



Manajemen Organisasi Digital dan Kinerja Pelayanan Publik: Bukti Empiris dari Pemerintah Daerah di Indonesia

Samuel Atbar¹, Frederikus Antonius Mana², Antonius Nggewaka³

¹²³Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Musamus, Merauke
Papua Selatan, Indonesia

Email : samuelatbar@unmus.ac.id

Received: 09-03-2026

Accepted: 27-05-2026

Published: 01-06-2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen organisasi digital terhadap kinerja pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia. Transformasi digital dalam sektor publik menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas organisasi, efisiensi birokrasi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, implementasi manajemen organisasi digital masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan kompetensi digital aparatur sipil negara (ASN), kesiapan infrastruktur teknologi informasi, serta budaya organisasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap perubahan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah aparatur sipil negara pada beberapa organisasi perangkat daerah, sedangkan sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 120 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat. Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif melalui perhitungan nilai rata-rata setiap indikator untuk menggambarkan tingkat penerapan manajemen organisasi digital dan kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen organisasi digital berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 4,12, sedangkan kinerja pelayanan publik memperoleh nilai rata-rata 4,17 yang juga berada pada kategori baik. Indikator kepemimpinan digital memperoleh nilai tertinggi, sedangkan kompetensi digital ASN menjadi indikator dengan nilai terendah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa semakin baik penerapan manajemen organisasi digital, semakin tinggi pula kualitas kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperkuat kompetensi digital ASN, meningkatkan infrastruktur teknologi informasi, mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital, serta membangun budaya organisasi yang adaptif guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: manajemen organisasi digital, transformasi digital, pelayanan publik, pemerintah daerah, kinerja pelayanan.

Abstract

This study aims to analyze the influence of digital organizational management on public service performance in Indonesian local governments. Digital transformation in the public sector has become one of the government's strategic initiatives to improve organizational effectiveness, bureaucratic efficiency, transparency, accountability, and the quality of public services. However, the implementation of digital organizational management

continues to face several challenges, including limited digital competencies among civil servants, inadequate information technology infrastructure, and organizational cultures that are not yet fully adaptive to digital transformation. This study employed a quantitative approach using a survey method. The research population consisted of civil servants working in several local government agencies, while 120 respondents were selected through purposive sampling. Data were collected using structured questionnaires based on a five-point Likert scale. Data analysis was conducted using descriptive quantitative techniques by calculating the mean score of each indicator to describe the implementation level of digital organizational management and public service performance. The findings reveal that digital organizational management was implemented at a good level with an average score of 4.12, while public service performance achieved an average score of 4.17, also categorized as good. Digital leadership received the highest score, whereas civil servants' digital competence recorded the lowest score. The results indicate that better implementation of digital organizational management is associated with improved public service performance. Therefore, local governments should strengthen the digital competencies of civil servants, improve information technology infrastructure, promote digital service innovation, and foster adaptive organizational cultures to achieve more effective, efficient, transparent, accountable, and citizen-oriented public services.

Keywords: digital organizational management, digital transformation, public service, local government, public service performance.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar terhadap tata kelola organisasi sektor publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Revolusi Industri 4.0 dan transformasi menuju *Society 5.0* menuntut setiap organisasi pemerintah untuk melakukan perubahan dalam sistem manajemen agar mampu memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Digitalisasi tidak lagi dipandang sebagai sekadar pemanfaatan teknologi informasi, tetapi telah menjadi bagian dari strategi organisasi dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan (*good governance*). Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan, seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), transformasi digital nasional, serta reformasi birokrasi, terus mendorong seluruh pemerintah daerah untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam proses administrasi, pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya manusia, dan penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya tersebut bertujuan menciptakan birokrasi yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Fakta menunjukkan bahwa tingkat adopsi transformasi digital pada pemerintah daerah di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) melaporkan bahwa implementasi reformasi birokrasi digital menjadi salah satu prioritas nasional dalam mendukung pelayanan publik yang berkualitas. Sementara itu, Kementerian Komunikasi dan Digital bersama Kementerian PANRB terus mendorong percepatan implementasi SPBE sebagai instrumen utama transformasi birokrasi digital. Berdasarkan hasil evaluasi SPBE nasional, masih terdapat perbedaan tingkat kematangan digital antar pemerintah daerah, di mana sebagian daerah telah mampu mengintegrasikan berbagai layanan secara elektronik, sedangkan daerah lainnya masih menghadapi keterbatasan infrastruktur, kompetensi aparatur, maupun tata kelola organisasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital belum berjalan secara merata sehingga berdampak terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat.

Data internasional juga memperlihatkan bahwa digitalisasi sektor publik memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kualitas pelayanan pemerintah. Perserikatan Bangsa-Bangsa melalui United Nations E-Government Survey menunjukkan bahwa negara-negara dengan tingkat kematangan pemerintahan digital yang tinggi cenderung memiliki pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, partisipatif, dan akuntabel. Demikian pula, Organisasi untuk Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (OECD) menegaskan bahwa transformasi digital merupakan instrumen strategis dalam membangun pemerintahan yang inovatif (digital government). Di Indonesia sendiri, penerapan layanan berbasis digital telah berkembang melalui berbagai inovasi seperti pelayanan administrasi kependudukan secara daring, perizinan elektronik, sistem pengadaan barang dan jasa elektronik, pelayanan kesehatan digital, hingga berbagai aplikasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah daerah. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi inovasi tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas manajemen organisasi dalam mengelola perubahan, membangun budaya digital, meningkatkan kompetensi aparatur, serta memperkuat kepemimpinan organisasi.

Permasalahan yang masih banyak ditemukan menunjukkan bahwa keberadaan teknologi digital belum sepenuhnya diikuti oleh perubahan sistem manajemen organisasi. Berbagai pemerintah daerah masih menghadapi kendala berupa rendahnya kompetensi digital aparatur, belum optimalnya integrasi sistem informasi, lemahnya koordinasi antarunit organisasi, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta resistensi pegawai terhadap perubahan organisasi. Tidak sedikit aplikasi pelayanan publik yang belum dimanfaatkan secara optimal karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat maupun belum adanya integrasi antarplatform pelayanan. Akibatnya, pelayanan publik masih menghadapi berbagai persoalan seperti lambatnya proses pelayanan, duplikasi administrasi, rendahnya kualitas informasi, serta belum optimalnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan secara menyeluruh.

Secara teoritis, konsep manajemen organisasi digital menekankan pentingnya sinergi antara kepemimpinan digital (digital leadership), tata kelola teknologi informasi (IT governance), budaya organisasi digital (digital culture), inovasi organisasi, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam menciptakan organisasi publik yang adaptif terhadap perubahan lingkungan. Organisasi sektor publik dituntut tidak hanya mampu mengadopsi teknologi, tetapi juga membangun sistem kerja yang kolaboratif, berbasis data, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital menjadi bagian integral dari strategi organisasi dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara transformasi digital dan pelayanan publik. Studi Denhardt dan Denhardt menjelaskan bahwa paradigma New Public Service menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan sehingga organisasi publik dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas melalui inovasi organisasi. Penelitian Mergel (2019) menunjukkan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi birokrasi apabila didukung kepemimpinan organisasi yang kuat. Selanjutnya, penelitian Vial (2019) menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh perubahan strategi organisasi, budaya kerja, dan kompetensi sumber daya manusia. Di Indonesia, beberapa penelitian menemukan bahwa implementasi SPBE memberikan dampak positif

terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, namun masih menghadapi berbagai kendala berupa keterbatasan infrastruktur, kapasitas aparatur, serta rendahnya integrasi sistem informasi antarinstansi pemerintah.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada implementasi teknologi informasi, penerapan SPBE, e-government, atau digitalisasi pelayanan publik sebagai instrumen pelayanan administratif. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menitikberatkan pada aspek penggunaan aplikasi, sistem informasi, maupun kualitas layanan elektronik. Kajian yang secara khusus menganalisis manajemen organisasi digital sebagai suatu sistem yang mengintegrasikan kepemimpinan digital, tata kelola organisasi, budaya digital, inovasi organisasi, dan kompetensi sumber daya manusia dalam memengaruhi kinerja pelayanan publik masih relatif terbatas, khususnya pada konteks pemerintah daerah di Indonesia. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) mengenai bagaimana manajemen organisasi digital secara komprehensif memengaruhi peningkatan kinerja pelayanan publik serta faktor-faktor organisasi yang menentukan keberhasilan transformasi digital pada sektor pemerintahan daerah.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (novelty) dengan membangun perspektif yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara manajemen organisasi digital dan kinerja pelayanan publik. Penelitian ini tidak hanya memandang digitalisasi sebagai pemanfaatan teknologi informasi, tetapi sebagai proses transformasi organisasi yang mencakup kepemimpinan digital, tata kelola organisasi, budaya digital, inovasi organisasi, serta pengembangan kompetensi aparatur sebagai faktor yang secara simultan memengaruhi kualitas pelayanan publik. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai strategi penguatan organisasi pemerintah dalam menghadapi tantangan transformasi digital.

Urgensi penelitian ini semakin penting mengingat pemerintah Indonesia sedang melaksanakan agenda transformasi digital nasional sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan daya saing bangsa. Pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik terdepan dituntut mampu membangun organisasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Apabila transformasi digital tidak diikuti dengan perubahan manajemen organisasi, maka investasi teknologi informasi yang telah dilakukan berpotensi tidak memberikan dampak optimal terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian mengenai manajemen organisasi digital menjadi relevan untuk memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan penguatan organisasi berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana penerapan manajemen organisasi digital pada pemerintah daerah di Indonesia; (2) bagaimana kondisi kinerja pelayanan publik dalam era transformasi digital; dan (3) bagaimana pengaruh manajemen organisasi digital terhadap kinerja pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada kajian manajemen organisasi digital dan transformasi pelayanan publik. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan transformasi digital, meningkatkan kapasitas organisasi, memperkuat kompetensi aparatur, serta mengembangkan strategi pelayanan publik

yang lebih inovatif, efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti dalam mengembangkan studi mengenai transformasi organisasi publik di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori (explanatory survey) untuk menganalisis pengaruh manajemen organisasi digital terhadap kinerja pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Populasi penelitian adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada organisasi perangkat daerah (OPD) pemerintah daerah di Indonesia. Mengingat jumlah populasi yang besar, penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih responden yang memiliki keterlibatan langsung dalam pengelolaan organisasi digital dan pelayanan publik. Jumlah sampel ditentukan dengan mengacu pada rumus Slovin atau ketentuan analisis multivariat, sehingga diperoleh jumlah responden yang representatif sesuai kebutuhan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skor 5 (sangat setuju). Variabel manajemen organisasi digital diukur melalui indikator kepemimpinan digital, tata kelola teknologi informasi, budaya organisasi digital, inovasi organisasi, dan kompetensi sumber daya manusia. Sementara itu, variabel kinerja pelayanan publik diukur melalui indikator kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan, transparansi, responsivitas, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen organisasi digital terhadap kinerja pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden yang terdiri atas Aparatur Sipil Negara (ASN) pada beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Penilaian menggunakan skala Likert 1–5, dimana nilai semakin tinggi menunjukkan persepsi yang semakin baik.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	68	56,7
Perempuan	52	43,3
Usia 20–30 tahun	24	20,0
Usia 31–40 tahun	48	40,0
Usia 41–50 tahun	32	26,7
>50 tahun	16	13,3
S1	78	65,0
S2	38	31,7
S3	4	3,3
Jumlah	120	100

Sumber: Hasil Olahan data, 2026

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan laki-laki (56,7%), berusia 31–40 tahun (40%), dan berpendidikan S1 (65%). Hal ini menggambarkan bahwa responden memiliki pengalaman kerja yang cukup dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital.

Deskripsi Variabel Manajemen Organisasi Digital

Pengukuran variabel Manajemen Organisasi Digital dilakukan melalui lima indikator, yaitu kepemimpinan digital, penggunaan teknologi informasi, koordinasi organisasi, inovasi pelayanan, dan kompetensi digital pegawai.

Tabel 2. Hasil Penilaian Variabel Manajemen Organisasi Digital

Indikator	Skor Rata-rata	Kategori
Kepemimpinan Digital	4,28	Sangat Baik
Teknologi Informasi	4,12	Baik
Koordinasi Organisasi	4,05	Baik
Inovasi Pelayanan	4,18	Baik
Kompetensi Digital ASN	3,96	Baik
Rata-rata	4,12	Baik

Sumber: Hasil Olahan data, 2026

Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan manajemen organisasi digital telah berjalan dengan baik. Nilai tertinggi terdapat pada indikator kepemimpinan digital (4,28), sedangkan nilai terendah berada pada kompetensi digital ASN (3,96). Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan teknologi informasi.

Deskripsi Variabel Kinerja Pelayanan Publik

Variabel kinerja pelayanan publik diukur melalui lima indikator.

Tabel 3. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik

Indikator	Skor Rata-rata	Kategori
Kecepatan Pelayanan	4,24	Sangat Baik
Ketepatan Pelayanan	4,15	Baik
Transparansi	4,10	Baik
Responsivitas	4,20	Sangat Baik
Kepuasan Masyarakat	4,18	Baik
Rata-rata	4,17	Baik

Sumber: Hasil Olahan data, 2026

Nilai rata-rata sebesar 4,17 menunjukkan bahwa pelayanan publik pada pemerintah daerah telah berada dalam kategori baik. Masyarakat memberikan apresiasi terhadap kecepatan dan responsivitas pelayanan setelah diterapkannya sistem digital.

Analisis Hubungan Variabel

Analisis dilakukan secara manual menggunakan nilai rata-rata setiap indikator.

Tabel 4. Perbandingan Nilai Variabel

Variabel	Nilai Rata-rata
Manajemen Organisasi Digital	4,12

Variabel	Nilai Rata-rata
Kinerja Pelayanan Publik	4,17
Sumber: Hasil Olahan data, 2026	

Perbedaan nilai rata-rata kedua variabel relatif kecil. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan manajemen organisasi digital maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah.

Secara deskriptif terlihat adanya hubungan positif antara kedua variabel. Organisasi yang mampu mengembangkan kepemimpinan digital, sistem informasi, koordinasi kerja, serta inovasi pelayanan akan menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif kepada masyarakat.

Manajemen Organisasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen organisasi digital pada pemerintah daerah berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,12. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa transformasi digital telah menjadi bagian penting dalam tata kelola organisasi pemerintah, khususnya dalam mendukung efektivitas pelaksanaan tugas administrasi dan pelayanan publik. Digitalisasi tidak lagi dipandang hanya sebagai penggunaan perangkat teknologi informasi, tetapi telah berkembang menjadi strategi organisasi dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang lebih modern, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, indikator kepemimpinan digital memperoleh nilai tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan organisasi memiliki komitmen yang cukup kuat dalam mendorong pemanfaatan teknologi informasi pada setiap proses kerja organisasi. Kepemimpinan digital tercermin melalui kemampuan pimpinan dalam mengambil keputusan berbasis data (*data-driven decision making*), mendorong inovasi pelayanan, mengembangkan budaya kerja digital, serta memfasilitasi penggunaan berbagai aplikasi administrasi pemerintahan. Peran pemimpin menjadi sangat strategis karena keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemimpin dalam mengarahkan perubahan organisasi menuju sistem kerja yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

Transformasi digital juga terlihat pada semakin luasnya penggunaan berbagai aplikasi pelayanan publik, sistem persuratan elektronik, arsip digital, aplikasi kepegawaian, sistem informasi perencanaan, penganggaran, hingga pelayanan berbasis daring (*online services*). Pemanfaatan teknologi tersebut memberikan kemudahan bagi aparatur dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari karena proses administrasi menjadi lebih cepat, terdokumentasi dengan baik, dan mudah diakses ketika dibutuhkan. Selain itu, penggunaan sistem digital mampu mengurangi penggunaan dokumen fisik sehingga mendukung efisiensi biaya operasional organisasi.

Koordinasi organisasi juga mengalami peningkatan melalui penggunaan teknologi digital. Sebelum penerapan sistem digital, koordinasi antarunit kerja umumnya dilakukan melalui surat-menyurat manual yang membutuhkan waktu relatif lama. Namun setelah pemanfaatan teknologi informasi semakin berkembang, koordinasi dapat dilakukan secara lebih cepat melalui aplikasi komunikasi organisasi, sistem informasi internal, rapat virtual, maupun platform berbasis cloud. Kondisi tersebut meningkatkan efektivitas komunikasi antarpegawai sekaligus mempercepat proses pengambilan keputusan.

Walaupun demikian, penelitian ini menemukan bahwa indikator

kompetensi digital Aparatur Sipil Negara (ASN) masih memperoleh nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital masih menghadapi tantangan pada aspek sumber daya manusia. Tidak seluruh pegawai memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan aplikasi pemerintahan berbasis digital. Sebagian pegawai masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan berbagai sistem informasi karena keterbatasan kompetensi teknologi informasi maupun rendahnya intensitas pelatihan yang diberikan oleh organisasi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa investasi teknologi saja belum cukup untuk menghasilkan transformasi organisasi yang optimal. Pengembangan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan digitalisasi organisasi. Pemerintah daerah perlu meningkatkan berbagai program pendidikan dan pelatihan, workshop, bimbingan teknis, maupun pendampingan penggunaan aplikasi digital agar seluruh aparatur memiliki kompetensi yang memadai dalam mendukung implementasi pemerintahan berbasis elektronik.

Selain aspek kompetensi pegawai, tantangan lain yang masih ditemukan adalah keterbatasan infrastruktur teknologi pada beberapa unit organisasi. Gangguan jaringan internet, keterbatasan perangkat komputer, maupun belum terintegrasinya seluruh aplikasi pelayanan menyebabkan proses digitalisasi belum berjalan secara optimal. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus melakukan penguatan infrastruktur digital agar seluruh sistem pelayanan dapat berjalan secara terpadu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep Digital Government yang menjelaskan bahwa transformasi digital merupakan proses perubahan organisasi melalui integrasi teknologi informasi, tata kelola organisasi, dan sumber daya manusia untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi digital tidak hanya mengubah cara organisasi bekerja, tetapi juga membentuk budaya organisasi yang lebih inovatif, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan manajemen organisasi digital memerlukan sinergi antara kepemimpinan, teknologi, budaya organisasi, serta peningkatan kapasitas aparatur secara berkelanjutan.

Kinerja Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja pelayanan publik memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,17, yang termasuk dalam kategori baik. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah telah memenuhi harapan pengguna layanan pada sebagian besar aspek pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena secara langsung mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Indikator yang memperoleh nilai tertinggi adalah kecepatan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital telah mampu mempercepat proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan administrasi. Digitalisasi memungkinkan penyederhanaan prosedur pelayanan, pengurangan tahapan birokrasi, serta percepatan proses verifikasi dokumen. Masyarakat tidak lagi harus menunggu dalam waktu yang lama untuk memperoleh pelayanan karena sebagian besar proses administrasi dapat dilakukan secara elektronik.

Selain meningkatkan kecepatan pelayanan, transformasi digital juga memberikan dampak terhadap peningkatan ketepatan pelayanan. Sistem informasi yang terintegrasi membantu aparatur dalam

mengurangi kesalahan administrasi, meningkatkan akurasi data, serta mempermudah proses pencarian informasi. Data yang tersimpan secara digital juga memudahkan pegawai dalam melakukan verifikasi dokumen sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik dibandingkan sistem manual.

Indikator responsivitas pelayanan juga memperoleh penilaian yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa aparat pemerintah mampu memberikan tanggapan secara cepat terhadap kebutuhan masyarakat, baik melalui pelayanan langsung maupun media digital. Pemanfaatan media komunikasi elektronik memungkinkan masyarakat memperoleh informasi pelayanan secara lebih mudah tanpa harus selalu datang ke kantor pelayanan. Kondisi ini memberikan kemudahan sekaligus meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator transparansi pelayanan masih memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengharapkan peningkatan keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, waktu penyelesaian, maupun mekanisme pengaduan. Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan dengan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat.

Selain transparansi, masyarakat juga mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan melalui pengembangan sistem informasi yang lebih mudah diakses. Beberapa responden menyampaikan bahwa informasi mengenai persyaratan pelayanan masih belum sepenuhnya tersedia secara lengkap pada media digital sehingga masyarakat masih harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk memperoleh penjelasan lebih rinci. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan perlu diikuti dengan penyediaan informasi publik yang lebih lengkap, akurat, dan mudah dipahami.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur, percepatan pelayanan, peningkatan efisiensi kerja aparat, serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan paradigma New Public Service yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2021), yang menekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan mengedepankan prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas.

Pelayanan publik pada era digital tidak lagi hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada penciptaan pengalaman pelayanan (service experience) yang memberikan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus melakukan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi agar kualitas pelayanan semakin meningkat sesuai dengan tuntutan masyarakat modern.

Hubungan Manajemen Organisasi Digital terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara penerapan manajemen organisasi digital dengan peningkatan kinerja pelayanan publik. Nilai rata-rata kedua variabel menunjukkan kecenderungan yang sejalan, yaitu semakin tinggi tingkat penerapan manajemen organisasi digital maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang dihasilkan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki kontribusi yang signifikan terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan pemerintah daerah.

Penerapan teknologi informasi memberikan berbagai manfaat bagi organisasi pemerintah. Digitalisasi administrasi mampu meningkatkan

efisiensi kerja, mempercepat proses pelayanan, memperkuat koordinasi antarunit organisasi, serta mempermudah proses pengawasan dan evaluasi kinerja. Selain itu, sistem informasi digital juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat karena pimpinan memperoleh data secara real time sehingga berbagai permasalahan dapat segera ditindaklanjuti.

Transformasi digital juga meningkatkan akuntabilitas organisasi. Seluruh proses administrasi terdokumentasi secara elektronik sehingga memudahkan proses monitoring, audit, maupun evaluasi kinerja. Digitalisasi mampu mengurangi potensi kesalahan administrasi, kehilangan dokumen, serta meningkatkan transparansi pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat memperoleh kepastian mengenai proses pelayanan yang lebih cepat, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki budaya inovasi lebih mudah mengimplementasikan transformasi digital dibandingkan organisasi yang masih mempertahankan pola kerja konvensional. Budaya organisasi yang adaptif mendorong aparatur untuk lebih terbuka terhadap perubahan, meningkatkan kreativitas dalam memberikan pelayanan, serta mempercepat adopsi berbagai inovasi teknologi.

Namun demikian, keberhasilan transformasi digital masih menghadapi beberapa tantangan, antara lain keterbatasan kompetensi digital pegawai, belum meratanya infrastruktur teknologi informasi, serta masih adanya resistensi terhadap perubahan organisasi. Oleh karena itu, transformasi digital harus dilaksanakan secara bertahap melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai, penyempurnaan regulasi, serta pengembangan budaya organisasi yang inovatif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa manajemen organisasi digital merupakan salah satu determinan utama dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pemerintah daerah. Semakin baik implementasi kepemimpinan digital, pemanfaatan teknologi informasi, koordinasi organisasi, inovasi pelayanan, dan kompetensi aparatur, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya menjadi tuntutan perkembangan teknologi, tetapi juga merupakan strategi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Temuan ini sekaligus memperkuat bahwa investasi pemerintah dalam pengembangan teknologi digital harus diimbangi dengan penguatan kapasitas sumber daya manusia dan reformasi organisasi agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen organisasi digital berperan penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan manajemen organisasi digital berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 4,12, yang ditunjukkan melalui kepemimpinan digital, pemanfaatan teknologi informasi, koordinasi organisasi, inovasi pelayanan, serta kompetensi digital aparatur. Indikator kepemimpinan digital memperoleh nilai tertinggi, sedangkan kompetensi digital Aparatur Sipil Negara (ASN) masih menjadi aspek yang memerlukan perhatian melalui peningkatan kapasitas dan pelatihan secara berkelanjutan. Kinerja pelayanan publik juga berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 4,17. Digitalisasi

organisasi terbukti mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, ketepatan proses administrasi, responsivitas aparatur, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, aspek transparansi informasi pelayanan masih perlu ditingkatkan melalui optimalisasi sistem informasi publik, penyediaan informasi yang mudah diakses, serta pengembangan layanan berbasis elektronik yang lebih terintegrasi. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara manajemen organisasi digital dan kinerja pelayanan publik. Semakin baik implementasi transformasi digital dalam organisasi pemerintah, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperkuat transformasi digital melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, integrasi sistem pelayanan digital, serta penguatan budaya organisasi yang inovatif. Upaya tersebut diharapkan mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (7th ed.). Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2021). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach* (6th ed.). Routledge.
- Hardiansyah. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate Data Analysis* (9th ed.). Cengage Learning.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2018 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). *Transformasi Digital Pemerintahan dalam Mendukung Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-3). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations.
- World Bank. (2021). *GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation*. World Bank.

- World Economic Forum. (2023). The Future of Digital Government. World Economic Forum.
- World Health Organization. (2023). Global Strategy on Digital Health 2020–2025. World Health Organization.
- Yin, R. K. (2018). Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.). Sage Publications.