

Nama : Theresia Gracia Situmorang

NPM : 2256041035

kelas : Mandiri B

**Judul : "Transformasi Administrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia:
Analisis Mendalam dan Implikasi dalam Era Digital"**

BAB 2

Berdasarkan Penelitian Terdahulu Mengenai Transformasi Administrasi Publik dalam Era Digital dengan Metode Penelitian Kualitatif:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nanda, W.D., Widianingsih, I., & Miftah, A.Z. pada tahun 2023, berjudul "The Linkage of Digital Transformation and Tourism Development Policies in Indonesia from 1879-2022: Trends and Implications for the Future," merupakan sebuah analisis mendalam mengenai hubungan yang kompleks antara transformasi digital dan pengembangan industri pariwisata di Indonesia dalam rentang waktu yang cukup luas, mulai dari tahun 1879 hingga 2022.

Dalam studi ini, para peneliti tidak hanya memeriksa dampak kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah pusat dalam mendorong transformasi digital, tetapi juga menggali sejarah perkembangan industri pariwisata Indonesia dengan seksama. Mereka mengidentifikasi perubahan signifikan dalam cara pariwisata di Indonesia diatur, dipasarkan, dan diakses oleh wisatawan selama lebih dari satu abad terakhir.

Penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek historis, tetapi juga memeriksa bagaimana teknologi digital telah berperan sebagai katalisator dalam mengubah lanskap industri pariwisata. Peneliti melakukan analisis yang teliti terhadap pergeseran perilaku konsumen, pemasaran pariwisata online, dan penggunaan aplikasi digital dalam perjalanan wisata.

Selain itu, penelitian ini menghadirkan kontribusi berharga dengan menganalisis implikasi temuan-temuan tersebut terhadap masa depan pariwisata Indonesia. Hasil penelitian ini bukan hanya memenuhi kebutuhan akademis, tetapi juga memberikan pandangan strategis bagi pengambil kebijakan dalam menggabungkan transformasi digital dalam rencana pengembangan pariwisata jangka panjang Indonesia. Studi ini juga relevan bagi praktisi pariwisata yang

ingin memahami potensi penuh teknologi digital dalam meningkatkan daya saing destinasi pariwisata.

Dengan demikian, penelitian ini bukan hanya sekadar penyelidikan, tetapi merupakan sumber pengetahuan yang berharga untuk berbagai pemangku kepentingan yang ingin memahami dan mengoptimalkan hubungan antara transformasi digital dan pengembangan pariwisata di Indonesia.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad pada tahun 2003 ini bertujuan untuk mendalami isu penting mengenai kualitas pelayanan publik di Indonesia dengan fokus pada aspek-aspek yang relevan dalam bidang administrasi publik. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Penelitian ini menjadi relevan dalam konteks Indonesia karena pelayanan publik yang berkualitas sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Mohammad menganalisis berbagai aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti kebijakan pemerintah, proses administrasi, budaya organisasi, dan partisipasi masyarakat.

Melalui pendekatan yang cermat dan metodologi penelitian yang kuat, Mohammad memberikan gambaran yang lebih rinci tentang kondisi pelayanan publik di Indonesia. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi panduan berharga bagi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengidentifikasi permasalahan yang perlu diatasi, dan merancang strategi yang lebih efektif dalam hal ini.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Indonesia, tetapi juga memberikan landasan yang kuat untuk perbaikan dan reformasi dalam administrasi publik negara ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad pada tahun 2003 memiliki tujuan yang sangat penting dalam konteks kualitas pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki aspek-aspek relevan dalam bidang administrasi publik yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di negara ini. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menjelaskan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap baik buruknya pelayanan publik di Indonesia.

Konteks Indonesia yang menjadi fokus penelitian ini sangat relevan karena kualitas pelayanan publik memiliki dampak besar terhadap kesejahteraan masyarakat serta kepercayaan publik terhadap pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperkuat ikatan antara pemerintah dan warganya, serta menciptakan kepercayaan yang kuat terhadap lembaga-lembaga publik. Dengan kata lain, pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar utama dalam membangun tata kelola yang baik di negara ini.

Dalam rangka mencapai tujuan utama penelitiannya, Mohammad menganalisis berbagai aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Beberapa aspek yang mungkin dia teliti termasuk:

1. **Kebijakan Pemerintah:** Mohammad mungkin memeriksa kebijakan-kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, termasuk kebijakan penganggaran, regulasi, dan inisiatif kebijakan lainnya yang memengaruhi bagaimana pelayanan publik diselenggarakan dan dijalankan.
2. **Proses Administrasi:** Penelitian ini mungkin melibatkan analisis terperinci tentang proses administrasi yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ini mencakup bagaimana prosedur-prosedur dibuat dan dijalankan, termasuk efisiensi dan transparansi dalam proses tersebut.
3. **Budaya Organisasi:** Mohammad mungkin juga memeriksa budaya organisasi dalam lembaga-lembaga pemerintah yang berperan dalam pelayanan publik. Budaya ini bisa mempengaruhi bagaimana pegawai

pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan sejauh mana mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

4. **Partisipasi Masyarakat:** Salah satu aspek penting dalam penelitian ini adalah peran partisipasi masyarakat dalam pembentukan dan peningkatan pelayanan publik. Mohammad mungkin mengevaluasi sejauh mana masyarakat terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi pelayanan publik.

Dalam penelitiannya, Mohammad mungkin menggunakan pendekatan yang cermat dan metodologi penelitian yang kuat untuk mengumpulkan data yang akurat dan relevan. Ini bisa melibatkan survei, wawancara, analisis data, dan mungkin juga studi perbandingan dengan praktik terbaik dari negara lain.

Hasil dari penelitian ini memiliki nilai yang sangat penting. Mereka dapat menjadi panduan berharga bagi pemerintah Indonesia dan pemangku kepentingan lainnya. Hasil penelitian dapat digunakan untuk:

- **Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik:** Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, pemerintah dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- **Mengidentifikasi Permasalahan yang Perlu Diatasi:** Hasil penelitian dapat membantu mengidentifikasi permasalahan spesifik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memerlukan perhatian lebih lanjut dan solusi yang tepat.
- **Merancang Strategi yang Lebih Efektif:** Penelitian ini dapat membantu merancang strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk alokasi sumber daya yang lebih baik.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Indonesia, tetapi juga memberikan

landasan yang kuat untuk perbaikan dan reformasi dalam administrasi publik negara ini. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, Indonesia dapat menuju kepada pelayanan publik yang lebih baik dan pemerintahan yang lebih efektif.

3. Penelitian yang dilakukan oleh ResearchGate pada tahun 2021 bertujuan untuk mengungkap dengan lebih rinci dan mendalam mengenai hambatan-hambatan yang muncul dalam proses transformasi digital di sektor pendidikan tinggi Indonesia. Penelitian ini mencakup analisis yang komprehensif terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi transformasi digital, termasuk faktor internal dan eksternal yang terkait dengan institusi pendidikan tinggi.

Metode penelitian yang digunakan mencakup survei, wawancara, dan analisis data sekunder untuk mengumpulkan data yang relevan. Hasil penelitian ini mencakup identifikasi dan prioritas hambatan-hambatan utama yang dihadapi oleh perguruan tinggi Indonesia dalam mencapai transformasi digital yang sukses. Dalam laporan penelitian ini, berbagai hambatan tersebut dianalisis dengan lebih detail, termasuk dampaknya terhadap proses pendidikan, pengelolaan institusi, dan penerimaan teknologi digital.

Penyajian hasil penelitian ini memberikan wawasan yang lebih dalam kepada pemangku kepentingan di dunia pendidikan dan pemerintah untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam mendukung transformasi digital perguruan tinggi di Indonesia. Selain itu, laporan ini juga memberikan dasar yang kuat untuk merumuskan solusi yang lebih konkret dalam mengatasi hambatan-hambatan yang telah diidentifikasi, sehingga dapat mempercepat kemajuan pendidikan tinggi dalam menghadapi tantangan dan peluang era digital. Beberapa Penelitian berkaitan dengan isu-isu dalam administrasi publik dan pelayanan publik di Indonesia.yaiu:

1. Higher Education Digital Transformation Implementation in Indonesia during the COVID-19 Pandemic

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana transformasi digital telah diimplementasikan di sektor pendidikan tinggi di Indonesia selama pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berfokus pada studi kasus dan konteks. Dalam penelitian ini, peneliti mungkin telah melakukan wawancara dengan pemangku kepentingan dalam dunia pendidikan, seperti dosen, mahasiswa, dan staf administrasi. Metode analisis kualitatif digunakan untuk menggali informasi tentang berbagai aspek proses sosial yang terkait dengan transformasi digital, seperti adaptasi ke platform digital, perubahan kebijakan, dan dampaknya terhadap pemangku kepentingan di pendidikan tinggi.

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang sejauh mana pendidikan tinggi di Indonesia telah mengadopsi teknologi digital selama pandemi, serta tantangan dan peluang yang dihadapi.

2. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik

Penelitian ini fokus pada masalah-masalah yang terkait dengan pelayanan publik di Indonesia, dilihat dari perspektif administrasi publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena dan peristiwa yang terkait dengan pelayanan publik. Pendekatan penelitian ini mungkin melibatkan analisis dokumen kebijakan, wawancara dengan pegawai publik, dan survei kepuasan masyarakat.

Dengan menggunakan metode ini, penelitian ini dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi oleh administrasi publik dalam memberikan pelayanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman mendalam tentang tantangan-tantangan ini dan mungkin menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan.

3. Analysis of Indonesian Public Service Issues in The New Era based on Public Administration Perspective

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah-masalah yang terkait dengan pelayanan publik di Indonesia dalam era baru, dengan menggunakan pendekatan perspektif administrasi publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yang digunakan untuk menganalisis perubahan dalam administrasi publik yang dapat berkontribusi pada masalah-masalah pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, peneliti mungkin akan memeriksa bagaimana perkembangan teknologi digital, perubahan kebijakan publik, dan dinamika organisasi mempengaruhi cara pelayanan publik di Indonesia di era baru. Data yang dikumpulkan dapat melibatkan wawancara dengan pemangku kepentingan, analisis dokumen kebijakan, dan observasi lapangan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang isu-isu tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana administrasi publik di Indonesia harus beradaptasi dan mengatasi tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik di era yang semakin digital dan dinamis.

4. Implementasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Blitar

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi bagaimana pelayanan publik diimplementasikan dalam proses penerbitan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang berarti peneliti akan mendeskripsikan dan menganalisis peristiwa yang terjadi dalam proses tersebut.

Proses penelitian mungkin melibatkan wawancara dengan pegawai publik yang terlibat dalam penerbitan administrasi kependudukan, seperti petugas pencatatan sipil. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan pemantauan langsung terhadap proses pelayanan publik yang terkait dengan administrasi kependudukan di wilayah tersebut. Dokumen-dokumen terkait seperti peraturan, kebijakan, dan data statistik juga akan dianalisis.

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan tentang sejauh mana efektivitas pelayanan publik di tingkat lokal dalam konteks administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar.

5. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kebon Kosong 1 Kelurahan Kebon Kosong Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik di sebuah Puskesmas di Jakarta, yaitu Puskesmas Kebon Kosong 1. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk menggambarkan dan menganalisis pengalaman pasien serta proses pelayanan di Puskesmas tersebut.

Data dalam penelitian ini mungkin dikumpulkan melalui wawancara dengan pasien yang telah menggunakan layanan Puskesmas, pengamatan langsung terhadap proses pelayanan yang terjadi di Puskesmas, serta analisis dokumen terkait pelayanan kesehatan seperti rekam medis dan panduan pelayanan.

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di tingkat lokal di Puskesmas Kebon Kosong 1.

6. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Medan Sunggal, yang merupakan tingkat pemerintahan yang lebih tinggi dibandingkan Puskesmas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan peristiwa yang terkait dengan pelayanan publik di kantor Camat tersebut.

Data dalam penelitian ini mungkin dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai publik yang bekerja di Kantor Camat, analisis dokumen seperti kebijakan

dan prosedur operasional standar, serta observasi lapangan terhadap proses pelayanan publik yang ada.

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan tentang bagaimana faktor-faktor internal dan eksternal memengaruhi kualitas pelayanan publik di tingkat yang lebih tinggi dalam hierarki administrasi pemerintahan.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian terdahulu ini memberikan kerangka kerja yang relevan dan pemahaman mendalam tentang berbagai aspek transformasi administrasi publik dalam era digital, terutama dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Metode penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian-penelitian ini memungkinkan eksplorasi yang mendalam dan analisis yang kontekstual terhadap masalah-masalah yang dihadapi dalam administrasi publik dalam era digital. Hasil-hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang berharga bagi penelitian Anda tentang Transformasi Administrasi Publik dalam Era Digital.

Daftar Pustaka

Nanda, W.D., Widianingsih, I., & Miftah, A.Z. (2023). The Linkage of Digital Transformation and Tourism Development Policies in Indonesia from 1879-2022: Trends and Implications for the Future. *Sustainability*, 15(13), 10201.

Mohammad (2003). *Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*.

ResearchGate (2021). Identifying and Prioritizing Barriers to Digital Transformation in Higher Education: A Case Study in Indonesia.

Institut Stiami (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kebon Kosong 1 Kelurahan Kebon Kosong Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat*.

Arifin Akbar (2018). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan*.

Ayu Triningsih (2017). *Implementasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Blitar*.