**Pergeseran Paradigma Administrasi Publik dalam Era Digital melalui Implementasi E-Government dan Good Governance untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan**

**Oleh :**

Adelia Anggraini

NPM 2416041124



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**LAMPUNG**

**2025**

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Penelitian Terdahulu**

Transformasi administrasi publik di era digital telah menjadi perhatian utama banyak peneliti, baik di Indonesia maupun di dunia. Kajian-kajian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi bukan sekadar persoalan teknis, melainkan fenomena sosial, politik, dan institusional yang kompleks. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilandaskan pada literatur yang telah ada, baik yang menyoroti *e-government*, *good governance*, maupun pergeseran paradigma administrasi publik.

Penelitian Gultom et al. (2024) memberikan bukti empiris mengenai bagaimana penerapan *e-government* dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Dalam studi mereka, layanan berbasis teknologi informasi terbukti memangkas waktu pelayanan, menekan biaya, dan memperluas akses bagi masyarakat. Namun, mereka juga menemukan adanya tantangan berupa disparitas digital antara daerah perkotaan dan pedesaan, serta kurangnya kesiapan aparatur birokrasi dalam mengoperasikan sistem digital. Penelitian ini memberi gambaran awal bahwa digitalisasi memang menjanjikan manfaat besar, tetapi keberhasilannya bergantung pada kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia. Keterbatasan penelitian ini adalah fokusnya yang dominan pada aspek teknis-operasional, sementara dimensi sosial-politik seperti legitimasi pemerintah dan penerimaan masyarakat belum diulas mendalam.

Sementara itu, Hardjati (2023) melalui buku suntingannya menekankan bahwa digitalisasi administrasi publik tidak bisa dilepaskan dari isu kontemporer seperti etika, perlindungan data pribadi, dan literasi digital. Ia mencontohkan bahwa banyak kasus kebocoran data di Indonesia memperlihatkan lemahnya sistem perlindungan siber pemerintah. Pandangan ini memperluas diskursus *e-government* yang sebelumnya hanya dipandang sebagai instrumen efisiensi menjadi lebih kompleks, karena digitalisasi ternyata membawa risiko sosial yang signifikan. Dalam konteks ini, keberhasilan implementasi *e-government* bukan hanya soal tersedianya teknologi, melainkan juga regulasi, pengawasan, dan kesadaran etis baik di kalangan birokrasi maupun masyarakat. Temuan ini memperkuat alasan mengapa penelitian baru harus memperhatikan dimensi keamanan dan etika dalam birokrasi digital.

Kepercayaan publik juga menjadi salah satu isu sentral dalam kajian administrasi publik digital. Menurut Khairudin et al. (2022), *e-government* akan gagal mencapai tujuannya jika masyarakat tidak mempercayai pemerintah. Mereka menemukan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan konsistensi kebijakan merupakan faktor kunci yang membangun legitimasi birokrasi digital. Kepercayaan publik menjadi jembatan antara inovasi teknologi dan pemanfaatannya dalam kehidupan sehari-hari. Tanpa legitimasi, bahkan sistem yang canggih sekalipun cenderung ditolak atau diabaikan. Studi ini sangat relevan dengan kondisi Indonesia, di mana kasus korupsi, penyalahgunaan wewenang, dan inkonsistensi kebijakan sering kali menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Penelitian ini mengisi celah yang tidak dijangkau oleh Gultom et al. (2024), yakni dimensi sosial-psikologis dari implementasi *e-government*.

Dalam perspektif pembangunan berkelanjutan, Natalia (2022) menekankan bahwa paradigma *good governance* memiliki peran vital dalam mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Ia berargumen bahwa tata kelola yang baik memastikan digitalisasi tidak hanya berhenti pada aspek efisiensi, tetapi juga mampu menciptakan keadilan sosial, pemerataan akses, dan keberlanjutan lingkungan. Natalia (2022) memberikan contoh bagaimana praktik *good governance* seperti keterbukaan informasi publik dan partisipasi warga mampu memperkuat legitimasi kebijakan pembangunan. Namun, penelitian ini lebih menekankan pada kerangka normatif dan konseptual, sehingga masih diperlukan penelitian empiris yang menunjukkan bagaimana integrasi antara *good governance* dan *e-government* berjalan dalam konteks birokrasi Indonesia yang sangat beragam.

Kajian teoritis tentang pergeseran paradigma administrasi publik juga penting untuk dipahami. Supriyadi (2021) menyoroti transisi dari paradigma *Old Public Administration* yang kaku dan hierarkis, menuju *New Public Management* yang menekankan efisiensi berbasis mekanisme pasar, hingga *New Public Service* yang mengedepankan kolaborasi dan partisipasi warga. Menurutnya, setiap perubahan zaman melahirkan tuntutan baru yang mendorong perubahan paradigma administrasi publik. Kehadiran era digital dapat dilihat sebagai fase baru yang menuntut birokrasi lebih terbuka, responsif, dan partisipatif. Analisis historis ini memberikan kerangka konseptual bagi penelitian yang ingin menelaah bagaimana digitalisasi memengaruhi pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian-penelitian tersebut memiliki fokus dan kontribusi yang berbeda. Studi Gultom et al. (2024) lebih menekankan pada manfaat teknis *e-government*, sedangkan Hardjati (2023) menyoroti tantangan etika dan regulasi. Sementara itu, Khairudin et al. (2022) menambahkan perspektif kepercayaan publik, Natalia (2022) menekankan kontribusi *good governance* terhadap pembangunan berkelanjutan, dan Supriyadi (2021) memberi landasan teoritis tentang perubahan paradigma. Bila dibandingkan, tampak bahwa literatur terdahulu masih terfragmentasi: ada yang fokus pada dimensi teknis, ada yang pada aspek normatif, dan ada pula yang pada kerangka teoretis.

Penelitian Alamsyah et al. (2025) melengkapi diskusi ini dengan menekankan bahwa digitalisasi birokrasi tidak hanya mengubah pola interaksi pemerintah dan masyarakat, tetapi juga menuntut perubahan dalam struktur dan budaya organisasi. Mereka menekankan pentingnya penguatan kapasitas sumber daya manusia, mulai dari rekrutmen aparatur yang melek teknologi hingga pelatihan kompetensi digital secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi birokrasi digital membutuhkan kombinasi antara inovasi teknologi dan reformasi kelembagaan. Namun, studi mereka masih berfokus pada birokrasi dari sisi internal, sehingga kurang mengangkat pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan digital.

Dari keseluruhan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat kesepahaman bahwa digitalisasi merupakan jalan penting menuju administrasi publik yang lebih efisien dan responsif. Namun, perbedaan fokus kajian menimbulkan celah penelitian yang menarik. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya menyoroti satu aspek tertentu baik teknis, normatif, sosial, maupun teoritis tanpa mengintegrasikan seluruhnya dalam satu analisis menyeluruh. Inilah yang menjadi *research gap* utama. Penelitian ini berupaya menjawab kebutuhan tersebut dengan menganalisis sinergi antara *e-government* dan *good governance* dalam konteks pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Fokus penelitian tidak hanya pada aspek teknis pelayanan digital, tetapi juga pada legitimasi birokrasi, kepercayaan publik, serta pemerataan akses yang sesuai dengan prinsip inklusivitas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih komprehensif terhadap literatur administrasi publik di era digital.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Penulis (Tahun)** | **Fokus Penelitian** | **Temuan Utama** | **Keterbatasan / Celah** |
| Alamsyah et al. (2025) | Digitalisasi administrasi publik | Transformasi pola interaksi pemerintah–masyarakat; pentingnya SDM digital | Lebih menekankan aspek internal birokrasi, belum banyak membahas penerimaan masyarakat |
| Gultom et al. (2024) | Efisiensi & efektivitas e-government | E-government meningkatkan transparansi, mempercepat layanan, menekan biaya | Fokus pada teknis-operasional, kurang membahas aspek sosial-politik |
| Hardjati (2023) | Governance digital & isu kontemporer | Literasi digital, perlindungan data, etika digital sebagai tantangan utama | Belum terhubung langsung dengan pencapaian SDGs |
| Khairudin et al. (2022) | Good governance & kepercayaan publik | Kepercayaan publik sebagai faktor utama keberhasilan e-government | Kurang membahas aspek teknis & infrastruktur digital |
| Natalia (2022) | Good governance & pembangunan berkelanjutan | Good governance memperkuat pencapaian TPB/SDGs | Masih normatif, minim data empiris di Indonesia |
| Supriyadi (2021) | Pergeseran paradigma administrasi publik | Perubahan paradigma OPA → NPM → NPS → era digital | Bersifat konseptual, tidak membahas sinergi e-government & governance |

* 1. **Landasan Teori**

Setiap penelitian ilmiah membutuhkan landasan teori sebagai pijakan untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Landasan teori berfungsi sebagai kerangka berpikir yang mengarahkan analisis, sehingga penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, melainkan juga analitis dan argumentatif. Menurut Supriyadi (2021), teori dalam administrasi publik membantu memahami perubahan paradigma yang terjadi dari waktu ke waktu, serta memberikan dasar akademik untuk menjelaskan transformasi birokrasi yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Dengan kata lain, teori tidak sekadar menjadi referensi, tetapi juga alat konseptual untuk menafsirkan fenomena penelitian.

Penelitian ini berfokus pada pergeseran paradigma administrasi publik di era digital melalui implementasi *e-government* dan prinsip *good governance* dalam mendukung pembangunan berkelanjutan. Oleh karena itu, landasan teori yang digunakan mencakup: konsep administrasi publik, teori pergeseran paradigma administrasi publik, konsep dan teori *e-government*, konsep dan teori *good governance*, serta model hubungan antara *e-government*, *good governance*, dan pembangunan berkelanjutan. Seluruh kerangka ini menjadi dasar dalam menganalisis bagaimana birokrasi Indonesia bertransformasi di era digital.

* + 1. **Konsep Administrasi Publik**

Administrasi publik secara umum dipahami sebagai aktivitas penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat dan pengelolaan kepentingan publik. Pada awalnya, administrasi publik lebih identik dengan aktivitas administratif dan birokratis. Namun, seiring perkembangan ilmu, konsep ini mengalami perluasan. Administrasi publik kini juga mencakup proses formulasi kebijakan, manajemen sumber daya, serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Supriyadi, 2021).

Dengan perkembangan teknologi, administrasi publik dituntut untuk tidak hanya berfokus pada prosedur birokrasi, tetapi juga pada bagaimana birokrasi mampu adaptif, responsif, dan partisipatif. Alamsyah et al. (2025) menegaskan bahwa digitalisasi dalam administrasi publik mengubah hubungan pemerintah dan masyarakat dari pola satu arah menjadi lebih kolaboratif. Perubahan konsep ini menjadi penting karena menandai pergeseran dari birokrasi tradisional menuju birokrasi digital yang lebih inklusif.

* + 1. **Teori Pergeseran Paradigma Administrasi Publik**

Teori pergeseran paradigma administrasi publik menjelaskan bahwa setiap era melahirkan pendekatan baru dalam penyelenggaraan birokrasi. Model *Old Public Administration* (OPA) menekankan hierarki, aturan, dan prosedur yang ketat. Paradigma ini dianggap kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat karena orientasinya pada kepatuhan dan kontrol. Selanjutnya, muncul *New Public Management* (NPM) yang dipengaruhi oleh praktik sektor swasta dengan fokus pada efisiensi, efektivitas, dan orientasi hasil. Namun, NPM mendapat kritik karena mengabaikan aspek demokrasi dan partisipasi publik.

Sebagai respon, paradigma *New Public Service* (NPS) hadir dengan

menekankan kolaborasi, partisipasi warga, dan orientasi pelayanan publik. Menurut Supriyadi (2021), perkembangan menuju NPS menunjukkan bahwa administrasi publik tidak lagi hanya sekadar *rule-driven* tetapi menjadi lebih *service-oriented* dan partisipatif. Era digital kini menghadirkan fase baru dalam paradigma ini, di mana penggunaan teknologi informasi menjadi instrumen utama dalam penyelenggaraan birokrasi yang lebih terbuka dan kolaboratif.

**2.2.3 Konsep dan Teori *E-Government***

*E-government* didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, memperluas akses, serta memperkuat transparansi pemerintahan. Implementasi *e-government* di berbagai negara terbukti mempercepat pelayanan, menekan biaya, serta meningkatkan efisiensi administrasi (Gultom et al., 2024). Dalam konteks Indonesia, program seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Online Single Submission (OSS), dan layanan administrasi kependudukan daring merupakan contoh penerapan nyata dari konsep ini.

Keberhasilan *e-government* dapat dianalisis menggunakan *technology acceptance model* (TAM), yang menjelaskan bahwa penerimaan masyarakat terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Dengan demikian, tidak cukup bagi pemerintah hanya menyediakan sistem digital, tetapi juga harus memastikan masyarakat merasa sistem tersebut bermanfaat dan mudah digunakan. Hardjati (2023) mengingatkan bahwa tanpa perlindungan data pribadi dan regulasi etis, layanan digital justru berisiko menimbulkan masalah baru, seperti kebocoran data dan menurunnya kepercayaan publik. Oleh karena itu, teori *e-government* tidak hanya membahas aspek teknis, tetapi juga menekankan pentingnya integrasi dengan nilai-nilai tata kelola yang baik.

* + 1. **Konsep dan Teori *Good Governance***

*Good governance* merupakan prinsip tata kelola pemerintahan yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, supremasi hukum, serta efektivitas birokrasi. Menurut Natalia (2022), penerapan prinsip *good governance* secara konsisten dapat mendukung tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) karena menjamin bahwa kebijakan publik dirumuskan dengan memperhatikan kepentingan masyarakat secara adil dan inklusif.

Lebih lanjut, Khairudin et al. (2022) menekankan bahwa kepercayaan publik adalah fondasi utama keberhasilan birokrasi digital. Tanpa legitimasi, inovasi teknologi dalam pemerintahan berisiko ditolak oleh masyarakat, meskipun secara teknis sudah memadai. Oleh sebab itu, teori *good governance* relevan digunakan untuk menjelaskan bagaimana kepercayaan publik dibangun melalui transparansi dan akuntabilitas dalam birokrasi digital.

* + 1. **Model Hubungan *E-Government*, *Good Governance*, dan Pembangunan Berkelanjutan**

Integrasi *e-government* dan *good governance* dapat dipahami sebagai model administrasi publik modern yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi teknis, tetapi juga menjamin inklusivitas dan keberlanjutan. Alamsyah et al. (2025) menekankan pentingnya penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung digitalisasi birokrasi, sedangkan Hardjati (2023) mengingatkan tentang perlunya perlindungan etika digital agar inovasi tidak menciptakan risiko sosial.

Dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, *e-government* berfungsi sebagai instrumen teknis yang mempercepat pelayanan dan meningkatkan efektivitas kebijakan, sementara *good governance* menjadi pilar normatif yang memastikan proses digitalisasi berjalan sesuai prinsip keadilan, transparansi, dan partisipasi. Seperti dijelaskan Natalia (2022), tata kelola yang baik memiliki kontribusi langsung pada pencapaian SDG 16 tentang perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh. Dengan demikian, hubungan antara *e-government* dan *good governance* dapat dipahami sebagai sinergi yang mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

* 1. **Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang disusun berdasarkan kerangka teori dan hasil penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini, hipotesis digunakan untuk menguji hubungan antara implementasi *e-government*, penerapan prinsip *good governance*, dan dukungannya terhadap pembangunan berkelanjutan.

Menurut Gultom et al. (2024), penerapan *e-government* berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Sementara itu, Khairudin et al. (2022) menekankan bahwa *good governance* berperan penting dalam membangun kepercayaan publik, yang pada akhirnya memengaruhi keberhasilan birokrasi digital. Natalia (2022) juga menegaskan bahwa tata kelola yang baik menjadi kunci dalam mempercepat pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Oleh karena itu, hubungan antara variabel-variabel tersebut perlu diuji secara empiris.

Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

**Ho1** = Tidak terdapat hubungan signifikan antara implementasi *e-government* dengan peningkatan kualitas administrasi publik.

**Ha1** = Terdapat hubungan signifikan antara implementasi *e-government* dengan peningkatan kualitas administrasi publik.

**Ho2** = Tidak terdapat hubungan signifikan antara penerapan *good governance* dengan kepercayaan publik terhadap birokrasi digital.

**Ha2** = Terdapat hubungan signifikan antara penerapan *good governance* dengan kepercayaan publik terhadap birokrasi digital.

**Ho3** = Tidak terdapat hubungan signifikan antara integrasi *e-government* dan *good governance* dengan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

**Ha3** = Terdapat hubungan signifikan antara integrasi *e-government* dan *good governance* dengan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

* 1. **Kerangka Berpikir**

Kerangka pikiran dalam penelitian ini menggambarkan alur berpikir logis mengenai hubungan antar-variabel berdasarkan teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu. Penelitian berangkat dari permasalahan birokrasi yang masih menghadapi tantangan dalam hal efektivitas, akuntabilitas, dan kepercayaan publik. Perkembangan teknologi mendorong pemerintah untuk menerapkan *e-government* sebagai instrumen pelayanan publik yang lebih cepat, murah, dan transparan (Gultom et al., 2024).

Namun, keberhasilan *e-government* tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh penerapan prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Hal ini ditegaskan oleh Khairudin et al. (2022) bahwa kepercayaan publik menjadi variabel penting yang menentukan legitimasi birokrasi digital. Selain itu, Natalia (2022) menekankan bahwa tata kelola yang baik berkontribusi terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), khususnya pada aspek kelembagaan yang kuat.

Dengan demikian, alur logis penelitian ini adalah: implementasi *e-government* meningkatkan efisiensi layanan publik → penerapan *good governance* memperkuat akuntabilitas dan kepercayaan publik → integrasi keduanya mendorong terwujudnya pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Sejalan dengan Supriyadi (2021), pergeseran paradigma administrasi publik ke arah digitalisasi harus dipahami tidak hanya sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai transformasi tata kelola.

**Dasar Regulasi & Teori**

* Teori Administrasi Publik (Supriyadi, 2021)
* Digitalisasi Administrasi Publik (Alamsyah et al., 2025)
* *Governance di Era Digital* (Hardjati, 2023)

**Fenomena/Permasalahan**

* Pelayanan publik belum sepenuhnya efisien
* Transparansi & akuntabilitas masih lemah
* Kepercayaan publik terhadap birokrasi digital rendah

**Output**

Rekomendasi strategi penguatan birokrasi digital berbasis good governance untuk mewujudkan administrasi publik yang inklusif, akuntabel, dan berorientasi pada pembangunan berkelanjutan.

**Analisis**

Mengukur sejauh mana implementasi e-government dan good governance berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi, transparansi, dan kepercayaan publik.

**Variabel Penelitian**

* X1: Implementasi *E-Government*
* X2: Penerapan *Good Governance*
* Y : Efektivitas Administrasi Publik & Pembangunan Berkelanjutan

**Landasan Teori Khusus**

1. Efisiensi dan efektivitas *e-government* (Gultom et al., 2024)
2. Peran *good governance* dalam membangun kepercayaan publik (Khairudin et al., 2022)
3. Hubungan *good governance* dengan tujuan pembangunan berkelanjutan (Natalia, 2022)

**Daftar Pustaka:**

Alamsyah, K., Ariesmansyah, A., & Arifin, R. K. (2025). *Administrasi publik di era digitalisasi*. Mega Press Nusantara.

Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis efisiensi dan efektivitas e-government dalam administrasi publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 10*(1), 128–136.

Hardjati, S. (Ed.). (2023). *Governance di era digital: Isu-isu kontemporer* (Edisi ke-2). UPN "Veteran" Jawa Timur.

Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, & Nurdiawansyah. (2022). *Membangun kepercayaan publik di Indonesia: Peran good governance dan e-government*. CV. Amerta Media.

Natalia, A. (2022). Paradigma good governance dalam administrasi publik memfasilitasi pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB). *Journal Tapis: Journal Teropong Aspirasi Politik Islam, 18*(1), 15–26.

Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran dalam paradigma ilmu administrasi publik. *Jurnal Rasi, 3*(1).