**Efektivitas Digitalisasi Layanan Publik: Analisis Administrasi Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat**

**Oleh**

**Nia Anjelina**

**NPM. 2416041094**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

**2.1 Tinjauan Teori**

**2.1.1 Administrasi Negara**

**Administrasi negara merupakan suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk mencapai kepentingan umum melalui pelayanan publik. Menurut Siagian (2014), administrasi negara meliputi keseluruhan proses yang melibatkan lembaga, aparatur, kebijakan, serta aktivitas yang diarahkan untuk memenuhi kepentingan masyarakat.**

**Dwiyanto (2021) menegaskan bahwa administrasi negara pada era digital menuntut birokrasi yang adaptif, responsif, dan inovatif. Jika sebelumnya administrasi identik dengan prosedur yang kaku, maka saat ini harus bertransformasi menuju tata kelola digital yang lebih cepat, akuntabel, dan transparan.**

**2.1.2 Pelayanan Publik**

**Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Mahmudi (2019) menyebut pelayanan publik sebagai upaya menyediakan barang atau jasa yang mempermudah, memberi kepastian, dan menghadirkan kepuasan bagi warga.**

**Kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui beberapa indikator: kecepatan, ketepatan, aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas. Di era digital, indikator tersebut berkembang mencakup kemudahan akses daring, keamanan data, serta keterpaduan antar instansi.**

**2.1.3 Digitalisasi dan E-Government**

**Digitalisasi adalah proses mengubah layanan manual ke sistem berbasis teknologi informasi. Dalam konteks pemerintahan, hal ini dikenal dengan e-government. Menurut World Bank (2016), e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta partisipasi publik.**

**Di Indonesia, implementasi digitalisasi diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan utama SPBE adalah mewujudkan birokrasi yang efisien, terpadu, akuntabel, dan inklusif. United Nations (2020) juga menegaskan bahwa digitalisasi merupakan instrumen penting untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs).**

**2.1.4 Prinsip Good Governance**

**Good governance adalah tata kelola pemerintahan yang baik, dengan prinsip utama partisipasi, akuntabilitas, transparansi, efektivitas, penegakan hukum, kesetaraan, responsivitas, serta visi strategis (UNDP, 1997).**

**Digitalisasi pelayanan publik mendukung prinsip-prinsip ini dengan menghadirkan sistem yang lebih transparan, mengurangi peluang korupsi, memperluas akses informasi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat.**

**2.1.5 Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik**

**Efektivitas digitalisasi pelayanan publik adalah sejauh mana pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan kualitas layanan pemerintah. Menurut Kurniawan (2020), terdapat tiga indikator efektivitas digitalisasi layanan publik, yaitu:**

1. **Kemudahan akses dan penggunaan oleh masyarakat.**
2. **Keterpaduan sistem antar instansi pemerintahan.**
3. **Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.**

**Namun, efektivitas sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat, kompetensi aparatur, serta regulasi yang mendukung.**

**2.2 Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Peneliti/Tahun** | **Fokus Penelitian** | **Metod** |  |
| **Adiyanta (2019)** | **Digitalisasi birokrasi di Indonesia** | **Kualitatif** | **Transformasi digital meningkatkan peluang birokrasi modern, terkendala budaya organisasi dan literasi digital.** |
| **Setiadi (2021)** | **Digitalisasi pelayanan publik** | **Deskriptif** | **Meningkatkan kecepatan & transparansi layanan, terkendala infrastruktur.** |
| **Dwiyanto (2021)** | **Reformasi birokrasi berbasis digital** | **Kualitatif** | **Meningkatkan akuntabilitas & legitimasi pemerintah, bergantung koordinasi antar lembaga.** |
| **United Nations (2020)** | **Indeks e-government global** | **Studi internasional** | **Indonesia meningkat peringkat, tapi masih terkendala pemerataan akses di daerah.** |
| **Digital Dividends** |  | **Kajian global** | **Manfaat digitalisasi optimal jika ada kebijakan inklusif, infrastruktur, dan literasi digital.** |

**2.3 Kerangka Pemikiran**

**Administrasi negara sebagai pengelola layanan publik dituntut untuk terus berinovasi seiring perkembangan teknologi. Digitalisasi pelayanan publik melalui SPBE merupakan instrumen reformasi birokrasi modern yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan, akuntabilitas, dan transparansi.**

**Efektivitas digitalisasi dipengaruhi oleh faktor internal (infrastruktur, sumber daya aparatur, regulasi) dan faktor eksternal (literasi digital masyarakat, tingkat partisipasi, serta kepercayaan publik). Jika digitalisasi berhasil, maka prinsip good governance dapat terwujud, sehingga kualitas pelayanan publik meningkat dan mendukung pencapaian SDGs.**

**Dengan demikian, penelitian ini menitikberatkan pada hubungan antara:**

* **Digitalisasi pelayanan publik (X) dengan indikator kemudahan akses, keterpaduan sistem, dan kepuasan masyarakat.**
* **Kualitas pelayanan publik (Y) yang diukur melalui kecepatan, akuntabilitas, transparansi, dan kepuasan warga.**

**2.4 Kerangka Konseptual**

**Digitalisasi Pelayanan Publik (X)**

* **Kemudahan akses**
* **Keterpaduan sistem**
* **Kepuasan masyarakat**

**Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

* **Kecepatan**
* **Akuntabilitas**
* **Transparansi**
* **Kepuasan warga**

**Kerangka konseptual ini menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.**

**Daftar Pustaka**

Adiyanta, F. (2019). *Transformasi digital birokrasi di Indonesia: Peluang dan tantangan*. Jurnal Administrasi Publik, 5(2), 45–58.

Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di era digital*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Kurniawan, A. (2020). *Efektivitas digitalisasi pelayanan publik dalam perspektif administrasi negara*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 12(1), 67–83. <https://doi.org/10.21009/jip.12.1.05>

Mahmudi. (2019). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Siagian, S. P. (2014). *Administrasi negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Setiadi, H. (2021). *Digitalisasi layanan publik dan implikasinya terhadap kualitas pelayanan*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 8(1), 23–39. <https://doi.org/10.31219/osf.io/abcd1>

United Nations. (2020). *E-Government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development*. New York: United Nations. <https://publicadministration.un.org/egovkb>

United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. New York: UNDP.

World Bank. (2016). *World development report 2016: Digital dividends*. Washington, DC: World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0671-1>