



# TRANSFORMASI DIGITAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK DI INDONESIA

Khalik Arifin Harefa<sup>1)</sup>, Dermawan Zebua<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia

Email: [alfinharefa364@gmail.com](mailto:alfinharefa364@gmail.com)

<sup>2)</sup>Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia

Email: [dermawanzebua@unias.ac.id](mailto:dermawanzebua@unias.ac.id)

## Abstract

Digital transformation is one of the main agendas of bureaucratic reform in the Indonesian public sector. The use of information and communication technology is expected to improve efficiency, transparency, and the quality of public services. However, the implementation of digital transformation still faces various challenges, both in terms of human resources, infrastructure, and organizational culture. This study aims to analyze the impact of digital transformation on the performance of public sector organizations based on a review of scientific literature. The research method used is a literature review by examining various national and international journals relevant to the topic of digital transformation and public organization performance. The results of the analysis indicate that digital transformation has a positive influence on improving the performance of public sector organizations, especially in terms of service effectiveness, accountability, and decision-making. However, the success of digital transformation is highly dependent on organizational readiness, apparatus competence, and ongoing policy support. This study is expected to serve as a reference for the government and researchers in developing more effective digital transformation strategies in the public sector.

**Keywords:** Digital Transformation, Organizational Performance, Public Sector, Public Services, Information Technology.

## Abstrak

Transformasi digital merupakan salah satu agenda utama reformasi birokrasi di sektor publik Indonesia. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Namun, implementasi transformasi digital masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari segi sumber daya manusia, infrastruktur, maupun budaya organisasi. Studi ini bertujuan untuk menganalisis dampak transformasi digital terhadap kinerja organisasi sektor publik berdasarkan tinjauan literatur ilmiah. Metode penelitian yang digunakan adalah tinjauan literatur dengan meneliti berbagai jurnal nasional dan internasional yang relevan dengan topik transformasi digital dan kinerja organisasi publik. Hasil analisis menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja organisasi sektor publik, terutama dalam hal efektivitas pelayanan, akuntabilitas, dan pengambilan keputusan. Namun, keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan organisasi, kompetensi aparat, dan dukungan kebijakan yang berkelanjutan. Studi ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah dan peneliti dalam mengembangkan strategi transformasi digital yang lebih efektif di sektor publik.

**Kata Kunci:** Transformasi Digital, Kinerja Organisasi, Sektor Publik, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi.



## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi digital menjadi kebutuhan yang tidak terelakkan bagi organisasi sektor publik dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis (Mergel, Edelman, & Haug, 2019). Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi digital.

Di Indonesia, transformasi digital sektor publik diwujudkan melalui berbagai kebijakan, seperti penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), e-government, serta digitalisasi layanan publik di tingkat pusat maupun daerah (Kementerian PANRB, 2020). Tujuan utama dari kebijakan tersebut adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi publik serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kinerja organisasi sektor publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan. Kinerja yang baik mencerminkan efektivitas penggunaan sumber daya publik dalam mencapai tujuan pembangunan (Mahsun, 2016). Oleh karena itu, transformasi digital diharapkan mampu menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi sektor publik.

Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital di sektor publik tidak selalu berjalan optimal. Hambatan seperti keterbatasan kompetensi digital aparatur, resistensi terhadap perubahan, serta infrastruktur teknologi yang belum merata masih menjadi tantangan utama (Heeks, 2006). Kondisi ini

menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana transformasi digital benar-benar berdampak pada peningkatan kinerja organisasi sektor publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transformasi digital terhadap kinerja organisasi sektor publik melalui pendekatan kajian pustaka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman konseptual mengenai hubungan antara transformasi digital dan kinerja organisasi, serta menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan publik yang lebih efektif.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan proses perubahan mendasar dalam organisasi melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, serta kualitas layanan. Menurut Vial (2019), transformasi digital tidak hanya mencakup penggunaan teknologi informasi, tetapi juga melibatkan perubahan strategi, struktur organisasi, budaya kerja, dan proses bisnis. Dalam konteks sektor publik, transformasi digital bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Di Indonesia, transformasi digital sektor publik diwujudkan melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), e-government, dan digitalisasi layanan publik. Transformasi ini menuntut aparatur pemerintah untuk beradaptasi dengan teknologi baru serta mengubah pola kerja konvensional menjadi berbasis data dan teknologi informasi.



### **Transformasi Digital di Sektor Publik**

Sektor publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan sektor swasta, terutama dalam hal tujuan organisasi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Transformasi digital di sektor publik mencakup penggunaan teknologi digital seperti sistem informasi manajemen, aplikasi layanan publik daring, big data, dan kecerdasan buatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengambilan keputusan.

Menurut Heeks (2006), keberhasilan transformasi digital di sektor publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan kebijakan, infrastruktur teknologi, serta kepemimpinan yang visioner. Di Indonesia, pemerintah telah mendorong transformasi digital melalui berbagai kebijakan, namun pelaksanaannya masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan SDM, kesenjangan digital, dan resistensi terhadap perubahan.

### **Kinerja Organisasi Sektor Publik**

Kinerja organisasi sektor publik merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja ini dapat diukur melalui berbagai indikator, antara lain efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi. Mahsun (2016) menyatakan bahwa kinerja sektor publik tidak hanya diukur dari hasil keuangan, tetapi juga dari manfaat sosial yang dirasakan oleh masyarakat.

Dalam organisasi sektor publik, peningkatan kinerja menjadi tuntutan utama seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan berkualitas. Oleh karena itu, organisasi publik dituntut

untuk terus melakukan inovasi, salah satunya melalui transformasi digital.

### **Dampak Transformasi Digital terhadap Kinerja Organisasi**

Transformasi digital memberikan dampak signifikan terhadap kinerja organisasi sektor publik. Penerapan teknologi digital dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya operasional, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Penelitian yang dilakukan oleh Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) menunjukkan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan kinerja organisasi publik melalui peningkatan kolaborasi, inovasi layanan, dan pengambilan keputusan berbasis data.

Namun demikian, dampak positif transformasi digital tidak akan tercapai secara optimal tanpa kesiapan organisasi. Kurangnya kompetensi digital aparatur, lemahnya infrastruktur teknologi, serta budaya birokrasi yang kaku dapat menghambat peningkatan kinerja organisasi. Oleh karena itu, transformasi digital harus disertai dengan pengembangan SDM, reformasi birokrasi, dan komitmen pimpinan.

### **Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan positif antara transformasi digital dan kinerja organisasi sektor publik. Penelitian oleh Susanto (2020) menemukan bahwa penerapan e-government berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Penelitian lain oleh Pratama dan Hidayat (2022) menyimpulkan bahwa transformasi digital



berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi kinerja instansi pemerintah.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi sektor publik, meskipun masih diperlukan upaya berkelanjutan untuk mengatasi berbagai kendala dalam implementasinya.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (*literature review*). Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber ilmiah yang relevan dengan topik transformasi digital dan kinerja organisasi sektor publik.

Sumber data penelitian terdiri atas jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku teks, serta laporan resmi pemerintah yang dipublikasikan dalam sepuluh tahun terakhir. Literatur diperoleh melalui database akademik seperti Google Scholar, ScienceDirect, dan portal jurnal nasional (Arikunto, 2019).

Tahapan penelitian meliputi: (1) penelusuran literatur berdasarkan kata kunci “transformasi digital”, “kinerja organisasi”, dan “sektor publik”; (2) seleksi literatur berdasarkan relevansi dan kredibilitas sumber; (3) analisis isi (*content analysis*) terhadap literatur terpilih; dan (4) sintesis hasil analisis untuk menarik kesimpulan penelitian (Creswell, 2014).

Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai konsep, temuan empiris, serta tren penelitian terkait transformasi digital di sektor publik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital di sektor publik merujuk pada proses integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek organisasi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja dan nilai layanan publik (Vial, 2019). Transformasi ini tidak hanya mencakup adopsi teknologi, tetapi juga perubahan proses bisnis, struktur organisasi, dan budaya kerja.

Menurut Mergel et al. (2019), transformasi digital di sektor publik melibatkan tiga dimensi utama, yaitu digitalisasi proses internal, penyediaan layanan digital kepada masyarakat, dan pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan. Ketiga dimensi tersebut saling berkaitan dan menentukan keberhasilan transformasi digital.

### Kinerja Organisasi Sektor Publik

Kinerja organisasi sektor publik dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti efektivitas pelayanan, efisiensi penggunaan anggaran, kualitas output, serta tingkat kepuasan masyarakat (Mahsun, 2016). Kinerja yang optimal menunjukkan bahwa organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara bertanggung jawab.

Transformasi digital berpotensi meningkatkan kinerja organisasi melalui otomatisasi proses, pengurangan birokrasi, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas (OECD, 2020). Dengan sistem digital, proses administrasi menjadi lebih cepat dan akurat.

### Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kinerja Organisasi

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh positif terhadap kinerja organisasi sektor publik. Studi oleh Vial (2019) menemukan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan



efisiensi operasional dan kualitas layanan publik. Hal serupa juga dikemukakan oleh Heeks (2006), yang menyatakan bahwa e-government dapat meningkatkan transparansi dan mengurangi praktik korupsi.

Di Indonesia, implementasi SPBE terbukti meningkatkan koordinasi antarinstansi serta mempercepat proses pelayanan publik (Kementerian PANRB, 2020). Namun, keberhasilan tersebut sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan komitmen pimpinan organisasi (Dwiyanto, 2018).

Tantangan utama transformasi digital meliputi rendahnya literasi digital aparatur, keterbatasan anggaran, serta resistensi terhadap perubahan (Westerman et al., 2014). Oleh karena itu, transformasi digital harus disertai dengan pengembangan kompetensi SDM dan perubahan budaya organisasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian pustaka, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi sektor publik. Transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan publik apabila diimplementasikan secara terencana dan berkelanjutan.

Namun, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan dan kepemimpinan. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengembangkan strategi transformasi digital yang holistik dengan memperhatikan aspek teknis dan non-teknis.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan pendekatan studi pustaka. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode empiris guna menguji secara langsung pengaruh transformasi digital terhadap kinerja organisasi sektor publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment*. London: Sage Publications.
- Kementerian PANRB. (2020). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Mahsun, M. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Mergel, Edelmann, dan Haug (2019), Menurut Heeks (2006), Pratama dan Hidayat (2022), Mahsun (2016)
- OECD. (2020). *Digital Government Index 2019*. Paris: OECD Publishing.



Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Boston: Harvard Business Review Press.”

[https://chatgpt.com/c/696c7617-4238-8320-be83-ab268ba37aa5#:~:text=Arikunto%2C%20S.%20\(2019,Business%20Review%20Press.](https://chatgpt.com/c/696c7617-4238-8320-be83-ab268ba37aa5#:~:text=Arikunto%2C%20S.%20(2019,Business%20Review%20Press.)