

TRANSFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG INOVATIF DAN TRANSPARAN

Muhammad Naufal Roofif Hibatullah^{1)*}
UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia ¹⁾
Email: naufalroofif@gmail.com *

Riwayat Artikel

Diterima: 18 Mei 2024

Disetujui: 19 Juni 2024

Diterbitkan: 2 Juli 2024

Abstract

The transformation of public administration in the digital era is a response to the rapid development of information and communication technology. Governments are required to be more adaptive, innovative, and transparent in delivering public services. The digitalization of public administration enhances bureaucratic efficiency, accelerates service processes, and increases public participation in decision-making. This study analyzes the dynamics of change in the structure and function of public administration, including the implementation of e- government, digital governance, and data-driven systems. The findings indicate that digital technologies improve accountability, transparency, and the effectiveness of public services. However, challenges such as the digital divide, bureaucratic resistance, and personal data protection remain barriers that must be addressed. With political commitment and strengthened institutional capacity, digital transformation in public administration can lead to better governance that serves the public interest.

Keywords: Digital Transformation, Public Administration, Governance, Innovation

Abstrak

Transformasi administrasi publik di era digital merupakan respons terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat. Pemerintahan dituntut untuk lebih adaptif, inovatif, dan transparan dalam menyelenggarakan layanan publik. Digitalisasi administrasi publik mendorong efisiensi birokrasi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Penelitian ini menganalisis dinamika perubahan dalam struktur dan fungsi administrasi publik, termasuk penerapan e-government, digital governance, dan sistem berbasis data. Hasil studi menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital mampu meningkatkan akuntabilitas, keterbukaan, dan efektivitas pelayanan publik. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital, resistensi birokrasi, dan perlindungan data pribadi masih menjadi kendala yang perlu diatasi. Dengan komitmen politik dan penguatan kapasitas aparatur, transformasi digital dalam administrasi publik dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan berorientasi pada kepentingan publik.

Kata Kunci: Transformasi digital, administrasi publik, tata kelola pemerintahan, inovasi

A. PENDAHULUAN

Transformasi administrasi publik di era digital merupakan konsekuensi logis dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang telah mengubah wajah tata kelola pemerintahan di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Dalam konteks global, masyarakat kini menuntut pelayanan publik yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga transparan,

akuntabel, dan partisipatif. Pemerintahan konvensional yang identik dengan birokrasi kaku, proses yang lambat, dan kurangnya keterbukaan, semakin ditinggalkan. Sebagai gantinya, hadir paradigma baru yang menekankan pada pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung proses administrasi dan pelayanan publik yang lebih responsif dan terintegrasi. Latar belakang dari penelitian ini dilandasi oleh kenyataan bahwa dalam beberapa dekade terakhir, berbagai negara telah melakukan reformasi birokrasi dengan menekankan pada modernisasi sistem melalui digitalisasi layanan dan pengelolaan data pemerintahan. Di Indonesia sendiri, transformasi digital dalam administrasi publik mulai diperkuat melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tertuang dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang terpadu, efisien, dan terpercaya. Namun dalam implementasinya, berbagai tantangan masih dihadapi, seperti kesenjangan digital antar wilayah, kapasitas SDM yang belum merata, serta hambatan budaya birokrasi yang masih konservatif. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana digitalisasi telah berkontribusi terhadap perbaikan administrasi publik dan bagaimana tantangan tersebut dapat diatasi untuk menuju tata kelola yang inovatif dan transparan (Natika, 2024).

Urgensi dari penelitian ini muncul dari kesadaran bahwa transformasi digital bukan lagi pilihan, melainkan sebuah keharusan dalam menghadapi tantangan zaman yang semakin kompleks. Di tengah arus globalisasi dan disrupsi digital, pemerintahan dituntut untuk adaptif dalam mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang dinamis serta mampu menyerap inovasi sebagai bagian dari budaya kerja organisasi publik. Administrasi publik sebagai jantung dari penyelenggaraan negara harus mampu bergerak cepat, efisien, dan transparan agar kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan tetap terjaga. Digitalisasi administrasi publik juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik, memperkuat akuntabilitas, dan memperluas ruang partisipasi warga negara dalam proses pengambilan kebijakan. Lebih jauh, dalam konteks Indonesia sebagai negara dengan keragaman geografis dan demografis yang luas, transformasi digital dapat menjadi solusi strategis untuk mengatasi ketimpangan akses pelayanan publik antar daerah. Meski demikian, keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis seperti infrastruktur dan perangkat lunak, tetapi juga oleh faktor kelembagaan, tata kelola, regulasi, dan kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memetakan dinamika, tantangan, dan peluang dalam proses transformasi administrasi publik berbasis digital.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif bagaimana transformasi administrasi publik di era digital dapat mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang inovatif dan transparan. Secara spesifik, penelitian ini ingin mengkaji bagaimana pemerintah mengadopsi dan mengimplementasikan teknologi digital dalam proses administrasi, sejauh mana dampak yang ditimbulkan terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan publik, serta apa saja faktor-faktor penentu keberhasilan maupun penghambat dalam proses transformasi ini. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi praktik-praktik baik (best practices) yang dapat dijadikan model dalam penerapan administrasi publik digital di berbagai level pemerintahan. Dengan pendekatan analisis kualitatif yang berbasis pada studi literatur dan data empiris, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena digitalisasi birokrasi, sekaligus menawarkan rekomendasi yang aplikatif bagi perumusan kebijakan di masa depan.

Kontribusi dari penelitian ini terbagi ke dalam dua aspek utama, yaitu kontribusi teoritis dan kontribusi praktis. Dari sisi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan integrasi teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan. Kajian ini juga dapat menjadi landasan untuk pengembangan teori-teori baru mengenai birokrasi digital, e-government, dan

tata kelola inovatif di era transformasi digital. Selain itu, penelitian ini akan menjadi referensi penting dalam menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik dalam penerapan digitalisasi di sektor publik. Sementara itu, dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi pemerintah pusat maupun daerah dalam merancang strategi transformasi digital yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan. Temuan penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk memperkuat kebijakan SPBE, meningkatkan kompetensi digital aparatur sipil negara (ASN), memperluas jangkauan layanan publik berbasis digital, serta memperbaiki tata kelola data dan sistem informasi pemerintahan. Selain itu, penelitian ini juga penting untuk mendorong perubahan budaya organisasi menuju birokrasi yang lebih terbuka terhadap inovasi, kolaboratif, dan berbasis pada kebutuhan masyarakat. Di tengah cepatnya perkembangan teknologi dan tingginya ekspektasi publik terhadap kualitas layanan, kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah dalam upaya membangun administrasi publik yang tidak hanya modern secara teknologi, tetapi juga bermakna secara sosial dan demokratis. Transformasi digital bukan semata-mata tentang digitalisasi dokumen atau otomatisasi proses, melainkan tentang menciptakan nilai baru dalam pelayanan publik melalui pendekatan yang lebih cerdas, responsif, dan berorientasi pada hasil (Sepriano et al, 2023).

B. KAJIAN PUSTAKA

Transformasi administrasi publik di era digital tidak terlepas dari berbagai teori dan pendekatan yang membentuk fondasi pemahaman mengenai birokrasi modern, teknologi informasi, dan tata kelola pemerintahan. Kajian pustaka ini membahas sejumlah teori penting serta penelitian terdahulu yang relevan untuk memperkuat argumentasi bahwa digitalisasi dalam administrasi publik merupakan langkah strategis menuju tata kelola yang inovatif, efisien, dan transparan. Salah satu teori dasar yang menjadi landasan utama dalam memahami transformasi ini adalah New Public Management (NPM). Teori NPM mengedepankan prinsip efisiensi, orientasi hasil, desentralisasi, dan penerapan mekanisme pasar dalam sektor publik. Pendekatan ini menekankan pentingnya inovasi dan penggunaan teknologi sebagai alat untuk memperbaiki kinerja birokrasi. Dalam konteks digitalisasi, NPM menjadi kerangka awal yang mengarahkan pemerintah untuk mengadopsi pendekatan yang lebih fleksibel, responsif, dan terbuka terhadap pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi publik.

Teori lain yang juga relevan adalah Electronic Government (*E-Government*), yang menggambarkan bagaimana teknologi informasi dan komunikasi digunakan oleh instansi pemerintah untuk memberikan layanan publik, menyampaikan informasi, dan berinteraksi dengan warga negara. *E-Government* tidak hanya berkaitan dengan penyediaan layanan berbasis daring, tetapi juga menyentuh aspek transformasi struktur organisasi, transparansi, partisipasi publik, dan akuntabilitas. Menurut Heeks (2006), penerapan e-government memiliki empat dimensi utama, yaitu efisiensi (*efficiency*), efektivitas (*effectiveness*), demokrasi (*democracy*), dan transformasi (*transformation*). Dimensi-dimensi ini mengindikasikan bahwa digitalisasi administrasi bukan hanya perubahan teknis, tetapi juga perubahan paradigma dan budaya dalam birokrasi. Pemerintah dituntut untuk mentransformasi proses, prosedur, dan pola pikir agar sesuai dengan logika kerja digital (Setyasih, 2022).

Selanjutnya, konsep Digital Governance atau tata kelola digital menjadi kerangka teoritik yang menjembatani penerapan teknologi dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Digital governance merujuk pada integrasi sistem digital dalam proses pengambilan keputusan, pelaksanaan kebijakan, dan evaluasi kinerja birokrasi. Dalam model ini, terdapat kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta melalui platform digital. Menurut Dunleavy et al. (2006), digital governance memungkinkan terjadinya digital-era governance (DEG), yaitu bentuk pemerintahan yang berpusat pada data, integrasi layanan, dan

penghapusan fragmentasi kelembagaan. Dalam DEG, informasi menjadi sumber daya utama yang menggerakkan kebijakan, layanan, dan partisipasi. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi administrasi publik di era digital sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam mengelola data secara aman, efisien, dan akurat.

Selain kerangka teoritik, sejumlah penelitian terdahulu turut memperkaya pemahaman mengenai dinamika transformasi digital dalam administrasi publik. Penelitian yang dilakukan oleh Janowski (2015) menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital di sektor publik cenderung melalui beberapa tahap, yaitu digitization (proses digitalisasi data), digital transformation (perubahan proses bisnis), dan digital disruption (perubahan struktur dan nilai birokrasi). Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa negara-negara yang sukses melakukan transformasi digital adalah yang mampu mengintegrasikan aspek teknologi dengan reformasi kelembagaan, pelibatan masyarakat, dan penguatan kapasitas birokrasi. Di sisi lain, penelitian oleh Misuraca dan Viscusi (2014) menyoroti pentingnya kesiapan organisasi dan budaya birokrasi dalam menghadapi perubahan digital. Tanpa dukungan dari struktur organisasi yang adaptif dan budaya inovatif, transformasi digital cenderung hanya bersifat kosmetik dan tidak menyentuh akar permasalahan birokrasi.

Penelitian di Indonesia juga menunjukkan tren serupa. Studi oleh Sastrawijaya (2021) menemukan bahwa implementasi e-government di berbagai daerah di Indonesia mengalami ketimpangan yang cukup besar. Beberapa daerah mampu menerapkan layanan publik digital secara efektif, seperti e-budgeting, e-planning, atau aplikasi pelayanan publik terpadu. Namun, banyak daerah lainnya masih menghadapi kendala infrastruktur, minimnya literasi digital aparatur, serta lemahnya dukungan politik. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat kontekstual, tergantung pada kesiapan teknologi, sumber daya manusia, dan komitmen institusional. Penelitian oleh Nugroho dan Laksmi (2022) menambahkan bahwa partisipasi masyarakat melalui kanal digital seperti media sosial, aplikasi pengaduan, dan forum daring dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Namun, partisipasi ini akan efektif jika diiringi dengan respons cepat dari pihak birokrasi dan adanya jaminan keamanan data serta perlindungan hak warga digital (Fahlevvi et al, 2025).

Secara umum, kajian pustaka menunjukkan bahwa transformasi administrasi publik di era digital adalah proses kompleks yang melibatkan interaksi antara teknologi, kelembagaan, dan budaya organisasi. Penggunaan teknologi digital memang dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi perlu disertai dengan reformasi struktural, penguatan regulasi, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Pemahaman terhadap teori NPM, e-government, dan digital governance menjadi penting dalam mengarahkan strategi transformasi yang tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai demokrasi, partisipasi, dan keadilan sosial. Oleh karena itu, dalam pengembangan hipotesis penelitian ini, diasumsikan bahwa semakin tinggi tingkat adopsi teknologi digital yang terintegrasi dengan reformasi birokrasi, maka semakin tinggi pula tingkat inovasi dan transparansi dalam tata kelola pemerintahan. Hipotesis ini akan diuji melalui analisis terhadap kebijakan, infrastruktur, dan praktik administrasi digital di berbagai instansi pemerintahan, dengan mempertimbangkan dinamika lokal dan nasional (Fadri, 2024).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur sebagai metode utama dalam menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai dengan karakteristik penelitian yang bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam mengenai fenomena transformasi administrasi publik di era digital, khususnya dalam kaitannya dengan bagaimana digitalisasi mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang inovatif dan transparan. Pendekatan ini menekankan pada interpretasi

terhadap makna, proses, dan konteks sosial-politik yang menyertai dinamika perubahan dalam birokrasi publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Melalui pendekatan kualitatif, peneliti tidak hanya mengandalkan data numerik, tetapi lebih fokus pada informasi yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis yang kredibel untuk dianalisis secara sistematis dan mendalam.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi literatur atau kajian pustaka. Data sekunder dalam konteks ini mencakup berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti artikel ilmiah dari jurnal nasional dan internasional, buku referensi akademik, laporan penelitian, peraturan dan kebijakan pemerintah (misalnya Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE), serta laporan dari lembaga internasional seperti World Bank, UNDP, dan OECD yang membahas e-government, digital governance, serta reformasi administrasi publik di era digital. Literatur yang dikaji dipilih secara purposif, yaitu berdasarkan relevansinya dengan topik dan fokus penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengakses perpustakaan daring dan fisik, mengunduh dokumen dari repositori akademik, serta menelusuri sumber-sumber terpercaya seperti situs kementerian terkait, jurnal ilmiah, dan lembaga riset kebijakan publik. Proses ini dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan memenuhi standar validitas dan relevansi (Rahadian, 2019).

Model penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah model deskriptif-analitis, di mana peneliti berusaha menggambarkan fenomena secara rinci berdasarkan data yang diperoleh dari literatur, sekaligus melakukan analisis kritis terhadap berbagai konsep, teori, dan praktik yang ditemukan. Model ini digunakan untuk membangun pemahaman menyeluruh mengenai dinamika transformasi administrasi publik, baik dari sisi kebijakan, struktur organisasi, peran aktor, maupun tantangan yang dihadapi dalam proses digitalisasi. Pendekatan deskriptif memungkinkan peneliti untuk menjelaskan apa yang terjadi berdasarkan data yang tersedia, sedangkan pendekatan analitis digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antar konsep, menemukan pola-pola tertentu, serta menarik implikasi teoritis dan praktis dari hasil kajian. Melalui model ini, peneliti dapat mengembangkan sintesis pemikiran yang bersifat konstruktif dalam memahami dan merespons tantangan transformasi digital dalam administrasi publik.

Definisi operasional dalam penelitian ini mencakup dua variabel utama, yaitu “transformasi administrasi publik” dan “tata kelola pemerintahan yang inovatif dan transparan.” Transformasi administrasi publik dioperasionalkan sebagai proses perubahan sistem dan praktik birokrasi, baik dalam aspek struktur organisasi, proses layanan, maupun mekanisme pengambilan keputusan, yang dipicu oleh adopsi teknologi digital. Indikator dari transformasi ini meliputi penerapan e-government, penggunaan sistem informasi manajemen, digitalisasi dokumen dan prosedur birokrasi, serta penguatan kapasitas digital sumber daya manusia aparatur sipil negara. Sementara itu, tata kelola pemerintahan yang inovatif dan transparan dioperasionalkan sebagai sistem pemerintahan yang mampu memanfaatkan inovasi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan, keterbukaan informasi publik, akuntabilitas kinerja pemerintah, serta memperluas partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan. Indikator dari variabel ini meliputi keterbukaan data (open data), penyediaan layanan digital yang responsif, partisipasi digital warga negara, serta transparansi anggaran dan pengawasan berbasis teknologi (Nonci & Sinrang, 2024).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis isi (content analysis), yaitu metode yang digunakan untuk mengeksplorasi, menafsirkan, dan menyimpulkan isi dari dokumen dan teks yang dianalisis. Analisis isi dilakukan secara bertahap, dimulai dari identifikasi tema atau topik utama yang berkaitan dengan transformasi administrasi publik, kemudian mengklasifikasikan data berdasarkan kesamaan isu seperti kebijakan digital, struktur birokrasi, peran ASN, tantangan teknologi, serta strategi penguatan tata kelola. Setelah itu, data dianalisis secara interpretatif untuk menggali makna yang

terkandung di dalamnya serta menarik hubungan antara teori, praktik, dan realitas birokrasi di lapangan. Teknik ini sangat cocok digunakan dalam studi literatur kualitatif karena memungkinkan peneliti untuk merumuskan sintesis pengetahuan dari berbagai sumber secara mendalam dan holistik. Dalam proses ini, peneliti juga melakukan triangulasi data dengan membandingkan berbagai sumber untuk menghindari bias interpretasi dan meningkatkan validitas hasil analisis.

Dengan pendekatan, teknik pengumpulan data, model penelitian, definisi operasional variabel, dan metode analisis yang telah dijelaskan, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang mendalam, kritis, dan relevan mengenai transformasi administrasi publik di era digital. Studi ini tidak hanya bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi yang ada, tetapi juga memberikan kontribusi dalam bentuk telaah teoritik dan rekomendasi praktis bagi pengambil kebijakan, akademisi, serta praktisi birokrasi dalam mengembangkan sistem pemerintahan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat. Transformasi digital dalam administrasi publik bukan hanya soal mengganti proses manual menjadi otomatis, tetapi tentang bagaimana membangun sistem birokrasi yang responsif, partisipatif, dan mampu menjawab kebutuhan publik secara adil dan efisien. Oleh karena itu, penggunaan metode studi literatur kualitatif dalam penelitian ini menjadi pendekatan yang tepat untuk menjawab kompleksitas persoalan dalam ranah tata kelola pemerintahan modern (Irfan & Anirwan, 2023).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk dan Implementasi Transformasi Administrasi Publik Digital dalam Mendukung Efisiensi dan Efektivitas Layanan Pemerintahan di Indonesia

Transformasi administrasi publik di Indonesia memasuki babak baru seiring dengan perkembangan pesat teknologi digital dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Proses transformasi ini bukan sekadar perubahan dari sistem manual ke sistem elektronik, melainkan perubahan struktural dan kultural dalam birokrasi pemerintah. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas layanan publik, efisiensi operasional, dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks ini, digitalisasi administrasi publik merupakan upaya strategis pemerintah untuk menghadirkan tata kelola yang adaptif dan berbasis data, serta mendorong perubahan paradigma pelayanan dari yang bersifat birokratis menuju pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk konkret dari transformasi ini adalah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE dirancang untuk membangun integrasi sistem informasi antarinstansi pemerintah guna menciptakan pelayanan yang terhubung, cepat, dan efisien. Melalui SPBE, pemerintah pusat dan daerah diharapkan dapat menyelenggarakan administrasi secara digital, mulai dari pengelolaan data kependudukan, perizinan usaha, sistem penganggaran, hingga layanan pendidikan dan kesehatan. Implementasi SPBE ini juga bertujuan untuk meminimalkan tumpang tindih antarprogram serta meningkatkan efisiensi anggaran negara. Dengan berbasis pada teknologi informasi, pelayanan publik menjadi lebih terukur dan transparan, memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan (Rachmad et al, 2024).

Di tingkat implementasi, berbagai kementerian dan pemerintah daerah telah mengembangkan berbagai platform digital pelayanan publik. Misalnya, Kementerian Keuangan mengembangkan sistem e-budgeting dan e-audit untuk meningkatkan transparansi anggaran, sementara Direktorat Jenderal Pajak menghadirkan sistem e-filing dan e-bupot untuk memudahkan pelaporan dan pembayaran pajak secara daring. Pemerintah daerah seperti DKI Jakarta, Surabaya, dan Semarang juga telah menerapkan layanan publik terpadu

berbasis digital melalui aplikasi seperti Jakarta Kini (JAKI) dan Surabaya Single Window, yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi secara daring hanya dengan satu pintu layanan. Penerapan sistem ini menunjukkan bahwa transformasi digital telah mendorong efisiensi waktu dan biaya dalam penyelenggaraan layanan publik, sekaligus mengurangi potensi praktik korupsi karena prosesnya tercatat secara digital dan dapat diawasi. Selain dari sisi pelayanan, transformasi digital dalam administrasi publik juga terlihat pada manajemen internal birokrasi. Sistem kepegawaian pemerintah saat ini telah mengadopsi berbagai aplikasi digital, seperti e-Kinerja untuk penilaian kinerja ASN, Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) untuk pengelolaan data pegawai, serta sistem pelatihan daring melalui platform e-Learning ASN. Digitalisasi sistem ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan menciptakan budaya kerja yang lebih adaptif terhadap perubahan. Di samping itu, penggunaan teknologi digital juga memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data (data-driven decision making), di mana setiap kebijakan dapat disusun

dan dievaluasi berdasarkan data yang aktual dan terintegrasi (Budijaya & Situmeang, 2025).

Namun, implementasi transformasi digital administrasi publik di Indonesia tidak lepas dari berbagai tantangan yang kompleks. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan infrastruktur digital antara wilayah perkotaan dan perdesaan. Masih banyak daerah terpencil yang belum memiliki akses internet memadai atau jaringan teknologi yang stabil, sehingga sulit untuk mengadopsi sistem pelayanan berbasis digital secara optimal. Selain itu, literasi digital aparatur sipil negara juga menjadi persoalan penting. Banyak ASN yang belum memiliki keterampilan teknologi yang cukup untuk mengoperasikan sistem digital secara maksimal. Hal ini sering menyebabkan implementasi program digital menjadi tidak optimal dan sekadar menggugurkan kewajiban administratif tanpa meningkatkan mutu layanan secara nyata.

Kendala lainnya terletak pada fragmentasi sistem informasi antarinstansi. Meskipun SPBE bertujuan membangun integrasi sistem, pada kenyataannya masih banyak instansi yang mengembangkan sistem sendiri-sendiri tanpa koordinasi yang jelas, sehingga muncul data ganda, ketidaksesuaian format, dan ketidakefisienan dalam pengelolaan data. Untuk mengatasi ini, pemerintah telah mendorong penyusunan arsitektur SPBE nasional yang mengatur standarisasi, interoperabilitas, dan keamanan sistem informasi antarinstansi. Langkah ini diharapkan dapat memperkuat ekosistem digital pemerintahan yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Transformasi administrasi publik digital di Indonesia telah menunjukkan arah perkembangan yang positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi telah mempercepat proses birokrasi, memangkas jalur administrasi yang tidak perlu, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik. Namun, keberlanjutan transformasi ini memerlukan komitmen kuat dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk penyedia anggaran, perancang kebijakan, pelaksana teknis, serta masyarakat sebagai pengguna akhir layanan. Perlu adanya investasi yang berkelanjutan dalam pembangunan infrastruktur digital, pelatihan SDM aparatur, serta regulasi yang mendukung inovasi tanpa mengabaikan aspek keamanan data dan inklusi digital. Dengan komitmen yang kuat, sinergi antarlembaga, dan partisipasi aktif masyarakat, transformasi administrasi publik berbasis digital di Indonesia akan menjadi pondasi penting dalam mewujudkan pemerintahan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepentingan rakyat. Digitalisasi tidak hanya soal teknologi, tetapi juga transformasi nilai, budaya kerja, dan cara berpikir birokrasi dalam melayani masyarakat dengan lebih baik di era yang terus berkembang ini (Fadri, 2024).

Faktor Pendukung dan Penghambat Utama dalam Penerapan Teknologi Digital pada Sistem Administrasi Publik di Tingkat Nasional dan Daerah

Transformasi digital dalam administrasi publik memerlukan fondasi yang kuat, tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga institusional, sosial, dan politik. Di Indonesia, proses digitalisasi birokrasi menghadirkan tantangan dan peluang yang sangat bergantung pada konteks lokal, kesiapan sumber daya, serta komitmen pemerintah pusat dan daerah. Faktor pendukung dan penghambat penerapan teknologi digital dalam sistem administrasi publik menjadi kunci untuk memahami dinamika implementasi kebijakan dan arah masa depannya.

Faktor pendukung pertama yang sangat berperan adalah komitmen politik dan regulasi pemerintah. Pemerintah Indonesia menunjukkan langkah maju melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan pentingnya integrasi dan interoperabilitas sistem digital antarinstansi. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE menjadi landasan hukum yang kuat bagi seluruh lembaga pemerintahan, baik pusat maupun daerah, untuk mengembangkan sistem layanan digital. Komitmen ini diperkuat melalui kebijakan digital nasional seperti Indonesia Digital Roadmap 2021–2024, yang menargetkan transformasi sektor publik secara menyeluruh. Regulasi yang mendukung menjadi motivasi dan arahan teknis bagi instansi untuk melakukan digitalisasi.

Faktor pendukung kedua adalah penguatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Beberapa daerah dan kementerian telah berhasil membangun sistem informasi manajemen yang memudahkan pelayanan publik. Kota-kota seperti Jakarta, Surabaya, dan Banyuwangi menjadi contoh sukses dalam penerapan teknologi digital untuk pelayanan publik berbasis aplikasi, dashboard kinerja, dan open data. Keberadaan infrastruktur seperti jaringan internet, data center, dan cloud computing sangat menentukan kelancaran proses transformasi digital. Ketersediaan sarana dan prasarana ini turut mempercepat otomatisasi proses administrasi dan memperpendek jalur birokrasi (Setyasih, 2022).

Selain itu, kemampuan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi faktor penentu penting. Daerah atau instansi yang memiliki aparatur sipil negara (ASN) dengan literasi digital tinggi cenderung lebih sukses dalam mengimplementasikan teknologi informasi. Pelatihan, pendampingan, dan pembinaan kompetensi digital bagi ASN menjadi bentuk investasi yang berdampak besar terhadap efektivitas transformasi digital. Bahkan, beberapa instansi telah melakukan evaluasi berbasis digitalisasi kinerja ASN dengan sistem e-kinerja, sehingga peran teknologi tidak hanya berhenti pada pelayanan publik, tetapi juga reformasi manajemen internal birokrasi.

Di sisi lain, sejumlah faktor penghambat masih menjadi tantangan besar dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi publik, terutama di tingkat daerah. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital antarwilayah. Masih terdapat banyak daerah di Indonesia, terutama wilayah 3T (terdepan, terluar, tertinggal), yang memiliki infrastruktur internet yang belum memadai. Akses jaringan internet yang terbatas membuat digitalisasi tidak dapat diterapkan secara maksimal, sehingga terjadi disparitas dalam kualitas pelayanan publik antara wilayah perkotaan dan perdesaan. Hal ini menciptakan ketimpangan digital yang mempengaruhi keadilan akses layanan pemerintah.

Faktor penghambat lainnya adalah fragmentasi sistem digital antarinstansi. Banyak instansi pemerintah mengembangkan sistem informasi secara mandiri tanpa koordinasi yang terpadu, sehingga menimbulkan ketidakterpaduan data dan layanan. Akibatnya, proses integrasi menjadi rumit, dan warga masih harus mengakses layanan melalui banyak pintu atau platform yang berbeda. Hal ini menurunkan efisiensi dan menghambat prinsip SPBE yang menginginkan interoperabilitas. Pemerintah telah mencoba mengatasi ini melalui penyusunan arsitektur SPBE nasional, tetapi pada praktiknya implementasi di daerah masih jauh dari kata seragam (Sepriano et al, 2023).

Selain itu, budaya birokrasi yang resisten terhadap perubahan juga menjadi kendala serius. Banyak birokrat masih menganggap digitalisasi sebagai ancaman terhadap posisi dan

kewenangannya. Pola pikir yang kaku dan berorientasi pada prosedur manual membuat adopsi teknologi berjalan lambat. Transformasi digital seharusnya diiringi dengan reformasi budaya organisasi agar birokrasi tidak hanya mengubah alat, tetapi juga nilai dan cara kerja. Jika tidak, digitalisasi hanya akan menjadi kosmetik administratif yang tidak berdampak pada efisiensi dan kualitas pelayanan publik.

Masalah anggaran dan prioritas daerah juga memengaruhi keberhasilan digitalisasi. Beberapa daerah belum menganggap penting digitalisasi, sehingga alokasi anggaran untuk pengembangan sistem informasi masih sangat terbatas. Padahal, membangun sistem layanan digital yang baik membutuhkan investasi dalam pengembangan perangkat lunak, keamanan data, peningkatan kapasitas SDM, serta pemeliharaan sistem jangka panjang. Tanpa dukungan anggaran yang memadai, inisiatif digital akan sulit berkelanjutan dan rentan gagal dalam jangka menengah dan panjang.

Dengan demikian, keberhasilan atau kegagalan transformasi digital dalam administrasi publik di Indonesia sangat bergantung pada bagaimana pemerintah pusat dan daerah mampu mengelola faktor pendukung dan mengatasi hambatan secara strategis. Kolaborasi antara aktor-aktor lintas sektor, penguatan kapasitas ASN, pengembangan infrastruktur yang merata, serta integrasi sistem menjadi elemen yang mutlak diperhatikan. Transformasi digital harus dilihat sebagai proses perubahan sistemik yang memerlukan keselarasan antara aspek teknologi, kelembagaan, dan budaya organisasi (Natika, 2024).

Dampak Transformasi Digital terhadap Transparansi, Akuntabilitas, dan Partisipasi Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan

Transformasi digital tidak hanya berdampak pada aspek efisiensi administrasi, tetapi juga memberikan dampak besar terhadap dimensi-dimensi normatif dalam tata kelola pemerintahan modern, yaitu transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Ketiga dimensi ini menjadi indikator utama dari kualitas demokrasi dan legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Di Indonesia, digitalisasi administrasi publik berperan penting dalam membentuk pola pemerintahan yang terbuka dan melibatkan publik secara lebih luas.

Pertama, dalam hal transparansi, digitalisasi memungkinkan akses publik terhadap informasi pemerintah menjadi lebih mudah, cepat, dan terbuka. Melalui berbagai portal resmi pemerintah dan aplikasi layanan publik, masyarakat kini dapat memantau anggaran daerah (APBD), kinerja instansi, pengadaan barang dan jasa, serta proses perizinan secara daring. Contohnya adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang membuat proses lelang pemerintah terbuka bagi publik dan menekan praktik korupsi. Transparansi ini memberikan ruang kontrol sosial yang lebih luas dan memperkuat posisi masyarakat sebagai pengawas kebijakan. Keterbukaan informasi juga mendorong pejabat publik untuk lebih hati-hati dalam menjalankan tugasnya karena data dan aktivitasnya dapat diakses dan dikritisi secara terbuka. Kedua, dalam dimensi akuntabilitas, sistem digital memungkinkan pencatatan dan pelacakan proses administrasi secara real time. Dengan adanya sistem informasi kinerja ASN, sistem penganggaran elektronik, dan audit digital, pemerintah dapat mempertanggungjawabkan kebijakan dan pengelolaan anggarannya secara lebih tepat. Akuntabilitas yang didukung oleh teknologi menciptakan jejak digital (digital trace) yang sulit dimanipulasi, sehingga mendorong terciptanya birokrasi yang bersih dan berintegritas. Sistem ini juga memungkinkan pengawasan internal dan eksternal menjadi lebih objektif karena berbasis data, bukan hanya laporan manual yang sering bias. Contoh lainnya adalah penerapan aplikasi SP4N-LAPOR! yang memungkinkan masyarakat melaporkan keluhan atau penyimpangan birokrasi secara langsung, dan laporan tersebut harus ditindaklanjuti oleh instansi terkait dalam batas waktu tertentu (Rahadian, 2019).

Ketiga, partisipasi publik juga mengalami perubahan positif dengan hadirnya teknologi digital dalam pemerintahan. Pemerintah kini membuka ruang partisipasi melalui berbagai

platform daring seperti forum musrenbang online, jajak pendapat daring, serta penyusunan kebijakan berbasis e-consultation. Masyarakat tidak lagi harus hadir secara fisik dalam forum musyawarah, tetapi dapat memberikan masukan dari rumah melalui aplikasi digital. Ini membuka akses partisipasi yang lebih luas, terutama bagi kelompok-kelompok yang selama ini terpinggirkan karena hambatan geografis, ekonomi, atau waktu. Partisipasi digital juga menciptakan proses dialog yang dua arah antara pemerintah dan masyarakat, meskipun tantangan tetap ada dalam memastikan representasi dan inklusivitas dalam platform digital tersebut.

Namun, dampak positif transformasi digital terhadap transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik tidak terjadi secara otomatis. Ada sejumlah tantangan yang perlu diperhatikan agar dampak tersebut benar-benar dirasakan secara merata. Pertama, kesenjangan literasi digital masyarakat masih menjadi kendala utama dalam mendorong partisipasi yang inklusif. Kelompok masyarakat tertentu, terutama yang berusia lanjut, berlatar pendidikan rendah, atau tinggal di daerah terpencil, masih menghadapi kesulitan dalam mengakses dan memahami sistem digital. Jika tidak ditangani, ini dapat memperlebar kesenjangan antara masyarakat yang melek digital dan yang tidak, menciptakan bentuk baru dari ketimpangan partisipatif.

Kedua, kredibilitas dan keamanan sistem digital juga menjadi isu yang tidak bisa diabaikan. Kerap kali sistem layanan publik mengalami gangguan teknis atau tidak responsif terhadap keluhan masyarakat. Selain itu, kekhawatiran tentang keamanan data pribadi membuat sebagian masyarakat enggan memanfaatkan layanan digital. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk menjamin keamanan data, transparansi algoritma, dan keandalan sistem sebagai bagian dari akuntabilitas teknologi itu sendiri.

Transformasi digital dalam administrasi publik telah membuka peluang besar untuk membangun tata kelola yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif. Namun, agar transformasi ini tidak hanya menjadi slogan administratif, diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dari pemerintah untuk menjamin inklusivitas, keterbukaan data yang bermakna (meaningful transparency), serta penyusunan kebijakan berbasis bukti (evidence-based policy) yang memperhitungkan masukan warga digital. Dengan begitu, digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga memperkuat fondasi demokrasi yang partisipatif dan adil di era pemerintahan modern (Nonci & Sinrang, 2024).

E. SIMPULAN

Transformasi administrasi publik di era digital merupakan keniscayaan dalam proses modernisasi birokrasi pemerintahan Indonesia. Penelitian ini mengungkap bahwa digitalisasi sistem administrasi publik, baik di tingkat pusat maupun daerah, telah memicu perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, pelayanan masyarakat, dan akuntabilitas birokrasi. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pengembangan layanan publik digital, serta pemanfaatan teknologi untuk monitoring dan evaluasi kinerja aparatur negara mencerminkan arah positif menuju pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan adaptif. Meskipun demikian, proses transformasi ini belum merata, karena masih dijumpai berbagai tantangan seperti kesenjangan infrastruktur digital antarwilayah, rendahnya literasi digital ASN dan masyarakat, serta resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan. Temuan ini memperlihatkan bahwa transformasi digital tidak cukup hanya dengan penggunaan teknologi, tetapi juga memerlukan kesiapan institusional dan perubahan pola pikir birokrasi secara menyeluruh. Dari perspektif tata kelola, digitalisasi telah meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik melalui keterbukaan data, jejak digital aktivitas birokrasi, serta ruang interaksi daring antara pemerintah dan warga. Namun, dampak positif ini belum sepenuhnya dirasakan oleh kelompok rentan atau masyarakat di wilayah 3T yang masih menghadapi keterbatasan akses digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Indonesia masih

berada dalam tahap transisi menuju pemerintahan digital yang utuh, dan dibutuhkan reformasi struktural yang mencakup penguatan regulasi, peningkatan kapasitas SDM, serta integrasi sistem lintas instansi secara nasional. Di sisi lain, keterbatasan pendekatan literatur dalam penelitian ini menekankan pentingnya studi lanjutan yang berbasis data empiris melalui survei atau wawancara, agar implementasi transformasi digital dapat dievaluasi lebih akurat dan menjadi pijakan dalam formulasi kebijakan berbasis bukti yang inklusif dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Budijaya, M. I., & Situmeang, M. (2025). Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan: Analisis efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi di era Society 5.0. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 5(2), 1–13.
- Fadri, Z. S. (2024). Era digital dan dampaknya terhadap administrasi publik. Dalam *Reformasi birokrasi dalam administrasi publik: Tantangan dan peluang di era digital* (hlm. 61).
- Fahlevvi, M. R., Kobak, A. N. Y., & Kainakaimu, E. M. (2025). Inovasi digital dan tata kelola potensi wilayah melalui transformasi pemerintahan digital di Kelurahan Vim. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 8(3).
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan publik era digital: Studi literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik di era digital: Menuju pelayanan masa depan yang lebih baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11.
- Nonci, N., & Sinrang, A. (2024). Transformasi SPBE menuju smart governance berbasis kecerdasan buatan di Sidenreng Rappang. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 3(2), 119–127.
- Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa'dianoor, S. (2024). *Layanan dan tata kelola e-government: Teori, konsep dan penerapan*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Rahadian, A. H. (2019). Revitalisasi birokrasi melalui transformasi birokrasi menuju e-governance pada era revolusi industri 4.0. *Prosiding Seminar Stiarni*, 6(1), 85–94.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi administrasi publik menghadapi era digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Setyasih, E. T. (2022). Transformasi digital pemerintah daerah di era Society 5.0: Studi kasus di Provinsi Jawa Barat. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 5(3), 59–66.