

**TRANSFORMASI DIGITAL DALAM**

**PELAYANAN PUBLIK**

U

ndang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada semua warga negara dan penduduk guna memenuhi hak serta kebutuhan dasar mereka dalam kerangka pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi tantangan dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan di berbagai aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara. Mulai dari birokrasi yang kompleks, kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas, hingga rendahnya kualitas infrastruktur. Tantangan tersebut disebabkan oleh kurangnya kesiapan dalam merespon perubahan nilai yang luas dan kompleksitas berbagai masalah publik. Di sisi lain, masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, hingga teknologi.

Perubahan dan pergeseran nilai yang cepat memerlukan pendekatan bijak melalui tindakan yang konsisten dan berkelanjutan dalam berbagai bidang pembangunan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat demi mencapai tujuan pembangunan nasional. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik dan terintegrasi, transformasi digital adalah langkah penting yang harus dilakukan. Melalui transformasi digital, pemerintah memiliki banyak peluang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan kualitas pelayanan publik.

Namun, keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat bergantung pada beberapa aspek. Pertama, Kesiapan Infrastruktur: Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) dari hasil pendataan Survei Susenas tahun 2022, hanya 66,48 persen penduduk Indonesia sebagai pengguna internet. Untuk mencapai transformasi digital yang efektif, pemerintah harus memastikan bahwa semua wilayah, termasuk daerah terpencil, memiliki akses ke infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang memadai.

Kedua, Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM): Tidak hanya Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku pelaksana pelayanan publik yang harus dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan digital yang relevan, seluruh masyarakat Indonesia juga memiliki hak dalam literasi digital. Dalam Visi Indonesia Digital 2045 yang diinisiasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika disebutkan bahwa pembangunan dan pengembangan masyarakat digital bertujuan untuk mendorong inklusi, daya saing, dan etika digital dalam menghadapi era digital yang terus berkembang. Hal ini dilakukan melalui peningkatan literasi digital, pengembangan budaya digital, penguatan pendidikan dan pelatihan digital yang merata dan bermutu, penegakan nilai-nilai etika dalam penggunaan teknologi digital, serta pengembangan talenta digital.

Ketiga, Komitmen Pemerintah: Pemerintah harus menunjukkan komitmen yang kuat dan visi yang jelas untuk membawa pelayanan publik ke era digital melalui kebijakan yang mendukung inovasi digital, alokasi anggaran yang memadai, serta memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam layanan pemerintahan berbasis digital. Tahun 2022, *United Nations* (PBB) merilis “‘*E-Government Survey* *2022*' untuk melihat tingkat adopsi sistem *e-government* di berbagai negara. Dalam laporan tersebut, tingkat implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Indonesia berada pada peringkat ke-77 dari 193 negara, naik 11 peringkat dari sebelumnya di tahun 2020 pada peringkat 88. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi dalam layanan pemerintah telah berjalan dengan lebih baik. Namun begitu, seluruh kementerian, lembaga dan pemerintah daerah perlu tetap memperkuat komitmen dan meningkatkan pelayanan publik berbasis digital.

Dengan kesiapan infrastruktur, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan komitmen pemerintah yang kuat, transformasi digital dalam pelayanan publik dapat terlaksana dengan sukses mengikuti pesatnya perkembangan teknologi dan persaingan global, yang pada akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat besar bagi masyarakat.

**RINALDI, S.Sos. [[1]](#footnote-1)**

1. Analis Kebijakan Ahli Pertama pada Puslatbang KHAN LAN [↑](#footnote-ref-1)