

TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN
(Studi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya
Manusia Kota Palembang)

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Penelitian Tesis
Pada
Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Oleh :

Alyasha Fakhri Kamal
NIM. 07012682226004



PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN
(STUDI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA PALEMBANG)

Nama Mahasiswa : **ALYASHA FAKHRI KAMAL**

NIM : 07012682226004

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Bidang Kajian Utama : KEBIJAKAN PUBLIK

Menyetujui,


Dr. Yoyok Hendarso, M.A
Pembimbing Pertama


Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 19660122 199003 1 004

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN (STUDI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PALEMBANG)

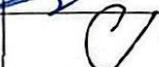
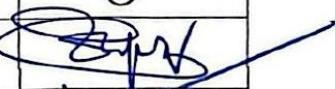
Nama Mahasiswa : Alyasha Fakhri Kamal

NIM : 07012682226004

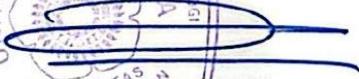
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

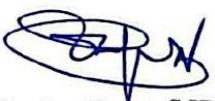
Tanggal Ujian : 23 Juni 2025

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Dr. Yoyok Hendarso, M.A.	Ketua	
2	Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.	Sekretaris	
3	Prof. Dr. H. Slamet Widodo, M.S., M.M.	Anggota	
4	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.	Anggota	
5	Dr. Andries Lianardo, M.Si.	Anggota	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 19660122 199003 1 004

Palembang, Juli 2025
Menyetujui,
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alyasha Fakhri Kamal
NIM : 07012682226004
Tempat / Tanggal lahir : Lubuklinggau, 18 Agustus 1996
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Judul Tesis : TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN
(STUDI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA PALEMBANG)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Juli 2025
Yang Menyatakan,



Alyasha Fakhri Kamal
NIM. 07012682226004

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alyasha Fakhri Kamal
NIM : 07012682226004
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non exclusive Royalty - Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN (STUDI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PALEMBANG)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : Juli 2025
Yang Menyatakan,



Alyasha Fakhri kamal
NIM. 07012682226004

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena 'Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya

(QS. Al-Baqarah: 286)

Persembahan:

- 1. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat dan dukungan**
- 2. Pimpinan dan rekan-rekan Kecamatan Jakabaring dan BKPSDM Kota Palembang**
- 3. Almamaterku pascasarjana Universitas Sriwijaya dan Teman-teman seperjuangan selama kuliah MAP Ganjil 2022**

RIWAYAT HIDUP



Alyasha Fakhri kamal, penulis dari tesis ini lahir di Kota Lubuklinggau pada 18 Agustus 1996, yang merupakan anak pertama dari Bapak Alfian dan Ibu Sri Murniasih. Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 16 Lubuklinggau pada tahun 2002 dan menamatkan Sekolah dasar pada tahun 2008. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama pada SMP Negeri 1 Lubuklinggau pada tahun 2008 dan menamatkan SMP pada tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2011 di SMA Negeri 1 Kota Lubulinggau dan menyelesaikan sekolah SMA ditahun 2014.

Ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perkuliahan di Institut Pemerintahan Dalam negeri (IPDN) kampus jatinangor pada program studi Manajemen Pemerintahan fakultas Manajemen, penulis menyelesaikan pendidikan S1 pada tahun 2018. Ditahun yang sama penulis ditugaskan di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan ditempatkan dibagian Biro Umum dan Kerjasama Pemprov Sumsel, pada tahun 2019 penulis mendapatkan penugasan di luar Provinsi yaitu di Provinsi Bengkulu lebih tepatnya di Kabupaten Mukomuko, penulis bertugas selama 2 tahun pada bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mukomuko, kemudian penulis mengajukan Mutasi pada tahun 2022 ke Pemerintah Kota Palembang dan ditempatkan di Kecamatan Jakabaring dan ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan Strata-2 pada Program Studi Magister Administrasi Publik fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya melalui jalur reguler.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur peneliti diucapkan kepada Allah SWT karena atas segala berkat dan rahmat-Nya, peneliti bisa menyelesaikan proses penelitian dan penulisan tesis yang berjudul “**Transformasi Digital Dalam Pelayanan (studi pada Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang)**” ini dengan baik. Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.Si), Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Sriwijaya. Peneliti juga menyadari bahwa dalam proses penelitian dan penyusunan tesis ini banyak mengalami berbagai kendala dan tantangan. Namun berkat bantuan, bimbingan, dan kerjasama dan motivasi dari berbagai pihak, segala kendala dan tantangan tersebut dapat diatasi, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu peneliti juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Taufik Marwa, S.E., M.Si., Rektor Universitas Sriwijaya
2. Prof. Dr. Alfitri., M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
3. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
4. Dr. Yoyok Hendarso, M.A selaku dosen pembimbing I dan Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP selaku pembimbing II yang telah memberikan saran dan masukan serta motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.

5. Dosen pengajar Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang banyak memberikan ilmu dan pengalamannya selama perkuliahan serta Para Staf Administrator Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, terkhusus Mbak Mareta, Mba rini dan Mba fitri yang telah banyak memberikan dukungan serta sangat membantu penulis dalam proses kelancaran administrasi.
6. Kedua orang tua tercinta, yang selalu mendoakan , menasehati, memberikan semangat, pengorbanan dan lindungan segala urusan penulis dalam mencapai target gelar sarjana.
7. Class Of MAP Ganjil 2022 dan saudara seperjuangan selama perkuliahan, yang telah menjadi keluarga baru saya dan telah berbagi banyak hal.
8. Kepada diri saya sendiri, terimakasih sudah berjuang sejauh ini, sudah mau berusaha, tidak kenal lelah dan tidak patah semangat.

Saya menyadari dan meminta maaf karena masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan tesis ini yang perlu dikoreksi juga karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang saya miliki. Semoga tesis ini dapat memberikan banyak manfaat dan membantu banyak pihak dalam menambah wawasan, termasuk kepada penulis sendiri.

Palembang, Juli 2025
Penulis,

Alyasha Fakhri Kamal

ABSTRAK
TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN
(Studi Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kota Palembang)

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis, Mei 2025

Alyasha Fakhri Kamal; dibimbing oleh Dr. Yoyok Hendarso, M.A., Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.

xx +

Transformasi digital merupakan salah satu Langkah paling strategis yang diambil oleh Lembaga pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan public. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses transformasi digital dalam pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *Participatory Action Research* (PAR), yang melibatkan observasi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BKPSDM telah mengimplementasikan berbagai sistem digital seperti aplikasi SIMPEG, portal layanan kepegawaian, dan sistem manajemen kinerja ASN. Transformasi ini berdampak positif terhadap efisiensi administrasi, akurasi data dan kecepatan pelayanan. Namun, beberapa kendala masih dihadapi, antara lain keterbatasan infrastruktur, kemampuan SDM serta resistensi budaya kerja terhadap perubahan digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital di BKPSDM Kota Palembang telah berjalan meskipun belum optimal. Dibutuhkannya strategi yang komprehensif dan berkelanjutan, termasuk penguatan kapasitas SDM dan pengembangan infrastruktur digita. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah kota Palembang dalam mengembangkan pelayanan public berbasis digital yang lebih adaptif dan responsive di era revolusi industry 4.0

Kata Kunci : Transformasi Digital, Pelayanan Publik, BKPSDM, E-Government, Administrasi Publik

ABSTRACT

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICE (a Study at the Personnel and Human Resource Development Agency of Palembang City)

Scientific Paper in the form of master Thesis,, Mei 2025

Alyasha Fakhri Kamal; supervised by ; Dr. Yoyok Hendarso, M.A., Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.

xx +

Digital transformation is a strategic step taken by government institutions to enhance efficiency, transparency, and accountability in public service delivery. This study aims to analyze the digital transformation process at the Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM) of Palembang City. The research uses a qualitative approach with a Participatory Action Research (PAR) methodology, involving observation, in-depth interviews, and document analysis. The results show that BKPSDM has implemented various digital systems such as the SIMPEG application, online service portals, and ASN performance management systems. This transformation has positively impacted administrative efficiency, data accuracy, and service delivery speed. However, challenges remain, including limited infrastructure, human resource capabilities, and cultural resistance to digital change. The study concludes that while digital transformation at BKPSDM Palembang is progressing, it has not yet reached its full potential. A comprehensive and sustainable strategy is needed, including capacity building and infrastructure development. These findings are expected to contribute to local government efforts in developing more adaptive and responsive digital public services in the era of the Fourth Industrial Revolution.

Keywords : *Digital Transformation, Public Services, BKPSDM, E-Government, Public Administration*

RINGKASAN

TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN (STUDI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PALEMBANG

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis,

Mei 2025

Alyasha Fakhri Kamal; dibimbing oleh Dr. Yoyok Hendarso, M.A., Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.

xx +

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam pelayanan public. Pemerintah dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang cepat, transparan, efisien, dan akuntabel. Namun, realitas pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai oleh birokrasi yang berbelit, korupsi, serta keterbatasan sumber daya manusia dan sistem manual yang tidak efektif.

Transformasi digital muncul sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi dalam proses administrasi. Dalam konteks pemerintahan, transformasi digital bukan hanya sekadar penggunaan teknologi, melainkan perubahan menyeluruh pada pola kerja, budaya organisasi, serta struktur tata kelola. Penerapan e-government dan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) diharapkan mampu menjawab tantangan birokrasi modern.

BKPSDM Kota Palembang sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan kepegawaian daerah menjadi objek penting dalam penelitian ini. Digitalisasi layanan kepegawaian seperti rekrutmen, promosi, mutasi, dan pelatihan ASN sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja birokrasi yang lebih responsif dan akurat. Namun, proses transformasi digital ini masih menghadapi berbagai kendala seperti infrastruktur teknologi, resistensi pegawai, dan keterbatasan anggaran.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana transformasi digital yang diterapkan di BKPSDM Kota Palembang, mengidentifikasi hambatan pada pelayanan serta menyusun strategi pengembangan pelayanan digital yang efektif. Teori yang digunakan adalah model tata kelola digital yang dikemukakan oleh Michael E. Milakovich yang terdiri dari 5 dimensi yaitu kehadiran, interaksi, transaksi, transformasi dan tata kelola digital. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknis pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Informasn berasal dari pegawai di BKPSDM Kota Palembang dan intansi terkait lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital pada pelayanan di BKPSDM Kota Palembang telah mengimplementasikan sistem digital seperti website resmi, aplikasi SIMPEG, dan sistem manajemen kinerja. Dampaknya antara lain peningkatan efisiensi, akurasi data, transparansi, dan pengurangan biaya operasional. Namun, kendala yang muncul meliputi infrastruktur TIK yang belum memadai, keterbatasan SDM, anggaran, serta resistensi budaya organisasi terhadap perubahan. Transformasi digital di BKPSDM Kota Palembang berjalan progresif, namun belum optimal. Diperlukan integrasi sistem informasi, penguatan kompetensi SDM, dan peningkatan infrastruktur untuk mendukung keberlanjutan pelayanan publik digital. Keberhasilan transformasi digital bukan hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga budaya organisasi, kepemimpinan, dan partisipasi aktif aparatur birokrasi.

Kata Kunci : Transformasi Digital, Pelayanan, BKPSDM Kota Palembang

Kepustakaan :

SUMMARY

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICE (a Study at the Personnel and Human Resource Development Agency of Palembang City)

Scientific Paper in the form of master Thesis, Mei 2025

Alyasha Fakhri Kamal; supervised by ; Dr. Yoyok Hendarso, M.A., Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.

xx +

The rapid development of information and communication technology (ICT) has transformed various aspects of human life, including public service delivery. Governments are required to provide services that are fast, transparent, efficient, and accountable. However, the reality of public services in Indonesia is still characterized by bureaucratic complexity, corruption, limited human resources, and ineffective manual systems. Digital transformation emerges as a solution to improve the quality of public services through the application of technology in administrative processes. In the governmental context, digital transformation is not merely about the use of technology, but involves a fundamental change in work patterns, organizational culture, and governance structures. The implementation of e-government and electronic-based government systems (SPBE) is expected to address the challenges of modern bureaucracy.

BKPSDM Palembang, as the agency responsible for regional civil service management, serves as the focus of this research. The digitalization of HR services such as recruitment, promotion, transfer, and training is crucial to enhancing a more responsive and accurate bureaucracy. However, the process still faces various challenges, including technological infrastructure limitations, staff resistance, and budget constraints.

This study aims to assess the extent of digital transformation at BKPSDM Palembang, identify the service-related obstacles, and develop effective strategies for digital service improvement. The theoretical framework used is Michael E. Milakovich's model of digital governance, which includes five dimensions: presence,

interaction, transaction, transformation, and digital governance. The research method employed is descriptive qualitative, with data collected through interviews and documentation. Informants consist of BKPSDM staff and other relevant agencies.

The findings show that digital transformation at BKPSDM Palembang has included the implementation of systems such as the official website, the SIMPEG application, and a performance management system. These have led to improvements in administrative efficiency, data accuracy, service transparency, and cost reduction. Nonetheless, challenges remain in terms of inadequate ICT infrastructure, limited human resources, budget issues, and resistance to cultural change. Although the transformation has progressed, it is not yet optimal. Further integration of information systems, capacity building, and infrastructure development are essential for the sustainability of digital public services. Ultimately, success in digital transformation is determined not only by technology, but also by organizational culture, leadership, and active participation from bureaucratic personnel.

Keywords: *Digital Transformation, Public Service, BKPSDM Palembang City*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSEUJUAN PUBLIKASI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN	xi
<i>SUMMARY</i>	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I.....	20
PENDAHULUAN.....	20
1.1 Latar Belakang.....	20
1.2 Rumusan Masalah.....	28
1.3 Tujuan Penelitian.....	29
1.4 Manfaat Penelitian.....	29
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Konsep Transformasi Digital.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Transformasi Digital	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Tujuan Transformasi Digital.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Indikator Transformasi Digital.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Konsep dasar Governansi Digital.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Konsep Masyarakat Digital	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengaruh Teknologi Digital Terhadap Tata kelola Organisasi dan Pemerintahan	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Paradigma Teknologi Pemerintahan	Error! Bookmark not defined.

2.3	Pengertian E-Government	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Tujuan E-government	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Pengembangan Sistem Layanan Berbasis E-Government	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Hambatan E-Government.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Pengertian Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	E-Government dalam Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Teori yang Digunakan Dalam Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Penelitian terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.7	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Jenis Penelitian Participatory Action Research (PAR).....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3	Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Informan	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.8	Lokasi dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....		Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Kota Palembang.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah Kota Palembang	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Arti lambang kota palembang	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Visi dan Misi Kota Palembang	Error! Bookmark not defined.

4.2	Gambaran Umum Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Palembang.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Sejarah instansi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Visi, Misi, Moto, Kebijakan Mutu, dan Budaya Kerja BKPSDM Kota Palembang.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Budaya Kerja BKPSDM Kota Palembang.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Stuktur Organisasi Badan Kepegawaian dan PSDM.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi BKPSDM...	Error! Bookmark not defined.
4.2.6	Susunan Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.2.7	Tugas Pokok dan Fungsi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Peta Wilayah Administrasi Kota Palembang	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Kondisi Demografi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Letak Geografis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.1	Mekanisme Pelayanan Digital Pada 5 (Lima) Aspek Teori Michael E. Milakovich	Error! Bookmark not defined.
5.1.2	Dampak Pelaksanaan SIMPEG di BKPSDM Kota Palembang Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Sektor Publik	Error! Bookmark not defined.
5.1.3	Kendala yang dihadapi.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.4	Strategi Pelayanan Digital	Error! Bookmark not defined.
5.2	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1	Mekanisme Pelayanan Digital di BKPSDM Kota Palembang	Error! Bookmark not defined.
5.2.2	Kendala yang dihadapi.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.3	Strategi Pelayanan Digital	Error! Bookmark not defined.
BAB VI	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
6.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
6.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
6.2.1	Saran Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
6.2.2	Saran Praktis.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

2.2. Tabel persamaan dan perbedaan antara governansi dan tata kelola pemerintahan	21
2.4. Tabel Penelitian terdahulu.....	33
4.3.1. Tabel Jumlah penduduk Kota Palembang.....	95
<u>5.2.3. Strategi pelayanan digital Milakovich</u>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

2.2. Gambar teknologi evolusi internet.....	21
2.4. Mode segitiga pelayanan.....	33
2.5. Gambar Digital Governance, Milakovich.....	39
<u>2.7. Gambar alur kerangka berfikir</u>	Error! Bookmark not defined.
3.1. Siklus Participatory Action Research.....	56
<u>3.7. Gambar Teknik analisa data Creswell</u>	63
4.2.4. Struktur Organisasi BKPSDM.....	78
<u>4.3. Peta wilayah administrasi Kota Palembang</u>	94
5.1.1. Mekanisme pembuatan website pelayanan digital	Error! Bookmark not defined.
<u>5.2.1. Mekanisme Pelayanan Digital</u>	144
5.2.2. Pengembangan fitur mobile layanan kepegawaian.....	147

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah perubahan era digital di masa sekarang terjadi sangat signifikan di berbagai macam aspek kehidupan dalam masyarakat sekitar. Contoh nyata pada perubahan yang dapat dirasakan adalah perubahan pada bidang komunikasi dan informasi yang memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam berinteraksi. Perkembangan yang sangat pesat terjadi dalam bidang komunikasi dan informasi telah didukung oleh berbagai kemajuan teknologi yang semakin canggih dan modern. Hal tersebut membuat berbagai hal yang sebelumnya dilakukan sangat rumit dan memakan waktu menjadi suatu hal yang lebih efektif dan efisien, akan tetapi dengan adanya perubahan pada perkembangan teknologi yang semakin maju, modern dan canggih pun dapat menciptakan kesempatan baru pada bidangnya, seperti untuk mempermudah interaksi atau hubungan dengan orang lain melalui jarak yang jauh, memperluas pengetahuan, dan memperoleh informasi secara cepat dan akurat. kemajuan teknologi komunikasi dan informasi seperti sekarang ini, terjadi dikarenakan hampir seluruh lapisan masyarakat tidak dapat lepas dari media komunikasi. Dengan adanya aplikasi kantong online di desa mengenai , kebutuhan informasi masyarakat tentunya akan lebih mudah diakses dari manapun tempatnya tanpa mengenal batas ruang dan waktu.

Keberhasilan pemerintah, diukur dari kualitas pelayanan publik yang dilakukan. Pelayanan publik di Indonesia sendiri saat ini dapat dikatakan masih jauh dari harapan. Fenomena birokrasi yang berbelit-belit, korupsi, kolusi dan nepotisme masih terjadi pada banyak pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintahan. Reformasi birokrasi adalah upaya untuk melakukan

pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik/good governance. Hal yang dilakukan yaitu melalui pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan. Pembaharuan dan perubahan tersebut menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur, melalui reformasi birokrasi terhadap penataan penyelenggaraan pemerintah yang efektif dan efisien. (defny holiday, n.d.)

Reformasi birokrasi adalah reformasi pelayanan publik itu sendiri dengan melakukan berbagai upaya perbaikan dan pelayanan publik. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur standarisasi pelayanan minimal sebagai bentuk pelayanan dasar. Modernisasi pelayanan dengan instrumentasi teknologi informasi menjadi bagian dari bentuk dalam pemenuhan pelayanan publik. Oleh karena itu diperlukan penyiapan kompetensi birokrasi dalam pelayanan publik. Kemampuan aparatur dalam mengolah instrument teknologi menjadi keharusan. Digital government memiliki prinsip menjamin pemerintahan yang transparan, terbuka dan inklusif serta mendorong partisipasi publik, swasta dan masyarakat. (Rusfiana & Supriatna, 2021)

Teknologi pada komputer telah ada pada beberapa dekade. Konsep transformasi digital hadir pada era tahun 1990-an dengan diperkenalkannya internet mainstream. Sejak itu, kemampuan untuk mengubah bentuk tradisional media (seperti dokumen dan foto) menjadi teknologi digital. Digitalisasi telah merambah ke berbagai aspek kehidupan manusia, mengubah cara kita bekerja, berbelanja, berpegi, belajar, mengatur hingga menjalani kehidupan sehari-hari. Dalam dunia bisnis, transformasi digital sering kali menjadi strategi utama. Adopsi teknologi digital turut mendorong lahirnya model bisnis baru serta menciptakan sumber pendapatan tambahan. Perkembangan teknologi yang mutakhir seperti kecerdasan buatan (AI), komputasi awan (*cloud*

computing), dan *Internet of Things* (IoT) mempercepat proses transformasi ini. Di sisi lain, teknologi pendukung seperti pengelolaan data dan analitik sangat penting dalam mengolah data dengan jumlah yang besar yang dihasilkan oleh proses digitalisasi. (Harsadi, n.d.)

Transformasi digital tidak semata-mata berhubungan dengan penggunaan teknologi, melainkan juga mencerminkan dampak signifikan dari kemajuan teknologi yang pesat terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, baik dari sisi fisik maupun biologis. Perkembangan teknologi yang kita alami saat ini merupakan hasil dari proses yang Panjang dimulai sejak revolusi industri 1.0 pada abad ke-18, yang ditandai dengan ditemukannya mesin uap dan awal mula produksi manufaktur. Selanjutnya, revolusi industri 2.0 terjadi pada abad ke-19, dengan ciri khas berupa produksi massal dan pemanfaatan tenaga listrik dalam pengolahan hasil pertanian. Tahapan berikutnya adalah revolusi 3.0 di abad ke-20 yang memperkenalkan computer dan teknologi informasi. Kini, kita telah memasuki era revolusi industri 4.0 yang menjadi tonggak utama hadirnya teknologi digital dan berbagai system otomasi canggih.

Revolusi Industri 4.0 dengan segala bentuk kemudahan yang ditawarkan bagi aktivitas manusia juga tidak luput dari dampak negative bagi manusia itu sendiri. Revolusi industri 4.0 membawa dampak disrupsi yang meluas ke hampir seluruh sector kehidupan dan kondisi inilah perlu segera direspons agar tidak tertinggal oleh laju perkembangan teknologi. Disrupsi merujuk pada perubahan yang menjadi dasar untuk membawa pengaruh besar dan luas. Bagi negara dengan jumlah penduduk yang sangat banyak, era ini menjadi peluang sekaligus tantangan yang signifikan, karena kompetisi tidak hanya terjadi antar manusia, tetapi juga melibatkan mesin dan robot yang mempunyai tingkat efisiensi jauh lebih tinggi.

Indonesia diperkirakan akan mengalami bonus demografi pada periode 2022 hingga 2035, di mana penduduk usia produktif diprediksi mencapai puncaknya sebesar 64% dari total populasi

(Badan Pusat Statistik). Kelompok milenial akan mendominasi jumlah penduduk pada masa ini, sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi Indonesia untuk menyediakan lapangan pekerjaan yang memadai bagi mayoritas usia produktif tersebut. Di sisi lain, revolusi industri 4.0 membuka peluang besar bagi sector ekonomi kreatif, namun di sisi lain, menciptakan tantangan baru berupa tergantikannya sejumlah pekerjaan oleh mesin dan teknologi otomatis. Banyak jenis pekerjaan saat ini membutuhkan keterampilan dalam bidang teknologi digital, termasuk dalam rekrutmen calon birokrat. Revolusi ini juga mendorong generasi milenial untuk bersikap aktif, kreatif dan inovatif yang hanya bisa dicapai melalui perubahan pola pikir atau revolusi mental. Oleh karena itu, diperlukannya solusi yang konkret dari generasi milenial sebagai actor utama dalam revolusi industri 4.0, agar mereka mampu menjadi penggerak utama roda perekonomian nasional, sekaligus mengoptimalkan potensi bonus demografi dan perkembangan teknologi.

Transformasi digital secara umum diimplementasikan dalam konteks bisnis sebagai strategi adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Penerapan teknologi digital telah mendorong terbentuknya model-model bisnis baru serta membuka peluang terciptanya berbagai sumber pendapatan alternative. Teknologi disruptif seperti kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*), komputasi awan (*cloud computing*), dan *Internet of Things* (IoT) menjadi pendorong utama dalam percepatan proses transformasi ini. Sementara itu, teknologi pendukung seperti manajemen data dan analitik data memegang peranan yang sangat krusial dalam mengelola dan menganalisis volume data yang besar yang dihasilkan dari aktivitas digitalisasi tersebut. Seperti penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh mahasiswa dari Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang dan Universitas Bali Internasional.(Widnyani et al., 2021)

Penelitian terkait transformasi digital, dilakukan oleh Deri Firmansyah (Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang) , dengan judul *Daya Saing, Literasi Digital dan Trasformasi Digital*.

Penelitian yang bersifat kuantitatif dengan menggunakan kuesioner survei untuk memverifikasi hubungan antara literasi digital dan transformasi digital dengan daya saing. Temuan menunjukkan bahwa literasi digital memiliki hubungan dengan transformasi digital. Literasi digital dapat memprediksi transformasi digital dalam mempengaruhi daya saing usaha mikro dan kecil. (<https://journal.formosapublisher.org/index.php/jfbd>). Bisnis digital dapat berinovasi dengan cepat dan meningkatkan inovasi untuk menghadirkan produk dan layanan digital yang bernilai bagi pelanggan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Widnyani, Ni Luh Putu Surya Astitiani dan Berty Christina Lidyanita Putri dari Universitas Bali Internasional, meneliti tentang Penerapan Transformasi Digital Pada Ukm Selama Pandemi Covid-19 Di Kota Denpasar . Hasil dari penelitian tersebut adalah bahwa akselerasi transformasi digital merupakan salah satu hal dalam merespon pandemik COVID-19 yang melanda dunia bisnis secara sejak akhir 2019. UKM sebagai sektor yang sudah terbukti dapat bertahan dalam krisis, oleh karena itu UKM didorong untuk mempercepat proses transformasi digital karena kebijakan pembatasan jarak yang diberlakukan selama pandemi covid-19. Kedua penelitian tersebut, terkait alih teknologi dari manual ke digital. Namun hal yang dibahas dalam penelitian tersebut adalah tentang transformasi digitalisasi dalam bisnis dan pemahaman literasi transformasi digital. (Firmansyah et al., 2022)

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 1 ayat 6 menyebutkan bahwa Digitalisasi Manajemen ASN adalah proses Manajemen ASN dengan memanfaatkan teknologi digital yang terintegrasi secara sistem dan data untuk memudahkan penyelenggaraan dan pelayanan Manajemen ASN. Sementara penyelenggaraan kebijakan dan manajemen ASN didasarkan pada asas: a). kepastian hukum; b). profesionalitas; c). proporsionalitas; d). keterpaduan; e). pendelegasian; f). netralitas; g). akuntabilitas; h). efektivitas dan efisiensi; i). keterbukaan; j). nondiskriminatif; k). persatuan dan kesatuan; l). keadilan dan

kesetaraan; dan m). kesejahteraan. Pelayanan publik berbasis digital dan pemanfaatan teknologi digital sudah berlangsung lama, semenjak hadirnya internet. Upaya pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik berbasis elektronik sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Internet.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Sistem Pemerintahan Berbasis Internet bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Proses-proses kerja di pemerintahan dengan mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi atau yang disebut dengan e-government. E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik. E-government mendukung terwujudnya good government. Good Governance dapat dicapai melalui reformasi birokrasi, dengan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan. Pembaharuan dan perubahan tersebut menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. (PANRB, 2018)

Transformasi digital merupakan istilah yang digunakan dalam akademik untuk menyebut perubahan organisasi yang dipengaruhi oleh teknologi digital. Budaya digital merupakan prasyarat dalam melakukan transformasi digital karena penerapan budaya digital lebih kepada mengubah pola pikir (*mindset*) agar dapat beradaptasi dengan perkembangan digital. Sangat penting dalam mengambil keputusan berdasarkan wawasan secara *top – down*, hal tersebut dapat menumbuhkan

budaya inovasi dan penyempurnaan yang terus menerus. Semua hal dapat dicapai dengan menumbuhkan budaya organisasi yang benar. Budaya dan kepemimpinan harus menjadi jantung perubahan, melalui data dan teknologi. Perkembangan budaya digital sangat ditentukan oleh kemampuan dari masyarakat mengenai pengetahuan dan teknologi. Era digital membentuk tatanan baru di mana manusia dan teknologi hidup berdampingan dan berkolaborasi. Proses digitalisasi mengharuskan setiap manusia untuk siap bertransformasi secara digital. Perubahan budaya digital yang terus menguat juga harus segera diantisipasi melalui program penguatan literasi digital. (Hendro Wijayanto, et al)

Dunia digital menawarkan peluang dan manfaat besar bagi publik. Namun, memberikan tantangan terhadap segala bidang kehidupan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam kehidupan. Adanya perubahan yang mendorong perkembangan teknologi pada organisasi menyebabkan terjadinya Transformasi digital. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai instansi pemerintahan untuk melakukan transformasi digital dalam rangka meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang sebagai lembaga strategis dalam pengelolaan kepegawaian dan peningkatan kualitas aparatur sipil negara (ASN) juga dituntut untuk menyesuaikan diri dengan dinamika digitalisasi guna menjawab tantangan birokrasi modern yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat maupun internal pemerintahan.

Transformasi digital bukan hanya sekadar mengadopsi teknologi, tetapi juga mencakup perubahan mendasar dalam cara kerja, budaya organisasi, serta proses pelayanan publik. Dalam konteks BKPSDM Kota Palembang, digitalisasi diharapkan mampu mempercepat proses administrasi kepegawaian seperti rekrutmen, promosi, mutasi, hingga pelatihan ASN, yang selama

ini masih menghadapi berbagai kendala seperti tumpang tindih data, keterlambatan proses, dan kurangnya integrasi sistem informasi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana implementasi transformasi digital telah diterapkan, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kualitas layanan di lingkungan BKPSDM Kota Palembang.

BKPSDM memiliki peran strategis dalam manajemen sumber daya manusia aparatur sipil negara (ASN), mulai dari perencanaan kebutuhan pegawai, rekrutmen, pelatihan dan pengembangan kompetensi, hingga proses mutasi, promosi, dan pensiun. Seluruh layanan ini sebelumnya banyak mengandalkan sistem manual dan konvensional yang sering kali memunculkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan layanan, human error, duplikasi data, serta kurangnya transparansi dalam proses pengambilan keputusan. Dengan meningkatnya tuntutan akan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien, digitalisasi menjadi pilihan yang tidak dapat dihindari.

Transformasi digital di BKPSDM Kota Palembang mencakup implementasi teknologi informasi untuk mendukung pelayanan kepegawaian, seperti sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG), aplikasi e-kinerja, serta berbagai platform layanan daring yang memudahkan ASN maupun masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan publik. Langkah ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat akuntabilitas dan transparansi, serta memberikan pelayanan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Namun, transformasi digital tidak selalu berjalan mulus. Implementasinya menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek teknis seperti infrastruktur dan keamanan data, maupun aspek non-teknis seperti resistensi perubahan dari pegawai, keterbatasan kompetensi digital, dan masalah koordinasi antarbagian. Oleh karena itu, penting dilakukan kajian mendalam mengenai bagaimana

proses transformasi digital di BKPSDM Kota Palembang berlangsung, faktor-faktor pendukung dan penghambatnya, serta sejauh mana perubahan ini mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, transformasi digital bukan hanya soal penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan pola pikir, budaya kerja, dan tata kelola organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks pemerintahan daerah, keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh komitmen pimpinan, dukungan kebijakan, serta kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif dinamika transformasi digital dalam pelayanan di BKPSDM Kota Palembang, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dan objektif tentang proses dan dampaknya terhadap pelayanan publik.

Penelitian ini tentang transformasi digital dalam pelayanan dengan mengambil study pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang. Berdasarkan peraturan walikota Nomor 26 Tahun 2022 sebagai pembaruan perwali nomor 8 Tahun 2021 tentang kedudukan , susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia maka BKPSDM merupakan unsur yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah bidang kepegawaian, bidang sumberdaya manusia, bidang mutasi, bidang pelatihan serta bidang kepangkatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka mengitari penelitian ini antara lain Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai leading sektor dalam segala urusan administrasi kepegawaian dilingkungan pemerintah kota palembang yang tentu saja memiliki fungsi pelayanan. Maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: **“Bagaimana Transformasi Digital dalam pelayanan yang ada di BKPSDM”**

Masalah di atas diperinci dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana mekanisme pelayanan digital di BKPSDM kota Palembang saat ini?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam pelayanan digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara spesifik menelaah pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya manusia terkait transformasi pelayanan dari manual ke digital. Maksud dari penelitian ini adalah berupaya mengungkap sejauhmana aparat birokrasi pada Era digital membentuk tatanan baru dalam pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan. Sementara itu tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menelaah sumber daya aparatur dalam pelayanan yang telah bertransformasi secara digital serta hasil kinerja aparatur. Penelitian ini perlu dilakukan karena adanya pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik/good governance melalui modernisasi pelayanan dengan instrumentasi teknologi informasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Paradigma pembangunan saat ini dilaksanakan secara holistik, integrative dan berkelanjutan, sebagai kesepakatan pembangunan global. Oleh karena itu alih teknologi menjadi keniscayaan dan pilihan yang tak terelakan. Penyiapan sumber daya, aparat birokrasi dan perangkat teknologi sangat perlu dipersiapkan. Transformasi digital bukan hanya tentang teknologi, namun menyangkut proses dan kesiapan sumber daya.

Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi aparatur dalam melakukan pelayanan. Maka secara spesifik manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini, menyangkut 2 aspek :

a. Aspek teoretis (keilmuan)

Secara teoritis, penelitian ini memberikan pengetahuan terkait transformasi pelayanan yang dilakukan aparatur birokrasi pemerintahan. Membangun perspektif yang mengarusutamakan pelayanan sebagai bagian dari korp Aparatur Sipil Negara., sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara.

b. Aspek praktis (guna laksana)

Secara praktis, Penelitian ini diharapkan lebih memberdayakan aparatur birokrasi. Membangun kapasitas personal para aparatur birokrasi sehingga akan dapat memperlihatkan kekuatan, kelemahan dan potensi yang dimiliki para aparatur dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian, potensi dan kelemahan dapat digali dan diubah menjadi kekuatan yang dimasa datang para aparatur birokrasi dapat menjadi agen perubahan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi program pemerintah disertai dengan membangun kapasitas sumberdaya yang kapable serta berintegritas akan memberi dampak yang signifikan baik bagi aparatur itu sendiri maupun terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah Dzakiyyah, D. A. (2021). Transformasi Digital UMKM Sektor Kuliner di Kelurahan Jatinegara. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 17 (2), 135-150.
- Aysa, I. R. (2021). Tantangan Transformasi Digital Bagi Kemajuan Perekonomian Indonesia. *Jurnal At-Tamwil, Kajian Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 2, 140-153.
- Bakry, M. R. (2023). Good Governance Substance Principle on Digital Based Public Services in DKI Jakarta. *Journal Faculty of Law, YARSI University*.
- Bieza, K. E. (2020). Digital Literacy : Concept and Definition. *International Journal of Smart Education and Urban Society*.
- Chaniago, I. F. (2021). Faktor Penentu Transformasi Digital UMKM : Bukti dari Indonesia. *In Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminal Vol. 12*, 1010-1015.
- Chazienul, U. (2018). *Public Service : Tinjauan Teoritis dan Isu - Isu Strategis Pelayanan Publik, Vol. 1*. Malang: UB Press.
- Cresswell, J. W. (2016). *Research Desain Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran, Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset : Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hansiden, J. M. (2023). *Governansi Digital (Tantangan dan Peluang untuk Masa Depan Pemerintahan), Vol. 1*. Klaten Jawa Tengah: Underline.

- Hendriyaldi, E. d. (Juli - September 2022). Transformasi Pelayanan Publik Digital di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan E-Government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika Vol. 17 No. 3*.
- Holidin, D. (2013). *Reformasi Birokrasi Dalam Praktik*. Jakarta: Percetakan & SMK Grafika Desa Putera.
- I Nyoman Trisantosa, D. K. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital, Vol. 1*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ieke Wulan Ayu, Z. Z. (2022). Budaya Digital Dalam Transformasi Digital Menghadapi Era Society 5.0 No. 1. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Lokal*, 20-25.
- Milakovich, M. E. (2014). Digital Governance and Collaborative Strategies for Improving Service Quality. *In Proceedings of the International Conference on Knowledge Management and Information Sharing*.
- Milakovich, M. E. (2022). *Digital Governance : Applying Advanced Technologies to Improve Public Services*. New York: Library of Congress Cataloging in Publication Data.
- Mirnawati, A. R. (2020). Model Participation Action Research Dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Aksara : Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal Vol. 6 No. 1*.
- MS, R. M. (2021). Realita Transformasi Digital Pendidikan di Sekolah Dasar Selama Pandemi Covid - 19. *Jurnal Pendidikan Dasar Nusantara, Vol. 6 No. 2*, 155-165.
- Ni Made Widnyani, N. L. (2021). Penerapan Transformasi Digital Pada UKM Selama Pandemi Covid-19 di Kota Denpasar, Vol. 1 No. 1. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.

Novianti Indah Putri, Y. H. (2021). Teknologi Pendidikan dan Transformasi Digital di Masa Pandemi COVID - 19. *Jurnal ICT : Information Communication & Technology Vol. 21 No. 1.*

Rindiani. (2023). Transformasi Digital Marketing Dalam Upaya Meningkatkan Omset Penjualan (Studi Kasus Pada Toko Fashion Wanita di Kota Palu). *Repository Uindatokarama.*

Ruddin, M. A. (2023). Transformasi Digital Dalam Pengelolaan Ketatausahaan Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Gresik. *Etheses Uin Malang.*

Saepuloh, D. F. (2022). Daya Saing : Literasi Digital dan Transformasi Digital. *Journal of Finance and Business Digital, 1 (3), 237-250.*

Salbiyah. (2024). Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Digilib Unismuh.*

Supriatna, Y. R. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangan.* Bandung: Alfabeta.

Tulungen, E. E. (2022). Transformasi Digital : Peran Kepemimpinan Digital. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, Vol. 10 No. 2.*