

Literature Riview: Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi

Dede Mirza¹, Lili Suryani², Latip³, Variza Aditiya⁴

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

E-mail: Demirza.stia@gmail.com, Lilisuryani@stia-ld-dumai.ac.id, latip.stiadmi@gmail.com, variza.aditiya@gmail.com

Keyword

Technology
Information
Bureaucracy
Effectiveness
Efficiency

ABSTRACT

Information technology plays a crucial role in improving the efficiency and effectiveness of bureaucracy. One of the benefits of information technology is speeding up access to organizational processes, allowing for faster and more accurate decision-making. Moreover, information technology can improve the efficiency, productivity, and effectiveness of employees and companies, as well as enhance public services. The application of information technology in bureaucracy can also help improve public services and efficiency. The development of digital bureaucracy is also one of the efforts to improve the efficiency and effectiveness of bureaucracy. In existing literature, information technology has an important role in enhancing the efficiency and complexity of bureaucracy. The research method used is a literature study with various research journals and an analytical research design supported by data on the Role of Information Technology in Improving the Efficiency and Effectiveness of Bureaucracy.

Kata Kunci

Teknologi
Informasi
Birokrasi
Efektivitas
Efisiensi

ABSTRAK

Teknologi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Salah satu manfaat teknologi informasi adalah mempercepat akses terhadap proses kegiatan organisasi sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dan akurat. Selain itu, teknologi informasi juga dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas karyawan dan perusahaan, serta meningkatkan pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi dalam birokrasi juga dapat membantu meningkatkan pelayanan publik dan efisiensi. Pengembangan birokrasi digital juga menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Dalam literatur yang ada, teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan kerumitan birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan berbagai jurnal penelitian dengan rancangan penelitian analitik dengan data yang mendukung Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi.

1. Pendahuluan

Teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Salah satu manfaat teknologi informasi adalah mempercepat akses terhadap proses kegiatan organisasi sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat (Jegen, 2021). Selain itu, teknologi informasi juga dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas karyawan dan perusahaan (Indrayani, 2017).

Penerapan teknologi informasi dalam birokrasi juga dapat membantu meningkatkan pelayanan publik. Dalam era revolusi industri 4.0, pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk pengembangan pelayanan publik berbasis e-government. Penggunaan TIK dalam pemerintahan dapat mempercepat proses pembangunan, meningkatkan efisiensi, transmisi informasi yang cepat, dan jangkauan yang luas (Fahlevy & Saleh, 2023).

Selain itu, pengembangan birokrasi digital juga menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Pengembangan birokrasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan pemrosesan (Winarni, 2019). Dalam pengembangan birokrasi digital, analisis SWOT dapat digunakan untuk melihat kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam penerapan teknologi informasi dalam birokrasi (Winarni, 2019).

Dalam literatur yang ada, teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan kerumitan birokrasi. Penerapan teknologi informasi dapat mempercepat akses terhadap proses kegiatan organisasi, meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas karyawan dan perusahaan, serta meningkatkan pelayanan publik. Pengembangan birokrasi digital juga menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan pemrosesan.

2. Metode

Metode penelitian ini adalah studi literature dengan berbagai jurnal penelitian dengan rancangan penelitian analitik dengan data yang mendukung Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

Hasil studi literature review sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Studi Literature Review

Penulis, Judul dan Tahun	Lokasi	Tujuan	Metode	Kesimpulan
Meningkatkan Kinerja Pelayanan Birokrasi Pemerintah Melalui Penguasaan Teknologi Informasi (HERNITA SAHBAN, IWAN PERWIRA, RILFAN KASIRANTE DUNG, 2018)	Kota Makassar	penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana variabel teknologi informasi yakni penguasaan hardware dan software, kapasitas end-user computing kecerdasan informasi terhadap kinerja pelayanan pada birokrasi pemerintahan serta dari hasil analisa tersebut akan menentukan indikator mana yang memberikan pengaruh dominan terhadap peningkatan kinerja pelayanan birokrasi pemerintahan	Metode pengumpulan data menggunakan metode stratified sampling.	Pengelolaan perangkat keras dan perangkat lunak komputer tidak memiliki pengaruh yang dominan pada kinerja pelayanan birokrasi dibandingkan dengan variabel lainnya. Namun, variabel kecerdasan informasi memiliki efek penting pada fungsi layanan birokrasi. Secara keseluruhan, manajemen perangkat keras dan perangkat lunak, daya komputasi pengguna akhir, dan informasi memiliki dampak yang signifikan pada fungsi layanan birokrasi, meskipun tidak semua variabel tersebut memiliki dampak yang sama penting.
Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi (Wastuhana & Werdiningsih, 2021)	Kota Semarang	Tujuan penulisan ini adalah menggambarkan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dalam reformasi birokrasi	Penelitian ini merupakan kualitatif yaitu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang diamati	Penggunaan teknologi informasi sangat penting untuk membangun inovasi pelayanan publik melalui e-government, dan pemerintah Kota Semarang serta beberapa daerah lainnya sudah melakukan inovasi dan pembaruan birokrasi dengan teknologi informasi. Namun, masih perlu ditingkatkan khususnya keseriusan pemerintah dalam melakukan pembaruan website yang telah dibuat karena masih ada keluhan masyarakat

				terkait kurang maksimalnya pelayanan online dan ketidakjelasan proses birokrasi karena tidak adanya respon dari pengelola website pemerintah. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk menggunakan sistem e-government dan melakukan pembaruan serta konsistensi dalam mewujudkan reformasi pelayanan publik yang baik. Dengan komitmen yang serius, dapat memberikan dampak yang luas seperti efisiensi dan pencegahan korupsi dalam birokrasi.					
Implementasi e-Government dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya (Yunas, 2020)	Kota Surabaya	Tulisan ini akan menjelaskan efektivitas salah satu desain yang digunakan untuk memotong rantai problem rent behaviour melalui transformasi teknologi informasi pada pemerintahan yang disebut dengan EGovernment pada Pemerintah Kota Surabaya.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif.	Birokrasi rentan dimanfaatkan dan perilaku birokrat seringkali untuk kepentingan pribadi atau kelompok, termasuk melalui cara koruptif dengan swasta. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah perlu menerapkan E-Government yang menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengurangi potensi korupsi. Kota Surabaya sukses menerapkan E-Government dalam berbagai bidang seperti perencanaan pembangunan, perijinan, pengadaan barang, pembayaran pajak, dan aplikasi citizen centric. Dengan E-Government, interaksi face-to-face antara pejabat publik dan masyarakat semakin berkurang, sehingga mengurangi potensi korupsi.					
Inovasi Layanan Berbasis Teknologi	Jawa Tengah	Tujuan penelitian ini adalah menggambar	Penelitian ini bersifat deskriptif dengan	Rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mengembangkan					
Informasi Pada Rumah Sakit Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi (Sofianto, 2020)									kan implementasi pelayanan berbasis teknologi informasi, identifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta identifikasi kontribusi penggunaan teknologi informasi terhadap reformasi birokrasi.
									pendekatan kualitatif. Subjek penelitian adalah 7 rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Adapun informasi dalam penelitian ini adalah pengelola layanan rumah sakit serta pembuat aplikasi sistem.
									sistem pelayanan online berbasis teknologi informasi, termasuk sistem manajemen internal yang terkoneksi. Setiap rumah sakit memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga hasilnya juga berbeda. Pengembangan sistem secara mandiri oleh tenaga internal lebih mudah dan murah. Budaya kerja yang baik seperti komitmen, edukasi, profesionalisme, tanggung jawab, dan transparansi juga sangat mendukung. Hambatan yang sering dihadapi adalah ketersediaan SDM dan sarpras serta pemahaman masyarakat yang kurang. Penggunaan teknologi informasi memberikan manfaat bagi masyarakat dan rumah sakit seperti kecepatan, transparansi, keadilan, dan efisiensi kerja. Ini sejalan dengan reformasi birokrasi dalam peningkatan kualitas layanan publik dan penataan tata laksana untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem kerja.
Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung (Fathony et al., 2021)	Kota Bandung								Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sampai dimana pemanfaatan informasi dan kondisi sumber daya manusia serta teknologi yang dipergunakan dari setiap pemberi layanan kepada masyarakat
									Jenis Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif
									Pemanfaatan teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari, seperti dalam pendidikan, bisnis, dan organisasi, mendorong perkembangan sistem informasi dan teknologi. Namun, pemanfaatan yang baik memerlukan dukungan sumber daya manusia dan masyarakat secara keseluruhan. Tanpa teknologi yang tepat, sistem informasi

		serta penerima manfaat (masyarakat)	tidak akan menghasilkan informasi yang akurat dan berguna. Saat ini, penerapan e-office merupakan kesempatan yang tepat untuk mengikuti perkembangan era komputerisasi dan digitalisasi serta mendukung reformasi birokrasi.
--	--	-------------------------------------	--

Berdasarkan dari hasil jurnal diperoleh bahwa:

Teknologi informasi memainkan peran penting dalam reformasi birokrasi. Penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, membuat proses bisnis pemerintahan menjadi lebih cepat, dan meningkatkan produktivitas. Interaksi dan masyarakat yang dilakukan secara elektronik dapat mendukung para birokrat dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, sejumlah lembaga/lembaga berupaya menerapkan pemanfaatan teknologi digital dalam upaya reformasi birokrasi secara internal.

Penerapan teknologi informasi dalam organisasi harus didukung oleh sumber daya manusia yang handal. Dalam upaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas perusahaan, karyawan dapat memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dalam penguasaan teknologi informasi [3]. Penerapan teknologi informasi dalam perusahaan dapat mengintegrasikan informasi sehingga dapat mendukung produktivitas perusahaan.

Dalam kondisi pandemi seperti saat ini, teknologi informasi menjadi sarana yang paling tepat dan banyak digunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan. Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi dalam birokrasi menjadi semakin penting untuk memastikan efektivitas dan efisiensi kerja birokrasi.

Teknologi dapat meningkatkan layanan pemerintah adalah melalui penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan manajemen pengetahuan dan pelatihan karyawan. Dengan membekali karyawan dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan, organisasi dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas. Hal ini dapat dicapai melalui program pelatihan yang berfokus pada penggunaan teknologi untuk meningkatkan proses kerja dan penyampaian layanan.

Inovasi juga merupakan aspek penting dalam penggunaan teknologi untuk meningkatkan layanan pemerintah. Inovasi terbaik tidak hanya memanfaatkan teknologi baru untuk

meningkatkan cara penyampaian layanan, tetapi juga memikirkan kembali layanan apa yang disampaikan.

4. Kesimpulan

Teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Pengembangan aplikasi teknologi informasi yang baik dapat membuat proses bisnis pemerintahan menjadi lebih cepat sehingga output yang dihasilkan lebih meningkat atau lebih produktif. Interaksi dan masyarakat yang dilakukan secara elektronik dapat mendukung para birokrat dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan publik.

Selain itu, teknologi informasi juga dapat meningkatkan kreativitas, efektivitas, dan efisiensi dalam aktivitas manusia. Teknologi informasi dapat digunakan untuk mencari jalan keluar setiap masalah dan meningkatkan kualitas informasi kepada masyarakat secara cepat dan berkualitas. Teknologi informasi juga dapat digunakan untuk melakukan koordinasi dengan baik dan melakukan pengarsipan berbagai dokumen penting.

Penerapan teknologi informasi dalam organisasi harus didukung oleh sumber daya manusia yang handal. Dalam upaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas, dapat dilakukan dengan memberikan keterampilan melalui pelatihan kepada karyawan. Penerapan teknologi informasi dalam birokrasi dapat mengintegrasikan informasi sehingga dapat mendukung produktivitas. Diperlukan penguasaan teknologi informasi untuk diaplikasikan pada seluruh proses dan sistem.

5. Referensi

- Fahlevy, M. R., & Saleh, M. H. (2023). *Eksistensi Birokrasi di Era Revolusi 4.0: Penggunaan Electronic Government dalam Optimalisasi Pelayanan (The Existence of Bureaucracy in the Revolutionary Era 4.0: The Use of Electronic Government in Service Optimization)*. 4(1), 42–57.
- Fathony, M. R., Muradi, & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 9(2), 118–130. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- HERNITA SAHBAN, IWAN PERWIRA, RILFAN KASIRANTE TA'DUNG, G. S. P. (2018). Meningkatkan Kinerja Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Melalui Penguasaan Teknologi Informasi. *Jurnal Manajemen*

Bisnis, 5(2), 57–65. <https://doi.org/10.33096/jmb.v5i2.59>

- Indrayani, H. (2017). PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENINGKATAN EFEKTIVITAS, EFISIENSI DAN PRODUKTIVITAS PERUSAHAAN Oleh : Henni Indrayani Abstraksi. *Jurnal El-Riyasah*, 3(1), 48–56.
- Jejen, L. (2021). Peran teknologi informasi dalam peningkatan kinerja sumber daya manusia. *Forum Ekonomi*, 23(1), 1–11.
- Sofianto, A. (2020). *SERVICES INNOVATION BASED ON INFORMATION TECHNOLOGY IN HOSPITAL*. 81–102.
- Wastuhana, Y., & Werdiningsih, R. (2021). Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 8–15.
- Winarni, L. (2019). Pengembangan Birokrasi Digital Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 1(02), 24–32.
- Yunas, N. S. (2020). Implementasi e-Government dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya. *Matra Pembaruan*, 4(1), 13–23. <https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.13-23>