



ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL GOVERNANCE: KAJIAN FILSAFAT ADMINISTRASI PUBLIK

^{1*}Didin Halim, ²Herman H, ³Andi Ceri Susilawati, ⁴Putri Rabiah El
Adawiyah, ⁵Nur Izzatunnisa Has, ⁶Zumarina

Email : didinhalim@unm.ac.id hermandody@unm.ac.id
³andicerisusilawati01@gmail.com ⁴putrirea30@gmail.com
⁵nurizaaatun04@gmail.com ⁶zumarina98@gmail.com

Riwayat Artikel

Dikirim: 26-11-2025

Direvisi: 27-11-2025

Diterima: 12-01-2025

Abstract

The advancement of digital technology has fundamentally changed the way public administration is run, as seen from the current government shifting to a digital governance paradigm, where the use of information technology has become a key component in the provision of public services. This study aims to determine how public service ethics in the digital governance era are viewed from the perspective of the philosophy of public administration. This research was conducted using a qualitative approach through a literature review, primary and secondary data sources, data collection based on observations from this study, data analysis using interactive methods that include data presentation, data condensation, and drawing conclusions. The results of the study show that the main findings reveal the nature of public services is at risk of being reduced to impersonal data transactions (ontological crisis); data-based technical rationality sets aside moral wisdom in decision-making (epistemological crisis); and fundamental values such as justice, empathy, and accountability are eroded by the phenomenon of dehumanization and algorithmic bias (axiological crisis). Therefore, digitalization is not just a technical challenge, but a profound ethical issue.

Keywords: Service Ethics; Digital Governance; Administrative Philosophy

Abstrak

Kemajuan teknologi digital telah mengubah secara mendasar cara administrasi publik dijalankan dilihat dari pemerintahan masa kini yang mulai beralih ke paradigma digital governance, di mana pemanfaatan teknologi informasi, menjadi komponen utama dalam pemberian layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana etika pelayanan publik di era digital governance yang dilihat dari perspektif kajian filsafat administrasi publik. Penelitian ini dilakukan dengan metode **pendekatan kualitatif dengan melalui kajian studi pustaka**, sumber data primer dan sekunder, pengumpulan data berdasarkan observasi dari studi ini analisis data menggunakan metode interaktif yang meliputi penyajian data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa temuan utama mengungkapkan hakikat pelayanan publik berisiko tereduksi menjadi transaksi data yang impersonal (krisis ontologis); rasionalitas teknis berbasis data menyisihkan kearifan moral dalam pengambilan keputusan (krisis epistemologis); dan nilai-nilai fundamental seperti keadilan, empati, dan akuntabilitas terkikis oleh fenomena dehumanisasi serta bias algoritmik (krisis aksiologis). Oleh karena itu, digitalisasi bukan sekadar tantangan teknis, melainkan sebuah persoalan etis yang mendalam.

Kata kunci: Etika Pelayanan; Digital Governance; Filsafat Administrasi

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah mengubah secara mendasar cara administrasi publik dijalankan. Pemerintahan masa kini mulai beralih ke paradigma digital governance, di mana pemanfaatan teknologi informasi, kecerdasan buatan (AI), big data, serta sistem daring menjadi komponen utama dalam pemberian layanan publik. Digitalisasi diyakini dapat meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan akuntabilitas birokrasi. Namun, di sisi lain, perubahan ini juga menghadirkan tantangan baru yang berkaitan dengan nilai kemanusiaan dan etika yang selama ini menjadi landasan pelayanan publik. Isu seperti bias algoritma, berkurangnya sentuhan manusia dalam pelayanan, serta menipisnya ruang empati antara aparaturnya dan masyarakat kini muncul sebagai persoalan moral yang harus dihadapi dalam tata kelola pemerintahan berbasis digital.

Selain membawa manfaat, penerapan transformasi digital dalam pelayanan publik juga menghadapi beragam tantangan. Salah satu masalah utama adalah adanya kesenjangan digital, yang mencakup perbedaan akses terhadap internet, rendahnya kemampuan literasi teknologi, serta ketimpangan infrastruktur di berbagai daerah. Berdasarkan laporan Bank Dunia tahun 2023, sekitar 20% masyarakat Indonesia khususnya mereka yang tinggal di wilayah terpencil belum menikmati akses internet yang layak. Situasi ini berpotensi memperlebar jurang ketidaksetaraan dalam pemanfaatan layanan publik. Karena itu, proses digitalisasi harus dilakukan secara inklusif agar seluruh lapisan masyarakat memperoleh manfaat yang sama tanpa terkecuali. Di samping kendala teknis, transformasi digital juga menghadirkan dilema etis, terutama terkait penggunaan big data untuk kepentingan pelayanan publik yang sering menimbulkan persoalan mengenai privasi serta keamanan informasi.

Dalam arus perubahan masyarakat modern, peran pemerintah sebagai penyedia layanan publik menjadi pilar penting dalam upaya mewujudkan kesejahteraan serta keadilan sosial. Pelayanan publik tidak semata-mata dipandang sebagai kegiatan administratif yang bersifat teknis, melainkan juga sebagai wujud tanggung jawab moral dan etis pemerintah terhadap warganya. Sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat yang semakin dinamis, cepat, dan transparan, pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, dihadapkan pada keharusan untuk bertransformasi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Dalam konteks Indonesia, implementasi digital governance melalui kebijakan e-government dan transformasi layanan publik berbasis teknologi digital terus didorong oleh

pemerintah. Berbagai bentuk inovasi, seperti aplikasi pelayanan terpadu, sistem pengaduan daring, hingga pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam proses administrasi, mulai diterapkan guna mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Penerapan digital governance ini menandai pergeseran paradigma dari birokrasi konvensional menuju model pemerintahan yang mengandalkan teknologi informasi, di mana layanan publik diselenggarakan secara elektronik dengan prinsip kecepatan, transparansi, dan efisiensi. Melalui langkah tersebut, pemerintah berkomitmen menghadirkan sistem pelayanan yang lebih mudah dijangkau, terukur, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat.

Namun, perkembangan tersebut belum sepenuhnya disertai dengan kajian yang mendalam mengenai aspek etika serta nilai-nilai kemanusiaan yang melekat di dalamnya. Padahal, administrasi publik tidak semata berfokus pada efisiensi prosedural, melainkan juga mencakup dimensi moral yang berkaitan dengan tanggung jawab, keadilan, dan penghormatan terhadap martabat manusia. Dalam konteks etika digital, pemanfaatan teknologi informasi seharusnya diarahkan untuk memperkuat pemberdayaan masyarakat. Desain layanan publik idealnya disusun agar mudah diakses dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan partisipasi mereka dalam proses pengambilan keputusan maupun pengawasan terhadap kinerja layanan publik. Selain itu, perlindungan terhadap keamanan informasi menjadi isu krusial di era digital saat ini. Menjaga penerapan etika digital dalam pelayanan publik berarti memastikan bahwa data sensitif dan informasi penting terlindungi dari akses pihak yang tidak berwenang.

Etika digital dalam penyelenggaraan layanan publik memiliki tujuan untuk memastikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi sejalan dengan nilai-nilai moral, prinsip keadilan, serta kepentingan sosial. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, sistem pelayanan publik dapat menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi tanpa mengabaikan integritas dan standar etika yang menjadi dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meski perkembangan teknologi digital membawa banyak kemajuan, hal tersebut tidak otomatis menghapus berbagai tantangan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan aspek etika dan moralitas pemerintahan. Pemanfaatan teknologi dalam birokrasi menghadirkan konsekuensi baru yang menuntut adanya refleksi kritis mengenai bagaimana nilai-nilai etika publik dapat tetap dipertahankan di tengah perubahan pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Beragam isu seperti perlindungan data pribadi, pemerataan akses digital, keterbukaan algoritma, hingga tanggung jawab moral aparatur dalam penggunaan sistem digital kini menjadi topik yang semakin penting untuk ditelaah dalam konteks administrasi publik modern.

Dalam konteks filsafat administrasi publik, etika tidak hanya dipahami sebagai kumpulan aturan perilaku, tetapi juga sebagai refleksi terhadap nilai-nilai fundamental yang menjadi landasan moral bagi penyelenggaraan pemerintahan. Beragam kajian mengenai etika pelayanan publik memang telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih berfokus pada perilaku individu aparatur atau sebatas tataran normatif umum. Kajian yang secara khusus membahas krisis nilai dalam pelayanan publik di era digital dari sudut pandang filsafat administrasi publik masih tergolong terbatas. Dominasi pendekatan teknokratis dalam literatur mengenai digital governance sering kali mengesampingkan dimensi ontologis, epistemologis, dan aksiologis dari pelayanan publik. Padahal, dalam pandangan filsafat administrasi publik, praktik pemerintahan bukan sekadar tindakan rasional-instrumental, melainkan juga merupakan tindakan moral yang berakar pada nilai-nilai kemanusiaan serta keadilan sosial.

Melalui perspektif filsafat administrasi publik, penelitian ini berupaya menelaah kembali makna etika dalam penyelenggaraan layanan publik di tengah gelombang digitalisasi pemerintahan. Dengan pendekatan tersebut, penekanan pada etika pelayanan publik menjadi penting sebagai landasan normatif dalam pengembangan serta implementasi digital governance. Etika berperan sebagai panduan bagi aparatur negara dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan berbasis digital, agar tetap mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan sosial. Filsafat administrasi publik menyediakan kerangka reflektif yang memungkinkan pemahaman lebih mendalam mengenai hubungan antara teknologi, birokrasi, dan tanggung jawab moral aparatur dalam konteks pelayanan publik modern.

2. KERANGKA TEORI/TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teoritis Filsafat Administrasi Publik

Pemikiran klasik dalam bidang administrasi publik menegaskan bahwa pelaksanaan fungsi pemerintah tidak semata-mata bertujuan pada teleologi efisiensi yaitu, pendekatan yang menekankan pencapaian hasil secara optimal dan efisien melainkan juga harus didasarkan pada nilai-nilai normatif, seperti keadilan, etika, dan tanggung jawab sosial. Pendekatan ini menunjukkan bahwa administrasi publik bukan hanya tentang mekanisme teknis, tetapi juga tentang prinsip-prinsip moral yang membimbing tindakan pemerintah.

Sebagai ilustrasi, dalam konsep birokrasi klasik yang dikembangkan oleh Max Weber, birokrasi ideal bersandar pada rasionalitas formal dan prosedural. Ini berarti bahwa

struktur organisasi pemerintah harus didasarkan pada aturan-aturan yang jelas, hierarki yang teratur, dan prosedur yang logis, dengan fokus utama pada pencapaian tujuan administratif seperti pelayanan publik yang efisien dan adil. Weber melihat birokrasi sebagai mesin yang rasional untuk mengelola masyarakat modern, di mana keputusan diambil berdasarkan fakta dan aturan, bukan emosi atau preferensi pribadi. Dalam konteks ini, administrasi publik dipandang sebagai suatu sistem yang rasional dan terstruktur, mirip dengan mesin yang beroperasi dengan presisi untuk mencapai hasil yang dapat diprediksi.

Namun, pandangan kontemporer, seperti yang dikemukakan oleh Dwight Waldo dalam karyanya pada tahun 1948, menyatakan bahwa "administrasi publik bukanlah sekadar organisasi rasional, melainkan arena nilai". Artinya, administrasi publik bukan hanya tentang efisiensi teknis, tetapi juga melibatkan pertarungan nilai-nilai, di mana unsur moral seperti integritas dan kebaikan serta demokrasi seperti partisipasi warga dan akuntabilitas menjadi komponen integral dalam praktik birokrasi. Waldo menekankan bahwa administrator publik harus mempertimbangkan dampak sosial dan etis dari keputusan mereka, bukan hanya hasil yang efisien. Ini meluas ke gagasan bahwa birokrasi harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan nilai-nilai demokratis, seperti transparansi dan inklusivitas.

Dalam kerangka filsafat administrasi publik, tiga aspek utama menjadi penting untuk dianalisis secara mendalam: ontologis, epistemologis, dan aksiologis. Aspek ontologis merujuk pada hakikat atau esensi administrasi publik sebagai tindakan sosial dan moral, yaitu bagaimana administrasi publik secara inheren terhubung dengan interaksi manusia dan norma etis dalam masyarakat. Aspek epistemologis berkaitan dengan cara pengetahuan administratif terbentuk, seperti melalui pengumpulan data, penelitian, dan pengalaman praktis, yang membantu administrator memahami realitas administrasi. Sementara itu, aspek aksiologis menyangkut nilai-nilai yang menjadi landasan, seperti keadilan, kejujuran, dan kesejahteraan umum, yang membimbing praktik administrasi agar tidak hanya efisien tetapi juga bermakna secara sosial. Dengan menelaah aspek-aspek ini, kita dapat memahami administrasi publik sebagai disiplin yang dinamis, yang terus berkembang dari fokus klasik pada efisiensi menuju pendekatan yang lebih holistik dan berbasis nilai.

Konsep Etika Pelayanan Publik

Untuk memahami etika pelayanan publik secara lebih mendalam, mari kita pecah konsep ini menjadi bagian-bagian yang lebih sederhana. Etika pelayanan publik pada

dasarnya adalah pedoman moral yang mengatur bagaimana pemerintah berinteraksi dengan warga negara. Ini bukan sekadar aturan formal, melainkan nilai-nilai yang memastikan bahwa pelayanan publik dilakukan dengan integritas, seperti menghindari korupsi atau diskriminasi. Misalnya, dalam konteks Indonesia, penelitian oleh Choirulsyah dan Azhar (2022) menekankan bahwa etika yang kuat dapat membuat organisasi pemerintah lebih efektif, karena pegawai yang beretika cenderung lebih termotivasi dan dipercaya oleh masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan seperti pengurusan dokumen atau penyediaan fasilitas umum.

Di tingkat internasional, kajian sistematis yang biasanya melibatkan analisis data dari berbagai negara menunjukkan bahwa etika bukan hanya tentang "melakukan hal yang benar", tetapi juga tentang membangun sistem yang transparan. Transparansi berarti pemerintah harus terbuka tentang keputusan mereka, seperti melalui publikasi laporan keuangan atau proses pengambilan keputusan yang dapat diawasi publik. Akuntabilitas, di sisi lain, memastikan bahwa pejabat pemerintah bertanggung jawab atas tindakan mereka; jika ada kesalahan, mereka harus siap menghadapi konsekuensi. Hal ini membangun kepercayaan publik, yang penting untuk stabilitas sosial bayangkan jika masyarakat tidak percaya pada pemerintah, maka kepatuhan terhadap aturan bisa menurun drastis.

Dalam kerangka aksiologis (yang berasal dari filsafat, merujuk pada studi tentang nilai-nilai), etika pelayanan publik didasarkan pada nilai-nilai inti seperti keadilan (memastikan semua orang diperlakukan sama tanpa bias), tanggung jawab (menjalankan tugas dengan penuh komitmen), akuntabilitas (bertanggung jawab atas hasil kerja), dan kepedulian (memprioritaskan kesejahteraan masyarakat). Nilai-nilai ini tidak hanya berlaku untuk individu, seperti seorang pegawai yang menolak suap, tetapi juga untuk struktur organisasi. Misalnya, desain institusional yang etis mungkin melibatkan pembuatan aturan yang mencegah konflik kepentingan, seperti larangan bagi pejabat untuk terlibat dalam bisnis pribadi yang berkaitan dengan tugas mereka. Kebijakan yang mendukung etika bisa berupa pelatihan rutin tentang integritas, sementara budaya organisasi birokrasi yang sehat mendorong lingkungan kerja di mana nilai-nilai ini dihargai dan dipraktikkan sehari-hari.

Secara keseluruhan, etika pelayanan publik adalah fondasi bagi tata kelola yang baik, yang tidak hanya meningkatkan efisiensi pemerintah tetapi juga memastikan bahwa kekuasaan digunakan untuk kepentingan bersama. Tanpa etika yang kuat, risiko seperti korupsi atau ketidakadilan bisa merusak kepercayaan masyarakat, sehingga penting bagi pemerintah untuk terus memperkuat aspek ini melalui pendidikan, regulasi, dan

pengawasan. Ini relevan di Indonesia, di mana tantangan seperti birokrasi yang kompleks sering kali memerlukan penekanan lebih pada nilai-nilai etis untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan.

Digital Governance dan Dampaknya pada Pelayanan Publik

Era digital telah mentransformasi penyelenggaraan administrasi publik secara fundamental. Konsep Digital Governance, yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi, data besar, sistem daring, dan layanan berbasis algoritma, telah muncul sebagai paradigma baru dalam praktik pemerintahan. Sebagai ilustrasi, dalam konteks Indonesia, penelitian menunjukkan bahwa "digital governance has emerged as a crucial element in modern public administration, aiming to enhance efficiency, transparency, and accessibility in government services," meskipun masih dihadapkan pada hambatan seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan resistensi dari birokrasi tradisional.

Dalam perspektif epistemologis, transformasi ini menggeser fondasi pengambilan keputusan dari pengalaman manusia menuju sistem berbasis data dan teknologi, yang secara signifikan mengubah cara pengetahuan administratif dibentuk dan diterapkan. Perubahan ini menimbulkan tantangan baru bagi administrasi publik, khususnya dalam menjaga nilai-nilai dasar pelayanan publik ketika rasionalitas birokrasi bergeser dari pendekatan manusiawi menuju rasionalitas teknologis.

Untuk memperluas pemahaman, era digital membawa peluang besar dalam meningkatkan efisiensi administrasi publik. Misalnya, penggunaan data besar (*big data*) memungkinkan pemerintah menganalisis pola perilaku masyarakat secara *real-time*, seperti dalam pengelolaan lalu lintas atau distribusi bantuan sosial, yang dapat mengurangi pemborosan sumber daya dan mempercepat respons terhadap kebutuhan publik. Namun, tantangan infrastruktur seperti ketersediaan internet di daerah terpencil di Indonesia menjadi penghalang utama, karena tanpa akses yang merata, manfaat *digital governance* tidak dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, literasi digital yang rendah di kalangan pegawai pemerintah dan warga dapat menyebabkan kesenjangan, di mana hanya kelompok tertentu yang mampu memanfaatkan layanan daring, sehingga memperburuk ketidaksetaraan sosial.

Dari sudut pandang epistemologis, pergeseran ini menuntut reformasi dalam cara pengetahuan administratif dikembangkan. Dahulu, keputusan sering didasarkan pada intuisi dan pengalaman para pejabat, tetapi kini algoritma dan analitik data memainkan peran sentral, memungkinkan prediksi yang lebih akurat berdasarkan pola historis. Hal ini,

misalnya, terlihat dalam sistem e-government yang menggunakan kecerdasan buatan untuk mendeteksi potensi korupsi atau mengoptimalkan alokasi anggaran. Namun, tantangan etis muncul ketika data pribadi warga digunakan tanpa persetujuan yang jelas, atau ketika algoritma mencerminkan bias yang ada dalam data pelatihan, yang dapat menghasilkan keputusan yang diskriminatif. Oleh karena itu, administrasi publik perlu mengintegrasikan pendekatan manusiawi dengan teknologi, seperti melibatkan ahli etika dalam desain sistem untuk memastikan bahwa rasionalitas teknologis tetap selaras dengan nilai-nilai demokrasi dan keadilan.

Akhirnya, resistensi birokrasi terhadap perubahan digital sering kali berasal dari ketakutan akan kehilangan kendali atau keterampilan yang tidak relevan lagi. Di Indonesia, banyak pegawai yang terbiasa dengan proses manual mungkin merasa terancam oleh otomasi, yang dapat memicu konflik internal. Untuk mengatasi ini, diperlukan program pelatihan yang komprehensif dan budaya organisasi yang mendorong inovasi, seperti insentif bagi pegawai yang mengadopsi teknologi baru. Secara lebih luas, digital governance bukan hanya tentang alat teknis, tetapi juga tentang membangun ekosistem yang inklusif, di mana partisipasi masyarakat melalui aplikasi daring dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Dengan demikian, tantangan ini dapat diubah menjadi peluang untuk menciptakan administrasi publik yang lebih responsif dan berbasis nilai, meskipun memerlukan komitmen jangka panjang dari semua pihak terkait.

Etika Digital dan AI Ethics

Kemajuan teknologi digital, seperti algoritma dan big data, memungkinkan pelayanan publik yang lebih efisien, misalnya melalui sistem otomatis yang menganalisis data untuk memprediksi kebutuhan kesehatan masyarakat atau mengoptimalkan distribusi sumber daya. Namun, isu etika muncul ketika sistem ini dapat menciptakan bias atau melanggar privasi, seperti algoritma yang mungkin mendiskriminasi kelompok minoritas berdasarkan data historis yang tidak representatif. Perspektif filsafat ini menekankan bahwa meskipun teknologi meningkatkan efisiensi, nilai-nilai moral seperti keadilan (memastikan kesetaraan akses) dan akuntabilitas (tanggung jawab atas hasil keputusan) harus tetap menjadi prioritas utama dalam desain sistem.

Dalam konteks value-sensitive design, pendekatan ini melibatkan integrasi pertimbangan etis sejak awal pengembangan teknologi, seperti melibatkan pakar etika untuk mengevaluasi dampak potensial terhadap masyarakat. Governance algoritmik, di sisi lain, merujuk pada mekanisme pengawasan dan regulasi algoritma agar keputusannya transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, misalnya melalui audit independen atau

standar etis yang ketat. Tanpa landasan ini, digital governance berisiko memperburuk krisis nilai, seperti erosi kepercayaan publik akibat keputusan yang tidak adil atau tidak transparan.

Akhirnya, untuk mengatasi tantangan ini, administrasi publik perlu mengadopsi kerangka kerja yang seimbang antara inovasi teknologi dan prinsip etis. Misalnya, pendidikan etika digital bagi pegawai dan keterlibatan masyarakat dalam proses desain dapat memastikan bahwa sistem digital tidak hanya efisien tetapi juga manusiawi. Dengan demikian, kemajuan teknologi bukan sekadar alat teknis, melainkan sarana untuk memperkuat keadilan dan kepercayaan dalam masyarakat, memastikan bahwa subjek manusia tetap menjadi inti dari pelayanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi kajian pustaka. Jenis data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer dihasilkan melalui proses wawancara dan observasi terhadap narasumber atau aktor yang terlibat dalam artikel penelitian. Sedangkan data sekunder dihasilkan dari berbagai laporan, dokumen, dan sumber tertulis lain berdasarkan dengan topik penelitian. Sumber data sekunder ini dapat berupa buku, jurnal, disertasi, maupun tesis, yang digunakan sebagai pelengkap data primer. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, yaitu dengan mengamati objek atau situasi secara langsung. Metode wawancara digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan data melalui interaksi tatap muka kepada narasumber yang berkaitan dengan isu penelitian. Sementara itu, dokumentasi adalah teknik pengumpulan data sekunder dengan menelusuri dan mengutip berbagai sumber tertulis, seperti literatur, jurnal ilmiah, buku, serta dokumen lain yang relevan untuk melengkapi data primer dan mendukung tujuan penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan data interaktif yang meliputi hasil dari studi penelitian. Penyajian data berupa uraian singkat yang menggambarkan hubungan antar kategori dan berbagai aspek yang saling berkaitan. Kondensasi data adalah suatu proses dalam memilih dan menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasikan data mentah seperti catatan, transkrip wawancara, dan dokumen agar menjadi lebih padat, fokus, dan mudah dipahami. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan data yang telah di sebelumnya dan terus diverifikasi sepanjang proses penelitian, sehingga kesimpulan akhir yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

4. PEMBAHASAN

Revolusi digital administrasi publik telah menyebabkan pergeseran signifikan dalam moralitas yang menjadi dasar pelayanan publik. Pergeseran menuju pengambilan keputusan algoritmik, alih-alih interaksi manusia, bukan sekadar peningkatan teknologi, melainkan transformasi struktur bagaimana suatu badan publik diorganisasikan, berfungsi, dan mengapa ia bekerja serta berperilaku seperti itu. Analisis transformasi ini melalui prisma istilah filosofis: tentang keberadaan, pengetahuan, dan nilai-nilai, serta mengenai teori administrasi, memungkinkan kita untuk mengevaluasi perubahan secara kritis dan mengusulkan cara-cara agar sistem administrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik dapat kembali mendapatkan landasan moralnya dalam realitas modern yang kompleks.

Transformasi Esensi Pelayanan Publik Tinjauan Ontologis)

Pertanyaan ontologisnya adalah: Apa hakikat layanan publik? Selama periode pra-digital, hakikat layanan publik pada dasarnya adalah interaksi antarmanusia, sebuah platform di mana negara melalui aparaturnya, berinteraksi langsung dengan warga negara. Pengenalan teknologi digital telah sepenuhnya mengubah ontologi ini; Layanan bukan lagi sekadar dialog, melainkan transaksi data yang dimediasi oleh antarmuka, alih-alih sapaan fisik dan senyuman antarmanusia. Pengalaman pelayanan publik kini dikodekan dalam antarmuka pengguna dan keluaran algoritmik, alih-alih pertemuan tatap muka.

Perubahan ontogenetik ini telah menyebabkan dilema teoretis tradisional dalam disiplin administrasi publik, dan telah mencirikan konflik antara model birokrasi ideal Weberian dan pandangan Waldoian tentang administrasi publik sebagai proses nilai. Digitalisasi dalam paradigma Weberian dianggap sebagai puncak birokrasi yang impersonal, efisien, dan berbasis aturan dengan algoritma yang berfungsi sebagai birokrat optimal yang bebas lelah, tanpa emosi, dan konsisten. Di sisi lain, evaluasi kritis Waldo menduga aspek etika dan demokratis dari administrasi publik, yang mana karakter prosedural dan sarat nilai dari disiplin tersebut akan terganggu jika penggantian tersebut melibatkan interaksi manusia dengan kode. Dalam menggantikan interaksi manusia dengan tata kelola algoritmik, komponen budaya dan etika yang membentuk jiwa pelayanan publik akan hilang, sehingga menghasilkan sistem yang dingin dan hanya bersifat prosedural.

Pergeseran Rasionalitas Birokratik (Tinjauan Epistemologis)

Pergeseran ontologis yang disajikan di sini juga secara intrinsik terkait dengan pergeseran epistemologis yang menyertainya, yaitu tentang bagaimana pengetahuan administratif terbentuk dan menjadi dasar bagi proses pengambilan keputusan. Secara historis, penilaian manajerial didasarkan pada rasionalitas substantif, sebuah modus kognitif yang menggabungkan pengalaman, penilaian intuitif, latar belakang sosiokultural, dan penalaran moral. Posisi awal ini kini telah bergeser menuju rasionalitas teknis, di mana pengetahuan diciptakan melalui kalkulasi data sistematis dan pemodelan aljabar. Dengan demikian, landasan kebenaran telah bergeser melampaui rasionalitas manusiawi dan mencakup reliabilitas statistik dan analitik prediktif berbasis sistem kecerdasan buatan.

Implikasi penalaran etisnya sangat serius. Setelah sistem yang dapat diprogram menentukan siapa yang berhak dan siapa yang tidak dalam hal dukungan sosial, atau memprediksi perilaku kriminal di masa depan, ruang lingkup diskresi moral para administrator telah menyusut secara signifikan. Hal ini dapat menyebabkan para pejabat menjadi sekadar pengendali roda-roda penggerak dalam mesin, tanpa menyadari aspek penilaian tentang apa yang baik atau buruk dalam pengambilan keputusan tersebut. Munculnya epistemologi yang berpusat pada data dapat memunculkan tirani objektivitas yang mensubordinasikan aspek kualitatif kehidupan manusia, penderitaan, harapan, atau situasi unik seorang warga negara tertentu karena tidak dapat diukur. Keadaan ini menimbulkan pertanyaan penting, bagaimana birokrasi dapat bertindak secara adil dan etis, ketika arah epistemiknya telah terasing dari sumber kebijaksanaan moral manusia?

Krisis Nilai dalam Era Digital (Tinjauan Aksiologi)

Pergeseran menuju pemerintahan digital telah memicu krisis nyata dalam prinsip-prinsip etika pelayanan publik secara aksiologis. Skala krisis ini tidak sulit untuk diamati:

- Dehumanisasi dan Alienasi: Seperti tembok pemisah antara masyarakat dan pemerintah yang terbentuk ketika Anda kehilangan komunikasi tatap muka. Ketika suatu sistem tidak dapat mengizinkan data Anda masuk tanpa alasan yang substansial, Anda kini merasa seperti orang luar dan tak berdaya. Hal ini menjadikan percakapan manusia sebagai telegram dingin dengan mesin kotak hitam, dan sepenuhnya mengabaikan rasa welas asih dan simpati yang seharusnya diwakili oleh pelayanan publik.
- Kebijakan yang Membatasi Keadilan melalui Algoritma: Algoritma komputer ini bersifat retrospektif dalam datanya, sehingga mereka mengulang dan terkadang

meningkatkan bias dan ketidaksetaraan yang ada. Contohnya dapat dilihat pada platform pinjaman digital, yang di masa lalu menolak orang-orang dari beberapa kelompok sosial ekonomi karena perilaku default historis. Hal ini merupakan pengabaian langsung faktor keadilan dan kesetaraan, atas nama efisiensi prediktif, alih-alih hasil yang benar-benar adil.

- **Akuntabilitas dan Transparansi:** Siapa tahu, ini sangat berteknologi. Ketika keputusan AI merugikan warga negara, siapa yang harus disalahkan? Lembaga yang menerapkannya, pembuat kode, atau vendor teknologi? Ketidakjelasan ini menantang prinsip dasar tata kelola yang baik (good governance), yaitu akuntabilitas dan transparansi
- **Efisiensi vs. Keadilan:** Era digital telah memperkuat tarik-menarik antara efisiensi dan mempertahankan nilai-nilai seperti keadilan, privasi, dan inklusi. Meskipun dengan big data Anda dapat mengalokasikan sumber daya jauh lebih cepat, hal itu merupakan ancaman bagi hak privasi dan keamanan data.

Pendekatan Filsafat untuk Rekonstruksi Etika Pelayanan

Untuk menanggapi krisis yang kompleks ini, tidaklah cukup hanya mengandalkan solusi teknis, tetapi rekonstruksi etis layanan nasional berdasarkan penelusuran filosofis diperlukan, yang akan menghidupkan kembali nilai-nilai kemanusiaan dalam teknologi.

- **Menuju Human-Centred Governance** Rekonstruksi ini harus dimulai dengan menegaskan kembali fakta bahwa teknologi memang, dan harus, bermanfaat bagi umat manusia; bukan sebaliknya. Mengikuti pandangan Waldo, setiap inovasi digital harus dievaluasi berdasarkan efisiensinya, bukan hanya implikasinya terhadap martabat, keadilan, dan kesejahteraan manusia
- **Mengintegrasikan Nilai ke dalam Desain (Value-Sensitive Design):** Pendekatan ini mensyaratkan agar nilai-nilai etis seperti keadilan, privasi, dan transparansi menjadi parameter wajib sejak awal proses desain sistem digital, sejajar dengan pertimbangan teknis dan anggaran. Ini adalah upaya konkret untuk menyuntikkan "DNA" etis ke dalam teknologi itu sendiri.
- **Mewujudkan Etika Prosedural dan Ruang Deliberasi Demokratis:** Untuk mengatasi masalah "kotak hitam" (blackbox) algoritma, etika prosedural yang menuntut transparansi dan auditabilitas harus diterapkan. Mengadopsi semangat teori keadilan John Rawls, proses yang adil adalah kunci untuk hasil yang adil. Oleh karena itu, harus ada ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam deliberasi dan

pengawasan demokratis terhadap cara sistem otomatis yang memengaruhi mata pencaharian mereka beroperasi.

Implikasi Kebijakan dan Praktik di Indonesia

Berdasarkan analisis filosofis ini, agenda strategis dapat dikembangkan yang berpotensi menginformasikan kebijakan dan praktik administrasi publik di Indonesia.

- Pengembangan Regulasi Tata Kelola AI yang Adaptif: Pemerintah harus segera mengembangkan kerangka regulasi yang kuat tentang penerapan AI dalam pemerintahan. Undang-undang ini harus memuat ketentuan untuk melakukan Penilaian Dampak Algoritma “Algorithmic Impact Assessment” (AIA) sebelum sistem dimulai, untuk mengurangi kemungkinan prasangka dan diskriminasi.
- Membangun Kapasitas Etika Digital Pegawai Negeri Sipil (ASN): Diperlukan investasi serius dalam pendidikan dan pelatihan etika digital bagi ASN. Jenis pelatihan ini tidak boleh terbatas pada pelatihan teknis tetapi juga harus mempersiapkan pegawai negeri sipil dengan kemampuan berpikir kritis dan membuat keputusan etis dalam menghadapi rasionalitas teknis. Jika tidak, ASN akan berubah menjadi birokrat digital.
- Membangun Mekanisme Akuntabilitas yang Jelas: Rantai akuntabilitas hukum dan etika jika terjadi kegagalan algoritma harus dijabarkan secara jelas melalui peraturan perundang-undangan. Warga negara harus memiliki akses yang mudah dan jelas untuk mengajukan keluhan, meminta tinjauan keputusan mesin, dan kompensasi jika mereka mengalami kerugian.

Dengan etika yang ditempatkan sebagai pilar, alih-alih pelengkap, transformasi digital dalam pencapaian konsep tata kelola pemerintahan yang baik dapat diarahkan ke bentuk yang tidak hanya cerdas secara teknologi tetapi juga bijaksana secara etika.

5. KESIMPULAN

Dalam artikel ini, analisis kritis terhadap perubahan etika ini dalam kerangka evolusi hakikat masyarakat digital akan dibahas melalui prisma teori administrasi publik. Tujuan umumnya adalah untuk mengeksplorasi bagaimana digitalisasi secara radikal mengubah hakikat, rasionalitas, dan premis nilai tentang bagaimana penyampaian layanan publik berlangsung, serta krisis etika yang menyertainya.

Dalam diskusi ini terungkap bahwa pergeseran menuju otomatisasi interaksi dengan masyarakat telah menimbulkan krisis multidimensi. Beberapa hasil signifikannya adalah risiko transformasi tugas-tugas layanan publik menjadi transaksi data impersonal (krisis ontologis); penurunan kebijaksanaan moral ke rasionalitas teknis dalam pengambilan keputusan (krisis epistemologis); dan dehumanisasi dan bias terhadap nilai-nilai inti seperti keadilan, empati, dan

akuntabilitas (krisis aksiologis). Digitalisasi bukan hanya tantangan teknis, tetapi juga merupakan masalah etika yang penting.

Selain itu, kesimpulan-kesimpulan ini menyoroti perlunya rekonstruksi etika, yang secara sadar memanusiakan kembali teknologi dalam tata kelola. Saya menyarankan agar artikel ini mendorong rencana kerja yang akan memperkuat regulasi tata kelola AI adaptif, meningkatkan kapasitas otoritas negara dalam menangani etika digital, dan memberikan akuntabilitas yang jelas. Semua upaya berkelanjutan ini diperlukan untuk menundukkan kemajuan teknologi demi tata kelola yang cerdas, bermoral, dan berintegritas

REFERENSI

- Amirulkamar, S. (2024). *Dampak literasi digital terhadap pelayanan publik di indonesia dalam perspektif etika*. 5(1), 87–94.
- Daniguelo, A. (2020). *Ontologi in Public Administration Includes Potential, Potivism and Rationalism Approaches*. 01(06), 41–46. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v1i6.209>
- Erli Yanty Rihana Paramida¹, Dini Prima Putri², Romlah³, S. A. (2024). *Pendekatan Sistem dalam Tinjauan Filsafat : Ontologi, Aksiologi, dan Epistemologi*. 09.
- Farhanuddin, A. F., Ayulia, A., Setia, P., Jauza, D., Etik, K., & Publik, P. (2022). *Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance*. 19(1), 64–74.
- Fauzan, H. S. (n.d.). *Filsafat ilmu administrasi sebagai hakikat dan makna dalam keilmuan administrasi publik*.
- Hidayat, R., Susanto, F., Rahayu, E. M., Armelia, N., Soelistijowati, J. O., & Qorihah, D. K. (2023). *Strategi penulisan sistematika penulisan karya ilmiah hasil ptk bagi guru smpn wilayah kota surabaya*. 2, 107–114.
- Juwandi, R., Sundawa, D., & Bestari, P. (2025). *Transformasi Digital Pelayanan Publik : Urgensi Penguatan Etika dan Karakter dalam Kebijakan Inovatif di Banten*. 10(2), 614–623.
- Kesejahteraan, S., & Pendekatan, M. (2023). *RUJUAN TERPADU DI KABUPATEN TEGAL TOWARDS SOCIAL TRANSFORMATION : EMPOWERMENT OF POTENTIAL AND*. 5(2), 84–97.
- Nasution, M. S., Syahza, A., Rusli, Z., & Mashur, D. (2025). *Public administration in the era of digital and collaborative governance : a bibliometric analysis*. 15(1), 121–142.
- No, V., Juni, A., Rosa, A., Khasanah, M. L., Ramadhani, A., & Kurniawan, M. Y. (2025). *Peran Filsafat Ilmu dalam Menghadapi Era Digital Jurnal Kajian Islam dan Sosial Keagamaan*. 2(4), 825–831.

- Papier, I. J., & Review, P. (2025). *Ethical Studies in the Perspective of the Philosophy of Science in Relation to the Principles of Norms and Ethics of Government Bureaucracy*. 6(1), 113–122.
- Repositori, C., & Volume, I. (2023). *Determinasi Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Konseptualisasi Paradigma Humanis*. 6, 800–809.
- Sarjit, A. (n.d.). *From Bureaucratic Red Tape to Digital Governance: Evaluating Public Service Transformation in Indonesia*.
- Utami, P., & Tangerang, U. I. S. (n.d.). *ARTIKEL TRANSFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK: INOVASI DAN ADAPTASI MENUJU EFISIENSI DAN PELAYANAN PUBLIK*. 6(2), 1–9.
- Widiasih, S., Julina, F., & Susanti, S. (2024). *Public Studies and Business Administration Journal (PUSBA) THE ROLE OF ETHICS IN PUBLIC ADMINISTRATION: A SYSTEMATIC REVIEW OF GLOBAL PRACTICES AND CHALLENGE PERAN ETIKA DALAM ADMINISTRASI PUBLIK : TINJAUAN SISTEMATIS*. 1(2), 105–117.