



## Digitalisasi Administrasi Publik Sebagai Salah Satu Perwujudan Reformasi Birokrasi

Afdila<sup>1</sup>, M. Fachri Adnan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Indonesia

\*penulis korespondensi: okafdila@gmail.com

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received 11 October 2022

Received in revised form 22 September 2022

Accepted 03 November 2022

### ABSTRACT

Dambaan masyarakat akan pemerintahan yang baik (*good governance*) menuntut elemen pemerintahan agar dapat bekerja efektif dan efisien, sehingga inovasi dalam tubuh pemerintahan terus dibutuhkan. Digitalisasi administrasi publik merupakan suatu inovasi yang datang bersama dengan kemajuan teknologi informasi yang dapat menjawab tuntutan efisiensi kinerja pemerintah tersebut. Inovasi ini pun dinilai dapat menjadi salah satu upaya bagi suatu pemerintahan untuk kembali mendapatkan kepercayaan dari masyarakat (*public trust*). Secara umum, digitalisasi akan dapat meningkatkan performa kualitas pelayanan publik. Diperlukan kesiapan kemampuan (*skill*) serta sumber daya manusia yang memadai dalam proses digitalisasi birokrasi. Artikel ini merupakan studi kualitatif deskriptif yang membahas tantangan dan kesempatan dalam digitalisasi administrasi publik sebagai salah satu elemen pemerintahan.

#### Keyword:

Administrasi, Birokrasi,  
Digitalisasi, Publik,  
Reformasi

### PENDAHULUAN

Administrasi yang kompeten dapat mendorong jalannya pemerintahan menjadi lebih fektif dan efisien. Efektivitas dan efisiensi dalam pemerintahan diperlukan sebab pembuatan kebijakan dan implementasinya melibatkan pengembangan rencana strategis, dan perlu anggaran untuk mengimplementasikannya (Syafriyani, dkk, 2019; Suharno, 2020)). Pada era digital, seiring revolusi industri 4.0, tuntutan efisiensi pemerintahan tersebut kini dapat dijawab oleh teknologi informasi dan komunikasi yang menjanjikan efisiensi kecepatan penyampaian informasi

dan transparansi. Transparansi yang melekat pada digitalisasi pemerintahan merupakan suatu bentuk reformasi birokrasi dalam tubuh pemerintahan.

Reformasi birokrasi diperlukan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) (Hafiz, dkk, 2016). Salah satu upaya reformasi birokrasi adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan. Digitalisasi berbagai sektor publik pun tidak terlepas dari reformasi tersebut. Digitalisasi pelayanan publik pada era revolusi industri 4.0 tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun

<sup>1</sup>okafdila@gmail.com

2009 yang mengatur aspek pelayanan publik untuk memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan.

Penyelenggaraan sektor publik di era revolusi industri 4.0 harus mampu dan efektif dalam mengatasi segala persoalan yang akan muncul serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan. Tujuan memperoleh *Good governance* atau pemerintahan yang baik akan lebih dekat dengan digitalisasi pemerintahan yang menjanjikan transparansi. Artikel ini membahas tantangan dan kesempatan pemerintah dalam digitalisasi administrasi publik sebagai salah satu bentuk reformasi birokrasi di era revolusi industri 4.0. Inovasi-inovasi digital dan teknologi dalam meningkatkan kinerja pemerintahan akan dibahas dalam studi ini.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode deskriptif. Data diperoleh melalui studi literatur dari buku, artikel ilmiah yang dipublikasi di jurnal, serta beberapa referensi penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain mengenai digitalisasi administrasi publik.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital (digitalisasi) telah terjadi sejak tahun 2000-an. Digitalisasi pelayanan publik di Indonesia memiliki payung hukum yang tertuang dalam Pasal 23 ayat 4 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, di mana penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi elektronik atau non elektronik. Digitalisasi tersebut diharapkan dapat membawa dampak perubahan besar yang baik bagi masyarakat. Namun demikian, bersamaan

dengan kesempatan tersebut pun terdapat tantangannya tersendiri

Implementasi digitalisasi pelayanan publik lebih dioptimalisasikan sejak adanya era revolusi industri 4.0, dimana seluruh tatanan pemerintahan maupun swasta memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sebagai solusi dalam performa kualitas pelayanan publik (McKinsey, 2015). Digitalisasi pelayanan publik diarahkan guna merevolusi desain pelayanan publik lama, dengan sistem manual, untuk dapat beralih ke sistem baru yang digital.

Digitalisasi pelayanan publik merupakan pelayanan yang cepat, tepat dan mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam pelayanan publik, sehingga menjadikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Digitalisasi pelayanan publik menjadi suatu keharusan karena mengingat saat ini memasuki era revolusi industri 4.0 dimana serba digital dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

Istilah Revolusi Industri 4.0 pertama kali dirancang oleh Pemerintah Jerman dengan merepresentasikan penerapan *Artificial Intelligence*, Big Data, dan *Internet of things* (Vishal, 2017). McKinsey (2015) mendefinisikan Revolusi Industri 4.0 sebagai fase berikutnya dalam digitalisasi sektor manufaktur yang didorong oleh empat disrupsi, antara lain peningkatan volume data yang menakjubkan, kekuatan komputasi dan konektivitas, munculnya kemampuan analitik dan intelijen bisnis, serta bentuk baru dari interaksi mesin-manusia

Pada aspek pelayanan dan administrasi publik, pelayanan yang bersifat digital ini harus sesuai dengan konsep dari administrasi publik karena masyarakat menjadi bagian terpenting sebagai penerima layanan publik (Sugiyono, dkk, 2018). Pelayanan yang maksimal dan optimal akan menjadi

sebuah rujukan bagi masyarakat dalam menerima layanan. Oleh karena itu, baik tidaknya pelayanan publik tergantung penilaian dari masyarakat dan telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Hayat, 2019).

Terdapat dua konsep yang menjadi poin penting dalam digitalisasi pelayanan publik dari perspektif administrasi publik, yakni konsep *new public management* dan *new public service*. Pertama *New Public Management* (NPM) atau pendekatan baru manajemen sector publik yang diadopsi oleh administrasi publik. Pada konsep ini, *New Public Management* lebih berkaitan dengan permasalahan pada manajemen sector publik serta sebagai pengukuran kinerja. *New Public Management* lebih kepada pelaksanaan desentralisasi, devolusi dan modernisasi pemberian layanan publik. Istilah *New Public Management* ini telah dikenalkan di negara-negara maju di Eropa dan Amerika sejak tahun 1980-an sebagai pendekatan baru dalam manajemen kinerja sektor publik (Gruening, 2001).

*New Public Management* membawa pengaruh terhadap digitalisasi pelayanan publik dengan memanfaatkan prinsip modernisasi pemberian layanan publik. Sehingga, digitalisasi pelayanan publik lebih mengarah pada keefektifan serta efisiensi layanan publik sebagai inovasi dalam memberikan pelayanan yang mudah serta kenyamanan bagi penerima layanannya, yakni masyarakat. *New Public Management* juga mengarahkan pada pengoptimalisasian pelayanan publik yang sebelumnya, menjadi pelayanan yang lebih efektif, transparan, serta tidak ada tindakan diskriminasi antar pemberi layanan dengan penerima layanan sehingga lebih profesional dan sesuai dengan standar undang-undang yang berlaku.

Peran *New Public Management* dalam digitalisasi pelayanan publik juga

sebagai penilaian atau pengukuran kinerja dari layanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena, itu dibutuhkan sebuah prinsip dari Standar Pelayanan Operasional (SOP) dalam pengukuran kinerja ini. Agar digitalisasi dapat efisien dengan cara memberikan satu pelayanan publik dalam satu waktu secara bersamaan.

Konsep lain dalam administrasi publik yang erat dengan digitalisasi public adalah konsep *New Public Service* (NPS). Menurut Rumsari Hadi, *New Public Service* merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. *New Public Service* juga merupakan sebuah paradigma yang lahir setelah *New Public Management*. Namun perbedaannya *New Public Management* berfungsi sebagai mengetahui permasalahan serta pengukuran kinerja dari pelayanan publik, sedangkan *New Public Service* sebagai pemenuhan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang memuaskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

*New Public Service* hadir dengan tujuan ingin mengembalikan posisi masyarakat sebagai pihak utama dalam pelayanan publik, guna mendapatkan pelayanan yang baik serta menghilangkan tindakan diskriminasi pelayanan. Oleh karena itu *New Public Service* memberikan pengarahannya kepada pemerintah agar pelayanan publik dijalankan dengan konsep demokrasi agar tercipta *good governance*.

*New Public Service* memberi pengaruh positif terhadap kinerja dari digitalisasi pelayanan publik. Layanan publik dengan sistem digital ini akan lebih efektif ketimbang pelayanan dengan sistem manual. Karena lebih bersifat transparan serta menghilangkan tindakan diskriminasi kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Di era Revolusi Industri 4.0 saat ini, masyarakat juga dituntut untuk peka dan cerdas dalam mengkritisi pelayanan publik yang diberikan, terutama jika pelayanannya tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Sehingga dalam pelayanannya dapat dipertanggungjawabkan secara moral maupun hukum. Oleh karena itu, dalam kenyataannya digitalisasi pelayanan publik akan berjalan secara optimal dan otomatis akan berimbas pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip *New Public Service* pada perspektif administrasi publik.

Era revolusi industri 4.0 yang serba digital pun tidak bisa terlepas dari tuntutan kolaborasi antar elemen untuk meningkatkan performa dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (Skender and Ali, 2019; Satya, 2018). Penerapan digitalisasi administrasi publik memberi kesempatan berinovasi untuk kembali mendapatkan kepercayaan dari masyarakat (*public trust*) terhadap pemerintah, serta meningkatkan performa kualitas pelayanan publik. Pemerintahan pun perlu menyesuaikan sistemnya dengan percepatan teknologi dan digitalisasi tersebut. Keterbukaan informasi dan transparansi suatu pemerintahan akan meningkat dengan adanya sistem Big Data yang menempatkan informasi terpusat pada suatu pangkalan data (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2015).

Aksesibilitas oleh warga ke pemerintah dapat meningkat apabila pemerintah menerapkan sistem informasi terbuka sesuai mekanisme Big Data khususnya Revolusi Industri 4.0. Sebagai contoh, indeks persepsi korupsi Indonesia yang berada pada peringkat 96 pada tahun 2021 (Wibowo, 2022) dapat ditekan apabila ada keterbukaan informasi yang dapat diakses oleh warga negara. Adaptivitas pemerintah terhadap *system Big Data* kini dapat diinisiasi dengan digitalisasi

pemerintahannya. Telah menjadi penting bagi pemerintah suatu negara untuk menerapkan keterbukaan informasi dan digitalisasi sistem pemerintahannya pada era Revolusi Industri 4.0. Dengan demikian, dalam mempersiapkan digitalisasi pelayanan publik, membutuhkan kesiapan kemampuan (*skill*) serta mental maupun sumber daya manusia yang memadai.

Husein (2019) dalam Vikarianda (2021) berpendapat bahwa ada beberapa tantangan dalam digitalisasi publik di suatu pemerintahan, antara lain yaitu masalah keamanan data, masalah integritas, keterbatasan pemerataan teknologi, hingga kurangnya sumber daya manusia yang melek teknologi. Seperti yang sudah diketahui seiring dengan era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi juga memberikan dampak positif serta negatif. Dampak positifnya yaitu kemudahan melaksanakan digitalisasi pelayanan publik karena didukung oleh teknologi informasi yang semakin berkembang pesat, pelayanan publik akan lebih baik lagi kepada masyarakat tanpa harus menunggu informasi dari kantor penyedia layanan, keterbukaan (transparansi) yang dapat menciptakan hubungan baik antar masyarakat dan penyedia layanan publik.

Namun, dibalik mudahnya peran digital dalam pelayanan publik, juga terdapat dampak negatifnya yakni semakin bebas masyarakat mengakses situs pemerintah maka akan menjadi peluang besar pada terjadinya *cyber crime*. Contohnya pembobolan situs hingga pembobolan data baik dari pihak pemerintah hingga masyarakat. Hal tersebut yang menjadi tantangan digitalisasi pelayanan publik.

Tantangan lainnya datang dari sisi integritas dan pengambilan keputusan berdasarkan data. Pada penerapan digitalisasi administrasi publik sering kali menuai beberapa reaksi dari berbagai

pihak, reaksi tersebut dinilai sebagai masalah. Untuk menanggulangi hal tersebut, data digunakan sebagai solusi dan diperlakukan secara efektif dan efisien sehingga ada bukti kuat dan nyata jika suatu saat terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Selanjutnya para penyelenggara digitalisasi administrasi publik akan melindungi data tersebut secara *privacy* agar tidak bocor pada kejahatan *cyber*.

Tantangan nyata dalam digitalisasi pelayanan publik yakni dalam hal keterbatasan sarana dan prasarana serta jaringan telekomunikasi (Sugiyono, dkk, 2018). Keterbatasan ini biasanya terjadi pada daerah tertinggal seperti wilayah pelosok yang kurangnya sarana, prasarana serta pengaksesan digitalisasi pelayanan publik. Pada kasus seperti ini pemerintah diharapkan melakukan pemerataan pada bidang sarana prasarana serta jaringan telekomunikasi. Agar masyarakat terpencil juga dapat merasakan kemudahan dalam pengaksesan digitalisasi pelayanan publik.

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), hal ini yang akan menjadi tantangan berat dalam digitalisasi pelayanan publik karena mengingat era revolusi industri 4.0 yang dimana mengakibatkan persaingan pada sumber daya manusia. Jika sumber daya manusia terbatas maka akan berimbas langsung pada melemahnya *system* digitalisasi pelayanan publik.

Dari beberapa tantangan tersebut sangat membantu dalam perbaikan dari segi internal maupun eksternal guna peningkatan implementasi digitalisasi pelayanan publik yang sedang berjalan saat ini.

## SIMPULAN

Digitalisasi pelayanan publik dari perspektif administrasi publik mengacu pada dua konsep, yakni *new public manajemen* (NPM) dan *new public service*

(NPS). Penilaian kinerja yang menjadi titik tumpu kedua konsep ini memberikan dampak positif dalam digitalisasi pelayanan publik, sebab konsep ini mengedepankan posisi masyarakat sebagai penerima layanan publik. Di era Revolusi Industri 4.0 saat ini peran digital sangat penting dalam segala aspek termasuk dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat secara digital sebagai percepatan menuju pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik lebih dioptimalisasikan pada era ini karena guna untuk mereformasi pelayanan publik yang lebih efektif, efisien serta transparan. Beberapa tantangan dalam digitalisasi pelayanan publik yaitu sisi keamanan data yang rentan dengan tindakan *cyber*, optimalisasi integritas dalam pengambilan keputusan, pemerataan sarana dan prasarana jaringan telekomunikasi, serta perlunya sumber daya manusia yang memadai dalam perkembangan teknologi informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gruening, G. (2001). Origin and Theoretical Basis of New Public Management. *International Public Management Journal*, 4, 1-25.
- Hafizd, Khairul A and Helda H. (2016). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian Berbasis Web Pada Badan Kepegawaian Dan Diklat Kabupaten Tanah Laut. *Jurnal Sains dan Informatika*, 2 (2).
- Hayat. (2019). Manajemen Pelayanan Publik. Depok. PT Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2015). Buku Saku Big Data. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika
- McKinsey. (2015). Industry 4.0 How to navigate digitization of the manufacturing sector. McKinsey

Digital, retrieved from Industry-40-How-to-navigate-digitization-of-the-manufacturing-sector.ashx (mckinsey.com)

Satya, V. E. (2018). Strategi Indonesia Menghadapi Industri 4.0. Pusat Penelitian Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik Badan Keahlian DPR RI, 10(9) 19-24.

Skender, F and Ali, A. (2019). Digitalization and Industry 4.0. Vision International Scientific Journal, 4(2), 47-62.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suharno, Hidayatullah MH, Elmas, Priantono S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. Jurnal Ilmiah Ecobuss, 8 (2) 60–67.

Syafriyani, I dan Yuli P Z. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep. Journal of Public Sector Innovations, 3 (1) 28– 34.

Vikarianda, S Z. (2021). Tantangan Digitalisasi Pelayanan Publik Di Era Revolusi Industri 4.0 Dalam Perspektif Administrasi Publik Retrieved online from: (1) Tantangan Digitalisasi Pelayanan Publik Di Era Revolusi Industri 4.0 Dalam Perspektif Administrasi Publik | syerly vikarianda - Academia.edu

Vishal, K. (2017). Industrial Revolution 4.0. Global Research and Development Journal for Engineering, 17, 58-65.

Wibowo, E A. (2022). Indeks Persepsi Korupsi Indonesia 2021 Peringkat 96 dari 180 Negara. Retrieved from: Indeks Persepsi Korupsi Indonesia 2021 Peringkat 96 dari 180 Negara - Nasional Tempo.co