

DARI MEJA BIROKRASI KE LAYAR DIGITAL: TRANSFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK MENUJU PELAYANAN YANG RESPONSIF DAN AKUNTABEL DI INDONESIA

Oleh

Sudirman Rumakeffing

Program Studi Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Pattimura,
Ambon, Indonesia

Email: imanroems@gmail.com

Article History:

Received: 07-06-2026

Revised: 21-06-2026

Accepted: 10-07-2026

Keywords:

Public

Administration;

Digital

Transformation;

Bureaucratic Reform;

Public Service;

Innovation

Abstract: *Bureaucratic reform and digital transformation have become two key issues in efforts to realize efficient, transparent, and accountable public services in Indonesia. This article aims to comprehensively examine how digitalization influences public administration practices, ranging from changes in bureaucratic work patterns and application-based service innovations to the implementation challenges faced by local governments. This study employs a literature review approach by examining various journal articles, textbooks, and prior research relevant to public administration, bureaucratic reform, and digital-based public services. The findings indicate that digital transformation contributes positively to improving the efficiency and quality of public services, as reflected in innovations such as digital population identity applications and integrated online service systems. Nevertheless, the success of this transformation still faces several structural challenges, including the readiness of human resources, technological infrastructure gaps between regions, and the consistency of regulations supporting community participation. This article recommends the need for synergy between bureaucratic governance improvement, strengthening apparatus capacity, and expanding public digital literacy so that the transformation of public administration can proceed sustainably and inclusively.*

PENDAHULUAN

Administrasi publik merupakan tulang punggung penyelenggaraan pemerintahan yang menjembatani kebijakan negara dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Di tengah derasnya arus revolusi industri 4.0 dan perkembangan menuju era society 5.0, tuntutan terhadap birokrasi yang cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan warga negara menjadi semakin mendesak. Pelayanan publik yang dahulu identik dengan proses manual, antrean panjang, dan prosedur berlapis kini dituntut untuk beradaptasi dengan teknologi informasi agar mampu menjawab ekspektasi masyarakat yang semakin melek digital (Utami, 2023).

Transformasi digital dalam administrasi publik tidak sekadar memindahkan proses manual ke dalam bentuk elektronik, tetapi juga menuntut perubahan paradigma birokrasi

itu sendiri. Fadri dan Fil (2024) menegaskan bahwa era digital membawa dampak signifikan terhadap cara pemerintah merancang kebijakan, berinteraksi dengan publik, dan mengelola data kependudukan maupun administrasi lainnya. Perubahan ini sejalan dengan temuan Yulanda dan Adnan (2023) yang menyatakan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik apabila diimbangi dengan kesiapan kelembagaan dan sumber daya manusia yang memadai.

Reformasi birokrasi menjadi prasyarat penting yang harus berjalan beriringan dengan digitalisasi. Wibowo dan Kertati (2022) menyoroti bahwa reformasi birokrasi bertujuan menghilangkan praktik pelayanan yang berbelit-belit dan menggantinya dengan sistem yang lebih akuntabel serta berorientasi pada hasil. Berbagai inovasi pelayanan publik telah bermunculan di berbagai daerah sebagai wujud nyata dari semangat reformasi tersebut, mulai dari aplikasi identitas kependudukan digital hingga sistem pelayanan terpadu berbasis daring (Bella & Widodo, 2024; Saputra & Widiyarta, 2021).

Meskipun demikian, proses transformasi ini tidak berjalan tanpa hambatan. Pandemi Covid-19 misalnya, memberikan pukulan sekaligus momentum bagi birokrasi untuk mempercepat adaptasi digital, namun juga mengungkap kerentanan sistem pelayanan publik yang belum sepenuhnya siap menghadapi perubahan mendadak (Rusmanto, 2022). Oleh karena itu, artikel ini disusun untuk mengkaji secara mendalam bagaimana transformasi digital memengaruhi administrasi publik di Indonesia, inovasi apa saja yang telah dan sedang dikembangkan, serta tantangan yang masih perlu diatasi agar pelayanan publik yang responsif dan akuntabel dapat terwujud secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam artikel ini adalah: (1) bagaimana bentuk transformasi digital dalam administrasi publik di Indonesia; (2) inovasi apa saja yang telah dikembangkan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan (3) apa saja tantangan yang dihadapi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di tengah proses transformasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur (literature review). Data yang digunakan bersumber dari artikel jurnal ilmiah, buku ajar, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan tema administrasi publik, reformasi birokrasi, transformasi digital, dan pelayanan publik yang dipublikasikan dalam rentang tahun 2021 hingga 2024. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran basis data akademik seperti Google Scholar dan repositori jurnal nasional. Analisis data dilakukan dengan cara mereduksi, mengelompokkan, dan mensintesis temuan-temuan dari berbagai sumber berdasarkan tema besar yang saling berkaitan, kemudian disajikan secara naratif untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Digital sebagai Katalisator Efisiensi Administrasi Publik

Transformasi digital pada hakikatnya merupakan proses adaptasi organisasi pemerintahan terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk menghasilkan tata kelola yang lebih efisien. Utami (2023) menjelaskan bahwa inovasi dan adaptasi birokrasi merupakan kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang

berkualitas, terutama ketika institusi pemerintah mampu memanfaatkan teknologi untuk memangkas alur birokrasi yang panjang. Hal ini diperkuat oleh Mirza dkk. (2023) yang melalui tinjauan literaturnya menyimpulkan bahwa peran teknologi informasi sangat signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi, khususnya dalam hal percepatan proses administrasi dan pengurangan interaksi tatap muka yang rawan terhadap praktik pungutan liar.

Yulanda dan Adnan (2023) menambahkan bahwa transformasi digital dalam perspektif administrasi publik tidak hanya berdampak pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada perubahan budaya kerja aparatur sipil negara yang dituntut untuk lebih adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada data. Dengan demikian, digitalisasi dapat dipandang sebagai instrumen strategis yang mengubah cara pemerintah merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan publik secara lebih terukur.

Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik di Tingkat Lokal

Reformasi birokrasi menjadi fondasi yang tidak dapat dipisahkan dari upaya digitalisasi pelayanan publik. Wibowo dan Kertati (2022) menegaskan bahwa reformasi birokrasi harus diarahkan pada penyederhanaan struktur organisasi dan prosedur kerja agar pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung lebih cepat dan tepat sasaran. Sejalan dengan hal tersebut, berbagai pemerintah daerah telah menginisiasi program inovasi pelayanan publik berbasis digital sebagai wujud nyata reformasi tersebut.

Salah satu contohnya adalah Program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo yang dikaji oleh Saputra dan Widiyarta (2021), yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kecamatan mampu memangkas waktu pengurusan dokumen kependudukan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Inovasi serupa juga ditemukan pada penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Tambaksari sebagaimana diteliti oleh Bella dan Widodo (2024), yang menegaskan bahwa digitalisasi identitas kependudukan memberikan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang secara langsung ke kantor pelayanan.

Handrian dan Putriani (2021) turut menyoroti pentingnya reformasi administrasi di tingkat kecamatan, khususnya di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak, yang menunjukkan bahwa keberhasilan reformasi pelayanan sangat bergantung pada komitmen pimpinan dan kesiapan sumber daya aparatur dalam mengimplementasikan perubahan. Selain itu, penerapan metode pengembangan perangkat lunak yang adaptif, seperti extreme programming dalam pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan publik yang diteliti oleh Nurkholis dkk. (2021), turut menjadi bukti bahwa inovasi teknis dalam pengembangan sistem informasi pemerintahan semakin berkembang untuk mendukung kebutuhan pelayanan publik yang dinamis.

Mewujudkan Good Governance melalui Partisipasi dan Akuntabilitas

Digitalisasi pelayanan publik pada akhirnya diarahkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), yang dicirikan oleh transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Dewi dan Suparno (2022) menekankan bahwa good governance hanya dapat terwujud apabila pelayanan publik dijalankan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama. Hal ini sejalan dengan kajian Rachmat dan Sutrisno (2023) mengenai strategi implementasi kebijakan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik berdasarkan PermenPANRB

Nomor 16 Tahun 2017, yang menunjukkan bahwa partisipasi publik perlu difasilitasi melalui mekanisme yang jelas dan berkelanjutan, bukan sekadar formalitas administratif.

Aspek partisipasi ini juga relevan dalam konteks penyelenggaraan pemilu, sebagaimana dikaji oleh Febriadi (2022), yang menyoroti bahwa kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemilu langsung turut menjadi indikator penting dari akuntabilitas birokrasi dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Dengan demikian, digitalisasi dan reformasi birokrasi bukan sekadar upaya teknokratis, melainkan bagian dari agenda demokratisasi tata kelola pemerintahan secara menyeluruh.

Tantangan Implementasi: Sumber Daya, Infrastruktur, dan Krisis

Di balik berbagai capaian inovasi, transformasi digital administrasi publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan struktural. Rusmanto (2022) mencatat bahwa pandemi Covid-19 menjadi ujian nyata bagi birokrasi Indonesia, di mana banyak instansi pemerintah dipaksa beradaptasi secara mendadak dengan sistem kerja dan pelayanan berbasis daring, sementara kesiapan infrastruktur teknologi dan kompetensi digital aparatur belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah. Kesenjangan ini menjadi salah satu faktor penghambat utama pemerataan manfaat digitalisasi pelayanan publik, khususnya di daerah dengan keterbatasan akses internet dan perangkat teknologi.

Selain aspek infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia turut menjadi sorotan penting. Yuniarti (2022) misalnya menemukan bahwa mahasiswa program studi administrasi publik masih menghadapi kendala dalam memahami statistika deskriptif dan inferensial, yang mengindikasikan perlunya penguatan kompetensi analitis dan berbasis data sejak tahap pendidikan agar calon aparatur birokrasi kelak mampu mengelola data pelayanan publik secara lebih baik. Hal ini relevan dengan kebutuhan birokrasi masa depan yang semakin bertumpu pada pengambilan keputusan berbasis bukti (evidence-based policy) sebagaimana diulas dalam kajian kebijakan publik oleh Rodiyah dkk. (2022) dan konsep dasar ilmu administrasi negara oleh Zein dan Septiani (2023).

Fadli dkk. (2022) turut menegaskan bahwa keberlanjutan reformasi administrasi publik memerlukan sinergi lintas sektor, baik antara pemerintah pusat dan daerah, maupun antara pemerintah dengan masyarakat sipil, agar transformasi digital tidak berhenti pada tahap penyediaan aplikasi semata, tetapi benar-benar mengubah kualitas interaksi antara negara dan warganya secara substantif.

KESIMPULAN

Transformasi digital dan reformasi birokrasi merupakan dua agenda yang saling melengkapi dalam upaya mewujudkan administrasi publik yang efisien, transparan, dan akuntabel di Indonesia. Berbagai inovasi pelayanan publik berbasis digital, seperti aplikasi identitas kependudukan digital dan sistem pelayanan terpadu kecamatan, telah menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan transformasi tersebut masih dibayangi oleh tantangan struktural berupa kesenjangan infrastruktur teknologi, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta perlunya penguatan mekanisme partisipasi masyarakat yang bermakna. Oleh karena itu, diperlukan strategi terpadu yang mencakup penguatan regulasi, peningkatan literasi digital aparatur dan masyarakat, serta pemerataan infrastruktur teknologi informasi agar transformasi administrasi publik dapat berjalan secara inklusif dan berkelanjutan di

seluruh wilayah Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). Implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam menunjang pelayanan publik masyarakat di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*.
- [2] Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*.
- [3] Fadli, A. M. D., Nartin, S. R., & Arfah, J. (2022). *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*.
- [4] Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era digital dan dampaknya terhadap administrasi publik. Dalam *Reformasi Birokrasi dalam Administrasi Publik*.
- [5] Febriadi, H. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemilu langsung di Indonesia. *Al Iidara Balad*.
- [6] Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi administrasi pelayanan publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- [7] Mirza, D., Suryani, L., & Latip, L. (2023). Literature review: Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik*.
- [8] Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). Penerapan extreme programming dalam pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan publik. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*.
- [9] Rachmat, R., & Sutrisno, E. (2023). Strategi implementasi kebijakan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik (PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017). *Jurnal Penelitian dan Administrasi Publik*.
- [10] Rodiyah, I., Choiriyah, I. U., & Sukmana, H. (2022). *Buku ajar kebijakan publik*. Umsida Press.
- [11] Rusmanto, W. (2022). Tantangan birokrasi di masa pandemi Covid-19 dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- [12] Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas program SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- [13] Utami, P. (2023). Transformasi administrasi publik: Inovasi dan adaptasi menuju efisiensi dan pelayanan publik berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- [14] Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. *Public Service and Governance Journal*.
- [15] Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi digital: Meningkatkan efisiensi pelayanan publik ditinjau dari perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*.
- [16] Yuniarti, R. (2022). Kesalahan mahasiswa program studi administrasi publik dalam menyelesaikan soal statistika deskriptif dan statistika inferensial. *Jurnal Sains Matematika dan Statistika*.
- [17] Zein, M. H. M., & Septiani, S. (2023). *Ilmu administrasi negara*.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN