

STRATEGI MENUJU TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK YANG EFEKTIF

Muhammad Takdir, S.Sos., M.Si
Universitas Muhammadiyah Sinjai

Transformasi Digital

Transformasi digital adalah proses integrasi teknologi digital ke dalam semua aspek bisnis atau organisasi, yang secara mendasar mengubah cara mereka beroperasi dan memberikan nilai kepada pelanggan. Ini juga melibatkan perubahan budaya organisasi di mana penggunaan teknologi digital diadopsi secara luas dan mendalam oleh seluruh anggota organisasi. (Pangandaheng et al. 2022). Transformasi digital tidak hanya tentang teknologi, tetapi juga tentang bagaimana teknologi dapat mengubah cara organisasi bekerja, berinteraksi dengan pelanggan, dan menciptakan nilai di pasar yang terus berkembang. (Mastarida et al. 2014)

Berikut adalah beberapa definisi transformasi digital menurut para ahli dan organisasi terkemuka:

George westerman, MIT Sloan School Of Management "Transformasi digital adalah penggunaan teknologi untuk secara radikal meningkatkan kinerja atau jangkauan perusahaan.". Deloitte "Transformasi digital adalah proses perubahan yang mendalam dan akselerasi

bisnis dengan mengadopsi teknologi digital dan model operasi baru untuk meningkatkan kinerja bisnis, menciptakan nilai, dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.". Capgemini and MIT Center For Digital Business "Transformasi digital adalah penggunaan teknologi untuk secara signifikan meningkatkan kinerja atau jangkauan perusahaan, melalui perubahan model bisnis dan operasional, serta menciptakan nilai baru bagi pelanggan dan perusahaan."

IDC (international Data Corporation "Transformasi digital adalah penerapan teknologi digital di semua aspek bisnis dan masyarakat untuk mengubah cara kerja, berinteraksi, dan memberikan nilai.". Brian Solis, Altimeter Group "Transformasi digital adalah investasi dalam teknologi, model bisnis baru, dan proses untuk menciptakan nilai baru bagi pelanggan dan karyawan dan untuk lebih efektif bersaing dalam ekonomi digital yang berubah dengan cepat." McKinsey & Company "Transformasi digital adalah usaha mendasar untuk meningkatkan kinerja bisnis melalui pemanfaatan teknologi digital dan data yang tersedia, serta merombak model operasi dan budaya organisasi untuk mendukung perubahan tersebut."

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital adalah upaya untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam seluruh aspek bisnis untuk meningkatkan kinerja, menciptakan nilai baru, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan serta menyesuaikan diri dengan perubahan yang cepat dalam lingkungan bisnis. Transformasi ini melibatkan perubahan teknologi, proses bisnis, dan budaya organisasi. (Iswahyudi and Firmansyah 2023)

Sejarah perkembangan transformasi digital mencakup beberapa dekade dan melalui berbagai tahapan yang didorong oleh kemajuan teknologi serta perubahan kebutuhan bisnis dan masyarakat. Berikut adalah garis besar perkembangan tersebut:

1. Era Komputasi Awal (1950-an - 1960-an)

Mainframe Komputer mainframe digunakan oleh perusahaan besar dan pemerintah untuk pengolahan data skala besar. Otomasi Awal Penggunaan komputer untuk otomasi tugas administratif dasar, seperti penggajian dan inventarisasi.

2. Era Komputasi Pribadi (1970-an - 1980-an)

PC Personal Komputer Peluncuran komputer pribadi (misalnya, Apple II, IBM PC) yang memungkinkan lebih banyak individu dan bisnis kecil untuk menggunakan teknologi komputasi. Perangkat Lunak Produktivitas Perangkat lunak seperti spreadsheet dan pengolah kata mulai digunakan secara luas untuk meningkatkan produktivitas.

3. Era *Internet* dan *E-commerce* (1990-an)

Internet Penggunaan internet yang semakin meluas membuka jalan bagi komunikasi global dan akses informasi yang cepat. *E-commerce* Munculnya toko *online* dan *platform e-commerce* seperti Amazon dan eBay yang mengubah cara konsumen berbelanja dan berinteraksi dengan bisnis.

4. Era Mobilitas dan Media Sosial (2000-an)

Smartphone Peluncuran smartphone seperti iPhone mengubah cara orang mengakses internet dan berkomunikasi. Media Sosial Platform seperti *Facebook*, *Twitter*, dan *LinkedIn* merevolusi cara orang berinteraksi, berbagi informasi, dan membangun jaringan profesional. Aplikasi *Mobile* Aplikasi mobile menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, memberikan akses cepat ke berbagai layanan dan informasi.

5. Era Data Besar dan Analitik (2010-an)

Big Data Kemampuan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data dalam jumlah besar untuk mendapatkan wawasan bisnis yang lebih baik. *Cloud Computing* Adopsi komputasi awan memungkinkan perusahaan untuk mengakses dan

mengelola sumber daya TI dengan lebih fleksibel dan efisien. *Internet of Things* (IoT) Integrasi perangkat yang terhubung ke internet, memungkinkan pengumpulan dan analisis data real-time dari berbagai sumber.

6. Era Kecerdasan Buatan dan Automasi (2020-an)

Artificial Intelligence Penerapan AI dan machine learning untuk otomatisasi proses bisnis, analisis data, dan peningkatan pengalaman pelanggan. *Blockchain* Penggunaan teknologi *blockchain* untuk keamanan data, transparansi, dan efisiensi dalam berbagai industri. Transformasi Digital Perusahaan-perusahaan semakin mengintegrasikan teknologi digital ke dalam seluruh aspek operasi mereka, dari rantai pasokan hingga layanan pelanggan.

7. Tren Masa Depan

Implementasi teknologi 5G yang memberikan kecepatan internet yang lebih cepat dan konektivitas yang lebih andal. *Augmented Reality* (AR) & *Virtual Reality* (VR) Penggunaan AR dan VR dalam pelatihan, pemasaran, dan pengalaman pelanggan. *Sustainability* Fokus pada penggunaan teknologi digital untuk mendukung praktik bisnis yang berkelanjutan dan ramah lingkungan. (Pangandaheng et al. 2022)

Transformasi digital terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan kebutuhan bisnis dan masyarakat. Setiap era membawa inovasi baru yang mengubah cara kita bekerja, berinteraksi, dan hidup. Transformasi digital perlu dilakukan karena berbagai alasan strategis dan operasional yang mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis dalam era modern. Berikut adalah beberapa alasan utama mengapa transformasi digital penting:

1. Meningkatkan Efisiensi Operasional Dengan mengintegrasikan teknologi digital, perusahaan dapat mengotomatisasi banyak proses manual, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan produktivitas.

2. Peningkatan Pengalaman Pelanggan Teknologi digital memungkinkan perusahaan untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, personal, dan responsif. Ini dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
3. Daya Saing yang Lebih Tinggi Perusahaan yang menerapkan teknologi digital dapat beradaptasi lebih cepat terhadap perubahan pasar dan persaingan. Mereka bisa lebih cepat mengembangkan produk baru dan masuk ke pasar baru.
4. Pengambilan Keputusan Berbasis Data Dengan analisis data dan big data, perusahaan dapat membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan informasi yang akurat dan real-time.
5. Inovasi dan Kreativitas Transformasi digital membuka peluang untuk inovasi dalam produk dan layanan, serta model bisnis baru yang sebelumnya tidak mungkin dilakukan tanpa teknologi.
6. *Fleksibilitas dan Skalabilitas* Teknologi seperti *cloud computing* memungkinkan perusahaan untuk mengukur sumber daya sesuai kebutuhan, yang mengurangi biaya dan meningkatkan fleksibilitas operasional.
7. Peningkatan Keamanan Implementasi teknologi digital yang tepat dapat meningkatkan keamanan data dan informasi, melindungi aset perusahaan dari ancaman *cyber*.
8. Mengikuti Tren Konsumen Konsumen semakin terbiasa dengan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Perusahaan harus beradaptasi dengan preferensi konsumen yang semakin mengandalkan teknologi.
9. Efisiensi Biaya Automatisasi dan digitalisasi proses bisnis dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan margin keuntungan.
10. *Sustainability* Teknologi digital dapat membantu perusahaan untuk menjalankan operasi yang lebih

ramah lingkungan, misalnya dengan mengurangi penggunaan kertas atau mengoptimalkan penggunaan energi.

Dengan melakukan transformasi digital, perusahaan tidak hanya bertahan tetapi juga berkembang di era digital yang terus berubah. Ini adalah langkah strategis untuk memastikan relevansi, efisiensi, dan keunggulan kompetitif di pasar global. (Setiawan et al. 2021)

Beberapa elemen penting dari transformasi digital meliputi:

1. Penerapan Teknologi Baru Menggunakan teknologi seperti *cloud* computing, big data, Internet of Things (IoT), kecerdasan buatan (AI), dan *blockchain* untuk meningkatkan efisiensi operasional dan menciptakan model bisnis baru.
2. Perubahan Proses bisnis Merombak proses bisnis yang ada untuk memanfaatkan teknologi digital sehingga proses menjadi lebih cepat, lebih efisien, dan lebih responsif terhadap kebutuhan pasar.
3. Pengalaman Pelanggan Meningkatkan interaksi dengan pelanggan melalui teknologi, seperti personalisasi layanan, aplikasi mobile, dan platform digital lainnya untuk meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pelanggan.
4. Budaya dan Kepemimpinan Mendorong budaya inovasi, fleksibilitas, dan kolaborasi di dalam organisasi serta memimpin perubahan dengan visi yang jelas terhadap masa depan digital.
5. Model bisnis baru Mengembangkan model bisnis baru yang didorong oleh teknologi digital, seperti layanan berlangganan, platform ekonomi, atau model berbasis data.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bidang yang luas dengan berbagai pandangan dari para ahli yang menekankan

aspek-aspek yang berbeda. Berikut ini adalah pandangan dari beberapa ahli terkenal terkait pelayanan publik:

Janet V. Denhardt & Robert B. Denhardt : Pendekatan Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*) Janet dan Robert Denhardt mengemukakan konsep *New Public Service* yang menekankan bahwa pelayanan publik harus berfokus pada melayani warga negara, bukan sekadar mengelola atau mengarahkan mereka. Prinsip utama dalam pendekatan ini adalah "melayani, bukan mengarahkan" dan menempatkan nilai-nilai demokratis dan partisipasi warga negara di pusat penyelenggaraan layanan publik.

David Osborne & Ted Gaebler : *Reinventing Government* Osborne dan Gaebler dalam buku mereka "Reinventing Government" memperkenalkan konsep pemerintahan yang inovatif dan efisien. Mereka mengadvokasi pendekatan yang lebih wirausaha dalam pelayanan publik, di mana pemerintah harus lebih responsif, kompetitif, dan berorientasi pada hasil. Mereka juga menekankan desentralisasi dan pemberdayaan komunitas lokal untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.

Christopher Hood : *New Public Management*. Christopher Hood adalah salah satu tokoh yang mengembangkan konsep *New Public Management*. NPM menekankan penggunaan praktik-praktik manajemen sektor swasta dalam sektor publik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Prinsip-prinsip NPM termasuk desentralisasi, orientasi pada hasil, penggunaan kontrak, dan peningkatan kompetisi dalam penyelenggaraan layanan publik.

Dwight Waldo : *Birokrasi Klasik & nilai-nilai Administratif* Waldo berfokus pada pentingnya nilai-nilai administratif dalam pelayanan publik. Dia menekankan bahwa birokrasi harus dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip etika, akuntabilitas, dan pelayanan kepada publik. Pandangannya menekankan bahwa manajemen publik tidak hanya tentang efisiensi tetapi juga tentang mempertahankan nilai-nilai demokratis.

James Q. Wilson : Birokrasi: Apa yang dilakukan agen pemerintah dan mengapa mereka melakukannya: Wilson mengkaji perilaku dan struktur birokrasi pemerintah. Ia menekankan bahwa birokrasi tidak bisa diukur hanya berdasarkan efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus mempertimbangkan kompleksitas dan konteks spesifik di mana birokrasi tersebut beroperasi.

Paul Appleby : Pemerintah sebagai proses politik Appleby menekankan bahwa administrasi publik harus dipahami sebagai proses politik. Dia menekankan pentingnya memahami bahwa kebijakan publik dan administrasi publik adalah hasil dari interaksi politik dan harus dilihat dalam konteks sistem politik yang lebih luas.

Setiap ahli menawarkan perspektif yang berbeda, tetapi semuanya berkontribusi pada pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana pelayanan publik dapat ditingkatkan untuk lebih efektif melayani masyarakat. Pendekatan mereka mencakup berbagai aspek, mulai dari manajemen dan efisiensi hingga nilai-nilai demokratis dan partisipasi warga negara

Menurut Janet V. Denhardt, pelayanan publik adalah konsep yang berfokus pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan oleh pemerintah atau organisasi publik. Denhardt menekankan pentingnya nilai-nilai demokratis dan partisipatif dalam pelayanan publik, serta perlunya kolaborasi antara pemerintah dan warga negara untuk mencapai kesejahteraan bersama.

Secara lebih rinci, konsep pelayanan publik menurut Janet V. Denhardt dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Pelayanan yang berfokus pada Kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus dirancang dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan harapan warga negara. Pemerintah dan organisasi publik harus mendengarkan suara masyarakat dan melibatkan mereka dalam proses pengambilan Keputusan.

2. Bernilai demokrasi dan berkeadilan. Pelayanan publik harus mencerminkan nilai-nilai demokrasi, keadilan, dan kesetaraan. Semua warga negara harus mendapatkan akses yang adil terhadap layanan publik tanpa diskriminasi.
3. Berkolaborasi dan berpartisipasi. Pelayanan publik yang efektif memerlukan kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Partisipasi aktif dari warga negara dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan publik sangat penting.
4. Akuntabilitas dan Transparan. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan tingkat akuntabilitas dan transparansi yang tinggi. Pemerintah dan organisasi publik harus bertanggung jawab atas tindakan mereka dan terbuka dalam proses pengambilan keputusan.
5. Efektivitas dan Efisiensi. Pelayanan publik harus dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien, memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai hasil yang maksimal bagi masyarakat.
6. Komitmen terhadap Inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Pemerintah dan organisasi publik harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan mereka melalui inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Pendekatan proaktif terhadap perubahan dan peningkatan layanan membantu menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang

Secara keseluruhan, pendekatan Janet V. Denhardt terhadap pelayanan publik menekankan pentingnya hubungan yang harmonis dan kolaboratif antara pemerintah dan warga negara, serta penekanan pada nilai-nilai demokratis, keadilan, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan public.(Tamin n.d.)

Perkembangan Pelayanan Publik

Perkembangan pelayanan publik telah mengalami berbagai perubahan signifikan seiring dengan perkembangan zaman, teknologi, dan perubahan sosial-ekonomi. Berikut adalah beberapa tahapan dan tren utama dalam perkembangan pelayanan publik:

Era Birokrasi Klasik (awal abad ke-20), awal abad ke-20, pelayanan publik didominasi oleh model birokrasi klasik yang diperkenalkan oleh Max Weber. Model ini menekankan hirarki yang jelas, pembagian tugas yang tegas, dan aturan yang ketat untuk memastikan efisiensi dan akuntabilitas. Struktur yang hierarkis, prosedur yang terstandarisasi, dan pengawasan yang ketat. (Yusuf 2018)

Pendekatan Ilmu manajemen (1950-1970), Fokus pada penerapan prinsip-prinsip manajemen ilmiah dalam administrasi publik, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Pendekatan rasional dan sistematis, penggunaan teknik manajemen dan ilmu pengetahuan untuk meningkatkan kinerja organisasi publik.

New Public Administration (1960-1970). New Public Administration muncul sebagai reaksi terhadap keterbatasan birokrasi klasik. Pendekatan ini menekankan pentingnya aspek kemanusiaan dalam pelayanan publik, termasuk keadilan sosial, partisipasi, dan perhatian terhadap kesejahteraan masyarakat. Fokus pada keadilan sosial, etika, dan nilai-nilai kemanusiaan dalam administrasi publik.

New Public Management (1980-1990), New Public Management (NPM) diperkenalkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui penerapan praktik-praktik manajemen sektor swasta dalam sektor publik. Orientasi pada hasil, desentralisasi, peningkatan kompetisi, dan pemberdayaan manajer publik.

Governance & Kolaborasi (1990-2000), Fokus pada pentingnya kerjasama dan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam

penyelenggaraan layanan publik. Pendekatan ini menekankan konsep "governance" yang lebih luas daripada "government". Kolaborasi antar-stakeholder, partisipasi publik, dan pendekatan jaringan dalam penyelenggaraan layanan.

Pelayanan Publik digital (2000-sekarang) Transformasi digital. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam cara pelayanan publik diselenggarakan. E-government dan smart government menjadi tren utama, dengan fokus pada penggunaan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi layanan. Penggunaan teknologi digital, layanan *online*, keterbukaan data (open data), dan smart city.

New Public Service (2000-sekarang) Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt memperkenalkan konsep New Public Service, yang menekankan bahwa pelayanan publik harus berfokus pada melayani warga negara dan bukan sekadar mengelola atau mengarahkan mereka. Pendekatan ini mengedepankan nilai-nilai demokratis dan partisipasi warga. Pelayanan berorientasi pada warga, partisipasi publik, nilai-nilai demokratis, dan kolaborasi.

Tren Masa Depan. Pelayanan public berkelanjutan. Penekanan pada layanan yang berkelanjutan dan ramah lingkungan. Terus berinovasi untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang berkembang pesat. Meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Menjamin bahwa semua lapisan masyarakat mendapatkan akses yang adil dan setara terhadap layanan publik. Perkembangan ini mencerminkan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik sesuai dengan perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat. (Muthmainah n.d.)

Pelayanan Publik yang Efektif

Pelayanan publik yang efektif adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat

dengan cara yang efisien, responsif, dan berkualitas tinggi. Berikut adalah beberapa prinsip dan strategi yang dapat diadopsi untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif:

1. Berorientasi pada kebutuhan Masyarakat
Memahami kebutuhan dan harapan warga melalui survei, dialog publik, dan mekanisme umpan balik. Menyesuaikan layanan berdasarkan kebutuhan spesifik kelompok atau individu yang dilayani.
2. Efisiensi & efektivitas. Menggunakan sumber daya dengan cara yang optimal untuk memaksimalkan hasil. Mengembangkan prosedur standar yang memastikan pelayanan konsisten dan berkualitas tinggi.
3. Partisipasi & Keterlibatan Publik. Melibatkan warga dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan. Menyediakan informasi yang jelas dan transparan mengenai proses dan keputusan yang diambil.
4. Penggunaan Teknologi. Memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan layanan *online* yang mudah diakses. Menggunakan data dan analitik untuk membuat keputusan yang lebih tepat dan efektif.
5. Inovasi & Perbaikan berkelanjutan. Mendorong ide-ide baru dan solusi kreatif untuk meningkatkan pelayanan. Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan dan mengambil pelajaran untuk perbaikan terus-menerus.
6. Keadilan Akses: Pelayanan yang inklusif & adil. Memastikan semua warga, termasuk kelompok yang rentan dan terpinggirkan, memiliki akses yang sama terhadap layanan publik. Merancang layanan dengan mempertimbangkan kebutuhan berbagai kelompok masyarakat.

7. Responsive & Adaptif. Menyediakan layanan dengan waktu respons yang cepat dan efisien. Mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan kondisi eksternal.
8. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Menyediakan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan. Membangun lingkungan kerja yang memotivasi dan melibatkan pegawai dalam proses peningkatan layanan. (Utami 2023)

Implementasi Pelayanan Publik yang Efektif

Implementasi pelayanan publik yang efektif memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur. Berikut adalah langkah-langkah dan strategi yang dapat diambil untuk memastikan pelayanan publik yang efektif:

1. Penetapan standar layanan
Menetapkan standar kualitas dan kinerja yang jelas untuk setiap layanan publik. Mengkomunikasikan standar tersebut kepada masyarakat.
2. Sistem Manajemen Kinerja
Menerapkan sistem pemantauan dan evaluasi untuk mengukur kinerja layanan publik. Menggunakan hasil evaluasi untuk meningkatkan layanan.
3. Desentralisasi & Pemberdayaan Lokal
Memberikan wewenang dan sumber daya yang cukup kepada pemerintah daerah atau unit layanan lokal untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan setempat. Mendorong inisiatif dan solusi lokal.
4. Pengelolaan Keluhan & Umpan balik.
Mengembangkan sistem yang efektif untuk menerima, menangani, dan menindaklanjuti keluhan dan umpan balik dari masyarakat. Menggunakan umpan balik untuk perbaikan layanan.

5. Keterbukaan Informasi & Komunikasi. Menyediakan informasi yang akurat dan mudah diakses mengenai layanan publik. Membuka saluran komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Dengan mengadopsi prinsip-prinsip dan strategi ini, pelayanan publik dapat ditingkatkan efektivitasnya, memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar bermanfaat dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani. (Taufiqurokhman and Satsipi 2018)

Strategi Transformasi Digital

Strategi transformasi digital yang paling efektif melibatkan berbagai pendekatan yang terintegrasi dan komprehensif, yang dirancang untuk memastikan bahwa teknologi digital diterapkan secara optimal untuk meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kualitas layanan. Mengubah layanan tradisional ke layanan digital adalah proses yang memerlukan perencanaan yang matang, pelaksanaan yang teliti, dan pengelolaan perubahan yang efektif. Perubahan layanan, khususnya ke arah digital, perlu dilakukan karena berbagai alasan yang berkaitan dengan kebutuhan peningkatan efisiensi, kualitas, dan responsivitas dalam melayani masyarakat. Perubahan layanan ke arah digital bukan hanya tentang mengadopsi teknologi baru, tetapi juga tentang meningkatkan efisiensi, kualitas, aksesibilitas, dan responsivitas layanan kepada masyarakat. Dengan melakukan transformasi digital, organisasi dapat memastikan bahwa mereka tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang di era digital ini. (Mastarida et al. 2014)

Berikut adalah langkah-langkah yang dapat diambil dalam melakukan perubahan tersebut:

1. Penilaian Kebutuhan dan Kesiapan

Perlunya dilakukan analisis kebutuhan untuk Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna layanan serta menentukan layanan mana yang paling mendesak untuk didigitalisasi.

Menilai kesiapan organisasi dari segi infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, dan budaya organisasi.

2. Perencanaan Strategis

Merumuskan visi dan misi yang jelas untuk transformasi digital, terkait dengan tujuan dilakukannya perubahan.

Mengembangkan rencana transformasi digital yang mencakup tujuan, strategi, tahapan pelaksanaan, dan timeline.

3. Pengembangan Infrastruktur teknologi

Menginvestasikan dalam teknologi yang diperlukan, seperti perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan keamanan siber.

Mengimplementasikan sistem manajemen informasi yang dapat mengintegrasikan berbagai fungsi dan layanan.

4. Pengembangan Kapasitas Sumberdaya Manusia

Menyelenggarakan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan digital karyawan.

Membentuk tim khusus yang bertanggung jawab untuk pelaksanaan dan pengelolaan proyek digital.

5. Desain dan Pengembangan Layanan Digital

Merancang layanan digital dengan fokus pada pengalaman pengguna, termasuk kemudahan penggunaan, aksesibilitas, dan kenyamanan.

Mengembangkan prototipe dan melakukan uji coba untuk mendapatkan umpan balik dan menyempurnakan layanan.

6. Implementasi & Integritas

Meluncurkan layanan digital secara bertahap untuk mengurangi risiko dan memungkinkan penyesuaian berdasarkan umpan balik awal.

Memastikan bahwa layanan digital terintegrasi dengan baik dengan sistem dan proses yang ada.

7. Manajemen perubahan

Mengkomunikasikan perubahan kepada semua pemangku kepentingan, termasuk pegawai dan pengguna layanan.

Mengelola transisi dari layanan tradisional ke digital dengan memberikan dukungan dan panduan yang diperlukan.

8. Pengukuran dan Evaluasi

Menetapkan KPI untuk mengukur keberhasilan layanan digital. Melakukan evaluasi berkala untuk menilai kinerja layanan dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan.

9. Peningkatan Berkelanjutan

Mengumpulkan dan menganalisis umpan balik dari pengguna untuk terus meningkatkan layanan.

Mendorong inovasi berkelanjutan dengan memanfaatkan teknologi baru dan metode kerja yang lebih baik.

10. Keamanan & kepatuhan

Memastikan bahwa semua data pengguna dilindungi dengan baik melalui kebijakan dan teknologi keamanan siber yang canggih.

Memastikan bahwa layanan digital mematuhi semua peraturan dan kebijakan yang berlaku.

Contoh Implementasi Praktis

Portal layanan terpadu

Mengembangkan portal *online* yang memungkinkan pengguna mengakses berbagai layanan pemerintah dari satu platform.

Aplikasi Seluler

Membangun aplikasi seluler untuk memberikan akses mudah dan cepat ke layanan publik.

Automasi proses

Menggunakan otomatisasi untuk mempercepat proses layanan seperti perizinan, pembayaran, dan pengaduan.

Sistem Pembayaran Digital

Mengimplementasikan sistem pembayaran digital untuk transaksi yang lebih cepat dan aman.

Dengan mengikuti langkah-langkah ini, organisasi dapat memastikan bahwa perubahan ke layanan digital berjalan dengan lancar dan efektif, memberikan manfaat maksimal bagi pengguna dan meningkatkan efisiensi operasional. (Rakhmat 2013)

Daftar Pustaka

- Iswahyudi, R T, and G Firmansyah. 2023. "Transformasi Digital Di Kabupaten Sumedang: Strategi Dan Dampak Terhadap Pelayanan Publik." *Proceeding KONIK (Konferensi ...: 200–204*.
<https://prosiding.konik.id/index.php/konik/article/view/165%0Ahttps://prosiding.konik.id/index.php/konik/article/download/165/152>.
- Masterida, Friska et al. 2014. 01 Yayasan Kita Menulis *Strategi Transformasi Digital*.
<http://www.nber.org/papers/w16019>.
- Muthmainah, Erfi. *Transformasi Pelayanan Publik*.
- Pangandaheng, Fony et al. 2022. "Transformasi Digital: Sebuah Tinjauan Literatur Pada Sektor Bisnis Dan Pemerintah." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10(2): 1106–15.
- Rakhmat. 2013. "Reformasi Birokrasi Publik Dalam Perspektif *Good Governance* Rakhmat." *Jurnal Paradigma* 2(1): 1–9.
- Setiawan, J, J Juwarso, P Trapsiladi, and... 2021. "Strategi Menuju Transformasi Digital Layanan Jasa Teknis Balai Besar Kerajinan Dan Batik Yogyakarta NEED ASSES INDI 04 JARING DIAGRAM RADAR." ... *Industri Kerajinan dan ...* 33: 1–14.
<https://proceeding.batik.go.id/index.php/SNBK/article/view/128%0Ahttps://proceeding.batik.go.id/index.php/SNBK/article/download/128/71>.
- Tamin, Feisal. *Pelayanan Publik*.
- Taufiqurokhman, and Evi Satispi. 2018. "Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik." *Umj Press* 2018: 266.
- Utami, Pri. 2023. "Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas." *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik* 6(2): 1–9.

Yusuf, Ahmad Mukhlis. 2018. "Revolusi Pelayanan Publik (Praktik Revolusi Mental Dalam Pelayanan Publik)." *PT. Gramedia Pustaka Utama*: 279. <https://id1lib.org/book/18039435/fdba33>.

Profil Penulis



Muhammad Takdir, S.Sos.,M.Si

Lahir di Kabupaten Bulukumba tanggal 28 Januari tahun 1986, profesi sebagai dosen tetap pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sinjai dan diberikan amanah sebagai ketua program studi administrasi publik.

Penulis menyelesaikan pendidikan sarjana pada Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Muhammadiyah Sinjai

sejak tahun 2011 pada program studi administrasi publik dan menyelesaikan pendidikan strata dua Administrasi Negara Universitas Bosowa Makassar pada tahun 2016, tercatat sebagai mahasiswa pada program pasca sarjana Administrasi Publik program doktoral pada Universitas Negeri Makassar sejak tahun 2022.

Buku ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai konsep transformasi digital, terutama dalam konteks pelayanan publik. Pembaca diharapkan dapat memahami apa itu transformasi digital dan bagaimana implementasinya dapat mengubah cara pemerintah dan organisasi publik memberikan layanan kepada masyarakat, Salah satu tujuan utama adalah untuk menunjukkan bagaimana transformasi digital dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan efektivitas pelayanan publik

Email Penulis: takdirstisip@gmail.com