

**TRANSFORMASI DIGITAL DALAM ADMINISTRASI PUBLIK:
MENINGKATKAN EFISIENSI DAN AKSESIBILITAS PELAYANAN
NEGARA**

Jaliludin Muslim¹

jaliludin@uinsgd.ac.id¹

Cici Nasirotul Maspufah²

cicinasirotulmaspufah@gmail.com²

Citra Dwi Lestari³

citradlestaari@gmail.com³

^{1,2,3}UIN Sunan Gunung Djati Bandung

ABSTRACT

This study examines the demands for more efficient, transparent, and responsive public services in the digital era. Digital transformation in public administration is a solution to answer these challenges. The purpose of this study is to analyze the impact of digital transformation on the efficiency and accessibility of state services. The research method used is literature study and secondary data analysis from various sources, including government reports, scientific journals, and related publications. The results of the study show that digital transformation can increase service efficiency through process automation, reducing bureaucracy, and increasing service speed. In addition, digital transformation also expands service accessibility for the public through online platforms and mobile applications. The conclusion of this study is that digital transformation has a crucial role in improving the quality of state services, but ongoing commitment and investment from the government are needed to ensure its success.

Keywords: *Public Administration, Efficiency, State Services, Digital Transformation.*

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tuntutan akan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif di era digital. Transformasi digital dalam administrasi publik menjadi solusi untuk menjawab tantangan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak transformasi digital terhadap efisiensi dan aksesibilitas pelayanan negara. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dan analisis data sekunder dari berbagai sumber, termasuk laporan pemerintah, jurnal ilmiah, dan publikasi terkait. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui otomatisasi proses, pengurangan birokrasi, dan peningkatan kecepatan layanan. Selain itu, transformasi digital juga memperluas aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat melalui platform daring dan aplikasi seluler. Kesimpulan dari penelitian ini adalah transformasi digital memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan negara, namun diperlukan komitmen dan investasi yang berkelanjutan dari pemerintah untuk memastikan keberhasilannya.

Kata Kunci: Administrasi Publik, Efisiensi, Pelayanan Negara, Transformasi Digital.

PENDAHULUAN

Di era digital yang berkembang pesat, masyarakat menuntut pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Administrasi publik, sebagai tulang punggung pelayanan negara, dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan ini (Ritonga & Saragi 2023). Transformasi digital menjadi solusi strategis untuk menjawab tantangan tersebut. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, administrasi publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas aksesibilitas, dan membangun kepercayaan masyarakat (Badi & Ananda 2021).

Transformasi digital bukan sekadar tren, melainkan kebutuhan mendesak. Globalisasi dan perkembangan teknologi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah. Layanan publik

yang masih mengandalkan proses manual dan birokrasi yang panjang dianggap tidak relevan dan menghambat kemajuan. Oleh karena itu, pemerintah di berbagai negara berlomba-lomba mengadopsi teknologi digital untuk mereformasi administrasi publik mereka (Fazr & Sukandi 2025).

Dalam administrasi publik transformasi digital bukan sekadar penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Lebih dari itu, transformasi ini mencakup perubahan fundamental dalam proses bisnis, struktur organisasi, dan budaya kerja pemerintah. Tujuannya adalah untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Afriyani & Susanti 2022).

Namun, transformasi digital dalam administrasi publik bukan tanpa

tantangan. Infrastruktur teknologi yang belum merata, kesenjangan digital, dan kurangnya sumber daya manusia yang kompeten menjadi hambatan yang perlu diatasi. Selain itu, aspek keamanan data dan privasi masyarakat juga menjadi perhatian utama dalam implementasi transformasi digital.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak transformasi digital terhadap efisiensi dan aksesibilitas pelayanan negara. Secara khusus, penelitian ini akan mengkaji:1). Bagaimana transformasi digital mengubah proses administrasi publik dan meningkatkan efisiensi pelayanan.2).Bagaimana teknologi digital memperluas aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat, terutama bagi kelompok marginal.3).Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan implementasi transformasi digital dalam administrasi publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori E-Government

Teori ini secara khusus membahas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam administrasi publik. Transformasi digital adalah perwujudan dari konsep e-government yang lebih luas, dengan fokus pada integrasi teknologi dalam seluruh aspek pelayanan negara. Richardus eko

indrajit beliau adalah salah satu tokoh yang sangat dikenal di Indonesia dalam bidang *E-Government*. Kontribusi beliau dalam penulisan dan penelitian mengenai implementasi teknologi informasi dalam pemerintahan sangat signifikan. Beliau banyak menulis tentang bagaimana *E-Government* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Hermawan & Solihudin 2023).

Penelitian terdahulu yang relevan dengan topik transformasi digital dalam administrasi publik:1. "Transformasi Digital Pelayanan Publik: Studi Kasus Implementasi E-Government di Kota Surabaya" (Elly,2020).Penelitian ini menganalisis implementasi e-government di Kota Surabaya dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-government telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan, namun masih terdapat tantangan dalam hal kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat.

2."Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik" (Dimas,2021).Penelitian ini mengkaji pengaruh transformasi digital terhadap kinerja organisasi sektor publik di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh positif

terhadap kinerja organisasi, terutama dalam hal efisiensi, efektivitas, dan inovasi.³"Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik Digital: Studi Komparatif di Negara-Negara ASEAN"(Raden,2022).Penelitian ini membandingkan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik digital di negara-negara ASEAN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti akses internet, literasi digital, dan kepercayaan terhadap pemerintah

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur dan analisis data sekunder. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena transformasi digital dalam administrasi publik, serta menganalisis dampak dan tantangannya berdasarkan sumber-sumber yang relevan.Studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber teoretis dan empiris yang berkaitan dengan transformasi digital dalam administrasi publik. Sumber-sumber yang digunakan antara lain:Jurnal ilmiah: Artikel-artikel dari jurnal nasional dan internasional yang membahas tentang *e-government*, administrasi publik digital,

dan transformasi digital dalam sektor publik.Buku dan monograf: Publikasi-publikasi yang relevan dengan topik penelitian, yang memberikan landasan teoretis dan konseptual.

Analisis data sekunder dilakukan untuk mengumpulkan dan menganalisis data-data yang relevan dengan topik penelitian. Sumber-sumber data sekunder yang digunakan antara lain:Laporan pemerintah: Laporan-laporan dari kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang berkaitan dengan implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik.Dokumen kebijakan: Dokumen-dokumen kebijakan seperti peraturan perundang-undangan, rencana strategis, dan pedoman implementasi yang berkaitan dengan transformasi digital dalam administrasi publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Efisiensi Pelayanan Negara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan negara. Implementasi sistem *e-government* dan otomatisasi proses bisnis telah mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk memberikan layanan publik. Misalnya, implementasi sistem perizinan *online* telah memangkas

waktu pengurusan izin dari beberapa hari menjadi beberapa jam. Selain itu, transformasi digital juga telah meningkatkan produktivitas pegawai pemerintah. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, pegawai dapat mengakses data dan informasi dengan lebih cepat dan mudah. Hal ini memungkinkan mereka untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih efisien (Mannayong & Faisal 2024).

Transformasi digital telah mengubah proses administrasi publik melalui otomatisasi, digitalisasi, dan integrasi sistem. Otomatisasi proses-proses manual, seperti pengajuan izin dan pembayaran pajak, telah mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi. Digitalisasi dokumen dan arsip telah mempermudah pengelolaan informasi dan mempercepat akses ke data. Integrasi sistem antar instansi pemerintah telah meningkatkan koordinasi dan kolaborasi, serta mengurangi duplikasi pekerjaan (Yulanda & Adnan 2023).

Sebagai contoh, implementasi sistem *e-procurement* telah meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah. Sistem ini memungkinkan penyedia barang dan jasa untuk mengajukan penawaran

secara daring, sehingga mengurangi potensi korupsi dan kolusi. Selain itu, implementasi sistem *e-government* di beberapa daerah telah memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik secara daring, seperti pengajuan KTP, KK, dan akta kelahiran.

Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan Negara

Transformasi digital telah memperluas aksesibilitas pelayanan negara bagi masyarakat. Layanan publik kini dapat diakses melalui berbagai kanal digital, seperti situs web, aplikasi seluler, dan media sosial. Hal ini memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja. Selain itu, transformasi digital juga telah meningkatkan transparansi pelayanan negara. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tentang layanan publik, seperti persyaratan, prosedur, dan biaya. Hal ini meningkatkan akuntabilitas pemerintah dan mengurangi potensi korupsi (Sukomardojo & Fatmawati 2023).

Teknologi digital telah memperluas aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat, terutama bagi kelompok marginal. Platform daring dan aplikasi seluler telah memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik dari mana

saja dan kapan saja. Hal ini sangat bermanfaat bagi kelompok marginal yang memiliki keterbatasan akses ke kantor pemerintah, seperti masyarakat di daerah terpencil, penyandang disabilitas, dan lansia.

Tabel 1. Transformasi Digital dalam Administrasi Publik

Aspek	Deskripsi	Contoh Implementasi	Manfaat	Tantangan
E-Government	Penerapan teknologi digital dalam pemerintahan untuk meningkatkan layanan publik.	Website pemerintah, aplikasi layanan publik, e-KTP.	Transparansi, efisiensi, pengurangan birokrasi.	Keamanan data, digital divide.
Automasi Administrasi	Penggunaan sistem otomatis dalam proses administrasi publik.	AI dalam pemrosesan dokumen, chatbot layanan publik.	Proses lebih cepat, pengurangan kesalahan manusia.	Adaptasi pegawai, integrasi sistem lama.
Big Data & AI	Pemanfaatan data besar untuk pengambilan keputusan dan peningkatan layanan.	Analisis tren kebutuhan warga, deteksi fraud di bantuan sosial.	Prediksi kebutuhan publik, pengelolaan sumber daya lebih efektif.	Keamanan dan privasi data, keterbatasan regulasi.
Smart City	Penggunaan IoT dan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas hidup warga kota.	Lampu jalan pintar, transportasi berbasis IoT, pengelolaan sampah digital.	Kota lebih efisien, ramah lingkungan, responsif terhadap warga.	Infrastruktur mahal, ketergantungan pada teknologi.
E-Participation	Keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan berbasis digital.	E-voting, survei online, platform pengaduan masyarakat.	Demokrasi partisipatif, keputusan berbasis data real-time.	Keamanan sistem, validitas data, aksesibilitas.
Keamanan Siber	Upaya perlindungan data dan sistem dari ancaman digital.	Firewall, enkripsi data, pelatihan keamanan siber untuk pegawai.	Perlindungan data pribadi, kepercayaan publik.	Serangan siber, regulasi yang belum memadai.
Layanan Berbasis Mobile	Akses layanan publik melalui perangkat seluler.	Aplikasi perizinan online, sistem antrian rumah sakit digital.	Kemudahan akses, layanan lebih cepat.	Kesenjangan teknologi di daerah terpencil, literasi digital.

Sumber : data diolah oleh penulis

Sebagai contoh, implementasi program bantuan sosial berbasis digital telah memungkinkan pemerintah untuk

menyalurkan bantuan secara lebih cepat dan tepat sasaran kepada masyarakat miskin dan rentan. Selain itu, implementasi program pendidikan jarak jauh telah memungkinkan anak-anak di daerah terpencil untuk mengakses pendidikan berkualitas.

Keberhasilan & Tantangan dalam Implementasi Transformasi Digital

Penelitian ini menemukan bahwa beberapa faktor mempengaruhi keberhasilan implementasi transformasi digital dalam administrasi publik, antara lain:

Komitmen dan kepemimpinan pemerintah: Pemerintah perlu memiliki komitmen yang kuat dan kepemimpinan yang visioner untuk mendorong transformasi digital dalam administrasi publik. Infrastruktur teknologi: Infrastruktur teknologi yang memadai, seperti jaringan internet yang cepat dan stabil, diperlukan untuk mendukung implementasi transformasi digital. Sumber daya manusia: Sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) diperlukan untuk merancang, mengembangkan, dan mengelola sistem informasi pemerintah (Sulistiyo & Shihab 2023).

Kebijakan dan regulasi: Kebijakan dan regulasi yang mendukung transformasi digital, seperti kebijakan

keamanan siber dan perlindungan data pribadi, diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi implementasi transformasi digital. Partisipasi masyarakat: Partisipasi masyarakat diperlukan untuk memastikan bahwa transformasi digital sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Meskipun memberikan banyak manfaat, transformasi digital dalam administrasi publik juga menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital. Tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap teknologi¹ digital. Hal ini dapat menyebabkan ketidakadilan dalam akses terhadap pelayanan publik. Tantangan lain adalah masalah keamanan siber. Dengan semakin banyaknya data yang disimpan dan diproses secara digital, pemerintah perlu memastikan bahwa data tersebut aman dari serangan siber.

Richardus Eko Indrajit, sebagai salah satu tokoh terkemuka dalam bidang *E-Government* di Indonesia, telah memberikan kontribusi yang sangat berharga dalam memahami dan mengimplementasikan konsep ini. Pemikiran dan penelitian beliau telah membantu pemerintah Indonesia untuk: Memahami potensi TIK dalam

meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Mengembangkan strategi dan kebijakan yang tepat untuk implementasi *E-Government*. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di bidang TIK.

Kontribusi beliau sangat relevan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa komitmen dan kepemimpinan pemerintah, serta sumber daya manusia yang kompeten, merupakan faktor-faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital. Dengan demikian, pemikiran dan karya Richardus Eko Indrajit telah menjadi landasan penting bagi upaya pemerintah Indonesia dalam meningkatkan efisiensi pelayanan negara melalui transformasi digital (Susilawati & Erni 2023).

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan-temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa transformasi digital dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan negara. Namun, penelitian ini juga menyoroti pentingnya mengatasi tantangan-tantangan yang ada agar transformasi digital dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Pemerintah perlu mengambil langkah-langkah untuk mengatasi kesenjangan digital, seperti menyediakan akses internet yang

terjangkau dan meningkatkan literasi digital masyarakat. Selain itu, pemerintah juga perlu memperkuat sistem keamanan siber untuk melindungi data dan informasi penting. Transformasi digital dalam administrasi publik merupakan proses yang berkelanjutan. Pemerintah perlu terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki peran krusial dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan negara. Implementasi sistem *e-government*, otomatisasi proses bisnis, dan digitalisasi dokumen telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Transformasi digital telah mengubah proses administrasi publik menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif. Otomatisasi proses-proses manual, digitalisasi dokumen, dan integrasi sistem antar instansi pemerintah telah mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk memberikan layanan publik. Selain itu, transformasi digital juga telah meningkatkan produktivitas pegawai

pemerintah melalui sistem informasi yang terintegrasi.

Teknologi digital telah memperluas aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat, terutama bagi kelompok marginal. Platform daring dan aplikasi seluler telah memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik dari mana saja dan kapan saja. Implementasi program bantuan sosial berbasis digital dan program pendidikan jarak jauh telah memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat miskin, rentan, dan di daerah terpencil. Namun, transformasi digital dalam administrasi publik juga menghadapi berbagai tantangan, seperti kesenjangan digital, masalah keamanan siber, dan kurangnya sumber daya manusia yang kompeten. Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, pemerintah perlu memiliki komitmen yang kuat, kepemimpinan yang visioner, dan kebijakan yang mendukung transformasi digital.

Penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah terus berinvestasi dalam infrastruktur teknologi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di bidang TIK, memperkuat sistem keamanan siber, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses transformasi digital. Selain itu, pemerintah juga perlu mengembangkan

kebijakan dan regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Transformasi digital dalam administrasi publik adalah proses yang berkelanjutan. Pemerintah perlu terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk memastikan bahwa pelayanan negara tetap relevan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 13(2), 148-165.
- Badi, S., Herman, H., Idolawati, I., & Ananda, D. (2021). Transformasi Organisasi dalam Administrasi Publik: Meningkatkan Efisiensi dan Responsivitas. *Jurnal SENGKUNI (Ilmu Sosial dan Humaniora)*, 2 (2), 159-164.
- Fazry, R. W., & Sukandi, A. (2025). Transformasi SDM dalam Administrasi Publik: Strategi Inovasi untuk Era Digital. *Yayasan Drestanta Pelita Indonesia*.
- Hermawan, K. T., Pusparani, I. G., & Solihudin, D. (2023). Transformasi Digital Layanan Kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon: Studi Kasus Kebijakan Sistem Administrasi Manajemen Pemerintahan (SAMPEAN). *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1), 13-26.
- Mannayong, J., & Faisal, M. (2024). Transformasi digital dan partisipasi masyarakat: mewujudkan keterlibatan publik yang lebih aktif. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 53-75.
- Ritonga, A. E., Sinaga, K., & Saragi, S. (2023). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pematangsiantar. *Publik Reform*, 10(1), 35-49.
- Sukomardojo, T., Akbar, R. A., Aripin, Z., Amin, F., & Fatmawati, E. (2023). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik dan Dampaknya terhadap Kesadaran Politik Ekonomi: Analisis Pendekatan Kualitatif dalam Connected Community. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(2), 196-204.
- Sulistiyo, R. D., & Shihab, M. R. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas

Polri. *Technomedia Journal*, 8(2SP),
189-204.

Susilawati, F. E., Yanti, R., & Erni, E.
(2023). Transformasi Digital
Pemerintah (Studi Kasus:
Implementasi e-Government dan
Hambatannya). *Journal Social
Society*, 3(2), 80-94.

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,