

Transformasi Teknologi Dalam Birokrasi: Analisis Dampak Digitalisasi Terhadap Efisiensi Birokrasi

Hikmah Muhaimin¹⁾, Dian Wijaya²⁾, Anindiya Liliani Wijanarko³⁾, Ayunda Eka Permata⁴⁾

¹⁾²⁾³⁾[Program Sudi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Islam Majapahit]

^{1), 2) 3)} Jl. Raya Jabon No.KM.0,7, Tambak Rejo, Gayaman, Kec. Mojoanyar, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur 61364

Email : hikmahip@unim.ac.id¹⁾, dian@unim.ac.id²⁾, anindiyaliliani723@gmail.com³⁾,

Ayundaekapermata11@gmail.com⁴⁾

ABSTRACT

As technology advances over time, this study seeks to examine the influence of digitalisation on the efficiency of bureaucratic processes. It also explores the challenges encountered during the transition to a digital bureaucracy, including disparities in access to technology, resistance to change, and concerns regarding data security. By leveraging information and communication technology, digitalisation has revolutionised the traditionally slow and paper-dependent bureaucracy into a more efficient, transparent, and accessible system. This study adopts a qualitative methodology, analysing pertinent literature, relevant policies, and applicable government institutions to thoroughly assess the impact of digitisation within public sector organisations

Keywords : Bureaucracy, Technology Transformation, Analysis, Impact

I. PENDAHULUAN

Dari waktu ke waktu penggunaan teknologi akan semakin dibutuhkan apalagi untuk setingkat birokrasi dalam menangani berbagai sektor kehidupan khususnya pada pengelolaan kebijakan pemerintahan agar semakin mudah dan cepat dalam mengatasi berbagai kegiatan serta kebijakan yang ada. Pada sebelumnya birokrasi dikenal sebagai prosedur yang lambat berbasis kertas dan terpusat pada hirarki kini ditantang untuk dapat beradaptasi dengan seiring zaman menggunakan akses digital untuk meningkatkan akses yang lebih efisien dan efektif terhadap administrasi pemerintah

Pemerintah terus berupaya menciptakan birokrasi yang bersih dan terus berkembang dengan didukung oleh proses tata kelola yang efisien, efektif, serta sumber daya manusia (SDM) aparatur yang berkualitas. Tantangan besar yang dihadapi birokrasi adalah kemampuan untuk melaksanakan kegiatan secara efisien dan efektif. Kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama yang sering diperhatikan, terbukti dengan munculnya beragam tagar di media sosial yang menyoroti kinerja pelayanan publik pemerintah. Sehingga pada saat ini segala gerak birokrasi dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat, Kritik maupun pujian lebih mudah untuk diterima oleh pemerintah.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk. Hal ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Lebih lanjut, diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 mengenai pedoman standar

pelayanan. Dalam peraturan ini dinyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan, serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan mempertimbangkan kapasitas penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah pelayanan administrasi kependudukan. Adanya transformasi teknologi ini dalam birokrasi bertujuan agar lebih cepat, efisien, serta efektif bahkan untuk pengelolaan data yang masuk juga agar lebih *real - time* dan transparansi bagi publik. Digitalisasi ini juga memungkinkan otomatisasi pengelolaan administrasi bagi banyak sektor agar penanganannya lebih cepat, bahkan dengan banyaknya data yang masuk dapat di kelola dengan baik serta dapat memiliki akses yang lebih terbuka.

Dalam era di mana teknologi informasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, pemerintah di seluruh dunia berupaya memanfaatkannya untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Transformasi *E-Government* mencakup digitalisasi proses administratif, penyediaan layanan daring, dan interaksi yang lebih efektif antara pemerintah dan warganya. Namun, dalam konteks inovasi ini, perlu adanya pemahaman mendalam tentang dampaknya terhadap efektivitas pelayanan. Layanan publik juga saat ini dituntut untuk bisa memenuhi berbagai permintaan dari setiap warga nyahal ini menjadi salah satu dampak yang mendalam pada era transformasi teknologi banyak sekali tantangan-tantangan yang ada di pelayan publik seperti halnya, kesenjangan digital, keamanan dan privasi data, sumber daya dan keterampilan, tidak pastian regulasi. Penelitian ini di buat dengan harapan kita dapat menganalisis dampak dampak dari digitalisasi dan efisiensi terhadap birokrasi.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan *metode Kualitatif* pendekatan studi literatur metode ini melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen, seperti artikel ilmiah, buku, laporan pemerintah, kebijakan publik, dan data sekunder lainnya. Kemudian dengan studi kasus untuk mengamati bagaimana digitalisasi diimplementasikan dalam birokrasi tertentu dan menggunakan analisa kebijakan untuk mengkaji regulasi dan program pemerintah terkait digitalisasi, seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau inisiatif e-Government.

Adapun juga dengan dokumen terkait, sumber dokumen di dapat melalui akses online yang ada pada web yang telah disediakan oleh pemerintah yang dimana masyarakat luas dapat mengaksesnya, selain itu juga beberapa sumber data merujuk pada analisis kebijakan yang ada dimana ini di dapat melalui berita yang tersebar di media sosial maupun melalui beberapa peraturan yang telah tertulis seperti undang undang, untuk selebih nya di dapatkan melalui wawancara dengan narasumber dari suatu lembaga pemerintahan terkait. teknik analisis data model interaktif akan digunakan untuk menginterpretasikan data yang terkumpul dengan menggabungkan pemahaman peneliti dengan temuan empiris secara interaktif, sehingga memungkinkan peneliti untuk menghasilkan pemahaman yang lebih dalam dan menyeluruh tentang dampak penerapan dari teknologi digital yang ada untuk saat ini, apakah memberikan dampak positif atau masih ada dampak negatif serta kendala apa yang menjadi tantangan pemerintah saat ini dari digitalisasi yang semakin berkembang pesat pada era baru sekarang.

III. PEMBAHASAN

Transformasi teknologi dalam birokrasi merupakan salah satu langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pelayanan publik di Indonesia. Di era digital saat ini, pemerintah semakin menyadari bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak hanya mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga mampu memangkas birokrasi yang berbelit-belit. Salah satu implementasi nyata dari digitalisasi dalam birokrasi adalah sistem *Online Single Submission* (OSS). Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan proses pengajuan izin usaha yang sebelumnya memerlukan waktu berbulan-bulan menjadi hanya beberapa hari. Melalui OSS, pelaku usaha dapat mengajukan, memantau, dan menerima izin secara daring tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah, sehingga tidak hanya menghemat waktu tetapi juga biaya operasional. Namun, meskipun digitalisasi membawa banyak manfaat, penerapannya menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Salah satu kendala utama adalah kesenjangan digital yang masih terjadi di Indonesia. Di wilayah tertinggal, terluar, dan terdepan (3T), akses internet sering kali tidak tersedia atau kualitasnya sangat rendah. Berdasarkan laporan

Kementerian Komunikasi dan Informatika, sekitar 20% wilayah Indonesia belum memiliki infrastruktur teknologi yang memadai. Hal ini menjadi hambatan besar dalam penerapan digitalisasi birokrasi secara merata. Sebagai contoh, masyarakat di daerah terpencil sulit mengakses layanan digital seperti OSS karena keterbatasan jaringan internet atau perangkat teknologi yang mendukung.

Selain itu, resistensi terhadap perubahan dari internal birokrasi sendiri juga menjadi tantangan besar. Banyak pegawai pemerintah yang merasa kesulitan beradaptasi dengan teknologi baru karena kurangnya pelatihan dan kompetensi digital. Survei yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) menunjukkan bahwa hanya sekitar 40% pegawai negeri sipil (PNS) yang merasa nyaman menggunakan teknologi dalam tugas sehari-hari. Ketidaksiapan ini dapat menghambat efektivitas implementasi digitalisasi, karena pegawai merupakan kunci utama dalam menjalankan sistem yang baru.

Masalah lain yang juga menjadi perhatian adalah keamanan data. Semakin banyaknya layanan publik yang berbasis digital meningkatkan risiko serangan siber dan kebocoran data pribadi. Salah satu kasus besar yang terjadi adalah kebocoran data pada aplikasi eHAC yang digunakan untuk pelacakan selama pandemi COVID-19. Data pengguna aplikasi tersebut bocor dan berpotensi disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Kasus ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya membutuhkan sistem yang efisien tetapi juga perlindungan data yang kuat untuk memastikan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Di sisi lain, dampak positif dari digitalisasi tidak dapat diabaikan. Digitalisasi memungkinkan birokrasi menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan. Misalnya, program e-KTP memungkinkan masyarakat memiliki dokumen identitas yang terintegrasi dalam basis data nasional. Dengan sistem ini, masyarakat tidak perlu lagi membawa banyak dokumen fisik, karena data mereka sudah tersimpan secara digital. Selain itu, pelayanan berbasis teknologi juga mengurangi potensi korupsi yang sering terjadi dalam sistem manual, seperti pungutan liar dan manipulasi data. Sistem digital memastikan semua transaksi tercatat dan dapat diaudit, sehingga meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

Untuk mengatasi tantangan yang ada, pemerintah telah mengambil beberapa langkah strategis. Salah satunya adalah pembangunan infrastruktur digital melalui proyek Palapa Ring. Proyek ini bertujuan untuk menyediakan akses internet berkecepatan tinggi di seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah-daerah terpencil. Dengan akses internet yang merata, masyarakat di daerah 3T diharapkan dapat menikmati manfaat digitalisasi yang sama seperti masyarakat di kota besar. Selain itu, pemerintah juga berinvestasi dalam pelatihan bagi pegawai negeri sipil untuk meningkatkan kompetensi digital mereka. Program-program pelatihan ini dirancang untuk memastikan

bahwa semua pegawai mampu mengoperasikan teknologi dengan baik dan memahami manfaatnya bagi pekerjaan mereka. Ke depan, digitalisasi birokrasi dapat diperkuat dengan adopsi teknologi yang lebih canggih seperti big data, blockchain, dan kecerdasan buatan (AI). Big data dapat membantu pemerintah menganalisis kebutuhan masyarakat secara lebih akurat, sehingga kebijakan publik bisa dirancang dengan lebih tepat sasaran. Blockchain, di sisi lain, dapat meningkatkan keamanan dan transparansi dalam pengelolaan data, sehingga mengurangi risiko kebocoran informasi. Sementara itu, AI dapat digunakan untuk mengotomatisasi berbagai proses administrasi yang selama ini memakan waktu dan tenaga. Misalnya, chatbot berbasis AI dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi layanan publik secara langsung, tanpa harus menghubungi petugas secara manual. AI juga dapat digunakan untuk mendeteksi pola korupsi atau inefisiensi dalam sistem birokrasi, sehingga pemerintah dapat segera mengambil tindakan preventif.

Lebih jauh lagi, kolaborasi antara berbagai lembaga pemerintah melalui integrasi data lintas sektor juga menjadi kunci keberhasilan digitalisasi. Saat ini, banyak institusi pemerintah yang masih bekerja secara terpisah, dengan data yang tersebar di berbagai sistem. Dengan integrasi data melalui satu platform nasional, pemerintah tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan layanan yang lebih holistik kepada masyarakat. Sebagai contoh, integrasi antara data kependudukan, kesehatan, dan pendidikan dapat digunakan untuk merancang program bantuan sosial yang lebih tepat sasaran.

Di tengah transformasi ini, penting bagi pemerintah untuk terus melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi sistem digital. Partisipasi masyarakat memastikan bahwa solusi yang diterapkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka. Pemerintah juga perlu meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya di daerah yang masih minim pemahaman tentang teknologi. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya menjadi pengguna pasif, tetapi juga dapat berkontribusi dalam mengawasi dan memberikan umpan balik terhadap kinerja sistem yang ada.

IV. KESIMPULAN

Transformasi teknologi dalam birokrasi, khususnya melalui digitalisasi, merupakan langkah strategis yang krusial untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Inisiatif digitalisasi, seperti penerapan sistem Online Single Submission (OSS), telah memberikan dampak signifikan dalam menyederhanakan proses administrasi dan meningkatkan pelayanan publik. Dengan hadirnya digitalisasi, birokrasi yang sebelumnya lambat dan terhambat kini bertransformasi menjadi lebih cepat, terintegrasi, dan mudah diakses oleh masyarakat

luas. Namun, perjalanan transformasi ini tidak tanpa tantangan. Kesenjangan dalam akses teknologi di daerah tertinggal, resistensi dari aparatur sipil negara, serta potensi ancaman terhadap keamanan data menjadi isu yang perlu ditangani secara serius. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan memperkuat infrastruktur digital, meningkatkan literasi digital, memberikan pelatihan bagi pegawai, serta mengadopsi teknologi canggih seperti big data, blockchain, dan kecerdasan buatan (AI). Keberhasilan digitalisasi birokrasi juga sangat bergantung pada kolaborasi lintas sektor dan partisipasi masyarakat. Hal ini penting untuk memastikan bahwa transformasi yang dilakukan selaras dengan kebutuhan dan aspirasi publik. Dengan pendekatan yang terencana, digitalisasi dapat meningkatkan kualitas layanan publik, mengurangi potensi korupsi, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, digitalisasi birokrasi bukan sekadar pilihan, melainkan sebuah kebutuhan mendesak dalam menghadapi tantangan di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, T., & Kuswanto, A. (2021). Transformasi E-Government: Mengevaluasi Dampak Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik. *Cahaya Mandalika Journal*, 2(4), 89-99.
- Djaja, H. (2021). Efektivitas Transformasi Birokrasi Era Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). Alih Media Arsip: Mewujudkan Percepatan Digitalisasi Arsip dalam Memperkuat Reformasi Birokrasi. Setjen Kemenkes RI.
- Mulyadi, A., & Supriyanto, B. (2020). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik dan Dampaknya terhadap Efisiensi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 34-45.
- Safitri, D., & Kartika, R. (2022). Digitalisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 15(4), 23-31.
- Setiawan, D. (2021). Digitalisasi Birokrasi dan Pengaruhnya terhadap Efisiensi Pelayanan Publik. *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 12(2), 45-55.
- Widodo, R. (2021). Peran Teknologi Informasi dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Agrapana: Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 3(3), 45-59.