

UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN PELAYANAN PUBLIK**Siti Hajar^{1*} Diana Emelia²**¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jayabaya² Mahasiswa Prodi Administrasi Negara FISIP Universitas Jayabaya**Abstrak**

Penelitian ini membahas upaya modernisasi birokrasi sebagai strategi penting untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan fokus pada penerapan teknologi digital, penyederhanaan prosedur, dan penguatan kapasitas sumber daya manusia, reformasi birokrasi bertujuan menciptakan layanan yang lebih cepat, transparan, efisien, dan akuntabel. Studi kasus di Jakarta, Bogor, dan Papua menunjukkan bahwa digitalisasi layanan seperti sistem perizinan online, layanan drive-thru, dan antrean daring mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta menekan praktik korupsi. Namun, tantangan seperti resistensi budaya birokrasi dan kesenjangan akses teknologi antarwilayah masih perlu diatasi. Kesimpulannya, modernisasi birokrasi melalui inovasi layanan dan digitalisasi adalah kunci dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Kata Kunci: pelayanan publik, transparan, efisien, dan akuntabel**Abstract**

This study examines bureaucratic modernization efforts as a crucial strategy to enhance the effectiveness and quality of public services in Indonesia. Focusing on the implementation of digital technology, procedural simplification, and strengthening human resource capacity, bureaucratic reform aims to create faster, more transparent, efficient, and accountable services. Case studies in Jakarta, Bogor, and Papua demonstrate that digital services such as online licensing systems, drive-thru services, and online queueing have improved public satisfaction and reduced corruption practices. However, challenges such as bureaucratic cultural resistance and technological access disparities remain to be addressed. In conclusion, modernization through service innovation and digitalization is key to realizing a responsive, professional government oriented toward public welfare.

Keywords: public services, transparent, efficient and accountable**PENDAHULUAN**

Dalam kehidupan bernegara dan berorganisasi, birokrasi memegang peranan sentral sebagai sistem pengelolaan yang mengatur pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai instrumen utama dalam menjalankan fungsi administratif negara, birokrasi menjadi wadah terimplementasinya kebijakan publik yang telah dirumuskan oleh pemerintah. Oleh karena itu, keberadaan birokrasi yang efektif dan efisien sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan nasional serta peningkatan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Meskipun birokrasi memiliki posisi strategis, fenomena praktik birokrasi yang berjalan lambat, birokratis, serta rentan terhadap korupsi kerap menjadi perhatian dan kritik dari berbagai kalangan. Kondisi ini menimbulkan persepsi negatif yang berdampak pada rendah-

nya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Oleh sebab itu, reformasi birokrasi menjadi kebutuhan mendesak guna menghilangkan hambatan-hambatan tersebut serta membangun sistem birokrasi yang responsif, transparan, dan profesional sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman.

Menurut paradigma klasik yang dikemukakan oleh Max Weber, birokrasi merupakan bentuk organisasi yang paling rasional dan efisien dalam pengelolaan tugas administratif. Ciri utama birokrasi meliputi adanya struktur hirarkis yang terorganisir secara jelas, pembagian kerja yang terfokus dan spesifik, serta penerapan aturan dan prosedur yang baku. Dengan karakteristik tersebut, birokrasi dianggap mampu menjamin keteraturan, konsistensi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan.

Fungsi birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan meliputi pelaksanaan kebijakan publik, pengelolaan sumber daya secara optimal, pengumpulan dan pengolahan data sebagai dasar pengambilan keputusan, serta pelaksanaan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas pemerintahan. Selain itu, birokrasi berperan penting dalam pemberian layanan publik seperti administrasi kependudukan, perizinan usaha, pelayanan kesehatan, dan penegakan hukum dan keamanan. Pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut secara sinergis merupakan fondasi bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif dan berkelanjutan.

Birokrasi di Indonesia menghadapi sejumlah tantangan yang cukup kompleks. Prosedur administrasi yang berbelit dan kurang transparan mengakibatkan pelayanan publik menjadi kurang responsif dan efisien. Budaya kerja yang belum sepenuhnya mendukung inovasi, intervensi politik yang masih kuat, serta keterbatasan kapasitas sumber daya manusia menimbulkan hambatan dalam upaya peningkatan kualitas birokrasi. Selain itu, kesenjangan dalam penguasaan teknologi antara wilayah perkotaan dan daerah terpencil semakin memperburuk efektivitas pelayanan publik di beberapa wilayah.

Dampak dari berbagai kendala tersebut dapat dirasakan langsung oleh masyarakat melalui penurunan kualitas pelayanan publik. Ketidakepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang kurang cepat dan kurang profesional tidak hanya menghambat pelaksanaan pembangunan, tetapi juga menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi negara. Hal ini menegaskan perlunya upaya strategis untuk memperbaiki sistem birokrasi agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat dan mendukung kemajuan nasional.

Salah satu upaya strategis yang krusial adalah modernisasi birokrasi yang mencakup pembaruan menyeluruh terhadap sistem, prosedur, serta budaya kerja birokrasi agar lebih adaptif dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan publik. Modernisasi birokrasi tidak hanya terbatas pada aspek teknologi, tetapi juga mencakup aspek manajemen dan regulasi guna menciptakan birokrasi yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Digitalisasi layanan publik menjadi salah satu pilar utama dalam proses modernisasi birokrasi.

Implementasi teknologi informasi dalam layanan seperti pembuatan KTP elektronik, sistem perizinan daring, pembayaran pajak digital, dan administrasi kependudukan berbasis online telah mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Penggunaan teknologi ini juga berpotensi mengurangi praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang dalam birokrasi.

Selain aspek teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia birokrasi menjadi faktor penentu keberhasilan reformasi birokrasi. Pelatihan berkelanjutan, peningkatan kompetensi, dan pengembangan budaya kerja yang inovatif serta profesional merupakan langkah penting untuk membangun aparatur yang mampu menjawab tantangan perubahan zaman. Reformasi struktural dan regulasi yang mendukung fleksibilitas dan efektivitas birokrasi juga diperlukan agar birokrasi dapat berfungsi secara optimal.

Berbagai studi kasus di daerah seperti Jakarta, Bogor, dan Papua menunjukkan bahwa penerapan modernisasi birokrasi melalui digitalisasi layanan dan inovasi pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Peningkatan kualitas layanan ini berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik dan berkelanjutan. Dengan demikian, modernisasi birokrasi menjadi fondasi penting dalam mempercepat pembangunan nasional dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus, yang merupakan pendekatan penelitian kualitatif yang memfokuskan perhatian pada satu objek tertentu atau fenomena sebagai suatu kasus yang akan dipelajari secara mendalam dan menyeluruh. Menurut Mulyadi (2012) dan Gunawan (2022), studi kasus bertujuan untuk memahami secara intensif berbagai aspek yang terkait dengan objek penelitian, sehingga memperoleh pemahaman yang komprehensif dan holistik mengenai kasus tersebut.

Selanjutnya, tahap analisis data dalam studi kasus difokuskan pada pemberian makna terhadap data yang telah dikumpulkan agar

dapat menggambarkan secara rinci dan jelas karakteristik serta dinamika kasus yang diteliti. Analisis ini bersifat holistik, artinya peneliti mencoba memahami keseluruhan konteks dan berbagai elemen yang saling berkaitan dalam kasus tersebut. Pendekatan holistik membantu mengungkap kompleksitas dan interaksi antar faktor yang mempengaruhi fenomena sehingga hasil analisis tidak terfragmentasi, tetapi menyajikan gambaran utuh yang menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dampak Modernisasi Birokrasi Terhadap Pelayanan Publik

Modernisasi birokrasi merupakan suatu proses pembaruan sistem administrasi pemerintahan yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik. Proses ini melibatkan penerapan teknologi informasi, penyederhanaan prosedur, serta penguatan kapasitas sumber daya aparatur negara (Dwiyanto, 2018). Modernisasi birokrasi dipandang sebagai instrumen strategis untuk menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Salah satu implikasi positif modernisasi birokrasi adalah meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Penyederhanaan alur pelayanan dan keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat memperoleh layanan secara lebih cepat dan jelas. Kepastian prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan menjadi faktor penting yang mendorong meningkatnya kepercayaan publik terhadap kinerja aparatur negara (Kurniawan, 2020).

Modernisasi birokrasi juga menghasilkan efisiensi waktu dan biaya, baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik mengurangi intensitas pertemuan tatap muka, sehingga waktu tunggu dapat dipangkas secara signifikan. Bagi masyarakat, hal ini berarti berkurangnya biaya transportasi dan administrasi, sedangkan bagi pemerintah, terjadi penurunan biaya operasional pelayanan (Wibowo, 2019).

Aspek penting lainnya adalah kontribusi modernisasi birokrasi terhadap pencegahan praktik korupsi. Pelayanan berbasis daring (*online*) mengurangi interaksi langsung antara

petugas dan pengguna layanan, sehingga menutup peluang terjadinya pungutan liar. Transparansi alur proses pelayanan juga memperkuat akuntabilitas, sehingga potensi penyalahgunaan wewenang dapat ditekan secara efektif (Indrajit, 2017).

Penerapan teknologi dalam birokrasi turut mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Akses layanan yang lebih mudah memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, mengajukan permohonan, serta memantau proses pengambilan keputusan. Partisipasi publik ini pada gilirannya memperkuat legitimasi kebijakan dan mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Pratama, 2021). Selain itu, modernisasi birokrasi berdampak pada peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur negara. Pelatihan dan penguasaan teknologi informasi memungkinkan aparatur memberikan pelayanan dengan standar profesional yang lebih tinggi. Aparatur yang adaptif terhadap perkembangan teknologi juga memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan masyarakat (Sedarmayanti, 2016).

Meskipun demikian, implementasi modernisasi birokrasi tidak terlepas dari hambatan. Salah satu tantangan utama adalah resistensi internal dari aparatur yang masih terbiasa dengan pola kerja konvensional. Perubahan sistem kerja menuntut penyesuaian budaya organisasi, yang dalam praktiknya tidak selalu mudah dilakukan (Hidayat, 2018).

Tantangan lainnya adalah kesenjangan akses teknologi antarwilayah. Keterbatasan infrastruktur jaringan internet di daerah tertentu mengakibatkan sebagian masyarakat kesulitan mengakses layanan digital. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakmerataan pelayanan publik dan menghambat tujuan pemerataan manfaat modernisasi birokrasi (Bappenas, 2022).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan strategi komprehensif, antara lain melalui program pelatihan berkelanjutan bagi aparatur, perluasan infrastruktur teknologi informasi, dan pembentukan pusat layanan terpadu di wilayah dengan keterbatasan akses internet. Pendekatan ini akan memastikan bahwa transformasi birokrasi dapat menjangkau

seluruh lapisan masyarakat secara merata (LAN RI, 2019).

Dengan penguatan kebijakan, peningkatan kapasitas, dan pemerataan infrastruktur, modernisasi birokrasi diharapkan menjadi pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, efisien, dan bebas dari korupsi. Keberhasilan proses ini akan tercermin dari meningkatnya kepuasan masyarakat, efisiensi pelayanan, keterlibatan publik, serta profesionalisme aparatur negara secara berkelanjutan (World Bank, 2020).

Transformasi Birokrasi di Jakarta

Provinsi DKI Jakarta telah mengambil langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem perizinan terpadu berbasis daring yang dikenal dengan nama *Jakarta One Single Submission* (JOSS). Inovasi ini lahir dari kebutuhan untuk mempermudah proses perizinan yang sebelumnya seringkali rumit, memakan waktu lama, dan mengharuskan pemohon berpindah dari satu kantor ke kantor lainnya.

Dengan sistem JOSS, pelaku usaha dapat mengurus berbagai jenis izin secara terintegrasi hanya melalui satu portal daring. Proses yang dulunya memakan waktu berhari-hari bahkan berminggu-minggu kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam atau hari saja. Selain itu, transparansi menjadi nilai penting karena pemohon dapat memantau progres permohonan izin secara *real-time*.

Manfaat nyata dari penerapan JOSS adalah percepatan waktu pengurusan izin. Sebelumnya, keterlambatan sering terjadi akibat alur birokrasi yang panjang dan dokumen yang tersebar di berbagai instansi. Kini, semua data dan dokumen terpusat dalam satu sistem sehingga efisiensi meningkat secara signifikan dan potensi pungutan liar dapat diminimalisir.

Peningkatan kepuasan pengguna juga menjadi indikator keberhasilan JOSS. Pelaku usaha merasa lebih nyaman karena prosesnya jelas, biaya resmi dapat diakses secara terbuka, dan tidak ada lagi keharusan untuk datang ke banyak kantor. Hal ini turut mendorong iklim investasi di DKI Jakarta karena kemudahan perizinan menjadi salah satu faktor penting bagi dunia usaha. Selain di bidang perizinan usaha, Indonesia juga melakukan pembaruan signifikan pada layanan administrasi kependu-

dukan melalui penerapan Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP. Sistem ini memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat perekaman data penduduk sekaligus mempermudah penerbitan berbagai dokumen kependudukan.

e-KTP memiliki keunggulan berupa integrasi data antarinstitusi. Data penduduk yang telah terekam secara digital dapat digunakan oleh berbagai lembaga pemerintah, sehingga masyarakat tidak perlu mengulang proses verifikasi identitas di setiap layanan publik. Hal ini menciptakan efisiensi, mengurangi duplikasi data, dan meningkatkan akurasi informasi kependudukan.

Penerapan sistem administrasi kependudukan berbasis teknologi juga memperkuat keamanan data. Dengan verifikasi biometrik seperti sidik jari dan foto wajah, risiko pemalsuan identitas dapat ditekan. Integrasi ini menjadi pondasi penting untuk berbagai program pemerintah, mulai dari distribusi bantuan sosial hingga perencanaan pembangunan.

Transformasi Birokrasi di Kota Bogor

Kota Bogor merupakan salah satu contoh signifikan dalam penerapan transformasi birokrasi di Indonesia pada periode pasca-pandemi COVID-19. Pandemi menjadi katalis bagi percepatan modernisasi birokrasi, di mana Pemerintah Kota Bogor mengadopsi konsep *agile governance* yang berfokus pada fleksibilitas, kecepatan, dan kemampuan adaptasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan ini dipandang relevan dalam menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat serta tantangan yang muncul akibat perubahan situasi secara cepat.

Salah satu inovasi strategis yang diimplementasikan adalah layanan *drive-thru* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Melalui layanan ini, masyarakat dapat mengurus dokumen penting, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan akta kelahiran, tanpa perlu turun dari kendaraan. Mekanisme tersebut tidak hanya meminimalisasi kontak fisik untuk mengurangi risiko penyebaran virus, tetapi juga mempercepat proses administrasi serta mengurangi antrean panjang yang selama ini menjadi kendala klasik birokrasi.

Pengumpulan data dalam kajian ini dilakukan melalui tinjauan literatur dan analisis dokumen-

tasi, yang kemudian divalidasi menggunakan teknik triangulasi sumber. Metode ini memberikan gambaran empiris mengenai implementasi transformasi birokrasi di lapangan. Berdasarkan hasil temuan, penerapan layanan *drive-thru* dan digitalisasi proses administrasi terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kota Bogor.

Masyarakat melaporkan adanya peningkatan kemudahan dan kecepatan dalam pengurusan dokumen, yang sebelumnya cenderung memakan waktu lama dan melibatkan prosedur berbelit. Inovasi ini secara langsung mengurangi beban administratif dan meningkatkan kepuasan publik terhadap kinerja pemerintah daerah.

Transformasi birokrasi di Kota Bogor tidak terbatas pada inovasi layanan semata, tetapi juga mencakup restrukturisasi organisasi serta penguatan kapasitas sumber daya manusia. Upaya ini diarahkan untuk membentuk aparatur yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan mampu merespons kebutuhan masyarakat modern secara lebih efektif.

Pemerintah Kota Bogor turut mengembangkan sistem informasi terintegrasi yang berfungsi untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan koordinasi antarunit, serta mempermudah mekanisme pengawasan internal. Integrasi ini mendukung terciptanya alur kerja yang lebih efisien dan transparan.

Pendekatan *agile governance* yang diadopsi memungkinkan birokrasi daerah menjadi lebih responsif dan inovatif dalam merumuskan kebijakan maupun prosedur pelayanan. Fleksibilitas ini memberi ruang bagi pemerintah untuk menyesuaikan strategi secara cepat berdasarkan perubahan kondisi sosial, ekonomi, dan kesehatan masyarakat.

Dalam konteks penanganan pandemi, fleksibilitas kebijakan terbukti krusial untuk menjaga kesinambungan pelayanan publik tanpa mengorbankan aspek kesehatan dan keselamatan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip *agile governance* mampu menjadi model yang efektif bagi birokrasi daerah di era disrupsi.

Pengalaman Kota Bogor memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan, digitalisasi administrasi, dan penguatan kapasitas organisasi dapat berjalan sinergis dalam mewujudkan birokrasi modern. Strategi tersebut tidak hanya relevan untuk situasi darurat seperti pandemi, tetapi

juga berpotensi menjadi acuan jangka panjang dalam reformasi pelayanan publik.

Dengan demikian, transformasi birokrasi berbasis *agile governance* di Kota Bogor dapat dipandang sebagai praktik baik (*best practice*) yang layak direplikasi di daerah lain. Model ini memperlihatkan keterpaduan antara pemanfaatan teknologi, inovasi prosedural, dan pengelolaan sumber daya manusia dalam menciptakan pelayanan publik yang cepat, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Transformasi Birokrasi di Papua

Provinsi Papua merupakan salah satu contoh signifikan dalam penerapan teknologi digital sebagai instrumen modernisasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah daerah di Papua telah mengadopsi berbagai aplikasi dan sistem berbasis digital yang dirancang untuk mempercepat proses administrasi serta memperkuat transparansi dalam penyelenggaraan layanan.

Salah satu inovasi strategis yang diimplementasikan adalah penerapan sistem antrian daring (*online queue system*) pada sejumlah dinas yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Penerapan sistem ini terbukti mampu mengurangi waktu tunggu hingga lima puluh persen, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien, cepat, dan minim tekanan bagi pengguna layanan.

Lebih lanjut, pemanfaatan platform digital juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan umpan balik secara langsung terkait kualitas pelayanan yang diterima. Mekanisme ini membentuk suatu siklus umpan balik positif, di mana pemerintah dapat merespons keluhan, masukan, dan saran dengan lebih cepat, tepat, dan terukur, sehingga mendorong peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Transformasi digital di Papua juga memperluas akses pelayanan publik secara inklusif, khususnya bagi masyarakat di wilayah terpencil yang selama ini menghadapi keterbatasan akses terhadap kantor pemerintahan. Melalui aplikasi berbasis daring, warga dapat mengajukan permohonan dokumen maupun perizinan tanpa harus melakukan perjalanan jauh yang memakan waktu dan biaya.

Berdasarkan hasil studi, digitalisasi layanan publik di Papua meningkatkan aksesibilitas pelayanan hingga empat puluh persen. Peningkatan ini berdampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat, baik dalam bentuk penghematan sumber daya maupun kemudahan memperoleh layanan yang sebelumnya sulit dijangkau.

Dari perspektif tata kelola pemerintahan, penerapan teknologi digital di Papua tidak hanya berimplikasi pada efisiensi dan pemerataan pelayanan, tetapi juga pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas birokrasi. Seluruh proses pelayanan terdokumentasi secara digital, sehingga meminimalkan peluang terjadinya praktik korupsi dan pungutan liar.

Selain itu, pemerintah daerah telah mengembangkan sistem pengawasan internal berbasis teknologi yang berfungsi memantau pelaksanaan layanan secara real-time. Langkah ini memastikan bahwa standar kualitas pelayanan publik dapat dipertahankan, sekaligus memberikan data yang akurat untuk evaluasi kinerja aparatur.

Keberhasilan Papua dalam mengimplementasikan transformasi digital pada sektor pelayanan publik membuktikan bahwa inovasi teknologi dapat menjadi katalis perubahan birokrasi menuju tata kelola yang lebih modern, efisien, dan responsif.

Pencapaian tersebut juga memberikan pelajaran berharga mengenai pentingnya sinergi antara kebijakan pemerintah, kapasitas sumber daya manusia, dan infrastruktur teknologi. Tanpa dukungan yang memadai pada ketiga aspek tersebut, digitalisasi berpotensi tidak berjalan optimal.

Dengan demikian, model transformasi birokrasi berbasis teknologi digital yang dikembangkan di Papua dapat dijadikan rujukan bagi daerah lain di Indonesia yang menghadapi tantangan serupa. Pendekatan ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan sekadar tren, melainkan kebutuhan strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, inklusif, dan berintegritas.

KESIMPULAN

Transformasi birokrasi di Kota Bogor dan Provinsi Papua menunjukkan bahwa modernisasi birokrasi melalui inovasi pelayanan dan

penerapan digitalisasi mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik. Inovasi seperti layanan *drive-thru* di Kota Bogor serta sistem antrean daring dan aplikasi digital di Papua menjadi bukti konkret kemampuan birokrasi beradaptasi dengan tuntutan masyarakat modern, khususnya pada era pascapandemi COVID-19 dan Revolusi Industri 4.0. Keberhasilan tersebut didukung oleh perubahan budaya kerja birokrasi yang lebih responsif dan inovatif, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan teknologi informasi yang memadai.

Meskipun demikian, modernisasi birokrasi masih menghadapi tantangan seperti kesenjangan akses teknologi di wilayah terpencil dan isu perlindungan data pribadi yang memerlukan kebijakan penanganan komprehensif. Di samping itu, permasalahan klasik seperti lambatnya proses administrasi dan praktik korupsi tetap menjadi hambatan yang perlu diatasi. Oleh karena itu, reformasi birokrasi harus dilaksanakan secara berkelanjutan melalui penerapan prinsip *good governance*, pelaksanaan desentralisasi yang efektif, digitalisasi layanan publik, serta peningkatan profesionalisme aparatur. Pendekatan ini diharapkan mampu mewujudkan birokrasi yang adaptif, transparan, dan akuntabel guna mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik dan pembangunan nasional yang berkelanjutan.

REFERENSI

- Adnan, M.F. 2013. *Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik*. Humanus
- Bappenas. 2022. *Laporan pembangunan infrastruktur teknologi informasi nasional*. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas. Jakarta
- Dwiyanto, A. 2018. *Reformasi birokrasi di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Effendi, Sofyan. 2005., *Pendekatan New Public Management dalam Pelayanan Publik*. LP3ES, Jakarta
- Gunawan, I., 2022. *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Hidayat, S. 2018. *Budaya organisasi dalam birokrasi publik*. Rajawali Pers. Jakarta

- Indrajit, R. E. 2017. *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Gava Media
- Kurniawan, T. 2020. *Manajemen pelayanan publik di era digital*. Alfabeta. Bandung
- LAN RI. 2019. *Pedoman pelaksanaan reformasi birokrasi*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta
- Marx, Fritz Morstein. 1963. *Elements of Public Administration*. Prentice-Hall, Pennsylvania
- Mulyadi, M., 2012. Riset desain dalam metodologi penelitian. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 16(1), pp.71-80.
- Pratama, A. 2021. *E-participation dan partisipasi publik dalam pemerintahan*. Prenadamedia Group. Jakarta
- Rohman, Abd and Hardinanto. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Intrans Publishing, Malang.
- Roth, Guenter and Claus Wittich (ed). Max Weber. 1978, *Economy and Society*, Vol. 1. University of California Press, Los Angeles
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama. Bandung
- Wibowo, H. 2019. *Efisiensi pelayanan publik berbasis teknologi*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- World Bank. 2020. *Indonesia public sector reform: Towards efficiency and accountability*. World Bank Group. Washington, DC