



TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK

Luki Natika

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang

lukinatika85@gmail.com

Abstrak

Era digital membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Masyarakat kini terbiasa dengan layanan yang cepat, mudah diakses, dan berbasis teknologi. Hal ini mendorong transformasi pelayanan publik menuju model yang lebih prima, efisien, dan efektif.

Tulisan ini mengkaji transformasi pelayanan publik di era digital dengan menguraikan latar belakang pemikiran, kerangka pemikiran, metode penelitian, pembahasan, dan simpulan.

Transformasi pelayanan publik di era digital ditandai dengan digitalisasi layanan, penerapan teknologi, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Transformasi ini membawa manfaat seperti meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas.

Meskipun terdapat banyak manfaat, transformasi pelayanan publik di era digital juga menghadapi beberapa tantangan, seperti kesenjangan digital, keamanan data, sumber daya manusia, dan perubahan budaya.

Pemerintah perlu terus mendorong transformasi pelayanan publik dengan mengatasi berbagai tantangan yang ada. Dengan transformasi yang efektif, pelayanan publik di Indonesia dapat menjadi lebih prima, efisien, dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mewujudkan Indonesia yang maju dan sejahtera.

Kata kunci: Transformasi, Pelayanan Publik, Era Digital

Abstract

The digital era has brought fundamental changes to various aspects of life, including governance and public services. People are now accustomed to services that are fast, easily accessible, and technology-based. This drives the transformation of public services towards a more excellent, efficient, and effective model. This article examines the transformation of public services in the digital era by describing the background of thought, framework of thought, research methods, discussion, and conclusions. The transformation of public services in the digital era is marked by the digitalization of services, the application of technology, and increased public participation. This transformation brings benefits such as increasing accessibility, efficiency, effectiveness, transparency, and accountability. Despite the many benefits, the transformation of public services in the digital era also faces several challenges, such as the digital divide, data security, human resources, and cultural change.

The government needs to continue to promote the transformation of public services by overcoming the various challenges that exist. With effective transformation, public services in Indonesia can become more excellent, efficient, and effective, so that they can increase public satisfaction and realize a prosperous Indonesia.

Keywords: Transformation, Public Services, Digital Era



Pendahuluan

Era digital telah merevolusi berbagai aspek kehidupan, tak terkecuali tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Masyarakat kini terbiasa dengan layanan yang cepat, mudah diakses, dan berbasis teknologi. Hal ini mendorong transformasi fundamental dalam model pelayanan publik, mengantarkannya menuju era yang lebih prima, efisien, dan efektif. Selama ini tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik sangat betul sekali dirasakan oleh masyarakat, karena masyarakat sangat menginginkan sekali tuntutan pelayanan publik terhadap birokrasi pemerintahan itu lebih mudah, praktis, dan cepat di era perkembangan zaman saat ini. Tantangan Pelayanan publik tradisional seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan yang menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, seperti:

1. Proses yang Berbelit-belit: Masyarakat harus melalui banyak tahapan dan prosedur yang rumit untuk mendapatkan layanan, menghabiskan waktu dan tenaga yang tidak perlu.
2. Kurangnya Transparansi dan Akuntabilitas: Informasi tentang layanan publik tidak mudah diakses dan tidak tersedia secara komprehensif, sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian bagi masyarakat. Penyelenggara layanan publik juga kurang akuntabel atas kualitas layanan yang diberikan, memicu rasa frustrasi dan ketidakpercayaan.
3. Inefisiensi dan Keterbatasan Sumber Daya: Proses pelayanan publik seringkali tidak efisien dan memakan waktu lama, yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi yang digunakan.
4. Kesenjangan Akses Layanan: Akses terhadap layanan publik tidak merata dan masih banyak masyarakat yang tertinggal, terutama di daerah terpencil dan terdepan.

Masyarakat saat ini menginginkan layanan publik yang mudah diakses, cepat, akurat, dan prima. Teknologi digital menawarkan berbagai solusi untuk menjawab kebutuhan tersebut. Pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk melakukan transformasi digital pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 yang menitikberatkan pada pembangunan manusia dan daya saing bangsa. Kemudian berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Percepatan Transformasi Digital Nasional.

Kebutuhan akan Transformasi yang Komprehensif saat ini yang diinginkan Masyarakat adalah tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik dan tuntutan globalisasi mendorong transformasi pelayanan publik di era digital. Tujuan transformasi Pelayanan Publik, yaitu :

1. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
2. Mewujudkan keadilan dan pemerataan akses terhadap pelayanan publik.
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
4. Mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan nasional.

Dengan kata lain Transformasi ini harus dilakukan secara komprehensif dan



menyeluruh, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik. Ada beberapa penerapan pelayanan publik di era digital yang harus diketahui, contohnya :

1. Layanan online: Banyak instansi pemerintah yang telah menyediakan layanan online, seperti pengurusan dokumen kependudukan, pembayaran pajak, dan pendaftaran BPJS Kesehatan.
2. Media sosial: Media sosial dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan masyarakat, memberikan informasi tentang pelayanan publik, dan menerima keluhan dari masyarakat.
3. Aplikasi mobile: Banyak instansi pemerintah yang telah mengembangkan aplikasi mobile untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.
4. Big data: Big data dapat digunakan untuk menganalisis kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan adanya transformasi pelayanan publik di era digital saat ini, maka akan menuju mengarah ke pelayanan public yang bisa menjadikan salah satunya yaitu pelayanan prima lebih efisien dan efektif.

Kerangka Teori

Istilah konsep dasar dari pada pengertian atau definisi dapat dijelaskan Menurut Kominfo, transformasi pelayanan publik di era digital adalah: "Perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang semula manual menjadi elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik." Di Era digital ditandai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat, dan penggunaannya dalam berbagai aspek kehidupan. Sedangkan menurut Menteri PANRB mendefinisikan transformasi pelayanan publik di era digital sebagai: "Proses perubahan fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik." Dengan adanya perubahan pelayanan publik berarti TIK memiliki potensi besar untuk mengubah cara kerja organisasi, termasuk dalam pelayanan public. Era digital membawa perubahan pada ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik, yaitu lebih cepat, mudah diakses, dan berbasis digital.

Prof. Yusril Ihza Mahendra menjelaskan bahwa transformasi pelayanan publik di era digital adalah: "Suatu keniscayaan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Transformasi ini harus dilakukan secara menyeluruh dan komprehensif, dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan."

Transformasi tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) adalah suatu keniscayaan untuk mencapai beberapa tujuan penting, yaitu:

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik: Transformasi ini bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, partisipatif, efektif, dan efisien. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi mereka dalam proses pengambilan keputusan.
2. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat: Tata kelola pemerintahan yang baik



dapat meningkatkan kualitas layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Hal ini akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan membuka peluang baru bagi mereka.

Transformasi ini harus dilakukan secara menyeluruh dan komprehensif dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan, dan transformasi ini tidak dapat dilakukan oleh pemerintah saja, tetapi membutuhkan partisipasi aktif dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk masyarakat sipil, sektor swasta, dan akademisi. Selanjutnya dengan meliputi semua aspek pemerintahan, Transformasi ini harus dapat menyentuh semua aspek pemerintahan, mulai dari pusat hingga daerah, dan dari perumusan kebijakan hingga implementasinya.

Bila dijelaskan kembali dalam konsep dasar pengertian pelayan publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik bukan hanya satu aktivitas tunggal, tetapi bisa terdiri dari beberapa langkah atau proses yang berurutan sebagai Pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar bahwa Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, dan keamanan. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga memiliki dasar hukum yang kuat. Karena bagi setiap masyarakat pelayanan publik itu tidak boleh diskriminatif dan harus dapat diakses oleh semua masyarakat, tanpa memandang latar belakang mereka. Atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative, maka Pelayanan publik dapat berupa pemberian barang, seperti dokumen kependudukan, jasa, seperti layanan kesehatan, dan/atau pelayanan administratif, seperti pengurusan izin usaha. Penyelenggara pelayanan publik adalah pihak yang berwenang untuk memberikan pelayanan publik, seperti instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah. Beberapa Contoh Pelayanan Publik, diantaranya:

1. Pengurusan dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Lahir.
2. Pelayanan kesehatan, seperti pemeriksaan kesehatan, rawat inap, dan persalinan.
3. Pendidikan, seperti sekolah negeri dan perguruan tinggi negeri.
4. Penegakan hukum, seperti pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) dan penyelesaian perkara pidana.
5. Pelayanan transportasi, seperti penyediaan angkutan umum dan pembangunan infrastruktur jalan.

Ada beberapa Prinsip-prinsip Pelayanan Publik, diantaranya :

1. Akuntabilitas: Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pengguna layanan dan masyarakat.
2. Transparansi: Informasi tentang pelayanan publik harus terbuka dan mudah diakses oleh pengguna layanan dan masyarakat.
3. Partisipasi: Pengguna layanan dan masyarakat harus dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Efektivitas: Pelayanan publik harus mencapai tujuan yang diinginkan dengan



- cara yang optimal.
5. Efisiensi: Penggunaan sumber daya yang minimal untuk mencapai tujuan pelayanan publik.
 6. Keadilan: Pemberian pelayanan publik yang adil dan merata kepada semua pengguna layanan.
 7. Kepuasan pengguna layanan: Tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan.
 8. Profesionalisme: Penyelenggaraan pelayanan publik dengan berlandaskan pada kompetensi, kode etik, dan standar pelayanan yang tinggi.
 9. Responsivitas: Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

Berdasarkan prinsip-prinsip Pelayanan publik diatas adalah kegiatan yang penting untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas, efisiensi, keadilan, kepuasan pengguna layanan, profesionalisme, dan responsivitas. sehingga Transformasi pelayanan publik di era digital merupakan alat untuk mengubah paradigma pelayanan publik tradisional menjadi pelayanan publik yang berbasis digital. Hal ini dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan publik.

Suatu proses perubahan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Transformasi ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Sehingga semuanya itu adalah upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik. Transformasi ini harus dilakukan dengan memperhatikan aspek keamanan data, privasi, dan inklusivitas."

Konsep Teori Pendukung dalam kajian tulisan ini yaitu :

1. Teori Good Governance
Teori ini menekankan pentingnya pemerintahan yang baik, akuntabel, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Transformasi pelayanan publik sejalan dengan prinsip-prinsip good governance, yaitu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan publik.
2. Teori E-Government
Teori ini membahas tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan, termasuk dalam pelayanan publik. Transformasi pelayanan publik erat kaitannya dengan penerapan e-government, yaitu penggunaan TIK untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik.
3. Teori New Public Service
Teori ini menekankan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, berorientasi pada pelanggan, dan menggunakan prinsip-prinsip manajemen modern. Transformasi pelayanan publik sejalan dengan prinsip-prinsip New Public Service, yaitu meningkatkan fokus pada pelanggan dan menerapkan prinsip-prinsip manajemen modern dalam pengelolaan pelayanan publik.
4. Teori Public Value
Teori ini menekankan pentingnya penciptaan nilai publik dalam pelayanan publik, yaitu manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Transformasi



pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan nilai publik bagi masyarakat, yaitu dengan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, efisien, dan efektif.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui observasi, analisis data, studi literasi dan atau studi literatur review yang di dasarkan oleh bahan primer dan skunder yaitu UndangUndang Dasar Negara Republik Indonesia sebagai bahan dasar, bahan sekunder terdiri dari buku, surat kabar, jurnal, dokumen dan internet/website yang berisi topik yang relevan/terkait dan menitikberatkan pada meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan teknologi di era digital. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk memahami transformasi pelayanan publik di era digital.

Hasil dan Pembahasan

Transformasi Pelayanan Publik

Transformasi digital pelayanan publik di era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Seperti hal nya peningkatan aksesibilitas layanan, diantaranya :

1. Penyediaan Layanan Online,
Banyak instansi pemerintah telah menyediakan layanan online, seperti pengurusan dokumen kependudukan, pembayaran pajak, dan pendaftaran BPJS Kesehatan. Hal ini memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan publik tanpa harus datang ke kantor instansi terkait.
2. Pemanfaatan Media Sosial,
Media sosial telah dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang pelayanan publik, menerima keluhan dari masyarakat, dan membangun komunikasi yang lebih interaktif dengan masyarakat.
3. Pengembangan Aplikasi Mobile,
Berbagai instansi pemerintah telah mengembangkan aplikasi mobile untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Transformasi pelayanan publik di era digital saat ini dapat meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Layanan, dalam hasil seperti adanya Penyederhanaan dalam Proses Pelayanan yang dapat menunjukkan Banyak proses pelayanan publik telah disederhanakan untuk mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan. Dengan hal tersebut maka secara Otomasi Tugas-tugas Manual itu Banyak tugas-tugas manual dalam pelayanan publik telah diotomatisasi menggunakan teknologi informasi, sehingga meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan. Namun Integrasi Sistem dan Basis Data harus betul-betul Integrasi sistem dan basis data antar instansi pemerintah telah dilakukan untuk menghindari duplikasi data dan meningkatkan efektivitas layanan.

Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas tranformasi pelayanan publik di era digital saat ini sudah di dorong untuk meningkatkan Informasi publik mengenai tentang pelayanan publik yang lebih mudah diakses oleh masyarakat melalui website, media sosial, dan aplikasi mobile. sedangkan Mekanisme pengaduan masyarakat telah diperkuat untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini peran pengawasan pelayanan publik terhadap Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik melalui berbagai forum dan kanal komunikasi



telah meningkat.

Selain itu Peningkatan Kualitas Layanan aparatur harus dibarengi dengan Kompetensi aparatur penyelenggara pelayanan publik yang baik dan harus ditingkatkan melalui berbagai pelatihan dan pendidikan. Karena Penerapan Standar pelayanan publik yang lebih tinggi telah diterapkan untuk memastikan kualitas layanan yang prima, dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan publik menunjukkan tren peningkatan,

Setiap penyelenggaraan transformasi pelayanan publik pasti selalu ada Tantangan dan Hambatannya. Meskipun terdapat banyak kemajuan, masih terdapat beberapa tantangan dan hambatan dalam transformasi pelayanan publik di era digital, antara lain:

1. Kesenjangan Digital: Kesenjangan digital, seperti keterbatasan akses internet dan kemampuan menggunakan teknologi, masih menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat untuk mengakses layanan publik digital.
2. Keamanan Data: Keamanan data pengguna layanan publik menjadi perhatian utama, karena kebocoran data dapat berakibat fatal.
3. Kapasitas Aparatur Pemerintah: Kapasitas aparatur pemerintah dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi masih perlu ditingkatkan.
4. Kurangnya Koordinasi Antar Instansi: Kurangnya koordinasi antar instansi pemerintah dapat menghambat integrasi sistem dan basis data, serta duplikasi layanan.

Terlepas dari Tantangan dan Hambatannya bila di bahas lebih lanjut sebenarnya tranformasi pelayanan publik di era digital telah memberikan Transformasi pelayanan publik yang menawarkan berbagai manfaat, seperti:

1. Meningkatkan Aksesibilitas: Layanan publik menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai platform digital, seperti website, aplikasi mobile, dan media sosial.
2. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas: Proses pelayanan publik menjadi lebih efisien dan efektif dengan memanfaatkan teknologi TIK, seperti sistem antrean online, chatbot, dan big data.
3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas: Penyelenggara layanan publik dapat dipantau dan diawasi dengan lebih mudah oleh masyarakat melalui platform digital.
4. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat: Masyarakat dapat terlibat lebih aktif dalam proses perumusan dan evaluasi kebijakan pelayanan publik melalui platform digital.
5. Meningkatkan Kualitas Layanan: Teknologi TIK dapat membantu meningkatkan kualitas layanan publik, seperti dengan menyediakan informasi yang lebih lengkap dan akurat, serta mempercepat proses pelayanan.

Transformasi digital pelayanan publik di Indonesia telah membawa berbagai kemajuan dan perubahan positif dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini didorong oleh berbagai faktor, seperti: adanya Kebijakan Pemerintah, mengenai Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sehingga Peraturan ini menjadi landasan bagi pelaksanaan transformasi digital di seluruh sektor pemerintahan, termasuk pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik, Peraturan ini mengatur tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan publik berbasis



elektronik, mulai dari perencanaan, pengembangan, hingga implementasi dan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Percepatan Transformasi Digital Nasional, intruksi presiden ini yang mengharuskan segala bentuk pelayan dari pusat sampai daerah harus sudah terintegrasi dengan digitalisasi.

Berdasarkan kebijakan peraturan pemerintah tersebut Pemanfaatan Teknologi saat ini sangat betul sekali dirasakan oleh Masyarakat, dari berbagai teknologi TIK seperti cloud computing, big data, dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Layanan Online sudah Banyak instansi pemerintah menyediakan layanan online, seperti pengurusan dokumen kependudukan, pembayaran pajak, dan pendaftaran BPJS Kesehatan. Hal ini memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan publik tanpa harus datang ke kantor instansi terkait. Sedangkan Aplikasi Mobile: Berbagai aplikasi mobile dikembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik, seperti aplikasi Peduli Lindungi untuk melacak penyebaran COVID-19 dan aplikasi Satu Hati untuk mengakses berbagai layanan publik dari berbagai instansi.

Keterlibatan Masyarakat dalam proses transformasi digital menjadikan Masyarakat yang dapat memberikan masukan dan saran melalui berbagai kanal seperti survei online, forum diskusi, dan media sosial dan Masyarakat didorong untuk menggunakan layanan publik digital dari Berbagai program edukasi dan sosialisasi dilakukan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dan mendorong mereka untuk menggunakan layanan publik digital. Secara keseluruhan transformasi pelayanan publik di era digital ini telah memberikan peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat. Transformasi digital pelayanan publik di Indonesia baik di pusat maaun sampai daerah sudah bisa dan telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam meningkatkan kualitas, aksesibilitas, efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Menuju Pelayanan Publik yang lebih baik

Transformasi digital membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal pelayanan publik. Di era digital ini, masyarakat menuntut pelayanan yang mudah diakses, cepat, akurat, transparan, dan akuntabel. Membangun pelayanan yang baik di era digital membutuhkan upaya komprehensif dan kolaboratif dari berbagai pihak, dengan fokus pada beberapa aspek utama:

1. Visi dan Strategi yang Jelas:
 - a. Membangun visi yang jelas tentang masa depan pelayanan publik yang ideal, dengan fokus pada kemudahan akses, efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna.
 - b. Merumuskan strategi yang komprehensif untuk mencapai visi tersebut, dengan mempertimbangkan aspek teknologi, infrastruktur, sumber daya manusia, regulasi, dan budaya.
2. Infrastruktur dan Konektivitas:
 - a. Memperluas akses internet dan infrastruktur digital ke seluruh wilayah untuk memastikan masyarakat dapat mengakses layanan digital dengan mudah.
 - b. Meningkatkan kualitas jaringan internet untuk menunjang kelancaran dan stabilitas layanan digital.
 - c. Membangun infrastruktur digital yang aman dan tangguh untuk melindungi data dan privasi pengguna.



3. Kapasitas Aparatur:
 - a. Meningkatkan kapasitas aparatur dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi digital melalui pelatihan dan pengembangan.
 - b. Membangun budaya digital yang adaptif dan inovatif dalam lingkungan birokrasi.
 - c. Menyediakan dukungan dan pendampingan bagi aparatur dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi digital.
4. Layanan yang Berpusat pada Pengguna:
 - a. Memahami kebutuhan dan ekspektasi pengguna melalui riset dan survei untuk merancang layanan yang tepat sasaran.
 - b. Mengembangkan layanan yang mudah digunakan dan dipahami oleh semua kalangan masyarakat.
 - c. Menyediakan berbagai kanal layanan yang mudah diakses, seperti online, offline, dan mobile.
 - d. Membangun sistem pengaduan dan umpan balik yang efektif untuk menampung masukan dan kritik dari pengguna.
5. Inovasi dan Teknologi:
 - a. Memanfaatkan teknologi terkini seperti kecerdasan buatan (AI), big data, dan cloud computing untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.
 - b. Berinovasi dalam pengembangan layanan digital yang kreatif dan solutif untuk menjawab berbagai kebutuhan masyarakat.
 - c. Memanfaatkan platform media sosial untuk membangun komunikasi yang interaktif dan transparan dengan pengguna.
6. Keamanan dan Perlindungan Data:
 - a. Memastikan keamanan data pengguna dengan menerapkan standar keamanan data yang ketat.
 - b. Memberikan edukasi tentang keamanan digital kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan kewaspadaan.
 - c. Membangun regulasi dan kebijakan yang melindungi privasi dan data pribadi pengguna.
7. Kolaborasi dan Keterlibatan Masyarakat:
 - a. Membangun kolaborasi dengan berbagai pihak, seperti sektor swasta, akademisi, dan komunitas masyarakat, untuk mendukung transformasi digital pelayanan publik.
 - b. Melibatkan masyarakat dalam proses perancangan dan pengembangan layanan digital untuk memastikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
 - c. Membangun budaya partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Kunci menuju pelayanan yang baik di era digital adalah komitmen yang kuat dari pemerintah, partisipasi aktif dari masyarakat, dan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan. Dengan menerapkan strategi yang tepat dan mengatasi berbagai tantangan, pelayanan publik di Indonesia dari tingkat pusat sampai tingkat daerah dapat menjadi lebih mudah diakses, cepat, akurat, transparan, akuntabel, dan prima, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Transformasi digital pelayanan publik adalah proses berkelanjutan yang



membutuhkan komitmen dan kerja sama dari semua pihak. Dengan terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi, pelayanan publik di Indonesia dari tingkat pusat sampai tingkat daerah dapat menjadi lebih baik dan memberikan manfaat yang nyata bagi seluruh masyarakat.

Kesimpulan

Transformasi tata kelola pemerintahan yang baik adalah proses yang kompleks dan berkelanjutan. Transformasi pelayanan publik di era digital telah menunjukkan hasil yang positif dan membawa kemajuan signifikan dalam meningkatkan kualitas, aksesibilitas, efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun, masih terdapat beberapa tantangan dan hambatan yang perlu diatasi untuk mencapai pelayanan prima yang efisien dan efektif. Upaya ke depan yang harus dilakukan adalah Memperluas akses internet dan infrastruktur digital ke seluruh wilayah, Meningkatkan edukasi dan literasi digital Masyarakat, Memperkuat keamanan data pengguna layanan public, Meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi, Memperkuat koordinasi antar instansi pemerintah.

Dengan mengatasi tantangan dan hambatan tersebut, serta terus melakukan inovasi dan pengembangan, transformasi pelayanan publik di era digital diharapkan dapat mencapai tujuannya untuk mewujudkan pelayanan prima yang efisien dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, dengan komitmen dan kerja sama dari semua pihak, transformasi ini dapat dicapai dan membawa manfaat yang signifikan bagi masyarakat.

Referensi

- Agus Rahardjo. (2023). *Transformasi Digital Pelayanan Publik: Menuju Era Baru Pelayanan Publik yang Lebih Baik*. Pustaka LP3 FEB UI.
- Asep Saeful Rahmat & Nenden Rika Sari. (2021). Tantangan dan Strategi Implementasi Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 12, No. 2.
- Evi Dwi Astuti & Riris Retno Wati. (2020). Peran Teknologi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Era Pandemi COVID-19. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 11, No. 2.
- Eko Prasetyo & Muhammad Nurul Arifin. (2021). *Transformasi Digital dan Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*. Penerbit Pustaka LP3 FEB UI.
- I Nyoman Trisantosa, Dewi Kurniasih, & Musa Hubeis. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital: Konsep, Implementasi, dan Tantangan*. CV Pustaka Cendekia Utama.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi: <https://www.menpan.go.id/>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika: <https://www.kominfo.go.id/>
- Muhammad Nurul Arifin & Eko Prasetyo. (2020). *Digitalisasi Pelayanan Publik: Strategi Menuju Pelayanan Publik yang Prima*. Penerbit Pustaka LP3 FEB UI.



Muhammad Ridwan & M. Syarifudin. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Reformasi Birokrasi*, Vol. 17, No. 3.

Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/>

Onno Purbo. (2019). *Transformasi Digital di Indonesia: Tantangan dan Peluang*. Penerbit PT Elex Media Komputindo.

Rini Puspita Sari & Dian Anggraini. (2023). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Sebuah Kajian Literatur. *Jurnal Dimensi: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 17, No. 1.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Tri Hastuti Rahayu & Eko Prasetyo. (2019). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Menuju E-Governance yang Efektif dan Efisien. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 10, No. 1.