



Reformasi Birokrasi: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Wiwik Anggraeni¹ Imelda Dian Rahmawati²

¹⁻²Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: imeldadian@umsida.ac.id

Abstract. *Bureaucratic reform is an urgent need to improve the quality of the state civil apparatus and realize good governance in Indonesia. Bureaucracy is often considered complicated, slow and unprofessional. To address this, the government is committed to various reform initiatives, including the application of information technology in public services. This research aims to explore the contribution of information technology in improving public services as part of bureaucratic reform. By adopting information and communication technology (ICT) in e-government systems, it is hoped that administrative processes can be accelerated, efficiency increases, and the reach of public services expands. However, ICT implementation faces challenges such as limited human resources, cyber threats, privacy issues, inadequate infrastructure, and resistance to change. This research will analyze the factors that influence the successful implementation of information technology in public services and identify strategies to overcome these obstacles. It is hoped that the research results will provide policy recommendations that support bureaucratic reform, so that public services become more efficient, transparent and responsive to community needs.*

Keywords: *Bureaucratic Reform, Public Service, Information Technology*

Abstract. Reformasi birokrasi merupakan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas aparatur sipil negara dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia. Birokrasi seringkali dianggap rumit, lamban dan tidak profesional. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah berkomitmen melakukan berbagai inisiatif reformasi, termasuk penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kontribusi teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Dengan mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam sistem e-Government, diharapkan proses administrasi dapat dipercepat, efisiensi meningkat, dan jangkauan pelayanan publik semakin luas. Namun implementasi TIK menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, ancaman dunia maya, masalah privasi, infrastruktur yang tidak memadai, dan penolakan terhadap perubahan. Penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik dan mengidentifikasi strategi untuk mengatasi hambatan tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang mendukung reformasi birokrasi, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efisien, transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi

1. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi saat ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas aparatur sipil negara. Dari sudut pandang masyarakat, birokrasi seringkali dianggap rumit, lambat dan tidak profesional. Reformasi birokrasi merupakan suatu kebijakan yang bertujuan untuk mengubah dan memperbaiki sistem birokrasi pemerintahan yang ada di Indonesia saat ini (Abdurrachman et al., 2024).

Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Good governance menjadi bagian penting dalam mewujudkan reformasi birokrasi Indonesia, sebagai negara berkembang dengan populasi yang besar dan kebutuhan masyarakat yang kompleks, juga

Received: Juli 12, 2024; Revised: Agustus 18, 2024; Accepted: September 27, 2024; Online Available: September 29, 2024;

* Wiwik Anggraeni, imeldadian@umsida.ac.id

menghadapi tantangan serupa. Melalui berbagai inisiatif reformasi birokrasi, pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Salah satu aspek utama dari reformasi tersebut adalah penerapan teknologi informasi dalam berbagai sektor pelayanan publik.

Pemanfaatan (TI) teknologi informasi dalam birokrasi dapat juga meningkatkan mutu pelayanan publik. Di era revolusi industri 4.0, pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengembangkan sistem pelayanan publik berbasis e-Government. Penerapan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat proses pembangunan, memperluas jangkauan layanan, dan memberikan transmisi informasi yang cepat (Reza Fahlevy et al., 2023).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Selvi & Muhammad Irwan, mengatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam operasional pemerintahan telah menjadi hal yang vital dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Teknologi informasi telah memainkan peran krusial dalam perubahan tata kelola dalam beberapa dekade terakhir. (Irwan Padli Nasution, 2024). Oleh karena itu, perkembangan teknologi telah mendorong para pejabat pemerintah untuk mengantisipasi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi birokrasi serta meningkatkan kualitas layanan demi mencapai tujuan kebijakan pemerintahan yang optimal.

Sejalan dengan itu Joseph F. Kelly (2014), menyatakan sistem informasi adalah kombinasi dari sumber daya berbasis komputer dan sumber daya manusia yang menciptakan suatu rangkaian retensi, pengambilan, komunikasi, dan pemanfaatan data untuk mencapai efisiensi dalam operasi manajemen pemerintahan.

Dalam konteks literatur yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan pengetahuan dengan memperluas wawasan mengenai peran reformasi birokrasi. Dalam upaya ini, penelitian ini akan lebih mendalam menganalisis bagaimana penerapan teknologi dapat meningkatkan mutu pelayanan publik.

Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memiliki potensi besar untuk mengurangi birokrasi yang berlebihan, dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan aksesibilitas serta kualitas layanan bagi masyarakat. Namun, implementasi teknologi informasi dalam konteks pelayanan publik juga menghadapi berbagai tantangan seperti, infrastruktur yang belum memadai, keterbatasan sumber daya manusia, serta resistensi terhadap perubahan dari dalam sistem birokrasi.

Dalam kerangka ini, penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengkajian secara mendalam bagaimana penerapan teknologi informasi dapat berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan

publik di Indonesia sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi. Melalui analisis yang komprehensif, penelitian ini akan mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik, serta mengidentifikasi strategi yang efektif untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Penelitian ini akan memberikan kontribusi penting bagi interpretasi kita tentang bagaimana teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat mendukung upaya reformasi birokrasi di Indonesia.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan metodologis, di mana sumber data penelitian tidak hanya mengandalkan kajian literatur, tetapi juga mencakup analisis mendalam dari media sosial. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan perspektif yang lebih kaya dan holistik, menggabungkan wawasan teoretis dari literatur dengan data empiris dan real-time dari interaksi sosial di platform media sosial. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tren, pola, dan persepsi masyarakat secara lebih akurat, yang pada akhirnya dapat memperkaya hasil penelitian dan memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap pemahaman isu yang dikaji.

2. KAJIAN TEORI

Teknologi informasi (TI) merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi juga peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat luas. TI dapat dimanfaatkan untuk mempermudah pelayanan publik melalui sistem informasi pelayanan publik yang berbasis web, sehingga melancarkan masyarakat dalam mengakses berbagai informasi dan layanan.

Peran teknologi informasi dalam reformasi birokrasi sangat signifikan, hal itu dapat dilihat dari penelitian terdahulu yang mencoba memasukan unsur teknologi dalam hal administasi publik (Ekram et al., 2022) (Hanasi, n.d.). penelitian mereka menanamkan fondasi teknologi informasi ke dalam unsur pelayanana dan administasi publik. Teknologi informasi memungkinkan proses-proses administratif menjadi lebih efisien melalui otomatisasi dan digitalisasi. Dengan menggunakan teknologi seperti sistem elektronik dan lainnya, pemerintah dapat memberikan layanan publik secara online, sehingga masyarakat dapat mengaksesnya dengan lebih mudah dan cepat (Bambang Suprianto, 2023). Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan transparansi dalam tata kelola pemerintahan.

Selain itu, teknologi informasi juga membantu pemerintah dalam mengambil keputusan yang lebih baik. Thoha (2018) memberikan pandangan bahwa kemajuan teknologi dapat

dimanfaatkan oleh pemerintah yang berperan dalam sektor pelayanan publik dengan cara analisis data dan sistem informasi manajemen. Yang lebih penting lagi menurut Basuki (2018) pejabat publik dapat mengakses informasi yang relevan dan akurat untuk mendukung pembuatan kebijakan yang lebih efektif. Teknologi juga memungkinkan pemantauan kinerja program-program pemerintah secara real-time, sehingga dapat memperbaiki strategi yang tepat untuk mengatasi hambatan dalam rangka mencapai tujuan reformasi birokrasi.

Menurut William dan Sawyer (2003), dalam penelitiannya yang dikutip oleh Sari (2017), dinyatakan bahwa teknologi informasi adalah teknologi yang menggunakan perangkat keras seperti komputer untuk memungkinkan komunikasi berkecepatan tinggi yang dapat memuat informasi, termasuk data, suara, video, dan gambar. Kehadiran teknologi informasi ini memainkan peran penting dalam mendukung reformasi birokrasi dengan memberikan ruang kebebasan bersuara dan berpendapat kepada masyarakat, memungkinkan mereka untuk berpartisipasi aktif dalam proses demokratisasi melalui berbagai platform digital. Teknologi informasi disini berfungsi sebagai alat untuk mempermudah mencapai tujuan. Selain itu, masyarakat mempunyai peran dalam memantau kinerja birokrasi yang ada (Alhababy, 2016).

Teknologi informasi memiliki manfaat mencakup dua kegiatan terkait yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan digital, yaitu: 1) Pengelolaan informasi, sistem manajemen, pengolahan data, dan proses kerja elektronik; dan 2) Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses dengan mudah dan murah untuk masyarakat di seluruh daerah (Wirawan, 2020).

Penerapan teknologi informasi dalam birokrasi dapat membawa perubahan signifikan dalam cara kerja dan pelayanan publik. Beberapa peran kunci TI dalam reformasi birokrasi meliputi:

1. **Automatisasi Proses:** TI memungkinkan otomatisasi berbagai proses administratif, seperti pengelolaan data, pengarsipan, dan perizinan. Hal ini mengurangi birokrasi manual dan meningkatkan efisiensi sehingga proses administrasi menjadi cepat dan akurat.
2. **Peningkatan Akses Informasi:** Dengan sistem TI yang tepat, informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh para pemangku kepentingan, termasuk masyarakat umum. Hal ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas birokrasi.
3. **Pelayanan Publik Online:** Penerapan layanan publik online memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan pemerintah secara elektronik, mengurangi kebutuhan akan kunjungan langsung ke kantor pemerintah dan menghemat waktu dan biaya.

4. Monitoring dan Evaluasi: TI memungkinkan pengumpulan dan analisis data secara real-time, memungkinkan pemerintah untuk memantau kinerja birokrasi secara lebih efektif dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode *study literature* atau studi kepustakaan, yang melibatkan analisis berbagai sumber terkait penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Menurut Sugiyono (2018) Metode studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan penelaahan buku, literatur, catatan dan laporan yang relevan dengan penelitian. (Abdurrachman et al., 2024). Langkah penelitian meliputi pemilihan topik penelitian, pengumpulan data dari berbagai referensi literatur, analisis data, dan penyusunan laporan hasil penelitian.

Sumber data penelitian ini mengambil dari data sekunder yang dikumpulkan dan ditinjau melalui literatur yang relevan, analisis media, dan observasi non partisipasi. Pengambilan data melalui literatur seperti artikel akademik, situs web, laporan pemerintah, makalah konferensi, jurnal dan studi kasus. Pengambilan data melalui analisis media dapat diambil melalui media cetak atau media sosial dengan mengamati fenomena-fenomena yang berkaitan dengan penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Kemudian pengambilan data melalui observasi non partisipasi dengan pengamatan aktivitas online melalui interaksi pengguna di portal pelayanan publik online, atau media sosial yang digunakan untuk layanan publik, dan pengamatan dari penelitian sebelumnya untuk mengamati temuan dari studi kasus atau penelitian lain yang relevan dengan penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik. Menurut Kuncoro (2009), data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh pihak lain yang sesuai dengan data yang dicari peneliti.

Sumber-sumber data yang telah diidentifikasi akan dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi informasi yang relevan dengan topik tersebut dan untuk menemukan temuan-temuan utama, teori-teori yang relevan, dan model konseptual yang mendukung atau menggambarkan penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik tanpa adanya intervensi dari peneliti yang dapat mempengaruhi perilaku subjek yang diamati.

Hasil analisis akan disintesis menjadi rangkuman yang memberikan pemahaman komprehensif tentang topik penelitian, kemudian data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Kesimpulan akan ditarik berdasarkan sintesis dari berbagai sumber yang telah dieksplorasi dalam studi pustaka. Melalui metode studi pustaka, penelitian ini akan menggali pengetahuan yang ada dalam literatur akademis dan praktis untuk

memberikan wawasan mendalam mengenai penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik (Hamdillah, 2023).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Hasil pencarian melalui literatur seperti artikel akademik, situs web, laporan pemerintah, makalah konferensi, jurnal dan studi kasus, peneliti menemukan berbagai jurnal referensi. Jurnal tersebut diskriming menjadi 7 jurnal yang relevan dengan penelitian, sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Literatur

Peneliti dan Tahun	Judul	Jenis Penelitian	Instrumen	Jurnal	Hasil
(Nurlaila et al., 2024)	Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima	Deskriptif	Metode penelitian eksplorasi transformasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Bima	Public Service and Governance Journal	Implementasi e-government di Kabupaten Bima menghadapi tantangan signifikan yang berkaitan dengan aksesibilitas dan inklusivitas, namun sekaligus menawarkan prospek yang menjanjikan untuk transformasi layanan publik. Dengan menyoroti kebutuhan krusial untuk pendekatan yang lebih inklusif dan terjangkau dalam pengembangan dan penyelenggaraan layanan e-government.
(Alim & Ibrahim, 2024)	Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kabupaten Gorontalo Utara	Kualitatif	Metode survei dengan teknik wawancara, dan observasi	INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research	Implementasi teknologi digital memberi dampak positif dalam menumbuhkan ketepatan dan ketercapaian pelayanan publik. Melewati pemanfaatan platform online dan aplikasi berbasis teknologi informasi, warga Desa Moluo dapat memakai akses informasi dengan mudah dan melangsungkan beragam

					transaksi administratif lebih cepat, seperti membayar pajak dan memproses surat menyurat, tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan.
(Lukman et al., 2024)	Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan	Deskriptif	Metode penelitian kepustakaan	MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary	Administrasi publik sedang mendapati transformasi juga penyesuaian dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan kesempatan yang ditawarkan oleh teknologi informasi dan komunikasi. Digitalisasi mendorong administrasi publik untuk mengintegrasikan teknologi dalam penyelenggaraan, manajemen, dan pelaksanaan kebijakan program yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
(Saputra & Frinaldi, 2023)	Systematic Literature Review Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital	Deskriptif	Metode literatur review dengan teknik evaluasi	Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah	Berdasarkan hasil studi literatur, perlu adanya perhatian lebih terhadap faktor pendukung implementasi, faktor pendukung inovasi, penilaian kualitas pelayanan publik, serta kelemahan pada inovasi pelayanan publik berbasis online.
(Djabbari et al., 2023)	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Teknologi Informasi dan	Deskriptif	Metode Pendidikan Masyarakat dengan teknik, observasi, dokumentasi, dan	Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara	Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada Kantor Desa Palewai, perlu diterapkan sistem informasi berbasis

	Komunikasi di Kantor Desa Palewai		Focus Group Discussion (FGD)		website sebagai informasi dan media publikasi. Pemakaian teknologi informasi dan komunikasi saat ini dilakukan melalui aplikasi WhatsApp dan platform Google Drive untuk layanan publik. Anggaran APBDes perlu dialokasikan untuk membangun sarana dan prasarana yang mendukung pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen administrasi pemerintahan desa.
(Mulyapradana et al., 2023)	Sistem Penyimpanan Arsip Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Plelen	Deskriptif	Metode survei dengan teknik wawancara, dan observasi	Jurnal Pemerintahan dan Politik	Kantor Desa Plelen telah menyimpan arsip dengan menggunakan peralatan kantor seperti komputer, laptop dan flash disk. Namun pemanfaatan teknologi informasi masih belum optimal terutama pada penggunaan Google Drive sebagai media penyimpanan arsip alternatif yang tidak membutuhkan ruang fisik dan memudahkan pencarian arsip.
(Ekram et al., 2022)	Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik kantor manunggal satu atap provinsi maluku	Deskriptif	Metode penelitian faktor penghambat	Journal of Governance and Social Policy	Faktor penghambat pemanfaatan teknologi informasi pada Kantor SAMSAT Provinsi Maluku adalah kecakapan aparatur dalam memperbarui data dan informasi wajib pajak. Oleh karena itu, dilakukan pembenahan dengan memanfaatkan teknologi informasi, meskipun belum sepenuhnya memenuhi keperluan layanan. Usaha perbaikan ke arah yang

					lebih baik terus dilakukan agar Kantor SAMSAT Provinsi Maluku agar dapat sejajar dengan kantor SAMSAT lainnya.
--	--	--	--	--	--

Hasil dari analisis media sosial dari 2 akun pelayanan publik, sebagai berikut:



Gambar 4.1 Hasil Analisis Media Sosial

(Instagram suroboyobus, 2024)

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna peningkatan pelayanan publik terus diupayakan oleh berbagai instansi pemerintah. Dalam unggahan di media sosial, Dinas Perhubungan (Dishub) Surabaya mengumumkan beberapa perubahan operasional pada layanan Suroboyobus. Lewat postingan tersebut, masyarakat tidak hanya dapat mengetahui perubahan penting terkait rute, jadwal, dan fasilitas baru, tetapi juga memiliki kesempatan untuk menyampaikan keluhan atau masukan mengenai pelayanan yang kurang memuaskan di kolom komentar. Dengan cara ini, Dishub Surabaya berusaha lebih responsif terhadap kebutuhan dan feedback dari pengguna layanan, sehingga kualitas pelayanan publik terus meningkat.



Gambar 4.2 Hasil Analisis Media Sosial

(Instagram MPP Banyuwangi, 2024)

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banyuwangi telah meluncurkan sebuah inovasi pelayanan publik berupa aplikasi Smart Kampung. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien melalui platform online dengan memanfaatkan teknologi informasi terkini. Namun, meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kurangnya sumber daya manusia berpengalaman yang mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik menjadi kendala utama. Akibatnya, pelayanan yang diharapkan dapat berjalan lebih lancar justru mengalami hambatan. Tantangan ini perlu segera diatasi agar manfaat dari inovasi Smart Kampung dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan dari hasil 7 jurnal dan analisis 2 akun media sosial diatas diperoleh bahwa, teknologi informasi mempunyai peranan penting dalam reformasi birokrasi. Pemanfaatannya dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, mempercepat proses bisnis pemerintahan, dan meningkatkan produktivitas. Interaksi elektronik dengan masyarakat membantu birokrat memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, berbagai lembaga berupaya menerapkan teknologi digital untuk reformasi birokrasi internal (Mirza et al., 2023).

Transformasi digital membuka peluang besar dalam kemudahan berkomunikasi dan bertransaksi. Penerapan teknologi digital bisa memperbaiki proses yang ada, mengekspos kemungkinan untuk mendapatkan sesuatu yang baru, menciptakan nilai, atau menemukan cara baru untuk memberikan pengalaman baru bagi masyarakat selaku pengguna dalam mengakses

layanan publik dan komersial. Salah satu aspek penting dalam transformasi digital adalah E-Government, yaitu sistem informasi yang memanfaatkan internet dan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan efektivitas pengelolaan pemerintahan. Namun tantangan terbesarnya yaitu melindungi data dari ancaman siber seperti serangan phishing, peretasan, dan malware serta masalah privasi yang timbul dari pengarsipan, pengumpulan, dan penggunaan data pribadi. Oleh karena itu, dalam analisis penelitian Transformasi Digital Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan, ditemukan hubungan penting antara pemanfaatan teknologi dan identifikasi solusi untuk mengatasi ancaman tersebut (Lukman et al., 2024).

Diperlukan peningkatan regulasi yang fleksibel dan progresif sangat penting untuk mengakomodasi peningkatan teknologi digital dalam pelayanan publik. Tata cara yang jelas dan terkini memberikan struktur kerja yang pantas untuk menjaga keamanan data, mengatur etika penggunaan teknologi digital, dan melindungi hak masyarakat dalam penggunaan layanan publik secara online. (Alim & Ibrahim, 2024).

Inovasi pelayanan publik berbasis digital sangat membantu dalam meningkatkan mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik dan merupakan terobosan terkini dalam proses reformasi administrasi dan birokrasi. Dalam penelitian Tio Saputra dan Aldri Frinaldi tahun 2023 tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital, inovasi pelayanan publik diartikan sebagai suatu terobosan bentuk pelayanan publik yang berupa ide atau konsep pembaruan dengan tujuan memberikan pendekatan dan kemudahan dalam memberikan layanan publik. Pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung (Saputra & Frinaldi, 2023). Asmara dan Rahayu inovasi sebagai kerangka pembaruan tidak mengharuskan penciptaan ide yang benar-benar baru, akan tetapi dapat berupa adaptasi, modifikasi, atau peningkatan kualitas inovasi pelayanan yang sudah ada (Kartika & Oktariyanda, 2022).

Transformasi digital tidak selalu mengenai teknologi, namun juga mengenai budaya dan manusia. Peran (SDM) sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk mengangkat segala perubahan yang terjadi. Organisasi memegang peranan penting dalam mempengaruhi kekuatan kemampuan dan inovasi dalam menyerap pengetahuan. Organisasi dapat berinovasi lebih baik jika memiliki lembaga penelitian atau divisi pengembangan yang canggih. Sumber daya manusia yang memiliki daya saing tinggi merupakan suatu keharusan. Landasan keunggulan kompetitif telah mengalami perubahan dari pendekatan konvensional menjadi pendekatan kontemporer, yaitu aset berbasis pengetahuan modal intelektual, seperti kreativitas, inovasi, kemampuan strategis, dan pembelajaran organisasi (Ekram et al., 2022).

Investasi dalam infrastruktur teknologi informasi menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan reformasi birokrasi yang inklusif. Perluasan akses internet ke daerah terpencil dan peningkatan kualitas konektivitas di seluruh wilayah harus menjadi prioritas untuk mengurangi kesenjangan digital (Ingrams et al., 2020). Selain itu, peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat luas penting untuk memastikan bahwa semua warga negara dapat memanfaatkan layanan publik digital dengan baik (Nurlaila et al., 2024).

5. KESIMPULAN

Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik membuka peluang kemudahan bertransaksi, berbelanja, dan berkomunikasi, serta memperkenalkan inovasi seperti E-government untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah perlindungan data dari ancaman siber dan masalah privasi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan regulasi adaptif dan progresif untuk mengatur penggunaan teknologi digital secara etis dan menjaga keamanan data.

Reformasi birokrasi juga menuntut peran penting sumber daya manusia (SDM) dalam mengadopsi perubahan. SDM yang kompeten dan inovatif, didukung oleh organisasi yang memiliki divisi penelitian dan pengembangan, akan memperkuat kemampuan adaptasi dan inovasi.

Secara keseluruhan, teknologi informasi berperan sebagai pendorong utama reformasi birokrasi, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta membuka peluang inovasi dan transformasi digital yang membawa manfaat besar bagi masyarakat.

6. REKOMENDASI

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah dibuat, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam reformasi birokrasi dan pelayanan publik:

1. Investasi dalam infrastruktur teknologi informasi harus ditingkatkan untuk memastikan akses internet yang cepat dan stabil di seluruh wilayah, termasuk daerah terpencil.
2. Program pelatihan dan peningkatan keterampilan digital bagi pegawai pemerintahan perlu diperluas untuk memastikan kemampuan operasional dan pemanfaatan teknologi informasi secara efektif.
3. Pemerintah perlu mengembangkan dan mengimplementasikan regulasi yang adaptif dan progresif untuk mengakomodasi perkembangan teknologi digital, menjaga keamanan data, dan melindungi hak-hak masyarakat.

4. Kampanye dan program edukasi untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, sehingga semua warga negara dapat memanfaatkan layanan publik digital dengan baik.
5. Rutin melakukan monitoring dan evaluasi terhadap implementasi teknologi informasi dalam reformasi birokrasi untuk mengidentifikasi kekurangan dan area yang memerlukan perbaikan. Dengan menggunakan feedback dari masyarakat dan pegawai pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital.

REFERENSI

Wirawan, V. (2020). Penerapan e-government dalam menyongsong era revolusi industri 4.0 kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>

Suprianto, B. (2023). Literature review: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>

Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic literature review inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Menara Ilmu*, 17(1), 116–124. <https://doi.org/10.31869/mi.v17i1.4534>

Nurlaila, N., Nurhasanah, N., & Bima, S. (2024). Transformasi digital pelayanan publik: Tantangan dan prospek dalam implementasi e-government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37.

Nasution, I. P. (2024). Penggunaan teknologi informasi dalam manajemen pemerintahan. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 3(6).

Mulyapradana, A., Kharis, A. J., Muafiq, F., Paramita, I. I., & Lestari, M. C. (2023). Sistem penyimpanan arsip untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Plelen. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(3), 221–228. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i3.3168>

Mirza, D., Suryani, L., Latip, L., & Aditiya, V. (2023). Literature review: Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 5(1), 51–55. <https://doi.org/10.36917/japabis.v5i1.84>

Lukman, J. P., Ahmad, D., Sakir, R., & Sakir, A. R. (2024). Transformasi digital dalam administrasi publik: Peluang dan tantangan. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(1), 1042–1049. <https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple>

Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>

Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., & Holzer, M. (2020). Stages and determinants of e-government development: A twelve-year longitudinal study of global cities.

International Public Management Journal, 23(6), 731–769.
<https://doi.org/10.1080/10967494.2018.1467987>

Hanasi, R. A. (n.d.). Peran teknologi informasi dalam modernisasi administrasi publik. *Journal of Modern Administration*, 2(1), 64–70.

Hamdillah, H. (2023). Inovasi pelayanan publik dan transformasi birokrasi: Pendekatan administrasi publik dalam meningkatkan good governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102. <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>

Fahlevy, M. R., Saleh, M. H., & Nurmiyati, N. (2023). Eksistensi birokrasi di era revolusi 4.0: Penggunaan electronic government dalam optimalisasi pelayanan. *Journal of Government Science (GovSci)*, 4(1), 42–57. <https://doi.org/10.54144/govsci.v4i1.45>

Ekram, I., Tuanaya, W., & Wance, M. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku. *Journal of Governance and Social Policy*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.24815/gaspol.v3i1.26209>

Djabbari, M. H., Saguni, D. S., Pracita, S., & ... (2023). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi di Kantor Desa Palewai. *Jurnal Pengabdian*, 4(4), 3399–3404.
<http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/1779%0Ahttp://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/download/1779/1279>

Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi kualitas pelayanan publik di era digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3793–3802. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/9803>

Alhababy, A. M. (2016). Penerapan teknologi informasi dalam birokrasi publik (Kantor Desa Kebonagung). *Journal on Education*, 14(5), 1–23.

Abdurrachman, Idie, D., Songbes, A. M. H., Arrang, R., Wahyudi, M., & Manuhutu, M. A. (2024). Peran teknologi dalam transformasi pendidikan: Perspektif dari studi kepustakaan. *Journal on Education*, 06(02), 11359–11368.