langsung ke DPRD setempat. Indikator yang mendukung penerapan manajemen yang baik adalah efisiensi organisasi dan inovasi strategi. Pemberian pelayanan prima yang didukung dengan digitalisasi layanan khususnya di Desa Gunung akan memicu tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu. akuntabilitas, transparansi dan keterbukaan di lingkungan Desa Gunung Anyar.

No	Nama Penulis	Tahun	Judul	Hasil
3	Shinta Putri Ramadhani	2024	Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan Pada Website “Sipenduk Online” Di Disdukcapil Kabupaten Semarang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia harus memiliki keahlian yang memadai dalam pengembangan teknologi untuk memudahkan penerapan manajemen elektronik. Selain itu, diperlukan anggaran yang maksimal serta sarana dan prasarana yang dapat membantu pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan. Pemerintah harus mengembangkan e-state yang harus memiliki saluran yang mampu menjawab tantangan perkembangan teknologi sehingga PNS mudah beradaptasi dengan perkembangan yang ada.
4	Hendrian, Suparno, Puji Wahono, Agung Wahyu Handaru	2024	Peran Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia harus memiliki keahlian yang memadai dalam pengembangan teknologi untuk memudahkan penerapan manajemen elektronik. Selain itu, diperlukan anggaran yang maksimal serta sarana dan prasarana yang dapat membantu pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan. Pemerintah harus mengembangkan e-state yang harus memiliki saluran yang mampu menjawab tantangan perkembangan teknologi sehingga PNS mudah beradaptasi dengan perkembangan yang ada.

5	Antang Williem	2024	Literatur Review: Effectiveness Of Website- Based E Government Applications	Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi e-Government online dinilai sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pemahaman informasi. Namun masih banyak tantangan yang dihadapi, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur TIK, pendanaan, serta kesadaran dan partisipasi masyarakat. Efektivitas aplikasi e- Government di web tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis, namun juga oleh faktor sosial, budaya dan politik. Dengan menggabungkan berbagai perspektif, penelitian ini membantu mengembangkan model efektivitas e-Government yang komprehensif. E-Government yang efektif, efisien, transparan dan adil memerlukan kerja sama dan kolaborasi seluruh pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola yang baik.
---	----------------	------	--	--

Proses Pencarian (Research Process)

Data yang dikumpulkan untuk menganalisis artikel ini diambil dari halaman Google Cendikia (<https://scholar.google.com/>). Pada saat penulisan, berikut beberapa standar yang menentukan integritas data:

1. Data diperoleh dengan mengunjungi website <https://scholar.google.com/>
2. Data yang digunakan mengacu pada digitalisasi pelayanan sektor publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya setiap upaya pemerintah untuk membantu masyarakat sebagai warga negara dalam memenuhi kebutuhannya tergolong dalam pelayanan publik. Segala bentuk karya ini mempunyai ciri-ciri yang terbagi dalam beberapa bentuk pelayanan dan metode pengamalannya. Lembaga penyelenggara pelayanan publik sebagai bagian dari lembaga pemerintah mempunyai beberapa ciri, yaitu penyelenggaraannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kelompok sasaran pelayanan dan kelompok kepentingan yang lebih luas, tujuan sosial yang jelas, mempunyai tanggung jawab yang tinggi, mempunyai pengaturan yang jelas berdasarkan indikator tertentu dan sering merujuk pada isu politik tertentu. Pada dasarnya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini pelayanan terfokus pada kepuasan pelanggan, pelayanan berkelanjutan yang dianjurkan dalam era globalisasi manajemen (Azfirmawarman & Syamsir, 2024).

Penyediaan pelayanan publik berjalan selaras dengan teknologi digitalisasi sebagai salah satu alat pendukung operasional tersebut. Pada dasarnya fungsi pelayanan publik berbasis teknologi digitalisasi telah dicanangkan pemerintah delapan tahun lalu. Dengan bantuan teknologi digitalisasi, pemerintah sebagai salah satu pendukung administrasi publik dapat dengan cepat meningkatkan sistem pelayanan untuk menciptakan sistem administrasi yang baik. Kemajuan digitalisasi memegang peranan penting dalam setiap perkembangan masa kini, memperbaharui sistem lama dengan inovasi-inovasi kemudian terus memperbarui

ke sistem yang mampu menunjang pekerjaan. Penambahan fitur yang lebih serbaguna beserta segala kemudahan yang diberikan semakin memudahkan dalam menjalankan segala jenis pelayanan publik. Di era digitalisasi, pemerintah diharapkan dapat dengan cepat menyelesaikan segala permasalahan sosial dengan didukung oleh teknologi untuk menjawab tantangan era Revolusi Industri 5.0 (Prayana & Yuhertiana, 2024).

Tata kelola elektronik dapat diartikan sebagai mekanisme komunikasi modern antara pemerintah, masyarakat, dan kelompok kepentingan lainnya. Mekanisme ini memanfaatkan teknologi informasi, khususnya Internet, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan konsep E- Government, negara diharapkan memperoleh manfaat dari peningkatan kualitas partai politik, masyarakat, dan pelayanan publik. serta kehidupan bisnis dan industri (Supawanhar, 2024). Fokus utamanya adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan administrasi di berbagai bidang kehidupan negara, misalnya meningkatkan transparansi, pengendalian dan tanggung jawab administrasi. E- government sebagai bagian dari penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (Ramadhani, 2024).

Administrasi elektronik merupakan salah satu bentuk inovasi yang dilakukan negara, dimana merupakan bentuk optimalisasi pelayanan publik yang mengedepankan kualitas dan transparansi. Hal ini memberikan dampak yang baik bagi masyarakat dimana hanya ada satu cara agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal. Dengan kata lain, tujuan inovasi ini adalah untuk mengedepankan kemaslahatan masyarakat secara umum. Manajemen elektronik merupakan salah satu cara untuk menyikapi perkembangan teknologi informasi saat ini. Hal ini menjadi salah satu pengaruh terhadap perubahan model manajemen administrasi publik yang cenderung lebih banyak menggunakan teknologi dalam pelaksanaan pekerjaannya. Pemanfaatan e-governance menciptakan kinerja yang maksimal sehingga seluruh urusan pemerintahan dapat berjalan efisien dan efektif. Hal ini juga berdampak pada transparansi segala bentuk pekerjaan pejabat publik (Hendrian et al., 2024).

Salah satu cara penerapan e-Government adalah penggunaan aplikasi online yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan layanan pemerintah secara online. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Administrasi Elektronik dan Sistem Administrasi Elektronik (SPBE). Namun efektivitas penerapan aplikasi e- Government online perlu diteliti lebih lanjut. Efektivitas aplikasi e-Government online dapat diukur dari berbagai sudut pandang, seperti kemudahan penggunaan, ketersediaan informasi, kecepatan respons, keamanan informasi, dan efisiensi pengguna (Williem et al., 2024).

KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan segala bentuk upaya pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Teknologi digitalisasi berperan penting dalam mendukung operasional pelayanan publik. Pemerintah telah mencanangkan penggunaan teknologi digitalisasi dalam pelayanan publik delapan tahun lalu untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem administrasi publik. Penerapan e- Government melalui e-administrasi dapat memanfaatkan teknologi informasi khususnya Internet untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas. Efektivitas penerapan aplikasi e-Government online dapat diukur dari berbagai aspek, antara lain kemudahan penggunaan, ketersediaan informasi, kecepatan respon, keamanan informasi, dan kepuasan pengguna.

REFERENSI

- Anjani, A., & Malawat, S. H. (2023). E-Government sebagai Bentuk Inovasi Pemerintah Daerah untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 165–170. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3416>
- Arief, V. (2023). E-Government di Asia Tenggara: Perbandingan Pengembangan E-Government di Singapura, Malaysia dan Indonesia. *Social Issues Quarterly*, 1(2), 345–362.
- Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik*, 7(1), 342–351. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>
- Azfirmawarman, D., & Syamsir. (2024). Penerapan E-Government Dalam Reformasi Sistem Pelayanan. 6, 146–157.
- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura. *Journalon Education*, 5(2), 4147–4157. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1113>
- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>
- Fang, Z., & Ph, D. (2002). E-Government in Digital Era : Concept , Practice , and Development. 10(2), 1–22.
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia dalam studi “ The Microsoft Asia Digital Transformation : Enabling The Intelligent Presiden Joko Widodo pada Rapat Terbatas mengenai Perencanaan Tr. 4(2), 226–239.
- Hendrian, H., Suparno, S., Wahono, P., & Handaru, A. W. (2024). Peran Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5(3), 3309–3316. <https://doi.org/10.54373/imeij.v5i3.1279>