

Transformasi Digital Dalam Administrasi Publik: Dampaknya Terhadap Pelayanan Publik Di Bidang Ekonomi

Inne Mitah Dewi¹, Wiga Ayu Desamanita², Abdurrahman Arif³

¹³Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STISIPOL Candradimuka

²Fakultas Ekonomi, Ekonomi Pembangunan, Universitas Sriwijaya

Email: inne.miftah@stisipolcandradimuka.ac.id

Abstract. Digital transformation in public administration has become a strategic agenda for improving the quality of public services, particularly in the economic sector. However, its implementation in Indonesia still faces several challenges, including the digital divide, limited technological infrastructure, and insufficient human resource capacity and digital literacy. This study aims to analyze the impact of digital transformation in public administration on public service delivery in the economic sector and to identify the factors influencing its effectiveness. This research employs a qualitative approach using a literature review method by examining relevant national and international scholarly sources. The findings indicate that digital transformation contributes to improving service efficiency, enhancing transparency and accountability, and expanding public access to services. In addition, digitalization plays a role in creating public value through increased ease of doing business and economic activities. However, these benefits are not evenly distributed due to disparities in digital access and institutional capacity. This study concludes that the success of digital transformation in public administration depends on infrastructure readiness, human resource capacity, and the integration of sustainable policies.

Keywords: digital transformation, public administration, public service, economic sector, public value.

Abstrak. Transformasi digital dalam administrasi publik menjadi agenda strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang ekonomi. Namun, implementasinya di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta rendahnya kapasitas sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak transformasi digital dalam administrasi publik terhadap pelayanan publik di bidang ekonomi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka melalui penelusuran literatur nasional dan internasional yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, memperkuat transparansi dan akuntabilitas, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik. Selain itu, digitalisasi juga berperan dalam menciptakan nilai publik melalui peningkatan kemudahan berusaha dan aktivitas ekonomi. Namun demikian, manfaat tersebut belum sepenuhnya merata akibat adanya kesenjangan digital dan keterbatasan kapasitas kelembagaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam administrasi publik sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, serta integrasi kebijakan yang berkelanjutan.

Kata kunci: transformasi digital, administrasi publik, pelayanan publik, ekonomi, nilai publik.

Received Apr 12, 2026; Revised May 02, 2026; Accepted may 20, 2026

* Inne Mitah Dewi: Email: inne.miftah@stisipolcandradimuka.ac.id

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda utama dalam reformasi administrasi publik di era modern. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mendorong perubahan mendasar dalam cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik. Administrasi publik yang sebelumnya bersifat konvensional, birokratis, dan berorientasi pada prosedur kini dituntut untuk bertransformasi menjadi lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan struktur organisasi, proses kerja, serta pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Mergel et al., 2019).

Transformasi digital dalam administrasi publik merupakan proses integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan publik. Proses ini melibatkan penggunaan sistem berbasis elektronik, integrasi data, serta pemanfaatan platform digital dalam pelayanan publik (Sukomardojo et al., 2023). Dalam perspektif yang lebih luas, transformasi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan akuntabel (Hund et al., 2021).

Dalam perspektif global, transformasi digital berkembang seiring dengan meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Dalam perspektif yang lebih luas, transformasi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam menciptakan nilai publik melalui inovasi berbasis teknologi digital. Digitalisasi memungkinkan pemerintah untuk mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu sistem yang terhubung, sehingga mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Sukomardojo et al., 2023). Selain itu, digitalisasi juga membuka ruang partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan melalui akses informasi yang lebih luas.

Di Indonesia, perkembangan teknologi digital menunjukkan tren yang sangat signifikan. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa lebih dari 78% penduduk Indonesia telah mengakses internet pada tahun 2023 (BPS, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia memiliki tingkat kesiapan yang cukup tinggi dalam memanfaatkan layanan basis digital, sehingga menjadi peluang strategis bagi pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital yang lebih luas dan inklusif.

Meskipun demikian, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan klasik, seperti prosedur yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang lama, biaya yang tidak transparan, serta rendahnya akuntabilitas birokrasi. Permasalahan tersebut berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik serta menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah (Mahsyar, 2011). Dalam konteks ini, transformasi digital semakin relevan, terutama sejak pandemi COVID-19 yang mendorong perubahan signifikan dan layanan tatap muka menuju layanan berbasis digital (Sisilianingsih et al., 2023).

Transformasi digital dalam administrasi publik di Indonesia diwujudkan melalui penerapan berbagai kebijakan, salah satunya adalah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital, sekaligus mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Katharina & Jaweng, 2016). Selain itu, digitalisasi pemerintahan juga menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang modern, efektif, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Salah satu bentuk konkret dari transformasi digital adalah penerapan e-government dalam pelayanan publik. E-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan

pemerintahan (Kapitan et al., 2024). Melalui e-government, pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat dilakukan secara online, sehingga lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat.

Transformasi digital juga berkaitan erat dengan konsep *smart governance*, di mana pemerintah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan berbasis data, transparansi, serta partisipasi masyarakat. Dalam era Society 5.0, integrasi antara teknologi dan kehidupan sosial menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif dan inklusif. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada peningkatan kualitas interaksi antara pemerintah dan Masyarakat (Budijaya & Situmeang, 2025).

Dalam praktiknya, transformasi digital telah menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi layanan memungkinkan proses administrasi menjadi lebih cepat, efisien, serta mengurangi interaksi tatap muka yang selama ini menjadi sumber inefisiensi birokrasi. Studi empiris menunjukkan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan efisiensi administrasi serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik (Zulfa et al., 2024).

Lebih lanjut, transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis, tetapi juga sebagai katalis perubahan menuju tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan adaptif. Dalam perspektif *smart governance*, digitalisasi memungkinkan integrasi sistem, peningkatan transparansi, serta pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven governance*) yang lebih akurat dan responsif (Zein & Septiani, n.d.) Sejalan dengan itu, transformasi digital juga mendorong perubahan orientasi pelayanan dari sekadar administratif menjadi pelayanan yang berpusat pada pengguna (*user-centered service*), di mana pemerintah dituntut untuk mampu merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat, fleksibel, dan transparan (Prof. Dr. Syamsiah Badruddin, M.Si., CIPA. et al., 2020).

Temuan tersebut juga sejalan dengan kajian internasional yang menempatkan digital government sebagai elemen kunci dalam inovasi sektor publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, tetapi juga mendorong transparansi, partisipasi masyarakat, serta penciptaan nilai publik dalam tata kelola pemerintahan (Gil-garcia et al., 2018).

Temuan ini juga diperkuat oleh hasil penelitian terbaru yang menunjukkan bahwa transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur, percepatan proses administratif, serta peningkatan transparansi layanan berbasis aplikasi digital. Implementasi berbagai aplikasi pelayanan publik seperti JAKI, Surabaya Single Window, dan Smart Kampung terbukti meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat seiring dengan kemudahan akses dan keterbukaan informasi yang diberikan melalui platform digital (Budijaya & Situmeang, 2025).

Namun demikian, implementasi e-government di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Tingkat keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan publik di berbagai daerah masih belum merata. Beberapa daerah telah mampu mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital secara optimal, sementara daerah lainnya masih menghadapi keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi, baik dari segi infrastruktur maupun kapasitas sumber daya manusia (Kapitan et al., 2024). Selain itu, keberhasilan transformasi digital juga dipengaruhi oleh faktor political will, kesiapan organisasi, serta perubahan budaya kerja aparatur pemerintah (Indrajit, 2007).

Dalam konteks sektor ekonomi, transformasi digital memiliki peran yang sangat strategis karena berkaitan langsung dengan peningkatan efisiensi layanan perizinan, investasi, serta akses terhadap layanan ekonomi lainnya. Digitalisasi layanan publik di bidang ekonomi dapat menciptakan iklim usaha yang lebih kondusif, meningkatkan transparansi, serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Hal ini semakin penting mengingat pesatnya perkembangan ekonomi digital di Indonesia diproyeksikan mencapai lebih dari USD 130 miliar pada tahun 2025 (Kominfo, 2022).

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, sebagian besar penelitian masih bersifat deskriptif dan belum mengkaji secara mendalam hubungan antara transformasi digital dan penciptaan nilai publik, khususnya dalam sektor ekonomi. Selain itu, kajian yang mengintegrasikan perspektif global dengan konteks lokal Indonesia masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diisi untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai transformasi digital dalam administrasi publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak transformasi digital dalam administrasi publik terhadap pelayanan publik di bidang ekonomi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Penelitian ini juga berupaya mengintegrasikan perspektif teori global dengan konteks lokal Indonesia guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai transformasi digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi publik serta menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan inklusif (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi pustaka (literature review). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menganalisis secara konseptual dan komprehensif mengenai transformasi digital dalam administrasi publik serta dampaknya terhadap pelayanan publik di bidang ekonomi berdasarkan berbagai sumber literatur yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini berupa data sekunder yang diperoleh dari artikel jurnal nasional dan internasional, buku akademik, serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan transformasi digital, e-government, dan pelayanan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur secara sistematis dengan menggunakan kata kunci seperti *digital transformation*, *public administration*, *e-government*, dan *public service*. Penelusuran dilakukan melalui database akademik seperti Google Scholar serta sumber jurnal ilmiah yang relevan. Proses seleksi literatur dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian topik, kredibilitas sumber, serta kontribusinya terhadap fokus penelitian. Tahapan dalam penelitian ini meliputi:

1. Identifikasi literatur, yaitu mengumpulkan sumber-sumber yang relevan dengan topik penelitian;
2. Seleksi literatur, yaitu menyaring sumber berdasarkan relevansi, tahun publikasi, dan kualitas akademik;
3. Klasifikasi literatur, yaitu mengelompokkan sumber berdasarkan tema utama, seperti konsep transformasi digital, implementasi e-government, dampak terhadap pelayanan publik, serta tantangan dalam penerapannya;
4. Sintesis literatur, yaitu mengintegrasikan berbagai temuan penelitian untuk membangun kerangka analisis yang komprehensif.

Pendekatan ini sejalan dengan metode kajian literatur yang bertujuan untuk mengorganisasi dan mensintesis temuan penelitian dari berbagai disiplin ilmu guna menghasilkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai suatu fenomena (Hund et al., 2021).

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik (*thematic analysis*), yaitu dengan mengidentifikasi pola dan tema utama dari literatur yang telah dikumpulkan. Tema-tema tersebut meliputi: (1) konsep transformasi digital dalam administrasi publik, (2) implementasi *e-government*, (3) dampak terhadap efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik, serta (4) tantangan dalam transformasi digital.

Selanjutnya, analisis dilakukan secara deskriptif-analitis, dengan mengaitkan temuan empiris dari berbagai literatur dengan kerangka teoritis yang digunakan dalam penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mendeskripsikan fenomena, tetapi juga menganalisis hubungan antar konsep secara lebih mendalam.

Untuk menjaga validitas dan keandalan penelitian, digunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan berbagai referensi dari sumber yang berbeda, baik nasional maupun internasional, sehingga menghasilkan analisis yang lebih komprehensif dan objektif.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan integratif, yaitu menggabungkan berbagai perspektif teoritis dan empiris dalam satu kerangka analisis. Pendekatan ini penting mengingat kajian transformasi digital bersifat multidisipliner dan terus berkembang, sehingga diperlukan sintesis yang mampu menghubungkan berbagai temuan penelitian secara sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Digital sebagai Instrumen Efisiensi Pelayanan Publik Ekonomi

Hasil kajian menunjukkan bahwa transformasi digital dalam administrasi publik berperan signifikan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, khususnya di bidang ekonomi. Digitalisasi memungkinkan penyederhanaan prosedur administrasi yang sebelumnya kompleks menjadi lebih cepat, terintegrasi, dan berbasis sistem elektronik. Melalui pemanfaatan teknologi digital, proses pelayanan yang sebelumnya memerlukan waktu panjang dan interaksi langsung dapat dilakukan secara daring, sehingga mengurangi waktu tunggu serta biaya transaksi bagi masyarakat.

Secara konseptual, efisiensi ini sejalan dengan pandangan bahwa transformasi digital berfungsi untuk mengoptimalkan proses kerja melalui integrasi teknologi dalam sistem organisasi publik (Mergel et al., 2019). Dalam praktiknya, implementasi layanan digital di sektor administrasi publik terbukti mampu meningkatkan produktivitas aparatur dan mempercepat penyelesaian layanan (Zulfa et al., 2024).

Namun demikian, efisiensi yang dihasilkan oleh transformasi digital tidak bersifat otomatis. Efektivitas digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi dan kapasitas organisasi. Di beberapa daerah, keterbatasan akses internet serta kurangnya dukungan sistem informasi yang terintegrasi masih menjadi hambatan dalam mewujudkan efisiensi pelayanan secara optimal.

Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Transformasi digital juga memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Sistem berbasis digital memungkinkan proses pelayanan terdokumentasi secara sistematis dan dapat dipantau secara real-time oleh masyarakat maupun pemerintah. Hal ini berkontribusi dalam meminimalisasi praktik maladministrasi, seperti pungutan liar dan penyalahgunaan wewenang.

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi secara lebih terbuka dan transparan, sehingga meningkatkan kontrol publik terhadap kinerja pemerintah (Kapitan et al., 2024). Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat prinsip *good governance* melalui peningkatan akuntabilitas birokrasi.

Namun demikian, peningkatan transparansi melalui digitalisasi juga menimbulkan konsekuensi baru, terutama terkait dengan pengelolaan dan perlindungan data. Tanpa sistem keamanan yang memadai, digitalisasi berpotensi menimbulkan risiko kebocoran data serta penyalahgunaan informasi. Oleh karena itu, transformasi digital perlu diimbangi dengan kebijakan perlindungan data yang kuat dan sistem keamanan informasi yang andal.

Aksesibilitas Pelayanan Publik dan Tantangan Kesenjangan Digital

Transformasi digital memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Layanan berbasis digital memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke instansi pemerintah. Hal ini memberikan keuntungan terutama bagi pelaku usaha dalam mengakses layanan perizinan dan administrasi ekonomi secara lebih cepat dan efisien.

Namun demikian, peningkatan aksesibilitas ini tidak sepenuhnya merata. Kesenjangan digital masih menjadi salah satu tantangan utama dalam implementasi transformasi digital di Indonesia. Kesenjangan ini tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga mencakup rendahnya literasi digital masyarakat (Kapitan et al., 2024).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya paradoks dalam transformasi digital, yaitu di satu sisi meningkatkan inklusi layanan, namun di sisi lain berpotensi menciptakan eksklusi bagi kelompok masyarakat tertentu yang tidak memiliki akses atau kemampuan untuk menggunakan teknologi digital. Oleh karena itu, transformasi digital perlu dirancang dengan pendekatan yang inklusif agar tidak memperlebar kesenjangan sosial.

Transformasi Digital dan Penciptaan Nilai Publik di Sektor Ekonomi

Transformasi digital dalam administrasi publik tidak hanya berdampak pada efisiensi dan transparansi, tetapi juga berkontribusi dalam penciptaan nilai publik di sektor ekonomi. Nilai publik tersebut tercermin dalam meningkatnya kemudahan berusaha, efisiensi layanan, serta peningkatan aktivitas ekonomi masyarakat.

Digitalisasi layanan publik di bidang ekonomi memungkinkan proses perizinan usaha menjadi lebih cepat, transparan, dan terintegrasi. Hal ini mendorong peningkatan investasi serta memperkuat iklim usaha yang kondusif. Selain itu, akses informasi yang lebih luas melalui platform digital juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan ekonomi (Pangandaheng et al., 2022).

Namun demikian, penciptaan nilai publik melalui transformasi digital tidak terlepas dari faktor pendukung lainnya, seperti kesiapan kebijakan, kapasitas sumber daya manusia, serta integrasi sistem antarinstitusi. Tanpa dukungan faktor-faktor tersebut, transformasi digital berpotensi tidak memberikan dampak yang optimal terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Analisis Kritis: Faktor Penentu Keberhasilan Transformasi Digital

Hasil analisis menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam administrasi publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh faktor kelembagaan dan sosial. Transformasi digital memerlukan perubahan yang bersifat menyeluruh, termasuk perubahan budaya organisasi dan pola pikir aparatur pemerintah.

Salah satu tantangan utama adalah resistensi terhadap perubahan dalam birokrasi. Aparatur yang terbiasa dengan sistem konvensional seringkali mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem digital. Selain itu, kurangnya integrasi sistem antarinstansi pemerintah juga menyebabkan fragmentasi layanan, sehingga mengurangi efektivitas pelayanan publik (Indrajit, 2007)

Oleh karena itu, transformasi digital perlu didukung oleh kebijakan yang komprehensif, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan koordinasi antarinstansi. Pendekatan transformasi digital juga perlu berorientasi pada kebutuhan pengguna (*user-centered approach*), sehingga layanan yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sintesis Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, dapat disintesis bahwa transformasi digital dalam administrasi publik memiliki beberapa implikasi utama, yaitu:

1. Meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui digitalisasi proses administrasi
2. Memperkuat transparansi dan akuntabilitas birokrasi
3. Memperluas akses layanan, namun menghadapi kesenjangan digital
4. Berkontribusi dalam penciptaan nilai publik di sektor ekonomi
5. Keberhasilan transformasi digital dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, sumber daya manusia, dan kebijakan

Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital tidak hanya berfungsi sebagai instrumen teknis, tetapi juga sebagai mekanisme strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam administrasi publik memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang ekonomi. Digitalisasi pelayanan publik terbukti mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi, memperkuat transparansi dan akuntabilitas, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik. Transformasi digital juga berkontribusi dalam menciptakan nilai publik melalui peningkatan kemudahan berusaha, efisiensi layanan, serta mendorong aktivitas ekonomi yang lebih inklusif.

Namun demikian, implementasi transformasi digital tidak terlepas dari berbagai tantangan. Kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kapasitas sumber daya manusia aparatur yang belum merata menjadi faktor utama yang memengaruhi keberhasilan transformasi digital. Selain itu, kurangnya integrasi sistem antarinstansi serta resistensi terhadap perubahan dalam birokrasi juga menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan publik berbasis digital.

Dengan demikian, transformasi digital dalam administrasi publik tidak hanya berfungsi sebagai instrumen teknis, tetapi juga sebagai proses transformasi kelembagaan yang memerlukan kesiapan teknologi, organisasi, dan sumber daya manusia secara simultan.

Keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam mengintegrasikan berbagai aspek tersebut secara sistematis dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (2023). *Badan Pusat Statistik*. BPS. <https://www.bps.go.id/id/publication>
- Budijaya, M. I., & Situmeang, M. (2025). Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan: Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi di Era Society 5.0. *All Fields of Science J-LAS*, 5(2), 1–13.
- Gil-garcia, J. R., Dawes, S. S., Pardo, T. A., Dawes, S. S., & Digital, T. A. P. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Hund, A., Wagner, H., Beimborn, D., & Weitzel, T. (2021). Journal of Strategic Information Systems Digital innovation: Review and novel perspective. *Journal of Strategic Information Systems*, 30(4), 101695. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2021.101695>
- Indrajit, D. R. E. (2007). *Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara*.
- Kapitan, Y., Suryana, K. D., & Herawati, K. M. (2024). *TANTANGAN DAN PROSPEK IMPLEMENTASI E-GOVERMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL*. 4(4), 20–38.
- Katharina, R., & Jaweng, R. N. E. (2016). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2022). *Perkembangan ekonomi digital Indonesia*. Kominfo.
- Mahsyar, A. (2011). *MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK*. I(2), 81–90.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation : Results from expert interviews ☆. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Pangandaheng, F., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., & Soepeno, D. (2022). Transformasi Digital: Sebuah Tinjauan Literatur Pada Sektor Bisnis Dan Pemerintah. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 1106–1115. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41388>
- Prof. Dr. Syamsiah Badruddin, M.Si., CIPA., C., Prof. Dr. Paisal Halim, M.Hum., C., Dr. Mary Ismowati, M. S., & Suci Ayu Kurniah P, S.S., M. H. (2020). *TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK* (Cetakan Pe). ZAHIR PUBLISHING.
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., Purwaningsih, M., Indonesia, U., Selatan, J., & Korespondensi, P. (2023). *ANALISIS FAKTOR TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK FACTOR ANALYSIS ON DIGITAL TRANSFORMATION OF PUBLIC SERVICE IN*. 10(4), 883–892. <https://doi.org/10.25126/jtiik2023107059>
- Sukomardojo, T., Akbar, R. A., Aripin, Z., Amin, F., & Fatmawati, E. (2023). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik dan Dampaknya terhadap Kesadaran Politik Ekonomi: Analisis Pendekatan Kualitatif dalam Connected Community. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 5(2), 196–204. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.26901>
- Zein, H. M., & Septiani, S. (n.d.). *SMART GOVERNANCE Transformasi Digital Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah*.
- Zulfa, A. A., Therasari, A., Syahrudin, E., Oktavinia, Kikin, Bhakti, M. T. P., Salbiah, E., Wahyudin, & Cecep. (2024). *TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PINDAH DATANG Agra*. 3(2), 1724–1735.