

Nama : Muhammad Adib Miftah Komar

NPM : 2216041100

Kelas : Reg C

Metode Penelitian Administrasi Publik

## **Inovasi Perkembangan Pelayanan Publik di Era Digital**

### **BAB 1**

#### **PENDAHULUAN**

##### **A. Latar Belakang**

Dalam era digital yang semakin berkembang, transformasi teknologi informasi telah merubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat memungkinkan pemerintah dan instansi publik untuk merubah sistemnya menjadi lebih efisien dan efektif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Inovasi dalam pelayanan publik pada era digital telah menjadi isu utama yang mempengaruhi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan publik yang inovatif pada era digital tidak saja dapat meningkatkan efisiensi birokrasi, namun juga memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses layanan pemerintah, mengurangi biaya administrasi, meningkatkan transparansi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.

Era digital telah membawa perubahan mendasar dalam cara pemerintah berinteraksi dengan warganya dan memberikan layanan publik. Perkembangan inovasi dalam pelayanan publik pada era digital ini menjadi salah satu isu penting dan menarik dalam pemerintahan modern. Era digital ditandai dengan cepatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pertumbuhan internet, peningkatan kecepatan dan kapasitas komputasi, serta kemajuan dalam teknologi telekomunikasi telah mengubah cara kita untuk berkomunikasi, bertransaksi, dan berinteraksi. Data menunjukkan bahwa penetrasi internet di seluruh dunia terus meningkat, dengan lebih dari 60% populasi dunia yang telah mengakses internet pada 2021.

Ini adalah indikator kuat bahwa teknologi digital telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari – hari.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka peluang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada warganya. Sejumlah negara telah menerapkan inovasi dalam pelayanan publik, seperti layanan online untuk perizinan, pembayaran pajak, pendidikan, kesehatan, dan banyak lagi. Pemerintah telah meluncurkan pelayanan portal pelayanan publik dan platform e-government untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Terdapat bukti yang kuat bahwa inovasi dalam pelayanan publik pada era digital memiliki dampak positif pada berbagai aspek.

Dengan mengotomisasikan proses administrasi, pemerintah dapat menghemat waktu dan sumberdaya, serta mengurangi birokrasi yang panjang, inovasi digital juga meningkatkan aksesibilitas layanan publik, terutama bagi warga yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan akses secara langsung pada layanan publik. Dengan adanya perkembangan digital ini pemerintah dapat mempublikasikan informasi secara transparan kepada masyarakat luas melalui internet, dengan harapan masyarakat dapat memantau pengeluaran anggaran, kebijakan publik, serta keputusan pemerintah.

Trasnformasi pelayanan publik ini juga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan pendidikan dan kesehatan yang lebih mudah untuk diakses. Pelayanan publik yang inovatif dan efisien ini juga merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran kemajuan suatu negara, di era sekarang ini teknologi sangat berperan penting dalam membentuk bagaimana cara masyarakat untuk berinteraksi dengan suatu layanan publik, serta menciptakan peluang baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik

Digitalisasi yang telah masuk pada kehidupan sehari – hari telah banyak dimanfaatkan oleh sektor swasta untuk mendapatkan keuntungan dengan mempermudah memberikan layanan yang dapat kita lihat pada berbagai aplikasi mulai dari jasa pengantar makanan, ojek, pesan barang ataupun jasa juga sudah banyak memanfaatkan kemajuan teknologi. Menurut Chris Stephenson, Head of Strategy and Planning PHD Asia Pacific, menjelaskan adanya lima tahapan evolusi teknologi masa depan yang tumpang tindih. Tahapan perubahan muncul, mengorganisir, mengekstensi, mengantisipasi serta mengangkat.

Selama era pengembangan, yang berlangsung sejak tahun 1950 sampai 1995, informasi diperoleh melalui komputer yang terhubung pada internet. Pada tahap kedua, dikenal sebagai Organize (1990-2015), penggunaan teknologi mengorganisir materi melalui internet yang bisa

diakses dari seluruh dunia dan memiliki nilai tambah yang luas. Fase Unbundling, berlangsung sejak tahun 2010 sampai 2025, ditandai dengan penggunaan gadget pintar, Internet Of Things, kecerdasan buatan (AI), dan asistensi virtual untuk mempercepat komunikasi global. Pada tahapan keempat, yang dijuluki Foresight (2020-2035), sistem Artificial Intelligence (AI) bisa belajar lebih dalam dan mengerti keinginan masyarakat. Pengenalan teknologi yang mendukung kecerdasan buatan ini bisa mengubah cara masyarakat dalam berinteraksi dan akan menentukan fase kelima, yang disebut dengan Lifting 2035 sampai 2050 (Reza, 2017)

Akan banyak profesi pekerjaan yang berbeda dipengaruhi oleh teknologi dan beberapa pekerjaan diprediksi akan tergantikan. Ada sembilan pekerjaan, termasuk supir, petani, penerbit, agen perjalanan, kasir, pegawai bank, telemarketer, akuntan, dan pialang saham, diprediksikan akan gulung tikar pada masa yang akan datang (Kamailah, 2019). Berkembangnya teknologi berdampak langsung pada sektor administrasi kantor pada lembaga pemerintah karena teknologi terus berubah bahkan revolusioner, kantor selalu harus beradaptasi dan menggunakannya. Paradigma pelayanan publik sedang berubah, dengan menempatkan lebih banyak fokus pada manajemen yang berfokus pada pelanggan (pemerintah yang digerakan oleh kebutuhan masyarakat), yang sejalan dengan evolusi administrasi negara untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas. Tindakan memberikan kenyamanan dan layanan kepada masyarakat dalam rangka membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya demi biaya (Suwondo, 2001).

Layanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang prima lantaran tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Seorang birokrasi perlu memiliki jiwa melayani dengan cara kerja yang lebih fleksibel serta cara kerja yang lebih pragmatis dan realistis yang merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa “Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggara pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional” sementara pada pasal 23 Ayat (4) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non Elektronik yang sekurang – kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Teknologi yang mempunyai peran penting untuk meningkatkan standar layanan, pelayanan publik secara digital dapat sangat membantu masyarakat agar mendapatkan informasi maupun layanan secara cepat sehingga mampu untuk menciptakan kualitas layanan yang unggul. Pemerintah bisa memakai kemampuan digital untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, memperluas keterlibatan warga negara dalam pengambilan keputusan, dan meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas, dengan menerapkan e-government. Transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip penting dalam membangun pelayanan publik yang baik.

Pemerintah harus memberikan informasi yang jelas dan terbuka tentang pelayanan publik yang disediakan, termasuk tentang biaya, proses, dan hak – hak masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Selain itu pemerintah juga harus dapat memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan memberikan sanksi bagi pegawai yang tidak mengerjakan tugasnya dengan benar. Layanan publik yang disediakan tidak diskriminatif dan mampu mencakup seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang rentan dan marginal. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan keberagaman masyarakat dalam pengembangan layanan publik, dan memastikan bahwa layanan publik yang disediakan mudah untuk diakses dan ramah bagi semua kalangan masyarakat.

Agar mencapai tujuan tersebut pemerintah perlu mengambil langkah konkret dalam memperbaiki sistem pelayanan publik di Indonesia, salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan reformasi birokrasi, termasuk memperbaiki tata kelola dan sistem manajemen pegawai. Dalam hal ini pemerintah perlu melakukan evaluasi dan reformasi terhadap sistem rekrutmen, pelatihan, penilaian, dan pengembangan karir pegawai pemerintah, serta memberikan insentif dan penghargaan bagi pegawai yang berhasil meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, pemerintah perlu memperkuat kerjasama dengan sektor swasta dan masyarakat sipil dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien.

Melalui kerjasama antara swasta dan masyarakat sipil, pemerintah dapat memanfaatkan sumber daya dan pengalaman dari sektor – sektor swasta serta masyarakat sipil untuk memperbaiki pelayanan publik yang ada dan membangun layanan publik yang baru. Pemerintah juga perlu melakukan dan memperkuat pengawasan serta evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik. Pengawasan dan evaluasi yang benar bisa membantu pemerintah dalam

mengidentifikasi masalah dan kesulitan dalam penyediaan pelayanan publik, dan memastikan bahwa layanan publik yang disediakan sesuai dengan standar dan kebutuhan masyarakat.

Perubahan yang terjadi dalam birokrasi pemerintah, baik karena kebutuhan internal birokrasi pemerintah maupun karena desakan eksternal. Hal ini terjadi baik karena ditingkat lokal maupun global, terutama interaksi antara kondisi lokal dan global tidak bisa dipisahkan, kondisi global mempengaruhi situasi lokal, sementara kondisi lokal juga mempengaruhi pergaulan antar masyarakat dan antar pemerintah di tingkat global. Globalisasi telah membentuk perkembangan dunia melalui pertukaran ide, komoditas, pengetahuan bahkan teknologi (Sen, 2002).

Prasarana e-government (Indonesia Broadband Plan 2014-2019: konektivitas, inovasi, transformasi, 2014) saat ini masih terbatas. Ketersediaan jaringan serat optic pada tahun 2012 baru menjangkau 346 kabupaten/kota atau sekitar 69,9% dari total kabupaten/kota di Indonesia. Jaringan tersebut menjangkau sebagian besar wilayah barat Indonesia. Dari total 118 kabupaten/kota yang terdapat di Koridor Ekonomi Jawa, 117 kabupaten/kota (99,2) sudah dijangkau jaringan optic nasional.

Jika penyelenggara layanan publik tidak mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi di era ini, maka akan tersingkir dari persaingan dan akan kehilangan simpati dan kepercayaan masyarakat. Untuk memaksimalkan pelayanan publik, pengembangan pelayanan harus dilakukan secara inovatif. Inovasi layanan, sebagai produk yang relatif baru, tentunya akan mampu menggantikan cara tradisional dalam memberikan layanan. inovasi dalam proses pemberian pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan lahir karena adanya motivasi tertentu, yaitu; karier, idealisme, pemenuhan diri, uang (gaji), prestise, pengakuan profesional dan potensi bisnis spin-off. Masyarakat juga semakin sadar akan haknya sebagai warga negara yang selalu mengharapkan pelayanan terbaik dari penyelenggara pelayanan publik. Marom, (2015) berpendapat bahwa insentif tersebut terjadi pada tingkat individu, sedangkan motivasi dikembangkan pada tingkat organisasi untuk penyebarluasan kebijakan, ide atau alasan, pertumbuhan pembiayaan, penyelesaian masalah (untuk mencapai target), penambahan personel dan humas.

Teknologi yang mempunyai peran penting untuk meningkatkan standar layanan, Pelayanan publik secara digital bisa sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi maupun layanan secara cepat sehingga mampu untuk menciptakan kualitas layanan yang unggul. Pemerintah dapat menggunakan kemampuan digital untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, memperluas keterlibatan warga negara dalam pengambilan keputusan, dan meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas. Dengan menerapkan e-government, mempromosikan keterampilan digital karyawan, dan menggabungkan teknologi ke dalam prosedur pengambilan keputusan, pemerintah dapat meningkatkan kemampuan digital mereka. Pengisian data masyarakat menggunakan juga bisa di permudah dengan penggunaan aplikasi. Keuntungan menggunakan aplikasi adalah lebih mudah diakses, hemat waktu, lebih aman untuk dioperasikan, dan meminimalkan terjadinya blackmail (pembayaran ilegal) selain biaya yang dikeluarkan (Chiu et al., 2009; Kim & Lennon, 2013; Sawitri et al., 2017). Juga Birokrasi itu sendiri dan masyarakat, antara lain, sangat terdampak oleh digitalisasi dan layanan e-office.

Juga Birokrasi itu sendiri dan masyarakat, antara lain, sangat terdampak oleh digitalisasi dan layanan e-office. Meningkatkan pemahaman masyarakat atau birokrasi terhadap teknologi informasi mutakhir; anggaran dan pelayanan yang efektif dan efisien; keterbukaan informasi; keterlibatan dalam pemberantasan korupsi, konspirasi, dan nepotisme; efektifitas waktu kerja; Tanpa harus membuka file terlebih dahulu, menyimpan dan mendapatkan informasi yang diperlukan dengan cepat. Meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan teknologi di era digital telah menjadi fokus utama bagi banyak pemerintah dan lembaga publik. Teknologi dapat memainkan peran penting dalam memperbaiki proses administrasi, komunikasi, dan pengiriman layanan kepada masyarakat. Mulai dari proses digitalisasi proses administrasi, Menciptakan portal pelayanan publik yang terpusat dan mudah digunakan dapat mempercepat akses masyarakat terhadap layanan dan informasi. pengembangan aplikasi mobile yang userfriendly dan implementasi sistem egovernment, digitalisasi adalah proses memasukkan sesuatu ke dalam bentuk digital.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memengaruhi inovasi dalam pelayanan publik di era digital
2. dampak positif yang terkait dengan inovasi dalam pelayanan publik di era digital terhadap efisiensi pemerintahan
3. Bagaimana inovasi dalam pelayanan publik di era digital dapat meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat
4. tantangan utama yang dihadapi dalam mengimplementasikan inovasi dalam pelayanan publik di era digital, seperti kesenjangan akses teknologi dan keamanan data

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dan Inovasi Pelayanan Publik
2. Mengidentifikasi dampak positif terkait inovasi dalam pelayanan publik
3. Meninvestigasi bagaimana inovasi digital telah meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat
4. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam mengimplementasikan inovasi dalam pelayanan publik di era digital,

## DAFTAR PUSTAKA

- Diana, B. A. (2019, May). Konsep E-Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (good governance). In Prosiding Seminar STIAMI Vol. 6, No. 1, hal. 9-15.
- Kamaliah, A. (2019). Disrupsi Digital, 9 Profesi Ini Diprediksi Hilang. Detik.Com. Retrieved from <https://inet.detik.com/cyberlife/d4669038/disrupsi-digital-9-profesi-inidiprediksi-hilang>
- Prabowo, H., Suwanda. D., & Syafri. W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Reza, J. I. (2017). 5 Fase Kemajuan Teknologi dari Masa ke Masa. Liputan6.Com Retrieved from [https://www.liputan6.com/tekno/read\\_/3157705/5](https://www.liputan6.com/tekno/read_/3157705/5) Fase-kemajuanTeknologi-Dari-Masa-kemasa
- Setijanigrum,S.I.P, Msi, Erna (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Media Aksara Globalindo
- Suwondo. (2001). *Peserta Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi*. Jakarta, Bumi Aksara
- Suraja, Y. (2018). Pengembangan Karier Profesional Kantor. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 3(1), 40-50.
- Thoha, M. (2002) 'Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II)'. Jakarta : Raja Grafindo Persada