

PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK

**Sintha Dewi Agustina¹, Iis Purwanti², Laila Nur Baity³,
Laila Oktaviani⁴, Raudatul Jannah⁵**

¹Dosen Manajemen Bisnis Syariah, IAI An-Nadwah Kuala Tungkal

²⁻⁵Mahasiswa Manajemen Bisnis Syariah, IAI An-Nadwah Kuala Tungkal

Email: ¹sdewiagustina@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian studi pustaka dengan metode penelitian yang melibatkan pengumpulan dan analisis data dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, artikel, dan dokumen lain yang relevan. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa integrasi teknologi informasi dalam sistem pelayanan publik telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam hal kecepatan, akurasi, dan transparansi layanan. Penerapan sistem manajemen informasi, layanan online, dan media sosial telah mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan yang disediakan pemerintah, mengurangi waktu dan biaya operasional, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Namun, keberhasilan implementasi teknologi informasi tidak lepas dari tantangan yang ada. Dengan mengukur efektivitas dan efisiensi digitalisasi dalam sektor publik berupa evaluasi hasil-hasil implementasi teknologi informasi, pengukuran terhadap efisiensi proses-proses pelayanan publik dan analisis terhadap tingkat pemanfaatan teknologi informasi, dengan menggabungkan berbagai pendekatan tersebut, pemerintah dapat menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang dalam era digital yang terus berkembang.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, Efisiensi, Pelayanan Publik

Abstract

This research was conducted to determine the role of technology in improving the efficiency of public services. This research is a library study research with research methods that involve collecting and analyzing data from various written sources, such as books, scientific journals, research reports, articles and other relevant documents. From the results of this research it can be concluded that the integration of information technology in the public service system has shown a significant increase in terms of speed, accuracy and transparency of services. The implementation of information management systems, online services and social media has made it easier for the public to access various services provided by the government, reducing time and operational costs, as well as increasing public satisfaction with public services. However, the

PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK

success of information technology implementation cannot be separated from existing challenges. In order to measure the effectiveness and efficiency of digitalization in the public sector in the form of results of the implementation of information technology, measurement of the efficiency of public service process processes and analysis of the level of information technology utilization. By combining these various approaches, the government can face challenges and take advantage of opportunities in the increasingly digital era.

Keywords: *Information Technology, Efficiency, Public Services*

PENDAHULUAN

Di era modern seperti saat ini kemajuan teknologi informasi dapat dirasakan oleh semua masyarakat baik untuk keperluan pribadi maupun urusan pekerjaan. Banyak manfaat yang dirasakan salah satunya ialah pelayanan publik. Banyak keluhan masyarakat atas metode pemberian layanan di bawah standar di masa lalu, tetapi seiring dengan kemajuan teknologi informasi, organisasi dan lembaga mulai merestrukturisasi proses kerja mereka dalam upaya melayani masyarakat dengan layanan yang lebih berkualitas. Diharapkan dengan menggunakan kemajuan teknologi informasi, pemberian layanan publik akan menjadi lebih mudah.¹

Memberikan pelayanan yang baik di dalam maupun di luar organisasi merupakan salah satu kegiatan suatu organisasi. Aktivitas pelayanan yang diberikan memiliki dampak yang signifikan terhadap pencapaian mutu serta kelancaran kegiatan organisasi sehingga dapat tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang baik ditunjukkan dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilaksanakan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat maka kualitas pelayanan akan semakin baik.²

Karena masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien, maka pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang prima. Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa "Dalam rangka memberikan dukungan informasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional." Hal ini mengisyaratkan bahwa birokrasi harus memiliki semangat melayani yang disertai dengan cara kerja yang lebih fleksibel dan dialogis serta cara kerja yang lebih pragmatis

¹Bambang Suprianto, "Literatur Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik", Jurnal Pemerintahan dan Politik, Vol 8 No. 2, 2023, hlm. 124.

²Ibid

PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK

dan realistis. Sedangkan penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik maupun non elektronik, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 23 ayat (4). Sistem informasi ini sekurang-kurangnya memuat profil pelaksana, profil penyelenggara, standar pelayanan, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, dan evaluasi kinerja.

Teknologi dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan standar layanan. Pelayanan publik digital, dapat sangat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan dengan cepat, sehingga menghasilkan layanan yang lebih berkualitas. Pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, memperluas partisipasi warga negara dalam pengambilan keputusan, dan meningkatkan efektivitas layanan publik dengan memanfaatkan kemampuan digital.³

METODE PENELITIAN

Secara teoritis, metode penelitian adalah sebuah proses yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Untuk memfasilitasi pengumpulan data yang tepat yang diperlukan untuk mendukung pencapaian tujuan penelitian. Pendekatan penelitian ini mengacu pada analisis dan sintesis informasi dari berbagai sumber kepustakaan yang relevan dengan topik penelitian. Penyelesaian masalah menggunakan tinjauan pustaka atau literatur review yang berdasarkan bahan sekunder yang meliputi buku, jurnal, dokumen dan internet/situs website yang menyoroti tentang pentingnya teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan berisi topik yang relevan atau terkait.

HASIL PEMBAHASAN

A. Konsep Dasar Teknologi Informasi

Konsep dasar teknologi informasi mencakup pemahaman tentang pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran informasi dengan bantuan teknologi. Teknologi informasi adalah alat yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, dan menyimpan data untuk menghasilkan informasi yang

³Nia Endri Wiranti dan Aldri Frinaldi, “Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah, 8 (2), 2023, hlm. 749.

PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK

bermanfaat bagi pengguna. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari komputer, jaringan, perangkat lunak, sistem informasi, bahasa pemrograman, hingga basis data. Teknologi informasi juga mencakup teknologi komunikasi yang berkaitan dengan pengiriman informasi antar media. Dengan adanya teknologi informasi, manusia dapat memecahkan masalah, membuka kreativitas, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan berbagai tugas. Contoh penerapan teknologi informasi meliputi *E-Learning*, *E-Banking*, *E-Commerce*, dan aplikasi perusahaan yang memudahkan proses input dan pengelolaan data. Oleh karena itu, teknologi informasi merupakan aspek penting dalam kehidupan sehari-hari dan berbagai bidang, termasuk pendidikan, bisnis, dan industri.⁴

B. Penerapan Teknologi dalam Pelayanan Prima

Penerapan teknologi dalam pelayanan prima merupakan salah satu langkah penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah perlu memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

1. Manfaat Penerapan Teknologi dalam Pelayanan Prima

Penerapan teknologi dalam pelayanan prima memiliki berbagai manfaat yang signifikan. Pertama, teknologi dapat mempercepat proses pelayanan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi dan otomatis, masyarakat dapat mengakses informasi dan melakukan transaksi dengan cepat dan mudah. Selain itu, penerapan teknologi juga dapat meningkatkan akurasi dan keandalan pelayanan. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi, kesalahan manusia dapat diminimalisir. Selanjutnya, penerapan teknologi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, masyarakat dapat melacak proses pelayanan mereka secara online dan memantau perkembangan permohonan mereka.⁵

2. Implementasi Teknologi dalam Pelayanan Prima

Implementasi teknologi dalam pelayanan prima membutuhkan perencanaan dan strategi yang matang. Pertama, pemerintah perlu melakukan analisis kebutuhan

⁴Dwi Hastut, dkk, *Buku Ajar Pengantar Teknologi Informasi*, (Jambi: PT. Sonpedia publishing Indonesia, 2024), hlm. 8-9

⁵ Syamsiah Badruddin, dkk, *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), hlm. 146

PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK

teknologi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui survei dan konsultasi dengan masyarakat untuk mengetahui apa yang mereka butuh dan harapkan dari pelayanan publik.

Setelah itu, pemerintah perlu merancang sistem teknologi yang sesuai dengan kebutuhan tersebut. Sistem tersebut harus mudah digunakan, terintegrasi dengan sistem yang sudah ada, dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah. Selain itu, pemerintah juga perlu memastikan bahwa infrastruktur teknologi yang diperlukan tersedia dan dapat mendukung implementasi pelayanan prima. Selanjutnya, pemerintah perlu melakukan pelatihan kepada pegawai pemerintah dalam penggunaan teknologi tersebut.⁶

C. Pengukuran Efektivitas dan Efisiensi Digitalisasi Sektor Publik

Mengukur efektivitas dan efisiensi digitalisasi dalam sektor publik merupakan langkah penting dalam mengevaluasi dampak dan keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Evaluasi ini melibatkan penilaian terhadap hasil-hasil yang telah dicapai melalui implementasi teknologi informasi, serta pengukuran terhadap seberapa efisien dan efektif proses-proses tersebut dalam mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Berikut adalah ulasan tentang bagaimana mengukur efektivitas dan efisiensi digitalisasi dalam sektor publik:

1. Evaluasi Hasil-Hasil Implementasi Teknologi Informasi

Salah satu cara untuk mengukur efektivitas dan efisiensi digitalisasi adalah dengan mengevaluasi hasil-hasil yang telah dicapai melalui implementasi teknologi informasi. Ini mencakup penilaian terhadap peningkatan kualitas dan aksesibilitas layanan publik, pengurangan waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan layanan, serta peningkatan dalam transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui survei dan penelitian lapangan, analisis data statistik, atau penggunaan indikator-indikator kinerja yang relevan.

⁶ *Ibid*, hlm. 147

PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK

2. Pengukuran Terhadap Efisiensi Proses-Proses Pelayanan Publik

Selain itu, mengukur efektivitas dan efisiensi digitalisasi juga melibatkan pengukuran terhadap seberapa efisien proses-proses pelayanan publik yang telah diimplementasikan menggunakan teknologi informasi. Ini mencakup evaluasi terhadap pengurangan birokrasi, peningkatan dalam otomatisasi proses-proses administratif, dan efisiensi penggunaan sumber daya yang tersedia. Pengukuran ini dapat dilakukan dengan membandingkan kinerja sebelum dan setelah implementasi teknologi informasi, serta dengan menggunakan metode-metode pengukuran efisiensi yang umum digunakan, seperti analisis biaya-manfaat atau analisis total cost of ownership.

3. Analisis Terhadap Tingkat Pemanfaatan Teknologi Informasi

Sebagai tambahan, mengukur efektivitas dan efisiensi digitalisasi juga melibatkan analisis terhadap tingkat pemanfaatan teknologi informasi oleh masyarakat dan instansi pemerintah. Ini mencakup evaluasi terhadap tingkat adopsi aplikasi berbasis teknologi, tingkat partisipasi dalam program-program pelatihan digital, dan tingkat kepatuhan terhadap kebijakan-kebijakan yang mendukung digitalisasi. Analisis ini dapat memberikan wawasan tentang sejauh mana teknologi informasi telah diterima dan dimanfaatkan oleh berbagai pihak yang terlibat dalam layanan publik.

Dengan menggabungkan berbagai pendekatan tersebut, pemerintah dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang efektivitas dan efisiensi digitalisasi dalam sektor publik dan mengidentifikasi langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kondisi tersebut. Evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan tentang digitalisasi ini akan menjadi landasan yang kuat dalam memastikan bahwa pemerintah dapat menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang dalam era digital yang terus berkembang.⁷

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis akhirnya menyimpulkan bahwa teknologi informasi memiliki peran dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Integrasi teknologi informasi dalam sistem pelayanan publik telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam hal kecepatan, akurasi, dan transparansi layanan. Penerapan sistem

⁷ Rizky Ilhami, *Digital Governance*, (Sumedang: CV Mega Press Nusantara, 2024), hlm. 51-54

PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK

manajemen informasi, layanan online, dan media sosial telah mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan yang disediakan pemerintah, mengurangi waktu dan biaya operasional, serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Namun, keberhasilan implementasi teknologi informasi tidak lepas dari tantangan yang ada. Dengan mengukur efektivitas dan efisiensi digitalisasi dalam sektor publik berupa evaluasi hasil-hasil implementasi teknologi informasi, pengukuran terhadap efisiensi proses-proses pelayanan publik dan analisis terhadap tingkat pemanfaatan teknologi informasi, dengan menggabungkan berbagai pendekatan tersebut, pemerintah dapat menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang dalam era digital yang terus berkembang.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa dengan strategi yang tepat, teknologi informasi dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Pemerintah diharapkan terus berinovasi dan mengadopsi teknologi terbaru untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang semakin kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Hastut, Dwi, dkk. 2021. *Buku Ajar Pengantar Teknologi Informasi*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Endri Wiranti, Nia dan Aldri Frinaldi. Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, (Online), 8 (2). ()
- Ilhami, Rizky. *Digital Governance*. 2024. Sumedang: CV Mega Press Nusantara.
- Suprianto, Bambang. Literatur Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, (Online), Vol. 8 No. 2. ()
- Syamsiah Badruddin, Syamsiah, dkk. 2020. *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Zahir Publishing.