



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 3871-3879

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Birokrasi Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik

Rusli Dunggio<sup>1✉</sup>, Syamsiar I. Mahmud<sup>2</sup>, Serly SB Sihira<sup>3</sup>

STISIPOL Mujahidin

Email: [liirusli349@gmail.com](mailto:liirusli349@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang digitalisasi birokrasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kecamatan Karamat, Kabupaten Buol, Sulawesi Tengah. Transformasi digital merupakan bagian penting dari reformasi birokrasi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun, pelaksanaannya di daerah tertinggal masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, rendahnya literasi digital aparatur, serta budaya kerja yang belum mendukung inovasi. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Kecamatan Karamat menghadapi tantangan signifikan dalam aspek teknis dan kultural, terdapat peluang besar yang dapat dimanfaatkan, seperti meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, dukungan regulasi dari pemerintah pusat dan daerah, serta potensi SDM muda sebagai penggerak inovasi digital. Penelitian ini merekomendasikan strategi penguatan infrastruktur digital, pelatihan literasi teknologi yang berkelanjutan, serta transformasi budaya kerja aparatur untuk mewujudkan birokrasi yang adaptif, transparan, dan responsif di era digital.

Kata kunci: *digitalisasi birokrasi, pelayanan publik, literasi digital, transformasi digital, Kecamatan Karamat*

## Abstract

This study aims to identify the challenges and opportunities for bureaucratic digitalization to improve public service performance in Karamat District, Buol Regency, Central Sulawesi. Digital transformation is a crucial component of bureaucratic reform, as mandated by Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning the Electronic-Based Government System (SPBE). However, its implementation in underdeveloped regions still faces various obstacles, such as limited information technology infrastructure, low digital literacy among civil servants, and a work culture that does not yet support innovation. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including in-depth interviews, participant observation, and documentation. The results indicate that although Karamat District faces significant technical and cultural challenges, significant opportunities exist, such as increasing public demand for fast service delivery, regulatory support from the central and regional governments, and the potential of young people as drivers of digital innovation. This study recommends strategies for strengthening digital infrastructure, ongoing technology literacy training, and transforming the civil service's work culture to create an adaptive, transparent, and responsive bureaucracy in the digital era.

*Keywords: digitalization of bureaucracy, public services, digital literacy, digital transformation, Karamat District*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Digitalisasi birokrasi kini menjadi bagian integral dari reformasi administrasi publik yang bertujuan menciptakan pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan akuntabel (Kementerian PANRB, 2020). Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong percepatan transformasi digital di seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi birokrasi digital belum berjalan merata. Daerah-daerah terpencil seperti Kecamatan Karamat di Kabupaten Buol, Provinsi Sulawesi Tengah, masih menghadapi berbagai kendala dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis teknologi. Tantangan tersebut mencakup keterbatasan infrastruktur jaringan internet, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi, dan rendahnya literasi digital masyarakat serta aparatur sipil negara (Kominfo, 2023; Bappenas, 2022). Hal ini berdampak langsung pada rendahnya kualitas pelayanan publik yang belum mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal, khususnya dalam hal kecepatan, efisiensi, dan keterbukaan layanan.

Padahal, jika dimanfaatkan secara maksimal, digitalisasi birokrasi menawarkan berbagai peluang strategis. Penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat proses administrasi, meminimalisasi praktik-praktik koruptif, memperluas akses layanan publik hingga ke wilayah terisolasi, serta meningkatkan akurasi data dalam pengambilan kebijakan (Dwiyanto, 2021). Selain itu, inovasi pelayanan publik melalui aplikasi daring, sistem informasi manajemen, serta kolaborasi antar instansi berbasis digital dapat menciptakan birokrasi yang lebih responsif dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat (UNDP Indonesia, 2020).

Kecamatan Karamat, sebagai bagian dari daerah berkembang di Sulawesi Tengah, memiliki peluang untuk mendorong transformasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Namun peluang tersebut tidak akan tercapai tanpa dukungan kuat dari pemerintah daerah, peningkatan kapasitas aparatur, dan komitmen terhadap perubahan sistem kerja birokrasi. Oleh karena itu, kajian terhadap tantangan dan peluang digitalisasi birokrasi di Kecamatan Karamat menjadi penting dilakukan sebagai langkah awal untuk merumuskan strategi yang tepat dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik secara berkelanjutan.

## 2.1 Administrasi Publik di Era Digital

Administrasi publik adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Dalam konteks era digital, administrasi publik mengalami transformasi signifikan melalui adopsi teknologi informasi yang bertujuan mempercepat pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memperkuat akuntabilitas (Dwiyanto, 2021).

Transformasi digital dalam administrasi publik juga menjadi respon terhadap tuntutan masyarakat yang semakin dinamis. Teknologi memungkinkan perubahan paradigma dari sistem birokrasi konvensional yang tertutup dan hierarkis menuju birokrasi yang terbuka, terhubung, dan partisipatif (Rahayu & Wibowo, 2020). Pemerintah Indonesia mendorong digitalisasi birokrasi melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018.

## 2.2 Pelayanan Publik dan Kinerja Birokrasi

Pelayanan publik merupakan hak dasar warga negara yang harus dipenuhi oleh negara melalui lembaga pemerintahan. Kinerja pelayanan publik sangat bergantung pada efektivitas birokrasi dalam menjalankan fungsi-fungsi administratif. Pelayanan publik yang baik ditandai dengan prinsip cepat, murah, mudah, transparan, dan akuntabel (Susanti, 2020).

Menurut PermenPANRB No. 38 Tahun 2018, kinerja birokrasi dapat diukur dari aspek output, outcome, manfaat, dan dampak pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks digital, peningkatan kinerja pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengadopsi dan mengelola sistem pelayanan berbasis teknologi informasi (Kurniawan, 2021).

Namun, banyak daerah di Indonesia, terutama di wilayah 3T seperti Kabupaten Buol, masih menghadapi tantangan serius dalam implementasi pelayanan digital. Faktor seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya kompetensi ASN, dan resistensi terhadap perubahan menjadi hambatan utama dalam peningkatan kinerja pelayanan publik (Bappenas, 2022).

### 2.3 Digitalisasi Birokrasi: Tantangan dan Peluang

Digitalisasi birokrasi mengacu pada pemanfaatan teknologi digital dalam proses administratif dan pelayanan publik oleh lembaga pemerintahan. Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi operasional, meminimalisasi penyimpangan, dan memperluas akses pelayanan kepada masyarakat (Yunita & Herlina, 2020).

#### Tantangan Digitalisasi:

Keterbatasan Infrastruktur TIK – Banyak daerah belum memiliki jaringan internet yang memadai dan perangkat keras yang menunjang pelayanan digital (Kominfo, 2023).

Rendahnya Literasi Digital ASN – Kurangnya pelatihan dan pengembangan kapasitas ASN berdampak pada rendahnya kesiapan menghadapi sistem digital (Rizky & Nurdin, 2019).

Komitmen Daerah yang Minim – Beberapa pemerintah daerah masih memandang digitalisasi sebagai beban tambahan, bukan sebagai kebutuhan reformasi (Safitri, 2021).

#### Peluang Digitalisasi:

- a. Akselerasi Pelayanan – Digitalisasi memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat dan minim interaksi langsung, sehingga mengurangi potensi korupsi (UNDP Indonesia, 2020).
- b. Peningkatan Akses dan Partisipasi Publik – Masyarakat dapat mengakses layanan dari mana saja dan kapan saja melalui sistem daring (Kementerian PANRB, 2020).
- c. Penguatan Akuntabilitas – Data pelayanan dapat terekam secara otomatis, sehingga lebih mudah diawasi dan dievaluasi (Dwiyanto, 2021).

Digitalisasi birokrasi bukan hanya transformasi teknis, tetapi juga menyangkut perubahan budaya kerja dan sistem pengambilan keputusan di dalam lembaga publik. Dibutuhkan pendekatan holistik dan kolaboratif agar transformasi ini tidak menjadi beban melainkan solusi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik (Widodo & Rinaldi, 2023).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai tantangan dan peluang digitalisasi birokrasi serta implikasinya terhadap kinerja pelayanan publik di Kecamatan Karamat. Penelitian kualitatif memberikan ruang bagi peneliti untuk mengeksplorasi realitas sosial dan kebijakan secara kontekstual melalui interaksi langsung dengan informan (Creswell, 2018). Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Karamat, Kabupaten Buol, Provinsi Sulawesi Tengah. Analisis data dilakukan secara kualitatif interaktif menggunakan model Miles dan Huberman (2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi birokrasi digital di Kecamatan Karamat menghadapi berbagai hambatan namun juga menyimpan sejumlah potensi yang dapat dioptimalkan. Pembahasan ini mengaitkan hasil temuan lapangan dengan teori administrasi publik, transformasi digital sektor publik, dan kebijakan pelayanan publik.

### 1. Infrastruktur Teknologi Informasi yang Terbatas

Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi (TI) menjadi hambatan utama. Berdasarkan wawancara dengan aparatur kecamatan, ditemukan bahwa masih banyak perangkat komputer yang usang, koneksi internet tidak stabil, dan belum adanya sistem informasi yang terintegrasi. Hal ini menyebabkan layanan publik seperti pengurusan surat-surat dan administrasi kependudukan masih dilakukan secara manual.

Temuan ini sejalan dengan studi dari Yulianto & Rahman (2021), yang menegaskan bahwa daerah dengan keterbatasan infrastruktur digital akan kesulitan mengadopsi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Tanpa infrastruktur yang memadai, digitalisasi birokrasi berisiko hanya menjadi slogan tanpa implementasi nyata.

### 2. Rendahnya Literasi Digital Aparatur

Rendahnya literasi digital di kalangan pegawai kecamatan menjadi tantangan berikutnya. Sebagian besar aparatur masih gagap teknologi dan kurang familiar dengan platform digital seperti e-office, aplikasi layanan publik, atau sistem pelaporan daring. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelatihan teknologi informasi belum menyentuh seluruh lapisan pegawai secara merata.

Menurut Wibowo & Aziz (2023), kompetensi digital aparatur negara sangat menentukan keberhasilan implementasi sistem digital. Tanpa penguatan kapasitas SDM, digitalisasi birokrasi akan stagnan dan tidak efisien.

### 4.4.3 Budaya Kerja yang Belum Mendukung Inovasi Digital

Budaya kerja birokrasi di Kecamatan Karamat masih dominan bersifat konvensional, birokratis, dan kurang adaptif terhadap perubahan. Pegawai cenderung merasa nyaman dengan sistem manual karena dianggap lebih mudah dan tidak menuntut penyesuaian besar.

Studi oleh Hasibuan & Nurlaili (2020) menunjukkan bahwa transformasi digital birokrasi memerlukan perubahan budaya organisasi, terutama dalam mendorong keterbukaan terhadap teknologi, kolaborasi lintas sektor, dan inisiatif perubahan dari internal birokrasi itu sendiri.

### 3. Tuntutan Masyarakat Akan Layanan Cepat dan Transparan

Meski birokrasi menghadapi tantangan, dorongan dari masyarakat untuk layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel menjadi pendorong penting transformasi digital. Hasil wawancara dengan warga menunjukkan ketidakpuasan terhadap waktu tunggu layanan manual serta keterbatasan akses informasi publik.

Dalam konteks teori administrasi publik modern, tuntutan masyarakat adalah bentuk tekanan lingkungan eksternal yang dapat mempercepat reformasi birokrasi (Denhardt & Denhardt, 2015). Semakin tinggi harapan masyarakat, semakin besar pula kebutuhan birokrasi untuk bertransformasi.

### 4. Dukungan Kebijakan Pemerintah Pusat dan Daerah

Pemerintah pusat melalui regulasi SPBE dan program digitalisasi pelayanan publik memberi peluang besar bagi percepatan transformasi birokrasi. Di tingkat daerah, kebijakan tentang keterbukaan informasi publik dan digitalisasi desa menjadi peluang untuk memperluas cakupan layanan digital hingga tingkat kecamatan.

Kominfo (2022) menyatakan bahwa kebijakan digitalisasi nasional bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan melayani. Oleh karena itu, meskipun keterbatasan infrastruktur masih ada, arah kebijakan mendukung percepatan perubahan.

### 5. Potensi SDM Muda dan Penggerak Inovasi Lokal

Salah satu potensi penting yang ditemukan adalah keberadaan aparatur muda yang lebih akrab dengan teknologi dan memiliki semangat reformasi. Pegawai muda di Kecamatan Karamat mulai menginisiasi penggunaan platform digital sederhana untuk tugas administrasi.

Menurut teori diffusion of innovation dari Rogers (2003), kelompok aparatur muda dapat menjadi early adopters yang mendorong perubahan perilaku organisasi ke arah yang lebih inovatif dan digital.

#### 4.4.7 Potensi Digitalisasi Layanan Administrasi Dasar

Meskipun digitalisasi menyeluruh masih sulit, layanan administrasi dasar seperti surat menyurat, informasi layanan, dan pelaporan kegiatan dapat dimulai dari penggunaan platform seperti WhatsApp, Google Forms, atau website desa. Nugroho (2021) menyebutkan bahwa transformasi digital dapat dimulai dari skala mikro melalui digitalisasi layanan publik dasar sebagai bagian dari strategi bertahap untuk membangun kepercayaan publik dan efisiensi kerja birokrasi.

## SIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa digitalisasi birokrasi di Kecamatan Karamat masih menghadapi sejumlah tantangan serius, namun juga membuka berbagai peluang strategis untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kesimpulan utama yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

- a. Infrastruktur Teknologi Informasi yang Terbatas menjadi hambatan utama dalam implementasi digitalisasi. Kondisi perangkat keras yang tidak memadai dan jaringan internet yang lemah menyebabkan layanan publik masih bersifat manual dan lambat.
- b. Rendahnya Literasi Digital Aparatur memperlambat adaptasi terhadap sistem digital. Kurangnya pelatihan dan pembinaan berkelanjutan menyebabkan aparatur kesulitan menggunakan teknologi informasi secara optimal.
- c. Budaya kerja birokrasi yang belum mendukung inovasi digital menyebabkan resistensi terhadap perubahan. Aparatur masih merasa nyaman dengan pola kerja konvensional yang minim inisiatif inovatif.
- d. Di sisi lain, tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, efisien, dan transparan menjadi pendorong kuat bagi percepatan transformasi birokrasi.
- e. Dukungan kebijakan dari pemerintah pusat dan daerah, termasuk regulasi SPBE dan program digitalisasi desa, menciptakan peluang penting untuk pengembangan birokrasi digital di tingkat kecamatan.
- f. Potensi aparatur muda dan komunitas lokal yang adaptif terhadap teknologi dapat dimaksimalkan untuk mendorong inovasi dari bawah (bottom-up).
- g. Digitalisasi layanan administrasi dasar menjadi langkah awal yang strategis untuk menginisiasi transformasi, sambil membangun budaya kerja baru yang berbasis teknologi.

Dengan demikian, digitalisasi birokrasi bukanlah sekadar modernisasi alat kerja, melainkan transformasi menyeluruh terhadap sistem, sumber daya manusia, dan nilai-nilai kerja birokrasi itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. (2022). *Laporan capaian pembangunan nasional: Transformasi digital dalam pembangunan daerah*. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Bappenas. (2022). *Laporan evaluasi pembangunan daerah tertinggal: Tantangan dan strategi transformasi digital*. Kementerian PPN/Bappenas.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (3rd ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, Z. A., & Nurlaili, S. (2020). Perubahan budaya kerja dalam mendukung transformasi digital sektor publik. *Jurnal Birokrasi dan Reformasi*, 6(2), 101–115.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Pemetaan infrastruktur TIK di wilayah 3T*. Kominfo.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Tantangan dan strategi pembangunan infrastruktur TIK di daerah 3T*. Kominfo.
- Kementerian PANRB. (2020). *Pedoman umum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Panduan implementasi reformasi birokrasi digital*. Kementerian PANRB.
- Kominfo. (2022). *Kebijakan nasional transformasi digital sektor publik*. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Kurniawan, T. (2021). *Manajemen pelayanan publik di era digital: Teori dan praktik*. Prenadamedia Group.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Nugroho, R. (2021). *Administrasi publik digital: Inovasi pelayanan di era transformasi*. Prenadamedia Group.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Sekretariat Negara.
- PermenPANRB. (2018). *Peraturan Menteri PANRB No. 38 Tahun 2018 tentang Standar Kompetensi Jabatan ASN*. Kementerian PANRB.

- Rahayu, S., & Wibowo, E. (2020). *Birokrasi digital: Menjawab tantangan administrasi publik di era 4.0*. Airlangga University Press.
- Rizky, A., & Nurdin, I. (2019). Pengaruh literasi digital terhadap kesiapan aparatur sipil negara dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 112–125.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Safitri, M. (2021). Hambatan implementasi SPBE di pemerintah daerah. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 5(1), 35–46.
- Susanti, N. (2020). Evaluasi kinerja pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Pelayanan dan Kebijakan Publik*, 4(2), 67–80.
- UNDP Indonesia. (2020). *Digital governance for sustainable public service delivery*. United Nations Development Programme.
- UNDP Indonesia. (2020). *Digital transformation and public service innovation in Indonesia*. United Nations Development Programme Indonesia.
- Widodo, J., & Rinaldi, A. (2023). *Transformasi digital birokrasi: Antara peluang dan tantangan*. Alfabeta.
- Wibowo, A., & Aziz, M. (2023). Literasi digital aparatur sipil negara dan implikasinya terhadap layanan publik. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 8(1), 22–35.
- Yulianto, E., & Rahman, F. (2021). Hambatan infrastruktur dalam implementasi SPBE di daerah tertinggal. *Jurnal Teknologi dan Kebijakan Publik*, 9(1), 47–60.
- Yunita, R., & Herlina, D. (2020). Strategi penguatan birokrasi digital di daerah. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 6(1), 21–33.