

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

(Skripsi)

Oleh

JENI ANDES ADELIA

NPM 2416041087



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan penelitian yang membahas tentang pengaruh digitalisasi. Temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penulis harus digunakan untuk mendukung penelitian. Penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Angel Septa Veronica Barus, 2025), Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi (Studi pada Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi M-Paspor mampu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dari aspek kecepatan dan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengurus paspor. Namun, penelitian ini juga menemukan kendala seperti pemohon yang masih kesulitan memahami aplikasi, sering terjadinya gangguan pada sistem, serta keterbatasan kuota pelayanan.
2.	(Farhan Makmur, 2023), Efektivitas E-Government	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik

	Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo.	pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas e-government dalam pelayanan KTP di Kota Palopo masih tergolong kurang efektif. Hal ini disebabkan oleh lemahnya indikator kapasitas, meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang teknologi informasi, keterbatasan infrastruktur, serta kurangnya dukungan finansial.
3.	(Wahyu Akbar, 2023), Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi DIGIDES (Digital Desa) di Kecamatan Ternate Rilau Kabupaten Barru.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Digides membantu mempercepat pelayanan administrasi desa, baik dalam persuratan maupun layanan administratif lainnya. Selain itu, aplikasi ini mempermudah warga dalam mengakses layanan melalui perangkat mobile. Meski demikian, penelitian ini juga menemukan hambatan berupa keterbatasan sarana prasarana serta rendahnya literasi digital masyarakat desa.

4.	(Ahmad Wahyudi Zein, Dini Anggraini, Rifauziah Arni Malau, 2023), Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei dan analisis regresi linier berganda. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada aparat sipil negara dan masyarakat pengguna layanan digital pada sejumlah instansi pemerintah daerah yang telah menerapkan sistem digital minimal dua tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik. Efisiensi diukur melalui indikator kecepatan pelayanan, pengurangan biaya operasional, akurasi proses, dan kepuasan pengguna. Temuan pentingnya adalah bahwa digitalisasi mampu memangkas prosedur birokrasi, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi lembaga publik. Meskipun demikian, penelitian ini juga menyoroti tantangan seperti keterbatasan infrastruktur TIK, rendahnya literasi digital aparat, kesenjangan digital antarwilayah, serta resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan.
----	---	--

Sumber: diolah oleh peneliti 2025.

Menurut temuan penelitian sebelumnya, seluruh penelitian memiliki persamaan dalam hal fokus pada peran digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil temuan menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi, memperkuat transparansi, dan mendorong kepuasan masyarakat. Persamaan lain terlihat pada temuan bahwa meskipun digitalisasi membawa dampak positif, masih terdapat hambatan yang cukup signifikan, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, resistensi aparatur, serta ketidakmerataan akses layanan digital di berbagai daerah.

Sementara itu, terdapat beberapa perbedaan yang membedakan masing-masing penelitian. Dari segi konteks, penelitian Angel Septa Veronica Barus berfokus pada pelayanan imigrasi melalui aplikasi M-Paspor, penelitian Farhan Makmur menitikberatkan pada efektivitas e-government dalam pelayanan KTP, penelitian Wahyu Akbar menelaah implementasi digitalisasi di level desa melalui aplikasi Digides, sedangkan penelitian Ahmad Wahyudi Zein dkk. menganalisis efisiensi pelayanan publik melalui pendekatan ekonomi publik digital dengan metode kuantitatif. Dari sisi metodologi, tiga penelitian skripsi menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan penelitian jurnal menggunakan kuantitatif berbasis survei dan analisis regresi.

Penelitian-penelitian terdahulu tersebut memberikan gambaran yang cukup komprehensif mengenai manfaat sekaligus tantangan digitalisasi pelayanan publik. Penelitian yang sedang dilakukan memiliki posisi berbeda karena menggunakan paradigma *New Public Service* (NPS) sebagai landasan teori. Paradigma ini memungkinkan penelitian tidak hanya menilai efektivitas pelayanan dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi nilai-nilai publik, seperti orientasi pada *citizen*, partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

- 1) Menurut Undang-undang Republik Indonesia pada Bab 1 No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) menjelaskan pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk, yang mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Menurut Moenir (dalam Mustanir, 2022) pelayanan publik yaitu suatu usaha yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dengan tujuan mencapai suatu hasil atau tujuan tertentu.
- 3) Menurut Sinambela (dalam Mustanir, 2022) pelayanan publik adalah proses pemberian layanan kepada masyarakat yang membutuhkan, yang dilaksanakan oleh suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan.
- 4) Menurut Mahmudi (dalam Mustanir, 2022) pelayanan publik adalah seluruh rangkaian kegiatan yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.2 Konsepsi Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya dipahami sebagai suatu proses bantuan yang diberikan oleh aparatur negara kepada masyarakat dengan cara-cara tertentu yang menuntut adanya kepekaan, komunikasi, serta hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan. Konsepsi ini menegaskan

bahwa pelayanan publik tidak semata-mata berwujud output berupa barang atau jasa, melainkan juga pengalaman masyarakat ketika menerima layanan tersebut. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara maupun penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021).

Di Indonesia, pelayanan publik seringkali menghadapi stigma negatif karena praktik birokrasi yang lambat, berbelit-belit, bahkan sengaja mempersulit. Fenomena ini melahirkan istilah populer “kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat.” Pola pikir dan sikap semacam itu jelas bertentangan dengan hakikat pelayanan publik yang merupakan fungsi dasar pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan dasar seperti rasa aman dan ketenteraman (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021).

Secara teoritik, konsepsi pelayanan publik juga mengalami perkembangan paradigma. Jika sebelumnya pelayanan publik didasarkan pada administrasi publik tradisional (*old public administration/OPA*) yang bersifat hierarkis, kemudian bergeser ke *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi berbasis logika pasar, maka saat ini muncul paradigma baru yaitu *New Public Service* (NPS). Dalam perspektif NPS, pelayanan publik dipandang sebagai hasil dialog antar-nilai dalam masyarakat, dengan birokrasi yang bertanggung jawab langsung kepada warga negara, bukan semata klien atau pelanggan. Paradigma ini berlandaskan teori demokrasi yang menekankan persamaan hak warga negara serta prinsip non-diskriminasi (Denhardt & Denhardt, 2000 dalam Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021).

Konsepsi pelayanan publik ideal haruslah menekankan pada efisiensi, responsivitas, partisipasi, dan keadilan, di mana pemerintah berperan bukan sekadar penyedia layanan, tetapi juga fasilitator yang mendengarkan kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya di Indonesia, masih dijumpai kendala berupa rendahnya daya tanggap birokrasi, dominasi budaya patrimonial (*patron-client*), serta lemahnya penegakan kode etik pelayanan. Kondisi ini seringkali menghambat tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Berikut pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan.

- 1) Pelayanan Administratif meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti dokumen status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan barang, dan sebagainya. Contohnya antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Tanah, dan lain-lain.
- 2) Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menyediakan berbagai jenis barang yang digunakan masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih, dan lain-lain.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai jasa yang dibutuhkan masyarakat,

contohnya pendidikan, pelayanan kesehatan, transportasi, layanan pos, dan lain sebagainya.

2.3 Digitalisasi dalam Pelayanan Publik

Menurut Irfan dan Anirwan (2023), digitalisasi dalam pelayanan publik adalah proses mengonversi data atau informasi dari bentuk fisik ke format digital yang dapat diproses menggunakan teknologi informasi. Pemerintah perlu memanfaatkan berbagai platform online seperti *website*, aplikasi seluler, dan media sosial untuk memperkuat sistem *e-government* dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi serta layanan yang diberikan oleh pemerintah. Digitalisasi berperan penting dalam memajukan pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui digitalisasi, pelayanan publik diharapkan menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Digitalisasi memungkinkan penyimpanan, pengolahan, dan pertukaran data yang lebih efisien dan cepat, serta membuka peluang untuk menciptakan layanan baru dan inovatif yang dapat memudahkan kehidupan manusia. Dengan demikian, digitalisasi dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, tantangan penerapan digitalisasi antara lain adalah kebutuhan pengembangan teknologi, adaptasi pengguna, serta pengamanan privasi data (Mawarni dalam Irfan & Anirwan, 2023).

Pemerintah Indonesia telah memulai reformasi birokrasi melalui digitalisasi sistem pemerintahan sebagai salah satu bentuk reformasi birokrasi. Urgensi dan upaya transformasi digital Indonesia meliputi aspek infrastruktur telekomunikasi yang memadai, demografi muda dan melek teknologi, kebijakan serta regulasi pendukung, dan sebuah ekosistem yang mendukung transformasi digital. Transformasi digital didefinisikan sebagai proses pemanfaatan teknologi untuk menciptakan hal baru dan mengubah proses bisnis, budaya, serta layanan pelanggan agar sesuai dengan

perubahan model bisnis dan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, inisiatif pemerintah, kebutuhan transformasi digital, dan penggunaan teknologi sangat penting untuk mewujudkan layanan publik yang efisien dan transparan, khususnya dalam konteks administrasi publik. Dengan digitalisasi, pelayanan publik dilakukan secara online dengan melibatkan langkah-langkah perencanaan, pengembangan platform digital yang ramah pengguna, partisipasi masyarakat, dukungan pemerintah, serta pelatihan SDM. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat berjalan secara lebih cepat, tepat, dan ramah terhadap masyarakat.

2.4 *New Public Service (NPS)*

New Public Service merupakan paradigma baru dalam administrasi publik yang menggeser prinsip-prinsip administrasi klasik dan *New Public Management*. Menurut Denhardt dan Denhardt 2003 (dalam Septiani & Siswadhi, 2020), administrasi publik seharusnya berorientasi melayani masyarakat sebagai warga negara, bukan sekadar melayani seperti pelanggan komersial. Dalam paradigma ini, pelayanan publik harus responsif terhadap kepentingan publik, dan pemerintah bertugas melakukan negosiasi serta mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Pemerintah perlu selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat yang dinamis. Pelayanan publik model *New Public Service* harus bersifat nondiskriminatif, menjamin persamaan warga negara tanpa membedakan asal-usul, suku, agama, atau latar belakang lainnya.

Beberapa prinsip penting dalam *New Public Service* menurut Denhardt dan Denhardt adalah melayani daripada mengendalikan, mengutamakan kepentingan publik, menghargai kewarganegaraan daripada kewirausahaan, berpikir strategis dan demokratis, serta menyadari bahwa akuntabilitas adalah hal yang kompleks.

Paradigma ini juga sesuai dengan nilai Pancasila terutama sila keempat dan kelima yang menekankan musyawarah mufakat dan keadilan

sosial. *New Public Service* menuntut adanya media komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat agar aspirasi semua warga dapat terakomodasi secara adil.

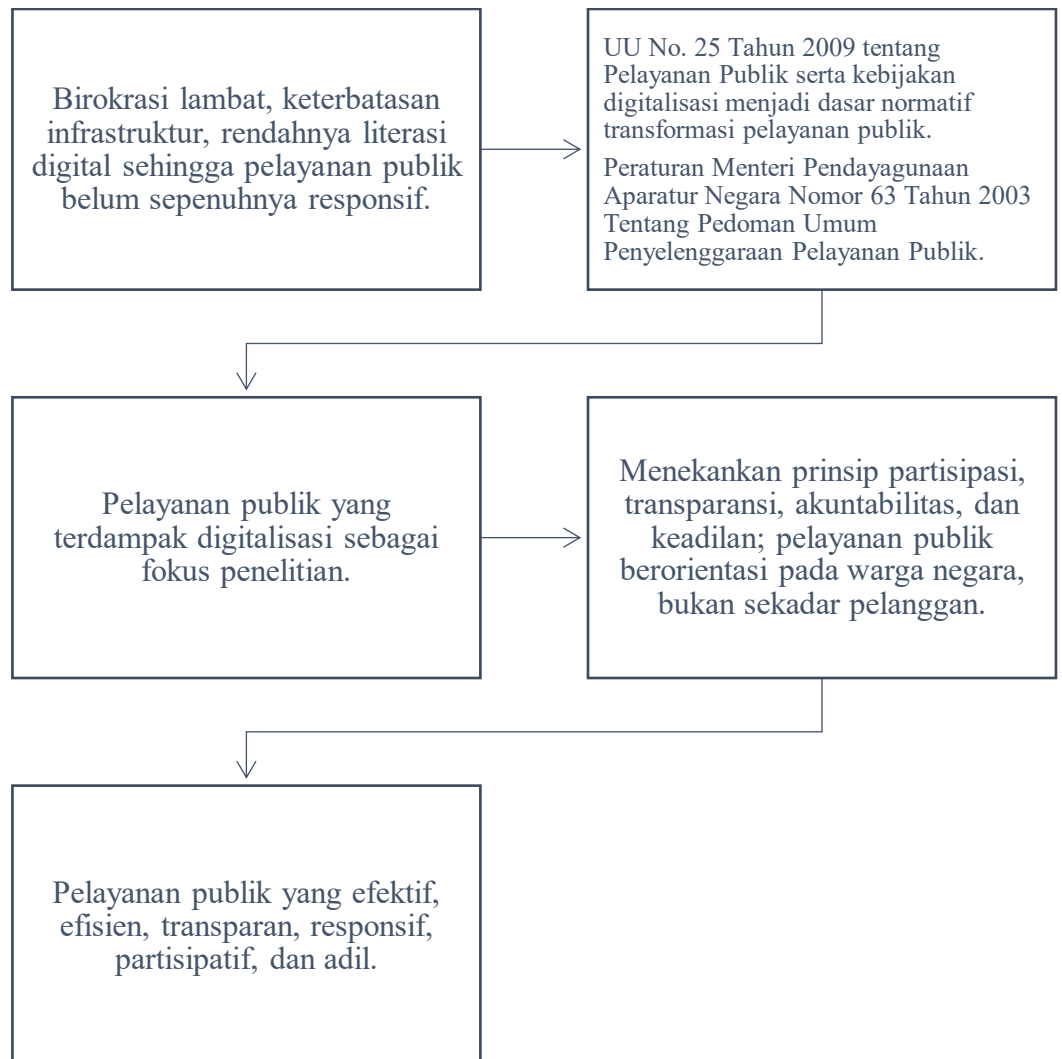
2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran alur logis antara fenomena yang terjadi, landasan regulasi, fokus penelitian, teori yang digunakan, hingga tujuan yang ingin dicapai. Melalui kerangka berpikir, penulis berupaya menunjukkan keterkaitan antara masalah yang ditemukan dalam pelayanan publik, urgensi penerapan digitalisasi, serta bagaimana paradigma *New Public Service* (NPS) dapat digunakan untuk menilai efektivitas pelayanan publik di era digital. Dengan demikian, kerangka berpikir ini menjadi acuan konseptual dalam mengarahkan penelitian agar lebih terarah, sistematis, dan sesuai dengan permasalahan yang diangkat.

Pelayanan publik di Indonesia sering kali masih menghadapi berbagai hambatan yang membuat masyarakat kurang puas. Birokrasi masih identik dengan proses yang lambat, berbelit-belit, bahkan cenderung mempersulit masyarakat. Hal ini tergambar dalam fenomena yang sering disebut dengan ungkapan populer “kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat” (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021).

Selain itu, tantangan lain juga muncul dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik. Kendala tersebut mencakup keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, rendahnya literasi digital masyarakat dan aparatur, kesenjangan digital antarwilayah, serta resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan (Zein, Anggraini, & Malau, 2025). Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi membawa dampak positif bagi kecepatan, akurasi, dan transparansi pelayanan, kualitas pelayanan publik masih sering terhambat oleh faktor teknis maupun kultural.

Bagan 2.5



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, W. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi DIGIDES (Digital Desa) di Kecamatan Ternate Rilau Kabupaten Barru. Universitas Hasanuddin.
- Barus, A. (2025). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi (Studi pada Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Universitas Brawijaya.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31. DOI: <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>
- Makmur, F. (2023). Efektivitas E-Government Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo. Universitas Negeri Makassar.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. CV. Penerbit Qiara Media. ISBN: 978-623-540-613-8
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Septiani, E., & Siswadhi, F. (2020). Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(5).
- Zein, A., Anggraini, D., & Malau, R. (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>