

**PERAN NEGARA DALAM MENGENDALIKAN ADMINISTRASI YANG STRATEGIS DI ERA CITIZEN FRIENDLY**

**Icha Rahma Amara<sup>1</sup>, Khansa Hainuna Rohmah<sup>2</sup>, Lina Aprilia<sup>3</sup>, Sofhi Dhea Angelika<sup>4</sup>, Shirly Lintang Sanchia<sup>5</sup>, Fadya Kumala Dewi<sup>6</sup>**  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta

Correspondence

Email: [c100220156@student.ums.ac.id](mailto:c100220156@student.ums.ac.id) ,  
[c100220157@student.ums.ac.id](mailto:c100220157@student.ums.ac.id) ,  
[c100220159@student.ums.ac.id](mailto:c100220159@student.ums.ac.id)  
[c100220176@student.ums.ac.id](mailto:c100220176@student.ums.ac.id)  
[c100220198@student.ums.ac.id](mailto:c100220198@student.ums.ac.id)  
[c100220202@student.ums.ac.id](mailto:c100220202@student.ums.ac.id)

No. Telp:

Submitted 16 Desember 2024

Accepted 21 Desember 2024

Published 22 Desember 2024

**Abstrak**

Perkembangan zaman yang cepat, terutama dalam konteks globalisasi dan teknologi informasi, menempatkan tantangan yang signifikan pada penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Artikel ini membahas peran negara dalam mengendalikan administrasi yang strategis di era "Citizen Friendly" atau ramah terhadap warga. Reformasi administrasi, prinsip-prinsip Citizen Friendly, pemberdayaan masyarakat, TI, dan pengembangan SDM merupakan prioritas utama. Negara harus menjamin administrasi publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin rumit. Transformasi administrasi menggunakan teknologi informasi untuk membangun kembali efisiensi dan efektivitas. Prinsip-prinsip Citizen Friendly sangat penting bagi pemerintahan yang responsif dan berfokus pada warga negara. Ini termasuk memperbaiki prosedur, membuat layanan publik dapat diakses, dan meningkatkan hubungan negara-warga negara. Pemberdayaan masyarakat adalah kunci bagi pemerintahan yang inklusif. Penelitian ini menganalisis dan mensintesis literatur terkait penelitian. Pemecahan masalah menggunakan studi literatur atau tinjauan literatur berdasarkan bahan primer dan sekunder, seperti Konstitusi Republik Indonesia, buku, surat kabar, jurnal, dokumen, dan internet/situs web yang membahas topik yang relevan/terkait dan menekankan peningkatan efisiensi layanan publik di era digital. Dengan menggabungkan semua aspek, negara diharapkan dapat memainkan peran yang proaktif dan efektif dalam menciptakan administrasi yang strategis di era Citizen Friendly. Hasilnya diharapkan mampu membangun kepercayaan warga, meningkatkan kualitas layanan publik, dan mendukung kemajuan masyarakat secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** Mengendalikan Administrasi Yang Strategis Di Era Citizen Friendly

**PENDAHULUAN**

Pengelolaan administrasi yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan penting di era modern ini. Negara sebagai entitas penyelenggara pemerintahan memiliki peran strategis dalam mengendalikan administrasi agar dapat memenuhi ekspektasi warganya. Dalam konteks ini, konsep "Citizen Friendly" atau ramah terhadap warga menjadi landasan penting yang harus dipegang teguh oleh negara untuk mencapai administrasi yang efektif dan inklusif. Salah satu aspek penting dalam peran negara adalah transformasi administratif yang mencakup restrukturisasi proses, pemanfaatan teknologi informasi, dan orientasi pada kepuasan masyarakat. Administrasi yang strategis

memerlukan keterlibatan negara untuk memastikan bahwa sistem pelayanan publik dapat beradaptasi dengan perubahan yang dinamis dan memenuhi harapan masyarakat.

Penerapan prinsip Citizen Friendly merupakan pondasi dalam menciptakan administrasi yang lebih responsif. Negara harus memastikan bahwa layanan-layanan publik mudah diakses, efisien, dan memberikan pengalaman positif bagi warga. Penggunaan portal online, layanan satu pintu, dan bahasa yang sederhana adalah langkah-langkah praktis yang dapat diambil untuk mewujudkan konsep ini. Pemberdayaan masyarakat juga

menjadi elemen kunci. Negara harus membangun mekanisme partisipasi yang efektif, memastikan transparansi dalam pengambilan keputusan, dan memberikan warga akses ke informasi yang diperlukan. Dengan cara ini, administrasi dapat mencerminkan kebutuhan riil masyarakat dan memberikan ruang bagi partisipasi aktif warga dalam pembangunan komunitas mereka.

Penggunaan teknologi informasi adalah alat penting dalam meningkatkan administrasi yang efisien. Negara harus menginvestasikan dalam sistem informasi yang canggih untuk mempercepat proses, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan akurasi. Namun, penting juga untuk memastikan keamanan data dan privasi individu agar tidak mengorbankan keamanan informasi masyarakat. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam memastikan kesuksesan administrasi yang strategis. Negara harus menyediakan pelatihan yang relevan untuk aparatur pemerintahan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Ini tidak hanya akan meningkatkan produktivitas, tetapi juga menciptakan lingkungan administratif yang berorientasi pada pelayanan.

## **METODE**

Metode penelitian ini menganalisis dan mensintesis berbagai literatur yang relevan. Pemecahan masalah menggunakan studi literatur atau telaah pustaka berdasarkan bahan-bahan primer dan sekunder, seperti Undang-Undang Dasar Republik Indonesia, buku-buku, surat kabar, jurnal, dokumen, dan internet/situs web yang membahas topik-topik yang relevan/berkaitan dan berfokus pada peningkatan efisiensi pelayanan publik di era digital.

Melakukan studi literatur untuk mengumpulkan informasi dan pemahaman yang telah ada mengenai peran negara dalam mengendalikan administrasi strategis, khususnya di era Citizen Friendly. Penelitian literatur membantu membangun dasar pengetahuan dan mengidentifikasi gap atau kekosongan pengetahuan yang dapat diisi oleh penelitian ini. Menganalisis kebijakan yang telah diterapkan oleh negara dalam mengelola administrasi strategis. Ini termasuk menganalisis peraturan, undang-undang, dan kebijakan pemerintah yang mempengaruhi proses administratif dan interaksi dengan warga.

Dalam konteks ini, peran negara harus menganalisis dampak pendekatan Citizen Friendly terhadap kualitas pelayanan publik, transparansi, dan akuntabilitas. Hal ini memungkinkan peran negara untuk memperoleh informasi dan pemahaman tentang bagaimana pendekatan Citizen Friendly berfungsi dalam konteks lokal dan mengidentifikasi peluang untuk terus berkembang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam era Citizen Friendly, peran negara dalam mengendalikan administrasi yang strategis sangat penting. Konsep Citizen Friendly dalam bidang administrasi sering dikaitkan dengan reformasi birokrasi, yang bertujuan untuk membangun administrasi pemerintahan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Beberapa aspek penting dalam mengendalikan administrasi yang strategis di era Citizen Friendly termasuk reformasi birokrasi, penerapan good governance, penggunaan teknologi informasi, serta peran aktif masyarakat dalam menentukan kebijakan negara. Penerapan Citizen Friendly juga berdampak pada penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta memberikan peluang partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan negara. Dengan demikian, negara perlu memastikan bahwa sistem administrasi mereka mencerminkan nilai-nilai Citizen Friendly dan menciptakan

lingkungan yang mendukung pembangunan sosial dan ekonomi negara.

Era Citizen Friendly dalam administrasi negara mengacu pada upaya untuk membangun administrasi pemerintahan yang lebih ramah dan responsif terhadap kebutuhan

warga negara. Hal ini sering dikaitkan dengan reformasi birokrasi, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik, serta penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Reformasi birokrasi, transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi fokus utama dalam menciptakan administrasi negara yang ramah terhadap warga negara

Pengaruh Citizen Friendly terhadap pelayanan publik di Indonesia mencakup perubahan paradigma administrasi pemerintahan, terutama dalam hal perizinan. Simbolisasi administrasi pemerintahan dengan Citizen Friendly memberikan harapan besar terhadap perubahan mendasar menuju administrasi pemerintahan yang demokratis, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penerapan Citizen Friendly juga berdampak pada penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta memberikan peluang partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan negara. Reformasi birokrasi, penerapan good governance, dan penggunaan teknologi informasi juga menjadi bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan demikian, penerapan Citizen Friendly di Indonesia diharapkan dapat meningkatkan responsivitas, transparansi, dan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat

Beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan Citizen Friendly di pemerintah Indonesia meliputi:

1. Perubahan Paradigma: Pemerintah Indonesia telah berpindah dari paradigma *Frees Ermessen* ke Citizen Friendly, yang menunjukkan perubahan dalam pendekatan administrasi pemerintahan untuk menjadi lebih demokratis, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Reformasi Birokrasi: Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah utama dalam mengendalikan administrasi yang lebih ramah dan efisien. Hal ini bertujuan untuk membangun administrasi pemerintahan yang lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta memberikan peluang partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan negara.
3. Penerapan Good Governance: Penerapan good governance, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, dan respons respons, merupakan faktor penting dalam menciptakan administrasi pemerintahan yang lebih ramah terhadap warga negara.
4. Penggunaan Teknologi Informasi: Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TekInfoKom) dalam administrasi pemerintahan, seperti e-government, menjadi alat penting dalam mengendalikan administrasi yang strategis di era Citizen Friendly.
5. Kepentingan Masyarakat: Kepentingan masyarakat dan peran aktifnya dalam memicu perubahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik juga merupakan faktor penting dalam penerapan Citizen Friendly di pemerintah Indonesia.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, pemerintah Indonesia dapat menciptakan administrasi pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan berpihak kepada kepentingan masyarakat.

Era Citizen Friendly dalam administrasi negara mengacu pada upaya untuk membangun administrasi pemerintahan yang lebih ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Konsep ini sering dikaitkan dengan reformasi birokrasi, penggunaan teknologi informasi, penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang

baik, serta peran aktif masyarakat dalam menentukan kebijakan negara. Tujuan utama dari era Citizen Friendly adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kualitas pelayanan public.

Era Citizen Friendly dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di pemerintah Indonesia melalui beberapa cara, antara lain:

1. Penerapan Good Governance: Penerapan prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi dan akuntabilitas, menjadi fokus utama dalam menciptakan administrasi negara yang ramah terhadap warga negara. Hal ini menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan publik yang lebih baik dan berpihak kepada kepentingan masyarakat.
2. Penggunaan Teknologi Informasi: Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TekInfoKom) dalam administrasi pemerintahan, seperti e-government, dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di pemerintah Indonesia. Hal ini karena teknologi dapat memudahkan prosedur, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik.
3. Partisipasi Masyarakat: Era Citizen Friendly memberikan peluang partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan negara, sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Hal ini dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di pemerintah Indonesia karena masyarakat dapat memantau dan memberikan masukan terhadap kebijakan pemerintah.

Dengan demikian, era Citizen Friendly dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di pemerintah Indonesia melalui penerapan prinsip-prinsip good governance, penggunaan teknologi informasi, dan partisipasi masyarakat. Kegiatan pemerintahan yang dipimpin oleh masyarakat, upaya hukum lazim dilakukan dan harus dipandang sebagai perbaikan dan pelaksanaan hak hukum masyarakat sebagaimana yang dibayangkan oleh konsep Ramah Warga. Jika upaya hukum masyarakat memperbaiki perilaku pejabat pemerintah, hal itu seharusnya tidak berdampak negatif atau memberikan sanksi kepada mereka, dan juga tidak boleh mengakibatkan ganti rugi jika terjadi sebaliknya. Upaya hukum administratif dapat menciptakan KTUN fiktif positif. Badan atau pejabat pemerintah dapat mencari evaluasi penyalahgunaan kekuasaan atau KTUN fiktif negatif untuk melindungi aparturnya. Dari penjelasan umum undang-undang tersebut, simbolisme Ramah Warga dapat dipahami: sistem pemerintahan negara Indonesia didasarkan pada kedaulatan rakyat dan negara hukum, sehingga kekuasaan negara atas warga negara harus mematuhi hukum dan peraturan serta prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Badan dan pejabat pemerintah mengikuti keinginan dan kebutuhan masyarakat untuk menjalankan pemerintahan. Warga negara adalah peserta aktif dalam pemerintahan, sehingga mereka memiliki hak untuk menyetujui dan mengajukan banding atas keputusan dan tindakan kepada badan dan/atau pejabat pemerintah terkait atau atasan dan untuk menggugat Pengadilan Tata Usaha Negara. Konsep filosofis ramah warga negara adalah bahwa pemerintah harus mengikuti hukum dan pemerintahan yang baik. Penyelenggaraan pemerintahan dan perlindungan hukum warga negara dan pejabat terjadi secara bersamaan. Badan-badan dan pejabat pemerintah mendasarkan tindakan mereka pada keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah harus mengizinkan individu untuk memengaruhi kebijakan negara di tingkat beroep dan rechtpraak .

Pelayanan publik mencakup produk dan layanan administratif dan publik (Beekman et al., 2014). Banyak pemerintah dan organisasi publik yang berfokus pada peningkatan efisiensi layanan publik dengan menggunakan teknologi di era digital. Teknologi dapat meningkatkan administrasi, komunikasi, dan layanan publik. Dimulai dengan digitalisasi administrasi, situs layanan publik yang sukses dan mudah digunakan dapat mempercepat akses ke layanan dan informasi. Pemerintah memiliki tanggung jawab yang luas untuk

mencapai tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Karena tugas pemerintahan begitu luas, diperlukan peraturan untuk mengarahkan penyelenggaraan pemerintahan agar lebih ramah kepada warga negara dan memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat. Hal ini memberikan dasar dan pedoman bagi lembaga dan pejabat pemerintah untuk melaksanakan pemerintahan.

Peran negara dalam mengendalikan administrasi yang strategis di era modern, terutama dalam konteks Citizen Friendly, mencakup sejumlah fungsi dan tanggung jawab kunci. Berikut adalah beberapa peran utama negara dalam mengelola administrasi yang strategis:

1. Perumusan Kebijakan Strategis:

Negara memiliki tanggung jawab untuk merumuskan kebijakan strategis yang mendukung pengembangan dan penyelenggaraan administrasi yang efektif. Kebijakan ini mencakup pengembangan infrastruktur teknologi, penyederhanaan proses administratif, dan peningkatan kualitas layanan publik.

2. Implementasi Transformasi Administratif:

Negara harus menginisiasi dan mendukung transformasi administratif untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Ini melibatkan peningkatan sistem informasi, proses yang lebih transparan, dan pemanfaatan teknologi untuk mengurangi birokrasi.

3. Pengawasan dan Pengendalian:

Negara bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan administrasi. Ini mencakup penegakan aturan, regulasi, dan standar untuk memastikan bahwa administrasi berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip yang dikehendaki dan mencapai tujuan strategis yang ditetapkan.

4. Pemberdayaan Masyarakat:

Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan memastikan transparansi dalam penyelenggaraan administrasi. Negara harus memastikan bahwa informasi terkait administrasi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, dan mengadopsi mekanisme partisipatif yang memungkinkan warga berperan dalam perencanaan dan evaluasi administratif.

5. Pengembangan Sumber Daya Manusia:

Menyediakan pelatihan dan pengembangan bagi aparatur pemerintahan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam mengelola administrasi yang kompleks. Ini termasuk pengenalan konsep Citizen Friendly dan pemberdayaan masyarakat dalam program pelatihan.

6. Penggunaan Teknologi Informasi:

Mengimplementasikan dan memelihara teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Negara harus berinvestasi dalam sistem informasi yang canggih dan memastikan keamanan data dan privasi.

7. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan:

Melakukan evaluasi terus-menerus terhadap kinerja administratif dan merespons perubahan dalam kebutuhan masyarakat. Negara perlu memiliki mekanisme untuk menerima umpan balik dari warga dan mengadopsi perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan administrasi.

Melalui peran ini, negara diharapkan dapat menciptakan lingkungan administrasi yang strategis, ramah terhadap warga, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif di era Citizen Friendly.

Di era modern yang didorong oleh kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, peran negara dalam mengendalikan administrasi yang strategis menjadi sangat krusial. Dalam konteks Citizen Friendly, di mana pemerintahan harus

bersifat ramah terhadap warganya, negara memiliki beberapa peran utama yang mencakup transformasi administratif, penerapan prinsip Citizen Friendly, pemberdayaan masyarakat, penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan sumber daya manusia

Pertama-tama, transformasi administratif menjadi dasar untuk mencapai efisiensi dan responsivitas yang diinginkan. Negara perlu secara proaktif menginisiasi perubahan dalam struktur dan proses administrasi untuk mengurangi birokrasi yang tidak perlu dan meningkatkan kemampuan merespons perubahan kebutuhan masyarakat. Penerapan prinsip Citizen Friendly menjadi panduan yang sangat penting dalam merancang dan memberikan layanan publik. Ini bukan hanya tentang menyederhanakan proses, tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi warga. Layanan satu pintu, portal online, dan bahasa yang mudah dipahami adalah instrumen konkrit yang dapat memperkuat hubungan antara negara dan warganya. Pemberdayaan masyarakat merupakan aspek kunci dari administrasi yang strategis. Negara harus memberikan warga akses yang lebih besar ke informasi, melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan, dan menciptakan mekanisme yang memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan<sup>15</sup> (Tawai, 2020).

Penggunaan teknologi informasi adalah salah satu alat yang paling efektif untuk mencapai administrasi yang ramah terhadap warga. Pemanfaatan sistem informasi, aplikasi berbasis teknologi, dan analisis data dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan layanan yang disediakan oleh pemerintah. Pengembangan sumber daya manusia merupakan investasi jangka panjang bagi negara. Pelatihan dan pengembangan aparatur pemerintahan menjadi esensial untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kesadaran mereka terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

Secara keseluruhan, peran negara dalam mengendalikan administrasi yang strategis di era Citizen Friendly bukan hanya tentang memberikan layanan, tetapi juga membentuk hubungan saling percaya antara pemerintah dan warga. Dengan memahami kebutuhan masyarakat, merespons perubahan dengan cepat, dan memastikan bahwa administrasi bersifat inklusif dan transparan, negara dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kemajuan dan kesejahteraan bagi semua warganya. Melalui peran ini, negara dapat menjembatani harapan masyarakat dengan realitas administratif, menciptakan keseimbangan yang esensial untuk keberhasilan pemerintahan di era Citizen Friendly.

Era Citizen Friendly menandai pergeseran paradigma dalam penyelenggaraan administrasi publik, di mana pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai regulator, tetapi juga sebagai mitra aktif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Administrasi yang strategis di era ini tidak lagi hanya tentang efisiensi birokrasi, tetapi lebih pada bagaimana negara dapat berkolaborasi dengan masyarakat, menyediakan layanan yang ramah, dan merespons cepat terhadap dinamika sosial yang berkembang. Salah satu poin kunci dalam administrasi yang strategis di era Citizen Friendly adalah kebijakan pelayanan publik yang berfokus pada kepuasan warga. Negara tidak hanya bertanggung jawab untuk memberikan layanan, tetapi juga untuk memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses dengan mudah, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ini melibatkan transformasi dalam proses administratif, seperti penggunaan teknologi informasi untuk menyederhanakan pendaftaran, pembayaran, dan interaksi dengan pemerintah.

Dalam konteks ini, peran teknologi informasi menjadi sangat krusial. Pemerintah perlu mengadopsi inovasi seperti portal online, aplikasi seluler, dan sistem e-government yang dapat membawa layanan publik lebih dekat ke tangan warga. Teknologi ini tidak hanya mempercepat proses administratif, tetapi juga menciptakan akses yang lebih demokratis terhadap informasi dan layanan pemerintah. Pemberdayaan masyarakat juga menjadi unsur inti dalam administrasi yang strategis. Negara perlu menciptakan mekanisme partisipatif yang memungkinkan warga terlibat dalam pengambilan keputusan. Hal ini dapat mencakup

konsultasi publik, forum diskusi, atau platform daring yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan langsung terkait kebijakan dan layanan yang diimplementasikan.

Administrasi yang strategis di era Citizen Friendly juga menekankan pada aspek transparansi dan akuntabilitas. Negara harus membuka akses terhadap informasi publik, termasuk data administratif dan anggaran, sehingga masyarakat dapat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana sumber daya publik digunakan dan hasil yang dicapai. Pengembangan sumber daya manusia dalam administrasi publik juga menjadi bagian yang tak terpisahkan. Aparatur pemerintahan perlu dilatih untuk memiliki keterampilan interpersonal, pemahaman teknologi, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan. Ini bertujuan agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik dan bersifat ramah terhadap masyarakat.

Administrasi yang strategis di era Citizen Friendly adalah sebuah perjalanan yang melibatkan transformasi kultur dan sistem. Negara harus menjadi fasilitator yang mampu mendengarkan aspirasi masyarakat, memahami kebutuhan mereka, dan berinovasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Hanya melalui pendekatan ini, administrasi dapat menjadi lebih adaptif, ramah terhadap warga, dan memenuhi ekspektasi masyarakat dalam dinamika sosial yang terus berkembang.

Pengelolaan administrasi yang strategis menjadi semakin krusial dalam menghadapi dinamika masyarakat modern, khususnya di era Citizen Friendly. Konsep ini menuntut negara untuk tidak hanya menjadi penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga menjadi fasilitator dalam membangun hubungan yang positif dan berkesinambungan dengan warganya. Administrasi yang strategis bukan lagi sekadar tugas rutin, melainkan sebuah upaya menuju transformasi menyeluruh yang melibatkan perubahan budaya, teknologi, dan partisipasi masyarakat.

Administrasi yang strategis di era Citizen Friendly melibatkan transformasi digital yang mendalam. Penggunaan teknologi informasi menjadi tulang punggung untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Penerapan portal online, aplikasi seluler, dan sistem informasi terintegrasi membantu menciptakan pengalaman administratif yang lebih efisien dan nyaman bagi warga. Dengan teknologi sebagai alat, negara dapat memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya cepat, tetapi juga dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat. Selain itu, orientasi pada prinsip Citizen Friendly mencakup pemberdayaan masyarakat sebagai mitra aktif dalam administrasi. Negara harus mendorong partisipasi warga dalam pengambilan keputusan, menggali masukan dari mereka, dan menciptakan ruang untuk dialog terbuka. Pemberdayaan masyarakat bukan hanya tentang memberikan informasi, tetapi juga tentang memberikan mereka peran dalam merancang dan meningkatkan layanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Peran negara sebagai pengawas administrasi juga berperan besar dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar etika dan kualitas. Pengendalian yang ketat atas pelaksanaan kebijakan, transparansi dalam penggunaan anggaran, dan akuntabilitas dalam setiap tahap administratif menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Tidak kalah pentingnya adalah pengembangan sumber daya manusia yang mengelola administrasi. Pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi aparatur pemerintah menjadi investasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Mereka perlu memiliki pemahaman yang mendalam tentang prinsip Citizen Friendly, kemampuan teknis yang diperlukan, dan keterampilan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan masyarakat secara efektif.

Administrasi yang strategis di era Citizen Friendly memerlukan sinergi antara transformasi teknologi, pemberdayaan masyarakat, pengawasan yang ketat, dan pengembangan sumber daya manusia. Negara tidak hanya menjadi penyelenggara

administrasi, tetapi juga pemimpin dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan warganya. Hanya dengan demikian, pelayanan publik yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat dapat terwujud.

Dalam menghadapi arus perkembangan zaman, masyarakat modern menuntut perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Era Citizen Friendly menjadi tonggak penting yang menandai transformasi mendasar dalam interaksi antara negara dan warganya. Dalam essay ini, kita akan menjelajahi konsep dan implikasi dari Era Citizen Friendly serta peran kunci yang dimainkan oleh pemerintah untuk memastikan transformasi ini berhasil.

Citizen Friendly, atau ramah terhadap warga, bukan sekadar istilah kosong. Ini mencerminkan tekad untuk menciptakan lingkungan di mana masyarakat merasa didengar, dihargai, dan terlibat dalam proses pembuatan keputusan. Sebagai langkah awal, pemerintah perlu memastikan bahwa layanan publik dapat diakses dengan mudah dan efisien oleh semua lapisan masyarakat. Penerapan teknologi informasi, seperti portal online dan aplikasi seluler, menjadi sarana utama untuk meningkatkan aksesibilitas ini. Namun, lebih dari sekadar pemanfaatan teknologi, Citizen Friendly memerlukan pemberdayaan masyarakat. Pemerintah harus menggali suara warga, melibatkan mereka dalam proses perencanaan, dan menciptakan saluran komunikasi dua arah yang aktif. Partisipasi warga tidak hanya dilihat sebagai kebijakan tambahan, tetapi sebagai dasar untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang autentik dan relevan.

Penting juga untuk memahami bahwa Citizen Friendly tidak hanya mencakup layanan publik, tetapi juga etos dalam pengambilan keputusan. Pemerintah harus mengadopsi sikap terbuka terhadap masukan dan kritik, mendengarkan aspirasi masyarakat, dan merespons perubahan kebutuhan dengan cepat. Ini memerlukan budaya organisasi yang adaptif dan responsif terhadap dinamika masyarakat. Pemberdayaan masyarakat dan perubahan budaya ini memerlukan peran proaktif dari pemerintah. Pemerintah tidak hanya menjadi penyelenggara pelayanan, tetapi juga fasilitator untuk menciptakan kolaborasi yang produktif antara sektor publik dan masyarakat. Program pelatihan dan edukasi diperlukan untuk membekali aparatur pemerintahan dengan keterampilan yang diperlukan dalam berinteraksi dengan masyarakat secara efektif.

Selain itu, transparansi dan akuntabilitas menjadi kunci utama di Era Citizen Friendly. Pemerintah harus menjalankan administrasinya dengan integritas dan memastikan bahwa setiap tindakan atau kebijakan dapat dijelaskan kepada masyarakat. Ini membantu membangun kepercayaan yang mendalam, elemen kunci dalam keberhasilan konsep Citizen Friendly. Dalam kesimpulan, Era Citizen Friendly menandai perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah memegang peran kunci dalam mewujudkan transformasi ini. Dengan penerapan teknologi, pemberdayaan masyarakat, dan budaya partisipatif, pemerintah dapat membentuk lingkungan di mana setiap warga merasa diperhatikan, dihargai, dan dapat berkontribusi secara positif. Ini adalah panggilan untuk pemerintah untuk tidak hanya menjadi penyelenggara, tetapi mitra dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam menghadapi dinamika masyarakat modern, peran negara dalam mengendalikan administrasi yang strategis di era Citizen Friendly menjadi semakin signifikan. Kesimpulannya, negara memiliki tanggung jawab krusial dalam memastikan bahwa administrasi yang dijalankan tidak hanya efisien tetapi juga responsif terhadap kebutuhan warga. Transformasi administratif, penerapan prinsip Citizen Friendly, pemberdayaan masyarakat, penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan sumber

daya manusia menjadi elemen-elemen kunci yang harus diperhatikan oleh negara.

Dengan melakukan transformasi administratif, negara dapat memastikan bahwa proses pelayanan publik menjadi lebih efisien dan relevan dengan tuntutan zaman. Penerapan prinsip Citizen Friendly menjadi jembatan untuk membangun hubungan yang lebih baik antara negara dan warganya, mengedepankan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat bukan hanya konsep, melainkan landasan untuk menciptakan administrasi yang inklusif dan demokratis. Penggunaan teknologi informasi menjadi sarana untuk memodernisasi administrasi, tetapi pengamanan data dan privasi harus diutamakan. Terakhir, pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan adalah investasi jangka panjang untuk menciptakan aparatur pemerintahan yang lebih kompeten dan berorientasi pelayanan.

Adapun beberapa saran yang diperoleh sebagai berikut :

1. Kontinuitas Transformasi Administratif:

Negara perlu menjaga kontinuitas dalam transformasi administratif untuk mengikuti perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat yang terus berubah. Perubahan ini harus menjadi agenda berkelanjutan agar administrasi dapat terus beradaptasi dengan kebutuhan yang muncul.

2. Peningkatan Partisipasi Masyarakat:

Negara harus mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Mekanisme partisipasi yang efektif, seperti konsultasi publik dan dialog terbuka, dapat ditingkatkan untuk memastikan suara masyarakat didengar dan diakomodasi.

3. Pengoptimalan Pemanfaatan Teknologi Informasi:

Negara perlu terus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, termasuk keamanan data dan privasi, serta memastikan aksesibilitasnya bagi semua lapisan masyarakat. Sistem informasi yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan.

4. Penekanan pada Pemberdayaan Sumber Daya Manusia:

Program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia perlu ditingkatkan. Fokusnya tidak hanya pada keterampilan teknis, tetapi juga pada penguatan kemampuan komunikasi, kepemimpinan, dan pelayanan kepada masyarakat.

5. Evaluasi dan Penilaian Kinerja:

Negara perlu menetapkan mekanisme evaluasi kinerja administratif secara rutin. Pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan, tingkat kepuasan masyarakat, dan efisiensi proses administratif harus menjadi dasar untuk perbaikan terus-menerus.

Dengan memperhatikan saran-saran ini, negara dapat memperkuat peranannya dalam mengendalikan administrasi yang strategis di era Citizen Friendly, menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alaslan, R. T. F. A., Abdurohim, A. M., Sunariyanto, Sagena, R. F. U., & Amane, A. P. O . (2023). *Manajemen Sektor Publik*.
- Alim, B. N. (2022). Government Capability In Drug Control In East Kotawaringin Regency From The Dynamic Governance Perspective. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 156–168. <https://doi.org/10.26618/kjap.v8i2.8102>
- Ara Annisa Almi. (2023). Green Banking dalam Perspektif Hukum Persaingan Usaha Bank Digital di Indonesia. *Jurnal Studia Legalia*, 4(01), 1–12. <https://doi.org/10.61084/jsl.v4i01.60>

- Ardin, A. T., Adiningsih, C. N., Sofyan, D. R., & Irawan, F. (2022). Tinjauan Hukum Administrasi Negara Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Program Pengungkapan Sukarela. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(1), 33–44. <https://doi.org/10.54957/jolas.v2i1.165>
- Atmojo, B. T., & Nurwulan, N. R. (2020). E-Government Global Trends and Future Perspective in Indonesia. *Natapraja*, 8(2), 167–180. <https://doi.org/10.21831/jnp.v8i2.34855>
- Bloom, N., & Reenen, J. Van. (2013). 濟無 No Title No Title No Title. *NBER Working Papers, 1994*, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Hartami, A., Karjoko, L., & Ulfatun Najicha, F. (2023). Optimalisasi Peran Pemerintah Dalam Kebijakan Penanganan Limbah Medis. *PLEDOI (Jurnal Hukum Dan Keadilan)*, 2(1), 12–19. <https://doi.org/10.56721/pledoid.v2i1.168>
- Harun. (2017). Freies Ermessen Ke Citizen Friendly Dalam Perizinan Indonesia. *Perizinan Di Era Citizen Friendly*, 1–23. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/9407/harun.pdf?sequence=1>
- Indra, M., Adhayanto, O., & Sucipta, P. R. (2021). *Hukum administrasi negara*. Laboratorium Komunikasi dan Sosial FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Mudassir, M., & Rifdan, R. (2023). Citizen Charter As An Innovation In Public Service Management. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 293. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.43919>
- Muhimah, U. U. (2022). Peran Pemerintah dalam Bidang Administrasi Kependudukan dalam Kerangka Perlindungan Hukum Warga Negara Ditinjau dari Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 2(1), 53. <https://doi.org/10.51825/sjp.v2i1.15879>
- Rosdiana. (2019). Peranan Pemerintah Dalam Sistem Administrasi Negara : Dalam Konsep Pemerintahan Politik Dan Pemerintahan Administratif. *Meraja Journal*, II(2), 115–116. <https://merajajournal.com/index.php/mrj/article/view/52>
- Rusydi, J., Januri, J., & Santina, R. (2023). Tanggungjawab Pemerintah Dalam Penegakan Hukum Lingkungan Hidup Di Tinjau Dari Persepektif Hukum Administrasi Negara. *Audi Et AP : Jurnal Penelitian Hukum*, 2(01), 54–63. <https://doi.org/10.24967/jaeap.v2i01.2064>
- Sahya, A. (2016). Ilmu Administrasi Negara. In CV. *Pustaka Setia* (Vol. 53, Issue 9).
- Setiady, T., & Astawa, I. K. (2023). Kedudukan Otonomi Daerah sebagai Pondasi dalam Pembangunan Ekonomi. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 1(3), 59–72.
- Shin, S. Y., Kim, D., & Chun, S. A. (2021). Digital divide in advanced smart city innovations. *Sustainability (Switzerland)*, 13(7), 1–22. <https://doi.org/10.3390/su13074076>
- Sofyanoor, A. (2022). Peran Hukum Administrasi Negara Dalam Pemberantasan Korupsi Di Indonesia. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(2), 21–30. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i2.9>
- Subekti, R., & Destiana, S. D. (2022). Perspektif hukum administrasi negara dalam penataan lingkungan kabupaten purbalingga. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 10(2), 455.
- Tawai, A. (2020). the Role of E-Government Analysis in Supporting Public Trust and Information Disclosure in the City of Kendari. *DIA Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 18(1), 112–120. <https://doi.org/10.30996/dia.v18i1.3408>

---

Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>