

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

2.1. KAJIAN TEORI

2.1.1. Teknologi Informasi dalam Administrasi Publik

Teknologi informasi merupakan kumpulan alat, sistem, dan proses yang digunakan untuk mengelola, menyimpan, serta menyebarkan data dan informasi secara efisien. Dalam konteks administrasi publik, teknologi informasi berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pelayanan pemerintah.

Menurut Laudon dan Laudon (2018), teknologi informasi adalah seperangkat komponen yang saling terkait untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengawasan dalam organisasi.

Dalam pemerintahan, penerapan teknologi informasi diwujudkan melalui digitalisasi sistem administrasi seperti e-government, e-service, dan digital public management. Implementasi ini memungkinkan birokrasi menjadi lebih responsif, terbuka, serta mampu memberikan layanan publik yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat.

2.1.2. Modernisasi Birokrasi

Modernisasi birokrasi merupakan proses pembaruan sistem administrasi pemerintahan agar lebih efisien, profesional, dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Modernisasi tidak hanya menyangkut perubahan struktur dan prosedur, tetapi juga transformasi budaya kerja, penggunaan teknologi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Menurut Dwiyanto (2018), modernisasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan berorientasi pada pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi menjadi salah satu pilar utama dalam modernisasi birokrasi karena dapat mengurangi praktik manual, mempercepat proses administrasi, dan meminimalkan potensi penyimpangan.

Indikator keberhasilan modernisasi birokrasi dapat dilihat dari:

1. Efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi.
2. Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.
3. Responsivitas aparatur terhadap kebutuhan masyarakat.
4. Peningkatan partisipasi publik melalui kanal digital.

Dengan demikian, modernisasi birokrasi berbasis teknologi informasi merupakan langkah strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

2.1.3. Pelayanan Publik di Era Digital

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa dan layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Menurut Sinambela (2019), pelayanan publik yang ideal harus berprinsip pada kepastian, keterbukaan, efisiensi, keadilan, dan kemudahan akses.

Dalam era digital, pelayanan publik mengalami transformasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Konsep e-service dan smart governance menjadi strategi utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Ciri-ciri pelayanan publik berbasis digital meliputi:

Proses pelayanan dilakukan secara online dan real-time.

Tersedianya platform digital (website, aplikasi, portal publik).

Sistem terintegrasi antar instansi pemerintahan.

Adanya mekanisme umpan balik dan evaluasi layanan berbasis teknologi.

Penerapan sistem digital tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap informasi dan mengurangi potensi birokrasi yang berbelit.

2.1.4. Dampak Teknologi Informasi terhadap Birokrasi dan Pelayanan Publik

Pemanfaatan teknologi informasi memiliki dua sisi dampak terhadap birokrasi dan pelayanan publik, yakni dampak positif dan dampak negatif.

Dampak positifnya antara lain:

1. Efisiensi waktu dan biaya: proses administrasi menjadi lebih cepat melalui sistem digital.
2. Transparansi: publik dapat mengakses data dan proses layanan secara terbuka.
3. Akuntabilitas: sistem digital memudahkan pelacakan dan pengawasan terhadap kinerja aparatur.
4. Inovasi layanan: memungkinkan pengembangan layanan berbasis kebutuhan masyarakat (user-oriented).

Namun demikian, dampak negatif juga dapat muncul, seperti:

1. Kesenjangan digital: belum meratanya kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital.
2. Keamanan data: potensi kebocoran dan penyalahgunaan informasi publik.
3. Resistensi aparatur: belum semua ASN memiliki kemampuan adaptif terhadap teknologi baru.

Beberapa teori yang menjelaskan hubungan ini antara lain:

Theory of Bureaucratic Reform (Weber, 1947): menekankan pentingnya rasionalisasi dan efisiensi dalam birokrasi, yang kini dapat diwujudkan melalui digitalisasi sistem.

Technology Acceptance Model (Davis, 1989): menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaannya.

Innovation Diffusion Theory (Rogers, 2003): menyatakan bahwa penyebaran inovasi teknologi dalam organisasi dipengaruhi oleh karakteristik inovasi, komunikasi, dan dukungan sosial.

Dengan kata lain, teknologi informasi menjadi faktor pendorong utama modernisasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital.

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang relevan mendukung topik ini, antara lain:

1. Indrajit (2014) menemukan bahwa penerapan e-government di Indonesia berkontribusi besar terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik dan transparansi administrasi.

2. Dwiyanto (2018) menyatakan bahwa reformasi birokrasi berbasis teknologi dapat mengurangi praktik korupsi dan memperkuat akuntabilitas aparatur.
3. Syarif & Rahmawati (2020) mengemukakan bahwa penggunaan aplikasi digital pelayanan publik meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.
4. Huda et al. (2021) menjelaskan bahwa integrasi teknologi informasi dalam sistem pelayanan publik dapat mempercepat proses pengambilan keputusan dan mengurangi beban birokrasi.
5. Riyadi (2022) menemukan bahwa digitalisasi pelayanan publik melalui platform online membantu meningkatkan transparansi dan aksesibilitas masyarakat, meskipun masih dihadapkan pada tantangan infrastruktur dan literasi digital.

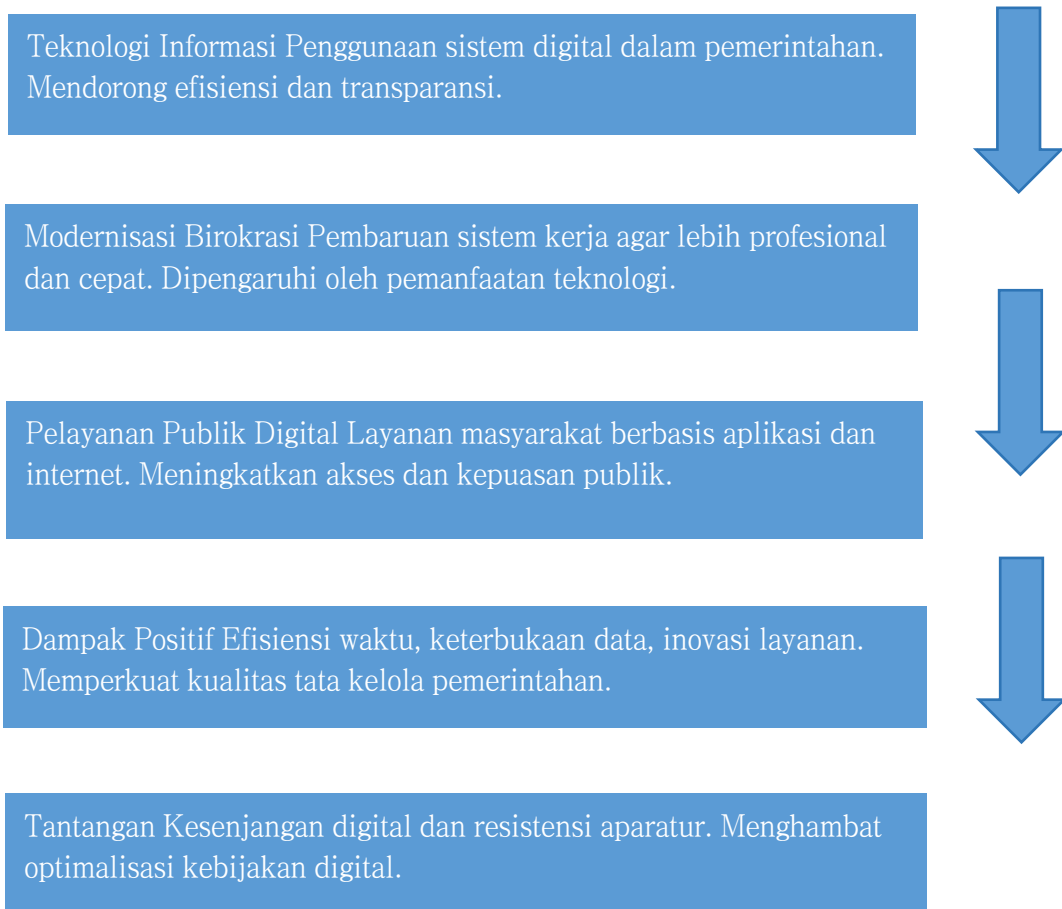
Dari penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi membawa pengaruh signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi birokrasi serta kualitas pelayanan publik.

2.3. Kerangka Berpikir

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara kerja birokrasi dan sistem pelayanan publik. Digitalisasi memungkinkan birokrasi yang sebelumnya lamban dan hierarkis menjadi lebih dinamis, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Implementasi teknologi informasi dalam birokrasi memungkinkan:

1. Modernisasi sistem kerja — melalui digitalisasi administrasi dan pelayanan.
2. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas — karena proses dapat dipantau secara daring.
3. Inovasi layanan publik — dengan sistem berbasis kebutuhan pengguna.



Namun, efektivitas penerapan teknologi ini sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, serta tingkat literasi digital aparatur dan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka berpikir penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Teknologi informasi berperan sebagai pendorong utama modernisasi birokrasi.

Modernisasi birokrasi melalui digitalisasi memperkuat transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pemerintahan.

Modernisasi tersebut berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Namun, kendala seperti kesenjangan digital, resistensi aparatur, dan keamanan data menjadi tantangan dalam optimalisasi penerapan teknologi informasi.

Dengan demikian, semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi secara efektif dan adaptif, semakin besar pula dampaknya terhadap modernisasi birokrasi dan peningkatan mutu pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Huda, M., Rachmawati, R., & Maulana, A. (2021). *Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital: Tantangan dan Solusi*. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 10(1), 45–58.

Indrajit, R. E. (2014). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm (15th ed.)*. Pearson Education.

Riyadi, A. (2022). *Digitalisasi Pelayanan Publik: Peluang dan Tantangan di Era Revolusi Industri 4.0*. Jurnal Kebijakan Publik, 7(2), 102–118.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.

Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.

Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Oxford University Press.