

**PENGARUH DIGITALISASI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
PUBLIK DI ERA *NEW PUBLIC SERVICE***

Oleh
Jeni Andes Adelia

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2025

BAB I

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada era Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0* telah memengaruhi hampir seluruh sektor kehidupan manusia, termasuk pemerintahan dan pelayanan publik. Teknologi digital hadir bukan hanya sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai instrumen utama yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta transparansi penyelenggaraan negara. Menurut Trisantosa dkk, pemanfaatan teknologi digital di sektor publik merupakan salah satu kunci transformasi birokrasi, karena teknologi mampu menciptakan layanan publik yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik pada hakikatnya merupakan sebuah proses perubahan mendasar dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Proses ini tidak hanya menyangkut penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup transformasi pola kerja birokrasi, mekanisme pengambilan keputusan, dan hubungan antara pemerintah dengan warga. Perubahan tersebut mendorong terciptanya sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Dengan digitalisasi, pelayanan publik tidak lagi sepenuhnya bergantung pada tatap muka, melainkan dapat diakses kapan saja dan dari mana saja melalui platform daring. Hal ini menjadi langkah penting untuk menjawab dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan mendasar. Prosedur pelayanan yang panjang dan berbelit, kurangnya transparansi biaya, keterbatasan akses, hingga rendahnya kepuasan masyarakat masih menjadi fenomena sehari-hari. Menurut Marwiyah (2023), menekankan bahwa kondisi birokrasi di Indonesia masih menghadirkan berbagai keluhan masyarakat, mulai dari prosedur yang tidak jelas, waktu pelayanan yang lambat, hingga rendahnya pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung transparansi. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting dalam

reformasi birokrasi. Selain memberikan kemudahan, digitalisasi juga memiliki fungsi strategis dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka. Melalui sistem yang terdokumentasi secara digital, setiap aktivitas pelayanan dapat dipantau dan diawasi dengan lebih baik. Kondisi ini dapat meminimalisasi potensi maladministrasi yang sering terjadi dalam sistem manual. Jejak digital yang ditinggalkan dari setiap proses pelayanan memungkinkan adanya transparansi yang lebih tinggi, sehingga memperkuat akuntabilitas aparatur negara. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya dipahami sebagai upaya efisiensi teknis, melainkan juga sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang lebih luas.

Fakta empiris juga mendukung pentingnya isu ini. menurut Zein, dkk. (2025), digitalisasi terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui percepatan layanan, pengurangan biaya operasional, serta peningkatan kepuasan masyarakat. Namun, penelitian tersebut juga mengidentifikasi adanya hambatan serius berupa keterbatasan infrastruktur TIK, rendahnya literasi digital aparatur, serta resistensi budaya birokrasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi memiliki dampak positif, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan lingkungan birokrasi.

Digitalisasi di sektor publik tidak hanya terkait dengan pengadaan aplikasi atau sistem daring, melainkan juga menuntut perubahan struktur organisasi dan budaya kerja. Menurut Ismail (2021), organisasi digital harus ditopang oleh integrasi teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta kolaborasi lintas sektor. Dengan kata lain, keberhasilan digitalisasi bukan semata soal perangkat teknologi, tetapi juga kesiapan birokrasi dan aparatur dalam mengadopsi budaya kerja baru yang berbasis inovasi. Implementasi digitalisasi juga memiliki peran penting dalam memperluas akses pelayanan publik. Selama ini, banyak layanan hanya dapat diperoleh secara langsung di kantor-kantor pemerintahan yang sebagian besar berada di wilayah perkotaan. Hal ini menimbulkan kesenjangan bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Kehadiran sistem layanan digital mampu mengurangi kesenjangan tersebut dengan memberikan akses layanan yang lebih merata. Masyarakat di berbagai

daerah dapat memperoleh layanan dasar tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke pusat administrasi. Dengan cara ini, digitalisasi berkontribusi pada pemerataan pembangunan dan keadilan sosial.

Transformasi digital di pemerintahan secara internasional dikenal dengan istilah *e-government*. Konsep ini mengacu pada pemanfaatan aplikasi berbasis internet untuk meningkatkan akses, penyampaian informasi, dan layanan publik. Menurut Ditasman & Amrullah (2024), *e-government* mampu menciptakan kinerja birokrasi yang lebih transparan, meningkatkan akuntabilitas administrasi, serta mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat. Di Indonesia, pemerintah telah meluncurkan berbagai inisiatif, seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), layanan administrasi kependudukan online, aplikasi OSS (*Online Single Submission*), hingga sistem perpajakan berbasis digital. Lebih jauh, digitalisasi pelayanan publik juga harus ditempatkan dalam kerangka keberlanjutan. Artinya, sistem digital yang diterapkan tidak boleh hanya bersifat sementara atau proyek sesaat, tetapi harus menjadi bagian dari transformasi birokrasi jangka panjang. Konsistensi dalam perawatan sistem, pembaruan teknologi, serta evaluasi berkala menjadi kunci agar digitalisasi tidak berhenti di tengah jalan. Dengan cara ini, pelayanan publik berbasis digital dapat benar-benar mendukung tujuan utama birokrasi, yakni melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Namun demikian, implementasi digitalisasi pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala serius. Menurut Zein dkk. (2025), meskipun digitalisasi terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan publik, terdapat hambatan signifikan berupa keterbatasan infrastruktur TIK, kesenjangan digital antarwilayah, rendahnya literasi digital aparatur, serta resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan. Kondisi ini membuat hasil digitalisasi belum optimal dan cenderung timpang antara daerah perkotaan yang relatif maju dengan daerah pedesaan yang masih tertinggal.

Selain aspek infrastruktur, faktor literasi digital juga menjadi tantangan utama dalam implementasi pelayanan publik berbasis teknologi. Menurut Zein dkk. (2025), rendahnya kemampuan aparatur dalam

mengoperasikan sistem digital menyebabkan pemanfaatan teknologi belum optimal, bahkan sering menimbulkan hambatan baru dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada penyediaan perangkat teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia yang menggunakannya.

Di sisi lain, masyarakat sebagai pengguna layanan juga menghadapi tantangan serupa. Tidak semua kelompok memiliki kemampuan yang sama dalam mengakses dan memanfaatkan layanan berbasis digital. Kesenjangan literasi digital masyarakat berpotensi menimbulkan ketidakmerataan dalam pemanfaatan layanan. Kelompok masyarakat yang melek teknologi akan memperoleh keuntungan lebih besar dibandingkan mereka yang belum terbiasa dengan perangkat digital. Dengan demikian, kebijakan digitalisasi harus disertai dengan program pendampingan dan edukasi yang berkelanjutan agar tidak menimbulkan bentuk baru dari ketidakadilan sosial.

Menurut Sangaji & Irianto (2025), keberhasilan digitalisasi sangat dipengaruhi oleh koordinasi antar pemangku kepentingan, kesiapan infrastruktur, serta keberanian institusi dalam mereformasi prosedur lama yang tidak efisien. Kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta sangat diperlukan agar sistem layanan digital lebih inklusif, modern, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya proyek teknologi, tetapi juga agenda reformasi tata kelola pemerintahan. Digitalisasi juga berpotensi memperluas ruang partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Platform digital memungkinkan masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pengawas sekaligus pemberi masukan terhadap kinerja pemerintah (Sangaji & Irianto, 2025). Dengan adanya kanal pengaduan *online* dan sistem informasi yang transparan, masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan aspirasi serta menuntut akuntabilitas birokrasi. Keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia. Aparatur sipil negara sebagai pelaksana utama pelayanan publik dituntut untuk memiliki kemampuan

literasi digital yang memadai. Tanpa kesiapan tersebut, teknologi yang dihadirkan justru berpotensi menimbulkan hambatan baru, misalnya kesalahan dalam pengoperasian sistem atau layanan yang lambat karena kurangnya pemahaman. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur menjadi faktor penentu dalam mendukung efektivitas digitalisasi pelayanan publik.

Sejarah perkembangan administrasi publik di Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan publik sejak lama identik dengan birokrasi yang kaku, hirarkis, dan berorientasi pada kepatuhan prosedur. Pada masa paradigma *Old Public Administration* (OPA), pelayanan publik lebih dipahami sebagai bentuk kontrol negara atas masyarakat. Aparatur diposisikan sebagai pengendali yang menekankan pada kepastian hukum dan aturan. Konsekuensinya, pelayanan publik menjadi lambat, berbelit, dan cenderung kurang memperhatikan kebutuhan nyata masyarakat.

Memasuki era *New Public Management* (NPM) pada tahun 1990-an, terjadi pergeseran dengan masuknya prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke dalam pemerintahan. Pelayanan publik mulai dipandang sebagai sebuah jasa yang harus efisien, berorientasi pada hasil, dan memperhatikan kepuasan masyarakat. Akan tetapi, pendekatan ini masih menempatkan masyarakat hanya sebagai konsumen, bukan mitra dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, meskipun ada peningkatan efisiensi, NPM belum sepenuhnya mampu mengatasi persoalan mendasar pelayanan publik di Indonesia.

Perkembangan berikutnya adalah lahirnya paradigma *New Public Service* (NPS) yang menekankan pentingnya peran masyarakat sebagai pusat dari pelayanan publik. Dalam kerangka ini, pemerintah dipandang bukan sebagai penguasa atau penyedia jasa semata, melainkan sebagai pelayan masyarakat. Jika ditinjau dari perspektif administrasi publik, digitalisasi erat kaitannya dengan paradigma *New Public Service* (NPS). Paradigma NPS menekankan bahwa pemerintah bukan hanya sebagai regulator atau manajer, tetapi sebagai fasilitator yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Menurut Denhardt & Denhardt (2003, dalam

Marwiyah, 2023) menyatakan bahwa prinsip utama NPS adalah *servicing rather than steering*, artinya pemerintah harus melayani masyarakat, bukan mengendalikan. Digitalisasi mendukung prinsip ini dengan menyediakan akses layanan yang lebih terbuka, memungkinkan masyarakat untuk mengawasi kinerja pemerintah, dan meningkatkan partisipasi warga dalam penyelenggaraan layanan publik.

Digitalisasi di sektor publik juga dipandang sebagai bentuk transformasi organisasi. Menurut Ismail (2021), organisasi digital di sektor publik tidak cukup hanya mengadopsi aplikasi berbasis internet, tetapi juga menuntut adanya perubahan struktur, kultur, dan proses organisasi agar lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dengan kata lain, digitalisasi pelayanan publik harus dipahami sebagai perubahan sistemik, bukan sekadar teknis.

Digitalisasi juga berperan penting dalam membangun kepercayaan publik. Dengan adanya layanan berbasis aplikasi dan *website*, interaksi langsung yang rawan maladministrasi dapat diminimalkan. Prosedur menjadi lebih jelas, waktu penyelesaian dapat diprediksi, dan biaya layanan lebih transparan. Menurut Trisantosa et al. (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan publik berbasis teknologi informasi mampu meningkatkan akuntabilitas birokrasi dan memperkuat legitimasi pemerintah. Digitalisasi pelayanan publik juga berkaitan erat dengan isu kesejahteraan masyarakat. Menurut Marwiyah (2023), pelayanan yang lambat dan berbelit bukan hanya mengurangi kepuasan warga, tetapi juga berdampak pada terhambatnya aktivitas ekonomi dan sosial. Oleh karena itu, perbaikan layanan melalui digitalisasi dapat memberikan dampak ganda, yaitu peningkatan kualitas layanan sekaligus percepatan pembangunan sosial-ekonomi masyarakat.

Namun, terdapat kesenjangan penelitian yang masih perlu diisi. Banyak kajian terdahulu menyoroti aspek teknis digitalisasi, seperti kesiapan infrastruktur dan pengembangan aplikasi. Relatif sedikit penelitian yang secara empiris mengukur pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik dalam kerangka NPS. Padahal, efektivitas pelayanan

publik tidak hanya dilihat dari kecepatan layanan, tetapi juga mencakup kepuasan masyarakat, keterlibatan warga, serta sejauh mana layanan dapat diakses secara inklusif oleh semua kelompok.

Awal mula permasalahan ini tidak lepas dari model birokrasi tradisional di Indonesia yang masih dominan manual dan prosedural. Persoalan mendasar pelayanan publik bukan hanya pada kualitas aparatur, tetapi lebih pada sistem yang kurang responsif terhadap perkembangan zaman dan teknologi. Hal ini menyebabkan pelayanan publik berjalan lambat, tidak efisien, dan seringkali menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Dalam konteks akademik, beberapa peneliti telah menyoroti fenomena ini secara komprehensif. Trisantosa, dkk. (2022), pemanfaatan teknologi digital di sektor publik merupakan upaya strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi birokrasi, sekaligus menjawab tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat dan akuntabel. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital harus berfokus pada transparansi, kecepatan, serta akuntabilitas agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Marwiyah, 2023).

Dalam konteks birokrasi, persoalan budaya organisasi juga menjadi salah satu faktor yang menghambat keberhasilan digitalisasi. Banyak aparatur masih terbiasa dengan pola kerja manual dan prosedural. Perubahan menuju sistem digital sering dianggap sebagai beban tambahan, bukan sebagai peluang perbaikan. Oleh karena itu, transformasi digital memerlukan perubahan budaya organisasi melalui pendidikan, pelatihan, dan pembentukan pola pikir baru di kalangan aparatur sipil negara.

Selain faktor internal, aspek eksternal seperti keamanan siber dan perlindungan data pribadi juga harus menjadi perhatian utama. Semakin banyaknya data masyarakat yang tersimpan dalam sistem digital menimbulkan risiko kebocoran data atau penyalahgunaan informasi. Tanpa regulasi dan sistem keamanan yang memadai, digitalisasi justru bisa menjadi ancaman baru bagi masyarakat. Oleh karena itu, digitalisasi

pelayanan publik harus diiringi dengan kebijakan yang menjamin keamanan data dan hak privasi warga negara.

Dari paparan di atas, jelas bahwa digitalisasi bukan lagi sekadar pilihan tambahan, melainkan sudah menjadi kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat semakin menuntut layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses, sementara birokrasi ditantang untuk mampu beradaptasi dengan perubahan zaman. Digitalisasi diyakini bisa menjawab kebutuhan itu, meskipun dalam praktiknya masih banyak hambatan yang harus diselesaikan, mulai dari infrastruktur, kesiapan aparatur, hingga kesenjangan literasi digital.

Atas dasar itu, penelitian mengenai pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik dalam kerangka *New Public Service* menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberi sumbangan dalam ranah teori, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi upaya perbaikan pelayanan publik. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, digitalisasi dapat benar-benar menjadi sarana yang membantu pemerintah melayani masyarakat dengan lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik di Indonesia?
- 2) Apakah digitalisasi berdampak pada peningkatan efisiensi waktu, pengurangan biaya operasional, dan transparansi pelayanan publik?
- 3) Sejauh mana penerapan digitalisasi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam kerangka *New Public Service*?
- 4) Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam implementasi digitalisasi pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan publik.
- 2) Mengukur kontribusi digitalisasi terhadap peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.
- 3) Menilai dampak digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.
- 4) Mengidentifikasi kendala dan tantangan implementasi digitalisasi pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara digitalisasi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan memfokuskan kajian pada paradigma *New Public Service*, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai bagaimana digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen efisiensi, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat partisipasi masyarakat, transparansi, serta akuntabilitas birokrasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang penerapan teori administrasi publik modern dalam konteks Indonesia yang memiliki karakteristik sosial, ekonomi, dan infrastruktur yang beragam.
- 2) Memberikan rekomendasi bagi instansi pemerintah dalam mengoptimalkan implementasi digitalisasi pada layanan publik. Temuan empiris mengenai sejauh mana digitalisasi berpengaruh terhadap kecepatan layanan, efisiensi biaya, transparansi, dan kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki desain layanan digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah maupun pusat dalam menyusun strategi digitalisasi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

3) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang relevan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam reformasi birokrasi digital. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk merancang regulasi yang lebih inklusif, terutama dalam mengatasi kesenjangan digital antarwilayah, meningkatkan literasi digital aparatur sipil negara, serta meminimalkan resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan. Dengan adanya hasil penelitian ini, kebijakan digitalisasi pelayanan publik dapat lebih terarah, berbasis data, dan responsif terhadap tantangan yang dihadapi di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Ismail. (2021). *Urgensi organisasi digital di sektor publik*. Yogyakarta: Deepublish.

Marwiyah, S. (2023). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi*. Probolinggo: Penulis.

Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan publik berbasis digital*. Yogyakarta: Deepublish.

Jurnal:

Ditasman, D., & Amrullah, A. (2024). Kajian Literatur: Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 525-533. DOI: <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1075>

Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. DOI: <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>

Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran digitalisasi dalam efisiensi pelayanan publik: Studi ekonomi publik digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital*, 2(2), 136–147. DOI: <https://doi.org/10.61132/jimakebidi.v2i2.525>