



PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL: STUDI LITERATUR

DIGITAL ERA PUBLIC SERVICES: LITERATURE REVIEW

Irfan. B¹

Universitas Indonesia
Timur Makassar,
Indonesia¹
email:
irfanbasto20@gmail.com

Anirwan²

Universitas Pancasakti
Makassar, Indonesia²
email:
anirwan.science@gmail.com

Abstrak: Digitalisasi adalah data dari bentuk fisik menjadi format digital yang dapat diproses menggunakan teknologi informasi. pemerintah perlu memanfaatkan berbagai platform online seperti *website*, aplikasi seluler, media sosial. Langkah tersebut bertujuan untuk memperkuat sistem *e-government* dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Digitalisasi memainkan peran penting dalam memajukan pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif yang bertujuan untuk menggali data dan informasi tentang topik atau isu-isu baru. Tujuannya adalah untuk merumuskan pertanyaan-pertanyaan yang lebih akurat yang akan dijawab dalam penelitian lanjutan atau penelitian kemudian. Peneliti biasanya menggunakan penelitian eksplorasi untuk mendapatkan pengetahuan yang cukup dalam penyusunan desain dan pelaksanaan kajian lanjutan yang lebih sistematis. Hasil analisis menggambarkan bahwa pemerintah Indonesia telah memulai reformasi birokrasi melalui digitalisasi sistem pemerintahan, yang merupakan salah satu bentuk dari reformasi birokrasi. Urgensi dan upaya pemerintah untuk transformasi digital Indonesia terkait aspek infrastruktur telekomunikasi yang memadai, demografi muda dan melek teknologi, kebijakan/peraturan pendukung, dan ekosistem yang mendukung transformasi. Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi untuk menciptakan hal-hal baru dan mengubah proses bisnis, budaya, dan layanan pelanggan untuk merespons perubahan model bisnis dan kebutuhan pelanggan, olehnya itu, pentingnya inisiatif pemerintah, kebutuhan transformasi digital, dan penggunaan teknologi untuk menciptakan layanan publik yang efisien dan transparan serta pentingnya kesiapan teknologi dan transformasi digital dalam konteks administrasi publik.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi.

Abstract: Digitization is data from a physical form into a digital format that can be processed using information technology. the government needs to utilize various online platforms such as websites, mobile applications, social media. The move aims to strengthen the e-government system and facilitate public access to information and services provided by the government. Digitalization plays an important role in advancing public services and improving interactions between government and society. This research is an exploratory research that aims to explore data and information about new topics or issues. The aim is to formulate more accurate questions that will be answered in follow-up research or later research. Researchers usually use exploratory research to gain sufficient knowledge to design and conduct a more systematic follow-up study. The results of the analysis illustrate that the Indonesian government has started bureaucratic reform through the digitalization of the government system, which is one form of bureaucratic reform. The government's urgency and efforts for Indonesia's digital transformation are related to aspects of adequate telecommunications infrastructure, young and tech-savvy demographics, supporting policies/regulations, and an ecosystem that supports transformation. Digital transformation is the process of using technology to create new things and transform business processes, culture, and customer service to respond to changing business models and customer needs, therefore, the importance of government initiatives, the need for digital transformation, and the use of technology to create efficient and transparent public services and the importance of technology readiness and digital transformation in the context of public administration.

Keywords: Digitalisation, Public Service, Bureaucracy Reform.

IJI Publication
p-ISSN: 2774-1907
e-ISSN: 2774-1915
Vol. 4, No. 1, pp. 23-31
Nopember 2023



Unit Publikasi Ilmiah
Intelektual Madani
Indonesia

PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan di Indonesia memberikan otonomi kepada daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sesuai dengan asas otonomi dan tugas pembantuan. Hal ini sesuai dengan

amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Prinsip-prinsip yang dijunjung dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah termasuk demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan kekhususan suatu daerah

dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, (Ashari & Sallu, 2023). Digitalisasi pelayanan publik memiliki sejumlah keuntungan, seperti memudahkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan, meningkatkan transparansi pemerintah, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, digitalisasi juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, mempercepat pembangunan, dan mendukung pemberdayaan masyarakat berbasis teknologi informasi. Melalui digitalisasi, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mendukung terwujudnya tata kelola yang baik (*good governance*) (Indah Mawarni, 2023).

Digitalisasi adalah proses mengonversi informasi atau data dari bentuk fisik menjadi format digital yang dapat diproses menggunakan teknologi informasi. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu memanfaatkan berbagai *platform* online seperti *website*, aplikasi seluler, dan media sosial. Langkah ini bertujuan untuk memperkuat sistem *e-government* dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan demikian, digitalisasi memainkan peran penting dalam memajukan pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. (Indah Mawarni, 2023). Digitalisasi memungkinkan penyimpanan, pengolahan, dan pertukaran data yang lebih efisien dan cepat serta membuka peluang untuk menciptakan layanan baru dan inovatif yang dapat memudahkan kehidupan manusia. Dengan demikian, penerapan konsep digitalisasi dapat memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, penerapan konsep digitalisasi juga memiliki beberapa tantangan, seperti perlunya pengembangan teknologi yang lebih baik, perlunya adaptasi dari

pengguna, dan perlunya tindakan untuk mengatasi masalah keamanan dan privasi data. (Indah Mawarni, 2023).

Digitalisasi pelayanan publik atau *e-government* adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pemerintahan. Untuk menerapkan digitalisasi pelayanan publik, beberapa langkah dapat dilakukan, antara lain: perencanaan dan sosialisasi, pengembangan *platform* digital yang user-friendly, melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan implementasi, dukungan pemerintah, dan pelatihan dan pembangunan kapasitas bagi pejabat pemerintah dan masyarakat.

Dalam konteks digitalisasi pelayanan publik, penting untuk memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat serta membangun kepercayaan dan pemahaman yang lebih baik tentang upaya digitalisasi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mendefinisikan "Informasi" sebagai keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non-elektronik. *e-government* pertama kali diperkenalkan pada tahun 2001 di Indonesia melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 sebagai langkah awal untuk mewujudkan *good governance* dalam konsep digitalisasi oleh pemerintah. Melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, dijelaskan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas,

transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah, serta diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien. (Indah Mawarni, 2023).

Pemerintah selalu berusaha mengupayakan birokrasi yang bersih dengan didukung oleh proses tatakelola yang efisien dan efektif serta sumber daya manusia (SDM) aparatur yang berkualitas. Tantangan besar yang dihadapi birokrasi adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efisien dan efektif (Cordella & Tempini, 2015). Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dengan masih seringnya muncul tanda pagar (tagar) berita yang menyoroti tentang pelayanan publik pemerintah. Sebagai contoh, pada publikasi oleh Researchgate dengan judul Mengurus Perizinan Usaha di Indonesia: Mudah atau Sulit? di tingkat ASEAN daya saing kemudahan berbisnis Indonesia masih tertinggal (Indonesia Peringkat Kelima Terendah di Asean, 2019). (Cahyarini, 2021).

Urgensi digitalisasi pelayanan merupakan fokus penting dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Beberapa alasan mengapa digitalisasi pelayanan sangat diperlukan menurut Pemerintah Indonesia pada tahun 2023 ketika awal peluncuran Digitalisasi berbagai sector secara nasional (Dian Thenniarti, 2023) antara lain, 1) meningkatkan efisiensi: digitalisasi layanan publik dapat mengurangi waktu dan antrian, sehingga memperbaiki efisiensi dalam pemerintahan, 2) meningkatkan transparansi: layanan digital memungkinkan masyarakat untuk melihat dan mengakses informasi secara langsung, yang memperbaiki transparansi dan akuntabilitas pemerintah, 3) meningkatkan pelayanan: digitalisasi dapat memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat, 4)

meningkatkan keberlanjutan: digitalisasi dapat membantu mengurangi praktik percaloan dan menghindari penggunaan kertas, yang membantu mengurangi dampak lingkungan, 5) meningkatkan peningkatan investasi: digitalisasi dapat membantu mengurangi biaya dan mempercepat proses, yang dapat membantu peningkatan investasi.

Pemerintah Indonesia telah memulai reformasi birokrasi melalui digitalisasi sistem pemerintahan, yang merupakan salah satu bentuk dari reformasi birokrasi. Urgensi dan upaya pemerintah untuk transformasi digital Indonesia terdiri dari beberapa aspek (Menpanrb, 2019), antara lain, infrastruktur telekomunikasi yang memadai, demografi muda dan melek teknologi, kebijakan/peraturan pendukung, ekosistem yang mendukung transformasi.

METODE ANALISIS

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif yang bertujuan untuk menggali data dan informasi tentang topik atau isu-isu baru. Tujuannya adalah untuk merumuskan pertanyaan-pertanyaan yang lebih akurat yang akan dijawab dalam penelitian lanjutan atau penelitian kemudian. Peneliti biasanya menggunakan penelitian eksplorasi untuk mendapatkan pengetahuan yang cukup dalam penyusunan desain dan pelaksanaan kajian lanjutan yang lebih sistematis. Penelitian eksploratori pada umumnya dilaksanakan untuk menjawab pertanyaan "Apa (what)" (Apa sesungguhnya fenomena tersebut?). Model penelitian yang digunakan ialah *systematic literature review* yang pernah digunakan oleh Alzahrani dkk. (2016) penelitian yang sama juga digunakan oleh Yang dkk. (2017) yang menggunakan *systematic review* untuk mengkaji isu terkait risiko perjalanan wisata dan gender, sedangkan Pickering membahas manfaat *systematic review* pada sebuah penelitian khususnya bagi mereka yang sedang menyelesaikan program doctoral. (Masyhur,

2017) Terakhir ialah menyusun sebuah kesimpulan penelitian yang menjawab pertanyaan penelitian tentang hasil-hasil penelitian *e-government* di Indonesia berdasarkan dimensi PeGI serta Isu-isu yang menjadi fokus penelitian pada masing-masing dimensi.

PEMBAHASAN

Menurut Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memaparkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun menurut Prasojito (Ahmad, 2018) pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan.

Pendapat Donald (Handoyo, 2012) pelayanan memiliki arti kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak, tidak berwujud, tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dan proses produksi tidak terkait dengan produk fisik. Pelayanan atau service ini pada dasarnya merupakan produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. (Basya, Irfan; Herianto, Dedy; Ahmad, 2022). Pemerintah dari satuan terendah seperti kelurahan berinovasi menciptakan pelayanan publik berbasis online dengan menggunakan media elektronik. Hal ini dijalankan sebagai sarana untuk pelayanan yang mengusung prinsip-prinsip *good governance* agar tercipta masyarakat yang lebih modern dan tahu dinamika perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi di era digital saat ini. Menciptakan sebuah inovasi terbaru, pasti akan dampak positif serta dampak negatifnya yang akan terjadi. Hal ini yang kemudian

perlu dibahas lebih lanjut agar pemerintah dapat mengetahui apakah pelayanan publik berbasis online atau biasa disebut dengan *e-government* dapat berjalan dan menghasilkan pelayanan yang efisien, cepat, tepat, dan ramah. (Fitri Ayuningtiyas, 2022).

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat (1), Ayat (2), dan Ayat (3) disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Ayat 1). Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Ayat 2). Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas (Samsudin, 2021).

Menurut Max Weber, birokrasi adalah suatu bentuk organisasi yang penerapannya didasarkan pada aturan, kepastian hukum, hierarki, dan disiplin. Weber juga menekankan pentingnya rasionalitas dan efisiensi dalam birokrasi (Haning, 2019). Hegel, dalam pandangannya tentang birokrasi, menekankan bahwa birokrasi merupakan instrumen negara yang netral dalam menjalankan urusan negara. Pandangan ini mencerminkan konsep negara sebagai suatu elemen netral yang berada di atas kepentingan kelompok masyarakat tertentu. (Hegel, 1952), Karl Marx, dari

perspektif Marxian, menganggap birokrasi sebagai instrumen kelas kapitalis. Menurut Marx, birokrasi tidak netral dan cenderung memihak kelompok particular yang memenangkan perjuangan kelas. Pandangan Marx juga menekankan bahwa birokrasi merupakan bagian dari negara yang bertujuan untuk mempertahankan dominasi kelas berkuasa. (Wilson, 1887). Woodrow Wilson, dalam konsepnya tentang birokrasi, menekankan pentingnya reformasi birokrasi untuk mencapai efisiensi, rasionalitas, dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Wilson memperjuangkan profesionalisasi birokrasi dan pemisahan antara politik dan administrasi. (Wilson, 1887).

Informasi dan teknologi informasi sudah berkembang di masyarakat dan sulit untuk memikirkan masalah publik atau layanan pemerintah yang tidak tidak menggunakan teknologi informasi (Gil-Garcia et al., 2018). Mengingat pesatnya pertumbuhan teknologi, banyak pemerintah telah mengadopsinya untuk mendefinisikan kembali cara pemerintah berinteraksi dengan warganya (Warf, 2014). Perubahan cara kerja pemerintah dengan mentransformasikan cara kerja komputer dan teknologi informasi, dimana konektivitas, efisiensi, transparansi, dan berbagi informasi menjadi prinsip dasar pemerintahan supaya terkoneksi (Harimurti, 2010). Di Indonesia untuk merespon perkembangan teknologi informasi atau revolusi industri 4.0 pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Jauh sebelum kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik muncul, pemerintah juga sudah mengeluarkan kebijakan *e-government* melalui Instruksi Presiden No 23 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan

e-government Indonesia. Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pendekatan teknologi informasi tentu merupakan sebuah terobosan yang sangat diperlukan. (Ilyas & Bahagia, 2021).

Pemerintah Indonesia telah memulai reformasi birokrasi melalui digitalisasi sistem pemerintahan, yang merupakan salah satu bentuk dari reformasi birokrasi. Urgensi dan upaya pemerintah untuk transformasi digital Indonesia terdiri dari beberapa aspek (Menpanrb, 2019) antara lain, infrastruktur telekomunikasi yang memadai, demografi muda dan melek teknologi, kebijakan/peraturan pendukung, dan ekosistem yang mendukung transformasi.

Infrastruktur Telekomunikasi yang Memadai

Layanan dan infrastruktur telekomunikasi merupakan bagian penting dari kehidupan modern karena hampir di segala bidang membutuhkan hal tersebut seperti pendidikan, pemerintahan, ekonomi dan sebagainya. Oleh karena pentingnya sektor telekomunikasi di Indonesia sebagai negara kepulauan maka perlu evaluasi tentang penyebaran layanan dan infrastrukturnya selain dilihat dari sisi fungsional dan perkembangan teknologinya. (Ibnugraha & Fahrudin, 2014).

Peningkatan Indeks pembangunan Manusia harus didukung dengan fasilitas telekomunikasi untuk mengejar ketertinggalan dengan daerah lain. Selain itu, Penyebaran layanan telekomunikasi harus dilakukan oleh pemerintah yang didukung oleh swasta namun memerlukan perancangan dan implementasi yang tepat sehingga pemanfaatannya dapat optimal (Ibnugraha & Fahrudin, 2014).

Demografi Muda dan Melek Teknologi

Technology Readiness Index (TRI), yang diprakarsai oleh Parasuraman dan Colby, mengukur pandangan dan penerimaan

seseorang terhadap teknologi dibandingkan mengukur tingkat kompetensi atau kemahiran seseorang dalam menggunakan teknologi. (Buyle et al., 2018; Lai & Lee, 2020; Lin, Shih & Sher, 2007; Parasuraman & Colby, 2015) Faktor kesiapan teknologi individu penting untuk penerimaan teknologi dan perspektif seseorang terhadap teknologi bisa positif atau menimbulkan persepsi negatif, yang mempengaruhi perbedaan spesifik dalam kesiapan teknologi. Temuan Mick dan Faunier dalam konteks interaksi media, Cowles dan Crobie (1990), Eastrick (1996), dan Davis, Bogazzi, dan Warshaw (1989) menunjukkan bahwa keyakinan dan motivasi konsumen tertentu mempengaruhi penggunaan dan kenikmatan. mengurangi penerimaan penggunaan. Teknologi baru. (Lai & Lee, 2020) (Riswandi et al., 2021).

Dalam menilai pandangan individu terhadap teknologi, Parasuraman mengembangkan konsep empat dimensi yang terbagi menjadi dua dimensi sebagai motivator dan dua dimensi lainnya sebagai pembatas. Dimensi optimisme merupakan persepsi kuat individu terhadap teknologi yang dapat meningkatkan pengendalian, fleksibilitas, efisiensi kerja, dan kinerja organisasi. Dimensi inovasi merupakan sikap seseorang yang senang mempelajari teknologi dan menjadi pionir dalam penggunaan sistem dan layanan teknologi. Ketidaknyamanan merupakan reaksi seseorang akibat ketidakmampuannya sehingga menimbulkan rasa kurang percaya diri dalam menggunakan teknologi dan merupakan dimensi ketidakpastian sikap. Ketidakpercayaan dan kekhawatiran terhadap teknologi tidak berjalan dengan baik. Karakteristik demografi merupakan salah satu variabel penting saat mengukur kesiapan teknologi. Pasuraman menemukan bahwa keputusan mengadopsi teknologi ditentukan oleh positif atau negatifnya pandangan dan penerimaan terhadap teknologi tersebut. Banyak penelitian telah dilakukan mengenai

hubungan antara latar belakang populasi ini. (Riswandi et al., 2021).

Kebijakan/Peraturan Pendukung

Sejak Surat Perintah Eksekutif SPBE diundangkan pada tanggal 5 Oktober 2018, masih banyak kendala dalam pelaksanaannya. Pada tahun 2020, Kementerian Penguatan Nasional dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kementerian PANRB) melakukan evaluasi terhadap pemantauan dan pelaksanaan SPBE. Tujuan evaluasi ini adalah untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi otoritas pemerintah pusat dan daerah dalam melaksanakan SPBE. Berdasarkan hasil evaluasi, tingkat kematangan yang dicapai dalam pelaksanaan SPBE tingkat nasional pada tahun 2020 adalah sebesar 2,26 pada skala 5 poin yang termasuk dalam kategori “memuaskan”.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih banyak permasalahan yang harus diselesaikan dalam pelaksanaan SPBE nasional. 12 Permasalahan utama yang diungkapkan Kementerian PANRB terkait penerapan Perintah Eksekutif SPBE adalah budaya pertukaran data dan informasi antar instansi pemerintah, infrastruktur teknologi dan komunikasi masih rendah dan belum meresap ke seluruh otoritas. bukan kasusnya. Lemahnya kontrol keamanan informasi di hampir semua lembaga pemerintah. 13 Permasalahan pokok dalam pelaksanaan SPBE dapat dikatakan disebabkan peraturan perundang-undangan yang belum mencapai tujuan awal ditetapkannya Perintah Eksekutif SPBE. (Jumhur et al., 2023).

Ekosistem yang Mendukung Transformasi

Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi untuk menciptakan sesuatu yang baru atau mengubah proses bisnis, budaya, dan layanan pelanggan untuk merespons perubahan model bisnis dan kebutuhan pasar. Transformasi digital dapat mengubah organisasi bisnis yang awalnya

berstruktur tradisional menjadi sistem digital, baik dari perspektif penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan. Transformasi digital dimulai dari cara anda berpikir dan berinteraksi dengan pelanggan. Beralih dari cara tradisional menjalankan bisnis ke aplikasi digital memberi Anda peluang untuk menjalankan bisnis dan melibatkan pelanggan dalam penggunaan teknologi digital. Transformasi digital tidak hanya mengacu pada bentuk fisik teknologi, tetapi juga pada nilai, optimalisasi, dan kemampuan beradaptasi dengan situasi melalui pemanfaatan teknologi dan informasi terkait. Teknologi digital berperan penting dalam mendorong transformasi digital untuk perbaikan sosial ekonomi. (Firdaus et al., 2021).

Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi untuk menciptakan hal-hal baru dan mengubah proses bisnis, budaya, dan layanan pelanggan untuk merespons perubahan model bisnis dan kebutuhan pelanggan. Transformasi digital dapat mengubah organisasi bisnis yang biasanya tertutup menjadi sistem digital, baik dalam hal penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan. Beralih dari metode manajemen bisnis tradisional ke aplikasi digital memberi Anda peluang untuk menjalankan bisnis dan mempertahankan pelanggan dengan teknologi digital. Transformasi digital bukan hanya soal bentuk fisik teknologi, namun juga soal nilai, optimalisasi, dan kemampuan untuk tetap terdepan melalui pemanfaatan teknologi dan informasi terkait. (Firdaus et al., 2021).

Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang digital divide, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan

informasi. Oleh karena itu penataan yang tengah dilaksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi. Perubahan-perubahan di atas menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif (Firdaus et al., 2021). Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat yaitu, 1) masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif, 2) masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar. Dengan demikian Pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan Negara.

KESIMPULAN

Digitalisasi pelayanan publik di Indonesia dan konsep *e-government*, serta kerangka hukum terkait keterbukaan informasi publik, pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan publik, meningkatkan transparansi pemerintah, dan meningkatkan partisipasi masyarakat. tantangan dan manfaat digitalisasi, peran *e-government*, dan upaya pemerintah dalam transformasi digital dan peran regulasi dalam digitalisasi dalam bentuk peraturan dan kebijakan hukum seperti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan berbagai arahan dan peraturan presiden terkait e-Government dan e-administrasi. Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi untuk menciptakan hal-hal baru dan mengubah proses bisnis, budaya, dan layanan pelanggan untuk merespons perubahan model bisnis dan kebutuhan pelanggan, olehnya itu, pentingnya inisiatif pemerintah, kebutuhan transformasi digital, dan penggunaan teknologi untuk menciptakan layanan publik yang efisien dan transparan serta pentingnya kesiapan

teknologi dan transformasi digital dalam konteks administrasi publik.

REFERENSI

- 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>
- Basya, Irfan; Herianto, Dedy; Ahmad, B. (2022). Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Journal of Governance and Local Politics*, 4 No 2(1), 188–199. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JGLP/article/view/546/342>
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>
- Dian Thenniarti. (2023). Penerapan Digitalisasi Layanan Publik Tingkatkan Pelayanan Angkutan Massal. *Info Publik*. <https://www.infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/751626/penerapan-digitalisasi-layanan-publik-tingkatkan-pelayanan-angkutan-massal>
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia. *Kybernan: Jurnal Stdui Kepemerintahan*, 4(2), 226–239.
- Fitri Ayuningtiyas. (2022). IMPLIKASI PEMERINTAH TERKAIT PELAYANAN PUBLIK SECARA ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM ADMINISTRASI NEGARA. *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan (EDUCATION)*, 2(8.5.2017), 2003–2005.
- www.aging-us.com
- Haning, M. T. (2019). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 25–37. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5902>
- Hegel, F. (1952). *Philosophy of Right*. 2–4.
- Ibnugraha, P. D., & Fahrudin, T. (2014). Persebaran Layanan dan Infrastruktur Telekomunikasi Provinsi Papua. *JURNAL INFOTEL - Informatika Telekomunikasi Elektronika*, 6(1), 37. <https://doi.org/10.20895/infotel.v6i1.14>
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231–5239. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1173>
- Indah Mawarni. (2023). Deandlles Christover, Aji Syarif Hidayattullah, & Indah Mawarni. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan. Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 2(2).
- Jumhur, H. M., Doly, D., Telekomunikasi, J. I., Batu, T. B., & Barat, J. (2023). *Legalitas Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Sistem Pemerintahan di Indonesia Pemerintah Indonesia mulai menggunakan komputer berjaringan , dengan dua proyek*. 233–254.
- Masyhur, F. (2017). Penelitian e-Government di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Pemingkatan e-Government Indonesia (PeGI). *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan &*



Teknologi Informasi, 19(1), 51.
<https://doi.org/10.33164/iptekkom.19.1.2017.51-62>

Menpanrb. (2019). Urgensi Akselerasi Digital Government. *Menpan.Go.Id*.
<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/urgensi-akselerasi-digital-government>

Riswandi, R., Permadi, I., & Zainnudin Hamidi, D. (2021). Kesiapan Teknologi Pelaku Umkm Dalam Adopsi E-Commarce : Karakteristik Demografi. *Jurnal Ilmiah MEA*, 5(3), 1488–1501.

Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034.
<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>

Wilson, W. (1887). Political Science. *Political Science Quarterly*, 1(2), 1–256.
<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780198084945.001.0001>