



Analisis Transformasi Digital Pelayanan Publik di Pemerintahan Kecamatan Hutaimbaru Kota Padangsidimpuan

Elfi Syahri Ramadhona¹⁾, Tri Eva Juniasih²⁾

Universitas Graha Nusantara, Kota Padangsidimpuan, Indonesia

elfisyahrinie408@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi strategi penting pemerintah untuk menciptakan tata kelola yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menggambarkan kesiapan digital aparatur Kecamatan Hutaimbaru, mengidentifikasi hambatan dan peluang implementasi digitalisasi di tingkat kecamatan dan desa, serta merumuskan model kolaborasi digital yang dapat dijadikan acuan bagi daerah lain. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan studi lapangan, penelitian ini melibatkan 16 responden dari aparatur dan masyarakat melalui angket serta wawancara mendalam. Hasil menunjukkan bahwa aparatur berada pada kategori cukup siap secara digital, dengan kemampuan dasar mengoperasikan sistem dan komitmen terhadap inovasi. Hambatan utama meliputi keterbatasan jaringan internet, minimnya pelatihan, kurangnya fasilitas perangkat digital, dan rendahnya literasi masyarakat. Namun, terdapat peluang penguatan dari dukungan pimpinan, potensi generasi muda, dan kebijakan pemerintah pusat. Penelitian ini menghasilkan model Collaborative Digital Governance yang melibatkan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan mitra eksternal untuk memperkuat integrasi sistem informasi dan kapasitas SDM. Secara keseluruhan, transformasi digital di Kecamatan Hutaimbaru masih dalam tahap adaptasi, dengan kepuasan masyarakat berada pada kategori cukup puas (63,8%), sehingga perlu peningkatan kompetensi aparatur dan infrastruktur digital.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Pemerintahan Kecamatan, Transformasi Digital

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam reformasi birokrasi modern di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pemerintah berupaya memanfaatkan teknologi informasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, digitalisasi tidak hanya menyentuh level pemerintah pusat atau kabupaten/kota, tetapi juga harus menjangkau unit pemerintahan terdepan, yaitu kecamatan dan desa, yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kecamatan memiliki posisi strategis sebagai penghubung antara kebijakan pemerintah daerah dengan pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa. Oleh karena itu, kesiapan digital aparatur pemerintahan kecamatan menjadi kunci keberhasilan transformasi layanan publik yang efektif dan berkelanjutan.

Transformasi digital merupakan perubahan mendasar dalam cara organisasi pemerintahan beroperasi dan memberikan layanan melalui pemanfaatan teknologi digital (Mergel et al., 2019). Proses ini tidak hanya melibatkan penggunaan teknologi informasi, tetapi juga mencakup restrukturisasi proses kerja, perubahan budaya organisasi, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Dalam konteks pemerintahan, transformasi digital bertujuan menciptakan layanan publik yang lebih efisien, inklusif, dan transparan. Menurut West (2022), *digital governance* menuntut integrasi antara sistem informasi, kebijakan publik, dan kompetensi digital aparatur agar inovasi teknologi dapat benar-benar meningkatkan efektivitas layanan. Pemerintah yang mampu menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi akan lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu memperkuat legitimasi institusionalnya. Transformasi digital adalah proses perubahan fundamental yang dilakukan organisasi atau pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi digital melalui proses kerja, perubahan budaya organisasi, dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Tujuannya adalah untuk menciptakan sistem dan layanan yang lebih efisien, transparan, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna atau masyarakat.

Secara umum, transformasi digital di sektor publik didefinisikan sebagai proses pemanfaatan teknologi digital untuk memperbaiki cara lembaga pemerintahan memberikan layanan, berinteraksi dengan masyarakat, serta mengelola sumber daya. Escobar et al. (2023) dalam artikelnya *Digital Transformation Success in the Public Sector: A Systematic Literature Review of Cases, Processes, and Success Factors* menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh budaya organisasi dan kompetensi sumber daya manusia. Temuan mereka menyoroti pentingnya keseimbangan antara aspek teknis dan non-teknis agar digitalisasi pelayanan publik berjalan efektif dan berkelanjutan. Rahayu dan Hidayat (2021) menemukan bahwa tingkat kesiapan aparatur pemerintah daerah dalam menerapkan *e-government* masih tergolong sedang, dengan tantangan utama berupa keterbatasan kompetensi digital dan fasilitas pendukung. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan hanya persoalan teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan budaya kerja birokrasi.

Selanjutnya, Lat

pengembangan model kolaborasi digital antara kecamatan dan desa untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik berbasis teknologi. Pratiwi dan Nugroho (2020) menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik di era Revolusi Industri 4.0 meningkatkan efisiensi dan transparansi, meski masih terkendala resistensi aparatur dan rendahnya literasi digital masyarakat. Temuan serupa disampaikan oleh Firmansyah dan Yuliani (2022) di Pemerintah Kota Bandung, yang menilai sistem digital memperkuat efektivitas dan akuntabilitas birokrasi, namun integrasi antarinstansi masih lemah. Sementara itu, Hasibuan dan Simanjuntak (2023) menemukan bahwa aparatur desa di Padangsidimpuan, termasuk Kecamatan Hutaimbaru, memiliki motivasi tinggi tetapi kemampuan digital yang masih terbatas, menandakan daerah ini masih dalam tahap awal transformasi digital.

Kesiapan digital (*digital readiness*) menggambarkan kemampuan individu atau organisasi untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi digital dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Howard et al., 2018). Dalam konteks aparatur pemerintahan, kesiapan digital tidak hanya terkait dengan kemampuan teknis dalam menggunakan perangkat dan aplikasi, tetapi juga mencakup sikap positif terhadap inovasi, dukungan organisasi, serta kebijakan kelembagaan yang memfasilitasi proses digitalisasi (Eom, 2021). Secara operasional, kesiapan digital dapat dianalisis melalui tiga dimensi utama. Pertama, kapasitas individu, yang meliputi literasi digital, pengetahuan teknologi, dan keterampilan adaptif untuk menghadapi perubahan. Kedua, dukungan institusional, yang mencakup ketersediaan infrastruktur, program pelatihan, dan sistem penghargaan yang mendorong penggunaan teknologi. Ketiga, budaya organisasi digital, yaitu sejauh mana instansi memiliki pola kerja, norma, dan nilai-nilai yang menumbuhkan inovasi dan mendukung transformasi digital secara berkelanjutan (Mergel et al., 2019).

Keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan lembaga pemerintahan untuk berkolaborasi secara lintas sektor maupun lintas level (Bekkers & Tummers, 2018). Di Indonesia, kolaborasi digital antara kecamatan dan desa menjadi aspek krusial karena kedua unit pemerintahan ini memiliki peran langsung dalam penyelenggaraan layanan dasar kepada masyarakat. Kolaborasi digital dapat diwujudkan melalui berbagi data, sinkronisasi sistem layanan, dan koordinasi yang didukung oleh platform digital terpadu. Penelitian Latupeirissa et al. (2024) menekankan bahwa efektivitas digital governance di tingkat daerah sangat ditentukan oleh keterhubungan antarunit organisasi yang sebelumnya berjalan secara terpisah. Oleh karena itu, model kolaborasi digital sebaiknya dirancang dengan mempertimbangkan kondisi lokal, kapasitas sumber daya manusia dan kesiapan infrastruktur di masing-masing wilayah.

Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah sejauh mana aparatur pemerintahan

METODE

Penelitian ini menggunakan metode campuran yaitu deskriptif kualitatif dan kuantitatif melalui survei kepuasan pengguna dengan tujuan menganalisis kesiapan digital aparatur pemerintahan di Kecamatan Hutaimbaru serta pengembangan model kolaborasi digital antara kecamatan dan desa guna meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian menitikberatkan pada pemahaman mendalam terhadap proses transformasi digital, persepsi aparatur, kondisi infrastruktur, serta interaksi antar unit pemerintahan, aspek-aspek yang tidak mudah diukur secara kuantitatif (Rahmawati, 2024). Desain penelitian bersifat studi kasus, dengan Kecamatan Hutaimbaru, Kota Padangsidimpuan sebagai lokasi. Pendekatan studi kasus memungkinkan penelitian untuk menggali konteks sosial, budaya organisasi, dan faktor kelembagaan yang memengaruhi kesiapan digital aparatur dan kolaborasi antar level pemerintahan (Samosir, 2023). Penelitian dilaksanakan secara sistematis melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan analisis dokumen terkait kebijakan serta sistem pelayanan digital baik di kecamatan maupun desa.

Populasi penelitian mencakup seluruh aparatur pemerintahan di Kecamatan Hutaimbaru dan aparatur desa yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sampel diambil secara purposive sampling, yakni aparatur yang berperan langsung dalam penggunaan sistem layanan digital, koordinasi administrasi, atau pengelolaan data antar unit pemerintahan (Sugiyono, 2016). Penelitian ini melibatkan 16 responden yang dipilih secara *purposive* karena keterlibatan langsung dalam pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Hutaimbaru. Sebagai penelitian studi kasus, fokus penelitian adalah pada kedalaman analisis terhadap proses transformasi digital, bukan pada generalisasi statistik. Jumlah responden dinilai memadai karena telah mencakup variasi aktor kunci dan informasi yang diperoleh telah mencapai kejenuhan (*data saturation*). Namun demikian, keterbatasan jumlah responden menjadikan temuan penelitian bersifat kontekstual, sehingga hasilnya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara luas. Selain itu, dokumen kebijakan, laporan pelayanan publik, dan data infrastruktur teknologi juga dijadikan sebagai sumber data sekunder untuk memperkuat analisis. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode yang saling melengkapi: (1) wawancara semi terstruktur dengan aparatur kecamatan dan desa untuk memahami persepsi, pengalaman, dan kendala dalam transformasi digital; (2) observasi partisipatif untuk melihat langsung penggunaan sistem digital, interaksi antar unit pemerintahan, serta alur kerja pelayanan publik; (3) survei kepuasan pengguna; dan (4) studi dokumentasi terhadap regulasi, panduan operasional, laporan layanan, dan data infrastruktur teknologi yang relevan. Validitas data ditingkatkan melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan konfirmasi dengan informan kunci (Rahmawati, 2024).

Instrumen penelitian berupa panduan wawancara dan lembar observasi yang disusun berdasarkan indikator kesiapan digital aparatur, kolaborasi digital, dan efisiensi pelayanan publik. Instrumen tersebut diuji melalui validasi isi

menunjukkan kemajuan walaupun belum signifikan. Upaya digitalisasi dimulai sejak tahun 2022 dengan fokus pada layanan administrasi kependudukan, surat keterangan, dan pengaduan masyarakat. Penerapan sistem digital ini merupakan bagian dari implementasi e-government yang sejalan dengan kebijakan pemerintah pusat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik di tingkat daerah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa aparatur Kecamatan Hutaimbaru, diketahui bahwa tingkat kesiapan digital aparatur secara umum berada pada kategori sedang atau cukup siap. Sebagian besar pegawai sudah memahami pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik dan telah menggunakan perangkat komputer, internet, serta berbagai aplikasi digital seperti SIAK Online, dan sistem informasi kependudukan daerah. Namun, masih ada pegawai yang belum sepenuhnya menguasai fitur-fitur lanjutan, terutama dalam pengelolaan data, unggahan dokumen digital, dan pelaporan melalui sistem terintegrasi. Aparatur juga menunjukkan motivasi dan komitmen tinggi untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi karena digitalisasi dianggap dapat mempercepat pekerjaan, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan transparansi birokrasi. Meskipun demikian, mereka menilai pelatihan teknis dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia masih sangat dibutuhkan agar sistem digital yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aparatur Kecamatan Hutaimbaru telah memiliki kesiapan mental dan sikap yang baik terhadap transformasi digital, tetapi masih memerlukan dukungan kompetensi teknis dan infrastruktur yang memadai agar proses digitalisasi dapat berjalan lebih efektif.

Berdasarkan hasil penyebaran angket kepada 16 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan publik berbasis digital di Kecamatan Hutaimbaru, diperoleh gambaran umum mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek transformasi digital pelayanan publik. Responden dipilih secara purposif, yaitu masyarakat yang telah memanfaatkan layanan administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan informasi melalui sistem digital yang disediakan oleh pemerintah kecamatan. Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh gambaran bahwa tingkat kepuasan masyarakat secara umum berada pada kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital sudah mulai diterapkan di lingkungan Pemerintahan Kecamatan Hutaimbaru, implementasinya belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan.

Jika dilihat berdasarkan aspek penilaian, hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.

Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Berbasis Digital

Aspek Penilaian	Persentase (%)					Kategori
	Sangat Puas					

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa aspek responsivitas dan sikap petugas memperoleh nilai kepuasan tertinggi, yaitu 67,5% (kategori cukup puas). Artinya, meskipun sistem digital masih memiliki keterbatasan, masyarakat tetap menilai positif perilaku dan pelayanan petugas kecamatan yang responsif, ramah, dan membantu dalam proses pelayanan daring. Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor manusia (*human service*) masih berperan penting dalam keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Selanjutnya, aspek kemudahan akses layanan digital juga menunjukkan hasil cukup baik dengan nilai 66,3%, diikuti oleh kecepatan proses pelayanan (64,3%) dan ketepatan hasil pelayanan (63,8%). Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital di Kecamatan Hutaimbaru telah memberikan perubahan dalam efisiensi waktu dan kemudahan prosedur pelayanan, meskipun masih belum maksimal dalam konsistensi hasil dan kecepatan proses.

Sebaliknya, dua aspek dengan tingkat kepuasan terendah adalah ketersediaan informasi publik (61,3%) dan kemudahan sistem pengaduan online (59,3%), keduanya masuk dalam kategori kurang puas. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih kesulitan dalam mengakses informasi publik secara lengkap dan terkini, serta belum mendapatkan pengalaman yang baik dalam menggunakan sistem pengaduan daring. Sebagian besar responden menyebutkan kendala jaringan internet, kurangnya sosialisasi, dan respon lambat terhadap pengaduan sebagai penyebab utama ketidakpuasan tersebut.

Jika dilihat secara keseluruhan, dapat dilihat bahwa aspek dengan nilai tertinggi adalah responsivitas dan sikap petugas dengan rata-rata kepuasan 67,5% (kategori cukup puas), sedangkan aspek dengan nilai terendah adalah kemudahan sistem pengaduan online dengan nilai 59,3% (kategori kurang puas). Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 16 responden dari unsur masyarakat dan aparatur pemerintahan, diperoleh gambaran bahwa tingkat kesiapan digital aparatur Kecamatan Hutaimbaru berada pada kategori sedang (cukup siap). Hal ini terlihat dari hasil angket kepuasan masyarakat yang menunjukkan rata-rata penilaian 63,8%, dengan kategori cukup puas terhadap penerapan sistem pelayanan publik digital.

Sebagian besar masyarakat telah merasakan manfaat dari digitalisasi pelayanan publik, namun masih ada hambatan signifikan yang mengurangi efektivitas implementasi transformasi digital di tingkat kecamatan. Hambatan tersebut meliputi ketidakstabilan jaringan internet, kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi digital, serta belum tersedianya sistem pelayanan daring yang sepenuhnya terintegrasi. Hasil ini menunjukkan bahwa transformasi digital di Kecamatan Hutaimbaru masih berada pada tahap awal (*early implementation*), di mana teknologi informasi telah diperkenalkan namun belum sepenuhnya mendukung otomatisasi dan efisiensi layanan publik. Hal ini sejalan dengan model *e-Government Maturity* (Layne & Lee, 2001), yang menjelaskan bahwa pada tahap awal transformasi digital, pemerintah masih menghadapi kendala dalam integrasi sistem, kesiapan sumber daya manusia, dan adopsi teknologi oleh masyarakat. Temuan penelitian ini juga memperkuat teori *Technology Acceptance Model* (TAM) bahwa persepsi kemudahan dan keman

Penerapan transformasi digital pelayanan publik di Kecamatan Hutaimbaru telah membawa kemajuan terhadap pola layanan birokrasi, tetapi masih memerlukan perbaikan pada sisi infrastruktur teknologi, kesiapan aparatur, dan literasi digital masyarakat. Terdapat beberapa peluang strategis untuk mendorong keberhasilan transformasi digital di tingkat kecamatan dan desa, seperti komitmen pimpinan daerah dan aparatur kecamatan dalam memperkuat tata kelola digital, didukung oleh peningkatan penggunaan perangkat digital di kantor pemerintahan, serta partisipasi aktif masyarakat muda yang adaptif terhadap inovasi layanan berbasis teknologi. Berdasarkan hasil analisis dan temuan di lapangan, penelitian ini merumuskan model kolaborasi digital pelayanan publik yang dapat dijadikan acuan bagi pemerintah daerah lainnya, khususnya pada tingkat kecamatan. Model ini menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga mitra dalam membangun ekosistem pelayanan publik digital yang berkelanjutan melalui tiga komponen utama, yaitu kolaborasi internal pemerintahan, kolaborasi eksternal dengan masyarakat, serta kolaborasi dengan mitra teknologi dan desa digital.

Kolaborasi internal dilakukan melalui sinergi antarbagian di lingkungan Kecamatan Hutaimbaru, seperti pelayanan umum, kependudukan, dan perizinan, dengan memanfaatkan sistem digital terintegrasi untuk menciptakan efisiensi dan menghindari duplikasi proses. Kolaborasi eksternal diwujudkan melalui penguatan komunikasi dua arah dengan masyarakat menggunakan platform digital seperti portal pengaduan daring, aplikasi pelayanan terpadu, dan media sosial resmi guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi publik. Sementara itu, kolaborasi dengan mitra teknologi dan desa digital dilakukan melalui kemitraan dengan penyedia layanan internet, universitas, dan komunitas digital lokal untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia serta memperluas jaringan infrastruktur teknologi hingga ke tingkat desa. Secara keseluruhan, model ini menunjukkan bahwa transformasi digital pemerintahan tidak dapat berjalan secara parsial, melainkan harus melibatkan ekosistem kolaboratif yang saling memperkuat. Sejalan dengan penelitian Renanda dan Rosidin (2025), yang menegaskan bahwa kolaborasi lintas aktor merupakan faktor utama dalam memperkuat efektivitas tata kelola digital, meningkatkan akuntabilitas, serta memperluas jangkauan layanan publik secara inklusif. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Sutopo dan Wulandari (2022) melalui penelitian di Kabupaten Banyuwangi memperkenalkan konsep *Collaborative Digital Governance* sebagai pendekatan efektif untuk memperkuat tata kelola digital di tingkat desa. Model ini menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, akademisi, dan sektor swasta dalam mendukung keberlanjutan inovasi digital. Pendekatan kolaboratif tersebut memberikan inspirasi bagi pemerintah kecamatan untuk mengembangkan pola kerja serupa yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan lokal.

Dari perspektif praktis, hasil penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan kualitas sistem digital, pelatihan aparatur, dan sosialisasi publik yang lebih intensif agar transformasi digital pelayanan publik benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah Kecamatan Hutaimbaru juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas sistem pengaduan online dan memperluas akses jaringan

terdapat peluang besar seperti dukungan pimpinan kecamatan, aparatur muda yang melek teknologi, serta kebijakan pemerintah pusat yang mendorong percepatan digitalisasi, sehingga Kecamatan Hutaimbaru kini berada pada tahap adaptasi terhadap sistem digital. Berdasarkan temuan penelitian, model kolaborasi digital yang efektif dapat dibangun melalui kerja sama antara pemerintah, masyarakat, dan mitra eksternal. Pemerintah perlu mengintegrasikan sistem antarbidang, masyarakat dapat terlibat melalui kanal digital seperti media sosial dan aplikasi pengaduan online, sementara mitra eksternal seperti universitas dan penyedia teknologi dapat membantu pelatihan dan penguatan infrastruktur. Model ini diharapkan dapat menjadi contoh bagi daerah lain dalam mewujudkan pelayanan publik digital yang inklusif, efisien, dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, transformasi digital di Kecamatan Hutaimbaru masih dalam tahap penguatan sistem dan peningkatan kemampuan aparatur, namun sudah menunjukkan perubahan positif berupa meningkatnya kesadaran digital dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Pemerintah Kecamatan Hutaimbaru disarankan untuk meningkatkan kompetensi digital aparatur melalui pelatihan teknis rutin yang fokus pada pengelolaan sistem digital, keamanan data, dan layanan berbasis aplikasi, disertai pendampingan langsung di lapangan. Selain itu, perlu dilakukan penguatan infrastruktur teknologi informasi dengan memastikan jaringan internet yang stabil hingga ke desa-desa serta menambah peralatan pendukung seperti komputer dan server. Upaya peningkatan literasi digital masyarakat juga penting dilakukan melalui sosialisasi dan kerja sama dengan sekolah, karang taruna, serta komunitas lokal agar warga dapat memanfaatkan layanan daring dengan baik. Pemerintah juga perlu mengembangkan sistem informasi yang terintegrasi antarbidang pelayanan dan memperbarui informasi publik secara berkala melalui situs resmi untuk meningkatkan transparansi. Di sisi lain, kolaborasi dengan universitas, lembaga riset, dan perusahaan teknologi lokal perlu diperkuat guna mendorong inovasi digital, pelatihan aparatur, serta penelitian lanjutan tentang efektivitas pelayanan publik digital.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh aparatur Kecamatan Hutaimbaru dan masyarakat yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini serta memberikan informasi dan pengalaman berharga terkait pelaksanaan transformasi digital di wilayahnya. Terima kasih juga kepada pihak Pemerintah Kecamatan Hutaimbaru yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian berlangsung. Terimakasih juga kepada rekan peneliti serta semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi nyata dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital di tingkat kecamatan dan daerah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyadi, M., & Akbar, R. (2025). Public services



- Desa se-Kota Padangsidempuan. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan Daerah*, 5(1), 33-44.
- Howard, C., Wu, Z., & Young, M. (2018). Building digital readiness in public administration: Human factors and technology acceptance. *Government Information Quarterly*, 35(2), 283-295.
- Latupeirissa, J., Ng, K. H., & Fernando, L. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Public Administration Review*, 84(3), 567-582.
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101-110.
- Ningtias, R., & Winanda, N. R. (2023). Analisis kesiapan desa dalam menerapkan e-government: Studi kasus Desa Pagerluyung Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto. *Panoptikon: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(2).
- Pratiwi, S., & Nugroho, B. (2020). Transformasi Digital Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0: Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(1), 55-68.
- Rahayu, D., & Hidayat, T. (2021). Kesiapan Aparatur Pemerintah Daerah dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Sleman. *Jurnal Birokrasi dan Pelayanan Publik*, 7(3), 201-213.
- Rahmawati, A. D. (2024). Kesiapan aparatur desa dalam digitalisasi untuk mewujudkan kemandirian desa di Kecamatan Manyaran. *Jurnal UNS, Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 4(1), 73-89.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas pelayanan digital dalam mempermudah birokrasi dan pengelolaan data publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8).
- Samosir, G. (2023). *Kesiapan pemerintah daerah dalam rangka menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Aceh Tenggara*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri Repository.
- Suhendra, D. (2016). Analisis Hukum Penyelesaian Perselisihan Hasil Pemilihan Kepala Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2015. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah*, 1(1), 34-48.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, D., & Wulandari, A. (2022). Collaborative Governance dalam Penerapan Smart Village di Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 89-102.
- West, D. M. (2022). *Digital government: Technology and public sector performance*. Washington, DC: Brookings Institution Press.