



Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan

INFO PENULIS

Khabib Umar
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
Jakarta
habibfikom@yahoo.com

Sunarto
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
Jakarta
Sunarto@gmail.com

Harry Nenobais
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
Jakarta
HarryNenobais@gmail.com

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 4, No. 3, Desember 2024
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Umar, K., Sunarto., & Nenobais, H. (2025). Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3),4241-4251.

Abstrak

Transformasi digital pada kegiatan administrasi publik telah mengubah cara-cara pemberian layanan pemerintah kepada masyarakat secara signifikan, termasuk di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Namun penerapannya bukan tanpa kendala, terdapat permasalahan terkait sumber daya manusia, infrastruktur, dan budaya kerja. Dengan demikian, pada penelitian ini secara empiris mengidentifikasi heterogenitas pelaksanaan transformasi digital dalam meningkatkan tata kelola pada organisasi pemerintah Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Teori utama yang digunakan adalah teori Transformasi Digital dan model Bangunan McKinsey serta teori Good Governance. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif agar dapat menganalisis secara lebih dalam terkait topik yang diteliti. Sumber data menggabungkan analisis dokumen, wawancara semi-terstruktur dengan pejabat publik, warga dan ahli telematika. Temuan menunjukkan bahwa transformasi digital pada kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan telah meningkatkan aksesibilitas layanan, transparansi, dan efisiensi tata kelola. Namun terdapat tantangan, seperti kesenjangan digital dan keamanan data. Masalah-masalah tersebut harus diatasi untuk memastikan layanan digital yang inklusif, aman, dan efektif dalam inisiatif e-government di masa depan.

Kata kunci: Transformasi Digital, E-Government, SPBE, Administrasi Digital, Tata Kelola Digital, Efisiensi pemerintahan

Abstract

Digital transformation in public administration activities has significantly changed the way government services are delivered to the public, including at the Kebayoran Baru District Office, South Jakarta. However, its implementation is not without obstacles, including issues related to human resources, infrastructure, and work culture. Therefore, this study empirically identifies the heterogeneity of digital transformation implementation in improving governance in government organizations in the Kebayoran Baru District, South Jakarta. The main theories used are the Digital Transformation Theory and the McKinsey Building model as well as the theory of good governance. This study uses a qualitative research approach to provide a deeper analysis of the topic under study. Data sources combine document analysis and semi-structured interviews with public officials, citizens, and telematics experts. The findings indicate that digital transformation at the Kebayoran Baru District Office, South Jakarta has improved service accessibility, transparency, and governance efficiency. However, challenges remain, such as the digital divide and data security. These issues must be addressed to ensure inclusive, secure, and effective digital services in future e-government initiatives.

Keywords: Mathematics Learning Outcomes, Scramble Type Cooperative Learning Model with Contextual Teaching and Learning (CTL) approach.

Key Words: Digital Transformation, E-Government, SPBE, Digital Administration, Digital Governance, Government Efficiency

A. Pendahuluan

Transformasi digital merupakan konsep dan pusat perhatian di berbagai sektor termasuk pemerintahan, karena potensi dalam merombak cara beroperasi organisasi dan memberikan layanan dalam bentuk Digital. Mengutip dari Fardiah, et. al. (2024), “transformasi digital ditandai dengan otomatisasi dan mengganti dokumen fisik dengan dokumen digital agar penyimpanan, pencarian, dan pengiriman informasi menjadi lebih mudah”. Maka transformasi digital dalam sebuah organisasi adalah tentang bagaimana organisasi menggunakan data dan informasi secara lebih optimal untuk pengambilan keputusan, lebih cepat dan strategis, menyerahkan pengambilan keputusan kepada tim, serta mengembangkan cara yang lebih cepat dalam bekerja. Implikasi penerapan digital pada aktivitas pemerintahan dianggap penting. Menurut Fardiah, et. al. (2024), “dengan adanya optimalisasi digital dapat meningkatkan kepuasan, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi / keterlibatan publik”. Pada dasarnya, tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) ditandai oleh prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, serta partisipasi masyarakat. Transformasi digital menjadi instrumen strategis yang memungkinkan prinsip-prinsip tersebut dapat diimplementasikan secara lebih nyata.

Transformasi digital dewasa ini menjadi salah satu pilar utama dalam reformasi birokrasi, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan, kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan sebagai bagian dari struktur pemerintahan daerah, berada di garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat. Dalam konteks tersebut, transformasi digital memegang peranan sangat penting dalam upaya meningkatkan tata kelola pemerintahan lebih baik, modern, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Mengutip laporan Haryanto dalam detikInet (2024), bahwa pengguna internet dunia mencapai 5,35 miliar per Januari 2024. Jumlah pengguna internet di dunia semakin bertambah, lebih dari setengah populasi manusia sudah terkoneksi ke dunia maya. Dengan demikian 8,08 miliar total populasi di dunia, ada 66,2% di antaranya merupakan pengguna internet. Dibandingkan tahun sebelumnya, ada peningkatan puluhan juta pengguna internet di berbagai penjuru dunia. Lebih dari 66% penduduk bumi kini menggunakan internet. Pengguna internet telah tumbuh sebesar 1,8% selama 12 bulan terakhir, berkat 97 juta pengguna baru sejak awal tahun 2023.

Percepatan pelayanan publik oleh pemerintah difasilitasi melalui Program Reformasi Birokrasi, tertuang dalam Peraturan Presiden 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025. Mengutip dari Fardiah, et. al. (2024), bahwa “pemerintah mengeluarkan kebijakan yakni Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018, yang menyatakan bahwa semua instansi pemerintah harus menggunakan SPBE sebagai integrasi e-government”. Secara khusus, perubahan SPBE dalam bidang manajemen dimana penerapan sistem, proses, dan prosedur kerja yang transparan, efektif, efisien, dan terukur didukung oleh penerapan SPBE yang diikuti oleh Monitoring dan Evaluasi (Monev) telah tertuang dalam

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020. Evaluasi SPBE mengukur capaian kemajuan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan SPBE di instansi pemerintah pusat dan daerah. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan secara transparan, akuntabel, dan partisipatif dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Dalam penelitian ini, mencoba mengumpulkan kesimpulan dari hasil penelitian terdahulu yang relevan. Dalam O'Neill (2009) dan Umbach dan Tkalec (2022) berpendapat bahwa "dampak e-government di Selandia Baru sebagian besar bersifat dangkal, dan memperingatkan terhadap kompleksitas penilaian layanan publik digital. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak selalu mengarah pada peningkatan kualitas atau efisiensi layanan". Dengan diketahuinya kendala-kendala dalam penerapannya, penelitian berikut menyampaikan solusi dari tantangan penerapan tata kelola berbasis digital. Seperti dalam penelitian Ricciardi, dkk. (2019) menekankan "diperlukan peran aktif pemerintah dalam mengevaluasi dan memantau layanan dan teknologi digital, serta menggaris bawahi pentingnya membangun infrastruktur yang diperlukan". Kemudian Gallego-Alvarez, et. al. (2010) "melakukan studi perbandingan terhadap 81 kota besar di seluruh dunia, dan menemukan bahwa meskipun terdapat perbedaan politik, negara-negara secara aktif mempromosikan e-government yang dinamis dan partisipatif". Nicholls (2019) menyimpulkan bahwa "pemberian layanan berbasis web selalu menghasilkan hasil yang lebih baik". Singkatnya, studi-studi ini menyoroti dampak transformasi digital dalam pemerintahan, menyoroti kompleksitas dan implikasi bagi layanan publik, integrasi sektor swasta, partisipasi publik, dan implikasi sosial yang lebih luas. Jelas bahwa dampak transformasi digital bersifat luas dan bergantung pada konteks, yang menawarkan peluang dan tantangan bagi pemerintah di seluruh dunia. Namun secara umum, optimis bahwa upaya transformasi digital yang terkoordinasi memperkuat efisiensi secara keseluruhan dan mendorong kemajuan pemerintahan.

Disampaikan oleh Staf Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Kebayoran Baru, Indun Handayani kepada peneliti bahwa, "transformasi digital secara signifikan pada tahun 2017 seiring dengan peluncuran program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan memanfaatkan sistem online melalui pelayanan.jakarta.go.id". Salah satu peranan transformasi digital yang paling signifikan adalah dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik. Dahulu, masyarakat Kebayoran Baru harus datang langsung ke kantor kecamatan, mengantre panjang untuk mengurus dokumen seperti KTP, KK, surat pindah, surat keterangan domisili, maupun perizinan usaha. Proses panjang dan melelahkan sering menimbulkan keluhan, serta membuka peluang terjadinya praktik pungutan liar (pungli).

Melalui transformasi digital, kini berbagai layanan administrasi pemerintahan dapat diakses secara daring (online), baik melalui portal pemerintah, aplikasi mobile, maupun layanan berbasis website. Masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen, mengunggah persyaratan secara digital, bahkan memantau status proses layanan secara transparan tanpa harus datang berkali-kali ke kantor kecamatan. Penggunaan sistem e-Office telah mengurangi ketergantungan pada dokumen kertas, mempercepat distribusi surat-menyurat, serta meningkatkan efisiensi administrasi internal. Setiap surat, disposisi, hingga tanda tangan pejabat kini dapat dilakukan secara elektronik, sehingga proses kerja menjadi lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, melalui digitalisasi data kependudukan, kantor Kecamatan Kebayoran Baru dapat memiliki basis data yang akurat dan real-time terkait profil penduduk, mobilitas penduduk, hingga data sosial-ekonomi warga. Data ini menjadi sangat krusial dalam merumuskan kebijakan publik, seperti penyaluran bantuan sosial, pengendalian urbanisasi, serta penataan wilayah. Transformasi digital juga memperkuat peran partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui berbagai platform digital, seperti aplikasi pengaduan masyarakat (contohnya SP4N-Lapor!), warga Kebayoran Baru dengan mudah menyampaikan keluhan, saran, atau laporan terkait pelayanan publik maupun kondisi lingkungan. Respons pemerintah menjadi lebih cepat, karena laporan masyarakat langsung tercatat secara digital dan ditindaklanjuti sesuai prosedur. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih dekat antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap aparat pemerintah.

Namun demikian, transformasi digital di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru juga menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan terbesar adalah kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia (lansia) atau warga yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Pemerintah kecamatan perlu melakukan sosialisasi dan pendampingan agar transformasi digital benar-benar inklusif dan tidak menimbulkan

kesejangan layanan. Selain itu, masalah keamanan siber (cyber security) juga menjadi perhatian serius. Data kependudukan bersifat sangat sensitif, sehingga perlindungan terhadap kebocoran data menjadi hal yang mutlak harus dijaga. Di sisi lain, kesiapan sumber daya manusia (SDM) aparatur pemerintah juga menjadi kunci keberhasilan transformasi digital. Tidak semua pegawai kantor kecamatan memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan aplikasi digital atau mengelola data berbasis teknologi. Oleh karena itu, pelatihan dan peningkatan kompetensi digital bagi aparatur menjadi agenda penting yang harus terus dilakukan.

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teori maupun konsep untuk memperkuat analisis. Diantaranya model Transformasi Digital. Model transformasi digital adalah langkah pertama dalam membangun rencana untuk sukses. Pada model Seven S atau 7S Blok Bangunan McKinsey; Model transformasi digital lain dari McKinsey, Six Building Blocks memecah kemampuan digital yang berkembang menjadi tujuh komponen komponen antarlain Strategy (Strategi), Structure (Struktur Organisasi), Systems (Sistem), Shared Values (Nilai Bersama / Superordinate Goals), Style (Gaya Kepemimpinan / Budaya Manajemen), Staff (Sumber Daya Manusia), dan Skills (Keahlian / Kompetensi). Selanjutnya Indrajit (2016) mengemukakan “untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat 3 (tiga) elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan, yaitu (1) support dalam hal ini berkaitan dengan adanya dukungan dari kalangan pejabat publik dan politik. (2) Capacity dalam hal ini berkaitan dengan kemampuan atau keberdayaan dalam mewujudkan impian e-government terkait menjadi kenyataan. (3) Value dalam hal ini berkaitan dengan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-government baik bagi aparatur, masyarakat dan semua kalangan yang berkepentingan (demand side)”.

Mengutip Taswin (2024), bahwa “penerapan transformasi digital dalam lingkup pemerintahan telah tertuang di dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE sebagai acuan dan kerangka transformasi digital. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menggunakan prinsip-prinsip dasar yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan publik, kearsipan, dan tata kelola pemerintahan”. Terdapat prinsip-prinsip tatakelola yang baik, hal ini seperti disampaikan Hidayah (2023), bahwa “good governance pada dasarnya adalah suatu konsep mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan secara Bersama”. Dalam melaksanakan tatakelola yang baik, terdapat prinsip-prinsip good governance yang terdiri dari 5 (lima) unsur berdasarkan maklumat Komite Nasional Kebijakan Governance (2006) dalam Hidayah (2023) yaitu (1) Transparansi (Transparency), pemerintah wajib memberikan informasi yang relevan secara tepat dan jelas kepada para pemangku kepentingan sesuai dengan peraturan yang berlaku. (2) Akuntabilitas (Accountability), prinsip akuntabilitas merupakan prinsip dalam pelayanan publik dengan meliputi kepastian ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat dan memperhatikan apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku. (3) Responsibilitas (Responsibility), prinsip responsibilitas merupakan prinsip dimana pemerintahan harus mematuhi peraturan Perundang-Undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat berjalan dengan baik dan pemerintahan dapat dikelola dengan baik dan benar. (4) Independen (Independent), independensi atau kemandirian adalah suatu keadaan dimana lembaga pemerintah dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh / tekanan dari pihak manapun yang bertentangan dengan peraturan Perundang-Undangan. (5) Kesenjangan dan Kewajaran (Fairness), secara sederhana prinsip kesetaraan dan kewajaran (fairness) dapat didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku.

Penerapan tata kelola berbasis digital di kantor pemerintahan bukan tanpa kendala. Tulisan ini berpendapat bahwa kebijakan strategis pemerintah Indonesia dalam transformasi digital birokrasi pelayanan publik di tingkat daerah menghadapi permasalahan terkait sumber daya manusia, infrastruktur, dan budaya kerja, sehingga dengan hal tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi dalam pemberian layanan masih perlu ditingkatkan lagi. Pada penelitian ini secara empiris mengidentifikasi heterogenitas pelaksanaan transformasi digital dalam meningkatkan tata kelola pada organisasi pemerintah, yaitu Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Berdasarkan uraian di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana transformasi digital dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan pada kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan, apa saja faktor penghambat dan upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut.

B. Metodologi

Transformasi digital dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan belum pernah ada penelitian lain yang meneliti. Paradigma penelitian ini menggunakan konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif, sehingga dalam penelitian ini menganalisis secara lebih dalam terkait topik yang diteliti. Menurut Moleong (2016), “paradigma merupakan cara mendasar untuk mempersepsi, berpikir, menilai dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang realitas”. Seperti yang disampaikan Moleong (2016) bahwa “penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”. Cara memperoleh data dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Nazir (2017), “data primer merupakan sumber-sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang lalu. Sedangkan sumber sekunder adalah catatan tentang adanya suatu peristiwa, ataupun catatan-catatan yang jaraknya telah jauh dari sumber orisinal”. Wawancara dilakukan kepada Camat Kebayoran Baru, ahli bidang telematika, petugas pelayanan di kantor Kecamatan dan warga yang memperoleh pelayanan Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Metode dalam ranah penelitian ilmu administrasi seperti yang dipilih dalam penelitian ini berjenis penelitian evaluasi. Yakni mengenai penerapan transformasi digital dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan di kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

C. Hasil dan Pembahasan

Transformasi digital di kantor Kecamatan Kebayoran Baru tidak hanya sebatas penggunaan perangkat teknologi, melainkan melibatkan perubahan menyeluruh pada pola kerja, sistem pelayanan dan struktur organisasi. Transformasi digital melalui e-government telah mengubah lanskap administrasi publik secara signifikan, menandai pergeseran paradigma dalam cara layanan publik diberikan dan diakses. Menurut Ahli telematika/IT, Muhammad Irfan, “Transformasi digital dilakukan untuk meningkatkan tata kelola karena mampu mempercepat layanan, meningkatkan transparansi, meminimalkan penyimpangan, serta mempermudah akses informasi bagi masyarakat. Dengan sistem digital, proses administrasi menjadi lebih efisien, akuntabel, dan terukur, sehingga mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan publik”.

Dalam teori transformasi digital yang disampaikan West (2020) bahwa, “kemajuan teknologi digital yang pesat, ditambah dengan meningkatnya permintaan populasi masyarakat yang paham teknologi, telah membuat pemerintah harus merangkul inisiatif e-government sebagai sarana untuk meningkatkan pemberian layanan”. Dengan demikian konsep e-government telah menjadi landasan administrasi publik modern termasuk pada kantor Kecamatan Kebayoran Baru, yang memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses kepada warga negaranya. Diperkuat dari penelitian Cahyono, Saputra dan Saputra (2023), bahwa “perubahan organisasi dan budaya pemerintahan melalui teknologi digital adalah proses penting dalam transformasi pemerintah menuju model yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada masyarakat”.

Pada sisi keuangan, mengutip dari Galizzi et al., 2023 dalam Yang, Gu, Al. (2024) bahwa “untuk menjaga keseimbangan masyarakat dan mendorong perluasan ekonomi, pemerintah harus dengan cermat melaksanakan tugas-tugas yang ditentukan. Pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan efektif bergantung pada kerja sama yang harmonis dan kinerja yang tekun dari setiap bagian penyusunnya”. Setiap organisasi pemerintah termasuk kantor Kecamatan Kebayoran Baru, telah mengeluarkan biaya besar untuk memenuhi mandatnya. Meliputi investasi dalam waktu, modal manusia, dan sumber daya keuangan. Seperti misalnya, pelaksanaan tanggung jawab pemerintahan memerlukan SDM pekerja dan pengeluaran keuangan yang signifikan untuk memastikan kelancaran operasional pemerintahan.

Temuan penelitian ini juga mengungkapkan bahwa inisiatif e-government telah menghasilkan peningkatan substansial dalam pemberian layanan publik, terutama dalam aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi. Platform digital seperti aplikasi Qlue, Aplikasi JAKI (Jakarta Kini), Sistem Pelayanan Terpadu, Website Resmi Kecamatan Alpro, Media Sosial Resmi, Antrian Online dan Sistem Pelacakan Dokumen, telah digunakan dalam mendukung

transformasi digital Kecamatan Kebayoran Baru. Hal tersebut diperkuat dari penelitian Cahyono, Saputra dan Saputra (2023), bahwa “terdapat hubungan positif yang signifikan antara Perubahan Organisasi terhadap Transformasi Digital Pemerintahan”. Selanjutnya, transformasi digital mampu memoderasi pengaruh Perubahan Organisasi dan Budaya Pemerintahan terhadap Transformasi Digital Pemerintahan. Transformasi digital pada pemerintahan adalah upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Proses ini melibatkan penggunaan teknologi untuk mengubah cara pemerintah bekerja, berinteraksi dengan warga, menyediakan layanan publik, dan mengelola data serta informasi. Diperkuat oleh pandangan warga yang menjadi narasumber penelitian ini, bernama Andeas Mukti, “Menurut saya, strategi digital seperti penggunaan aplikasi atau sistem online sangat membantu Warga jadi bisa mengakses pelayanan dari rumah tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga lebih efisien dan hemat waktu”. Menurut pandangan salah satu warga yang merasakan pelayanan di kantor Kecamatan Kebayoran Baru yakni Haris Indrawan, “manfaat yang dirasakan warga Kecamatan Keb Baru antara lain kemudahan akses layanan publik, efisiensi waktu dan biaya, peningkatan peluang usaha digital, serta kemudahan komunikasi dan informasi”.

Selanjutnya pada teori Model Bangunan Blok McKinsey (McKinsey 7S Framework) yang diuraikan dalam Kyaw (2024), bahwa “dalam lanskap transformasi digital yang dinamis, organisasi membutuhkan kerangka kerja yang kuat untuk memandu perjalanan mereka menjadi perusahaan digital sepenuhnya”. McKinsey 7S Framework merupakan salah satu kerangka kerja manajemen strategis yang paling berpengaruh dan masih relevan hingga saat ini, baik di sektor swasta maupun publik. Model 7S menekankan bahwa keberhasilan organisasi tidak hanya bertumpu pada satu faktor tunggal seperti struktur atau strategi, tetapi ditentukan oleh interaksi kompleks dari tujuh elemen kunci yang saling terkait dan harus dijaga keselarasan serta konsistensinya. Ketujuh elemen tersebut adalah Strategy, Structure, Systems, Shared Values, Style, Staff, dan Skills. Berdasarkan hasil penelitian ini, proses transformasi digital pada Kecamatan Kebayoran Baru telah sesuai dengan ketujuh elemen tersebut. Ditambahkan menurut Camat, Achmad Basyaruddin, “transformasi digital membawa dampak besar dalam berbagai aspek, baik di sektor pemerintahan, swasta, pendidikan, hingga layanan publik. Secara umum, transformasi digital memberikan manfaat utama berupa peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kualitas layanan”.

Dengan diperkenalkannya platform daring, warga kini dapat mengakses layanan publik sesuai keinginan mereka, tanpa perlu kunjungan fisik ke kantor pemerintah. Pergeseran ini sangat menguntungkan bagi individu yang sibuk atau kurang terlayani, yang sebelumnya menghadapi hambatan signifikan dalam mengakses layanan penting. Aksesibilitas yang disediakan oleh platform e-government telah berperan penting dalam menjembatani kesenjangan antara pemerintah dan warganya. Hal ini diperkuat penelitian Schou & Pors (2019), bahwa “yang sebelumnya tidak memiliki akses langsung ke kantor pemerintah kini dapat memperoleh manfaat dari layanan daring”. Aksesibilitas yang meningkat ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan publik tetapi juga memastikan bahwa semua warga negara, terlepas dari lokasi mereka, memiliki akses yang adil terhadap sumber daya pemerintah.

Pada teori tatakelola yang baik (good governance), keberhasilan dalam melakukan sebuah tindakan dalam tata kelola kepada masyarakat ini dapat dirasakan ketika tingkat optimalisasi pada pengaplikasiannya dapat berjalan sesuai kriteria yang telah dilakukan sehingga harus diketahui jika tidak dioptimalisasikan dengan baik. Indrajit (2016) mengemukakan “untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat 3 (tiga) elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan, yaitu: support dalam hal ini berkaitan dengan adanya dukungan dari kalangan pejabat publik dan politik. Capacity dalam hal ini berkaitan dengan kemampuan atau keberdayaan dalam mewujudkan impian e-government terkait menjadi kenyataan. Terakhir adalah value dalam hal ini berkaitan dengan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-government baik bagi aparatur, masyarakat dan semua kalangan yang berkepentingan (demand side)”. Pada penelitian ini, ketiga elemen good governance pada Kecamatan Kebayoran Baru telah terpenuhi. Hal tersebut diindikasikan dengan terwujudnya transparansi pada layanan administrasi publik di kantor Kecamatan tersebut.

Menurut Criado et al. (2018), “platform e-government telah memungkinkan akses real time informasi mengenai proses, keputusan, dan pengeluaran pemerintah”. Penerapan “real time” dalam transformasi digital di Kecamatan Kebayoran Baru (Keb Baru) dapat dilihat dari berbagai aspek pelayanan publik dan manajemen pemerintahan, seperti dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dalam pengajuan e-KTP, KK, dan akta kelahiran. Warga bisa

melihat status permohonan secara real-time, seperti: “dokumen sedang diproses”, “siap diambil”, atau “dikirim ke rumah”. Contoh real-time juga seperti pada kebutuhan monitoring Laporan Warga melalui Qlue / JAKI. Dimana warga Keb Baru bisa melaporkan masalah (jalan rusak, sampah, pelanggaran protokol, dll.) lewat aplikasi Qlue atau JAKI (Jakarta Kini). laporan yang masuk ke sistem dan diteruskan secara real-time ke instansi terkait (kelurahan, dinas PU, Satpol PP, dll.). Warga bisa memantau progres penanganannya secara langsung (diterima, dalam proses, selesai).

Pada bentuk pengawasan, secara real-time terdapat CCTV dan Dashboard Keamanan, di titik-titik strategis yang terhubung dengan command center kecamatan atau Sudin Kominfotik. Petugas bisa memantau kondisi lalu lintas, keamanan, atau kerumunan secara real-time, dan mengirim tim ke lapangan bila ada insiden. Kemudian internal Kecamatan juga memantau kinerja personilnya melalui Sistem Absensi Pegawai dan Monitoring Kinerja. Camat bisa melihat secara langsung siapa saja yang hadir, jam berapa, dan posisi mereka saat absen, tanpa harus menunggu laporan harian. Dan pada pelayanan Online UMKM dan Perizinan, dapat diurus melalui sistem OSS dan JakEvo. Proses verifikasi dokumen, validasi, dan pencetakan izin dapat dimonitor secara real-time oleh pemohon.

Peningkatan transparansi ini telah menumbuhkan kepercayaan yang lebih besar pada lembaga pemerintah, karena warga negara merasa lebih terinformasi dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang memengaruhi mereka. Ketersediaan informasi terperinci secara daring memberdayakan warga negara untuk meminta pertanggungjawaban pemerintah mereka dan meningkatkan legitimasi lembaga publik secara keseluruhan. Kemudian otomatisasi tugas-tugas rutin melalui perangkat digital telah secara signifikan meningkatkan efisiensi pemberian layanan publik. Efisiensi ini tidak hanya mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses, tetapi juga meminimalkan potensi kesalahan manusia, sehingga menghasilkan pengalaman layanan yang lebih andal dan tepat waktu bagi warga negara. Hal ini diperkuat dari hasil penelitian Gil-Garcia et al. (2020), bahwa “proses yang dulunya memerlukan intervensi manual, seperti memproses aplikasi dan menanggapi pertanyaan warga negara, kini disederhanakan melalui sistem digital”.

Mengutip pendapat Haedar (2024), “teknologi memainkan peran penting dalam transformasi digital organisasi publik di Indonesia, secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, dan penyampaian layanan”. Integrasi perangkat digital seperti sistem manajemen dokumen elektronik dan platform penyampaian layanan daring telah menyederhanakan proses dan meningkatkan komunikasi di dalam dan antar departemen. Diperkuat dari penelitian Cahyono, Saputra dan Saputra (2023), bahwa “perubahan sistem dalam pemerintahan menuju digital adalah sebuah langkah krusial, bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik, meningkatkan efisiensi, dan menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif”.

Diperkuat juga dalam penelitian Schiliro (2024), bahwa “strategi yang jelas, kemampuan untuk mendorong inovasi dan kelincahan, kemampuan untuk mendesain ulang model bisnis, ketergantungan pada berbasis data pengambilan keputusan, pola pikir yang terbuka terhadap perubahan, dan penciptaan budaya yang mempromosikan eksperimen, pembelajaran berkelanjutan, dan kemampuan beradaptasi adalah faktor kunci untuk keberhasilan transformasi digital”. Faktor-faktor ini harus dilengkapi dengan tata kelola yang baik, yang mencakup kepemimpinan yang kuat, tujuan jelas, lintas fungsi kolaborasi, manajemen risiko, dan penganggaran yang efektif. Selain itu, memastikan bahwa personil memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memanfaatkan pendekatan holistik. Hal ini juga diperkuat pada penelitian Latifah, Adzam, dan Vidiastuti (2024), bahwa “transformasi digital bukan hanya tentang pemanfaatan teknologi semata, tetapi juga melibatkan perubahan dalam pola pikir, model bisnis, dan peningkatan keterampilan yang diperlukan”. Singkatnya, transformasi digital adalah transformasi yang kompleks dan multidisiplin, fenomena yang membutuhkan pendekatan holistik.

Tantangan seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan literasi digital, dan infrastruktur yang tidak memadai harus diatasi untuk sepenuhnya mewujudkan manfaat transformasi digital. Strategi komprehensif mencakup program pelatihan yang ditargetkan, investasi dalam infrastruktur teknologi, dan pengembangan budaya inovasi sangat penting untuk mengatasi hambatan ini. Diperkuat dari penelitian Setyasih (2022) bahwa “penggunaan teknologi digital dapat secara signifikan meningkatkan partisipasi publik dan transparansi, namun juga menimbulkan tantangan baru terkait privasi data dan kesenjangan akses teknologi”. Diperkuat juga dalam penelitian Schiliro (2024), bahwa “transformasi digital adalah fenomena yang kompleks dan meresap dengan luas dan implikasi ekonomi dan organisasi yang

mendalam. Pertama, orang-orang dan budaya memainkan peran penting dalam implementasi perubahan ini berhasil. Selain itu, implikasi spesifik dari transformasi digital dapat bervariasi tergantung pada industri, ukuran organisasi, dan ruang lingkup upaya transformasi". Temuan ini menggarisbawahi perlunya pendekatan strategis terhadap transformasi digital, yang memastikan bahwa organisasi publik dapat secara efektif memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan tata kelola dan penyampaian layanan publik.

Dalam implementasinya di kantor Kecamatan Kebayoran Baru meskipun memberikan hal-hal positif, beberapa tantangan juga diidentifikasi. Hal ini seperti pernah disampaikan oleh Schou & Hjelholt (2018), bahwa "salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital, yang menyoroti kesenjangan dalam akses dan kemahiran dengan teknologi digital di antara berbagai segmen populasi". Kelompok tertentu seperti orang tua, individu berpendidikan rendah dan individu berpenghasilan rendah, mungkin tidak memiliki keterampilan atau akses yang diperlukan ke teknologi untuk mendapatkan manfaat penuh dari layanan e-government. Menurut van Dijk (2020), "mengatasi kesenjangan digital ini sangat penting untuk memastikan bahwa manfaat e-government didistribusikan secara merata. Maka pentingnya literasi digital dalam memaksimalkan manfaat e-government diperlukan. Memastikan bahwa warga negara dilengkapi dengan keterampilan yang diperlukan untuk menavigasi platform digital sangat penting untuk keberhasilan implementasi inisiatif e-government". Program literasi digital dan inisiatif pelatihan dapat membantu menjembatani kesenjangan antara mereka yang mahir dengan teknologi dan mereka yang tidak, sehingga mendorong inklusivitas yang lebih besar dalam layanan e-government.

Kekhawatiran warga tentang data mereka yang rentan terhadap pelanggaran atau penyalahgunaan dapat merusak kepercayaan pada sistem e-government. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk menerapkan langkah-langkah perlindungan data yang kuat dan memastikan bahwa privasi warga terlindungi. Diperlukan upaya-upaya dalam mencegah penyalahgunaan data dan juga optimalisasi implementasi digital pada kantor Kecamatan Kebayoran Baru, antaralain (1) Role-Based Access Control (RBAC), dimana pegawai hanya bisa mengakses data yang relevan dengan tugasnya. (2) Log Aktivitas & Audit Trail, dimana semua aktivitas pengguna (login, akses, edit data) dicatat secara otomatis. (3) Monitoring Real-Time, sistem bisa dilengkapi dengan dashboard monitoring untuk mengawasi siapa yang sedang mengakses data apa, kapan, dan dari mana. (4) Kebijakan dan Edukasi Pegawai, melalui Pakta Integritas & Etika Digital, dimana pegawai menandatangani pakta yang menyatakan tidak akan menyalahgunakan data dan bersedia menerima sanksi jika melanggar. (5) Pelatihan Rutin Keamanan Siber, pegawai diajari cara mengenali phishing, pentingnya menjaga kerahasiaan password, dan tanggung jawab atas data publik. (6) Sanksi Tegas, jika ada pelanggaran, harus ada sanksi administratif dan/atau hukum sesuai UU ITE dan regulasi pemerintahan. (7) Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas SDM, bentuk pelatihan rutin bagi aparatur kecamatan terkait penggunaan sistem digital, aplikasi layanan, serta dasar-dasar keamanan informasi. Diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pegawai agar mampu mengoperasikan sistem digital dengan percaya diri dan profesional. (8) Pendampingan Masyarakat untuk Meningkatkan Literasi Digital, melalui penyediaan layanan bantuan di loket digital bagi warga yang belum terbiasa menggunakan aplikasi seperti JakEvo atau Alpukat Betawi. Dan juga membuka sesi sosialisasi atau pelatihan ringan di kelurahan bagi kelompok rentan seperti lansia atau ibu rumah tangga. (9) Penguatan Infrastruktur dan Jaringan Teknologi, berkoordinasi dengan Diskominfo dan penyedia layanan internet untuk menjamin koneksi jaringan yang stabil di lingkungan kantor kecamatan. Dan juga tetap menyediakan sistem offline sementara jika terjadi gangguan teknis agar pelayanan tidak terhenti total. (10) Integrasi dan Penyederhanaan Sistem Aplikasi, dengan mengupayakan integrasi antar aplikasi layanan publik agar lebih mudah digunakan dan tidak membingungkan masyarakat (contoh: penyatuan sistem antrean dan sistem pelacakan status dokumen). Dengan demikian proses layanan menjadi lebih efisien dan mengurangi waktu tunggu. Ditambahkan oleh Ahli telematika/IT, Muhammad Irfan, "upaya mengantisipasi pencurian dan penyalahgunaan data di kecamatan meliputi (1) Penggunaan sistem keamanan berlapis (firewall, enkripsi, dan antivirus resmi). (2) Penerapan akses terbatas dan otorisasi berjenjang untuk pengguna internal. (3) Audit dan log aktivitas secara rutin guna mendeteksi penyimpangan. (4) Pelatihan keamanan siber bagi pegawai. (5) Kerja sama dengan Dinas Kominfo untuk pemantauan".

Tantangan lainnya adalah perlunya pembaruan dan pemeliharaan teknologi yang berkelanjutan. Hal ini pernah disampaikan dalam penelitian Mergel et al. (2019), bahwa "sifat teknologi digital yang berkembang pesat, platform e-government harus diperbarui secara berkala untuk mengimbangi kemajuan teknologi dan mengatasi ancaman keamanan yang

muncul". Kemudian diperkuat pula penelitian Singh (2023) dalam Fardiah, et. al. (2024), "kegagalan untuk menjaga sistem tetap mutakhir dapat mengakibatkan teknologi menjadi ketinggalan zaman, kerentanan keamanan, dan penurunan kepuasan pengguna".

Penerapan transformasi digital di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru merupakan bagian dari komitmen pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik lebih efisien, transparan, dan berbasis teknologi. Namun, dalam pelaksanaannya, sejumlah hambatan seperti keterbatasan infrastruktur, literasi digital, hingga kesiapan sumber daya manusia masih menjadi tantangan yang nyata. Untuk menjawab berbagai hambatan tersebut, Kecamatan Kebayoran Baru menerapkan beragam solusi strategis dan adaptif guna memastikan bahwa transformasi digital tidak hanya berlangsung secara teknis, tetapi juga berdaya guna dan berkelanjutan bagi masyarakat. Diperkuat pada penelitian oleh Hendriyaldi, Erida dan Ovie Yanti (2022), bahwa "jika ingin mewujudkan sistem e-government secara maksimal pada sebuah institusi pemerintah daerah maka diperlukan sinergi dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terutama terkait data". Hal tersebut juga diperkuat dari penelitian Cahyono, Saputra dan Saputra (2023), bahwa "transformasi ini bukanlah proses yang mudah, tetapi dengan komitmen yang kuat, pengelolaan yang efektif, dan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan, pemerintahan digital dapat membawa dampak yang signifikan dalam penyediaan layanan publik yang lebih baik dan responsif". Pentingnya dukungan stakeholder dalam transformasi digital tidak dapat diabaikan. Upaya untuk melibatkan dan memperoleh dukungan mereka dapat menjadi faktor kunci dalam kesuksesan dan keberlanjutan dari perubahan tersebut. Transformasi digital bukan lagi hanya pilihan, melainkan suatu keharusan untuk memastikan pemerintahan atau bisnis tetap relevan, efisien, dan mampu memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini menggaris bawahi meskipun masih terdapat beragam tantangan, namun implementasi transformasi digital pada kantor Kecamatan Kebayoran Baru dapat berjalan secara tersistem, sehingga tetap dapat diteruskan oleh camat selanjutnya. Karena transformasi ini bukan hanya inisiatif individu, tetapi sudah menjadi bagian dari kebijakan pemerintah daerah yang didukung oleh regulasi, sistem, dan sumber daya yang memadai. Selain itu, Kecamatan Kebayoran Baru juga sudah memiliki perangkat teknologi yang lengkap serta staf yang semakin terampil dalam menggunakan platform digital. Semua ini menjadi fondasi kuat agar transformasi digital tidak berhenti hanya karena pergantian pimpinan. Temuan penelitian ini juga menggarisbawahi perlunya pendekatan komprehensif untuk mengatasi tantangan transformasi digital. Melalui perencanaan yang komprehensif dan pengaturan yang sistematis, pemerintah dapat mengatasi tantangan yang terkait dengan koordinasi tata kelola terpadu dan pemberian layanan yang berbeda dengan lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas tata kelola secara keseluruhan. Dengan mengatasi tantangan ini, pemerintah dapat memanfaatkan manfaat transformasi digital dengan lebih baik sekaligus mengurangi potensi risiko dan hambatan.

D. Kesimpulan

Kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan, telah melakukan upaya yang besar dalam memenuhi mandatnya mengimplementasikan program transformasi digital terkait peningkatan tata kelola pemerintahan yang meliputi investasi dalam waktu, modal manusia, dan sumber daya keuangan. Inisiatif transformasi digital dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan pada kantor kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan telah menghasilkan peningkatan substansial dalam pemberian layanan publik, terutama dalam aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi. Untuk faktor-faktor pendukung transformasi digital di Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan antara lain dukungan masyarakat, SDM Kecamatan, kemudian perizinan dan penyediaan infrastruktur, monitoring dan evaluasi dan kolaborasi program-program pengembangan melalui pelibatan atau kolaborasi antara pemerintah, swasta, dan komunitas. Tantangan dalam implementasi program transformasi digital untuk meningkatkan tatakelola kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan adalah adanya kesenjangan digital dalam akses dan kemahiran dengan teknologi digital di antara berbagai segmen populasi. Kemudian adanya kekhawatiran tentang privasi dan keamanan data juga muncul sebagai masalah penting yang terkait dengan inisiatif e-government. Kekhawatiran warga tentang data mereka yang rentan terhadap pelanggaran atau penyalahgunaan dapat merusak kepercayaan pada sistem e-government. Dan terakhir adalah diperlukannya pembaruan dan pemeliharaan teknologi yang berkelanjutan, untuk mengimbangi kemajuan teknologi dan mengatasi ancaman keamanan yang muncul. Upaya yang dilakukan untuk mensukseskan transformasi digital dalam upaya meningkatkan tata kelola pemerintahan pada kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta

Selatan antarlain dengan mempromosikan inklusi digital, meningkatkan keamanan data, dan memastikan peningkatan berkelanjutan platform e-government. Program literasi digital dan inisiatif pelatihan dilakukan guna membantu menjembatani kesenjangan antara mereka yang mahir dengan teknologi dan mereka yang tidak, sehingga mendorong inklusivitas yang lebih besar dalam layanan e-government.

E. Referensi

- Cahyono, M., Saputra, N. D., Saputra, A. I. (2023). Transformasi Digital Pemerintahan: Perubahan Organisasi dan Budaya Pemerintahan Melalui Teknologi Digital. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*. Vol 15 No 2. DOI:10.32767/jti.v15i2.2123
- Criado, J. I., García, J. A., & Rubio, A. (2018). "E-government and Transparency: The Impact of Digital Government on the Transparency of Public Administration." *Government Information Quarterly*, 35(3), 456-467.
- Fardiah, D., Darmawan, F., Rinawati, R., Supaat, V. E. M., Hadnansyah, E. (2024). Digital Transformation Through Electronic-based Government System Performance As Public Relations Strategy. *Profesi Humas*, Volume 9, No. 1. <https://doi.org/10.24198/prh.v9i1.56095>
- Gallego-Alvarez, I., Rodriguez-Dominguez, L., Garcia-Sanchez, I.M. (2010). Are determining factors of municipal E-government common to a worldwide unicipal view? An intra-country comparison. *Government Information Quarterly*. Vol. 27 No. 4. pp. 423-430, 10.1016/j.giq.2009.12.011.
- Gil-Garcia, J. R., Helbig, N., & Ojo, A. (2020). *Digital Government: Managing Public Sector Transformation*. Springer.
- Haedar, A. W. (2024). The Role of Technology in the Digital Transformation of Public Organizations in Indonesia. *Jurnal Office: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*. Volume 10, No. 1. <https://journal.unm.ac.id/index.php/jo/index>.
- Handayani, Indun. (2025, Juli 5). Personal interview.
- Hendriyaldi, H., Erida, E., Yanti, O. (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.
- Hidayah (2023), <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16062/5-Lima-Prinsip-Good-Governance-dalam-Pengurusan-Piutang-Negara.html> diakses pada 27 Maret 2025 jam 09.51 WIB.
- Indrajit, R. E. (2016). *E-government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrawan, Haris (2025, Juli 12). Personal interview.
- Irfan, Muhammad. (2025, Juli 11). Personal interview.
- Kyaw (2024), <https://blog.visual-paradigm.com/id/the-mckinsey-7s-framework-with-related-examples-templates-and-tools/#:~:text=Model%207-S%20menyatakan%20bahwa%20semua%20aspek%20perusahaan%20harus,sistem%2C%20gaya%2C%20staf%2C%20keterampilan%2C%20strategi%2C%20dan%20nilai-nilai%20bersama>. diakses pada 27 Maret 2025 jam 11.02 WIB.
- Latifah, N. L. D., Adzam, Muh., & Vidiastuti, D. P. (2024). Strategi Transformasi Digital: Inovasi Program Tuka Tuku Purbalingga. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(1), 17–30. <https://doi.org/10.21787/mp.8.1.2024.17-30>.
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). "Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews." *Government Information Quarterly*, 36(4), 1-13.
- Moleong, Lexy. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukti, Andeas. (2025, Juli 15). Personal interview.
- Nazir, Moh. (2017). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nicholls, T. (2019). Local government performance, cost-effectiveness, and use of the web: an empirical analysis. *Policy Internet*. Vol. 11 No. 4. pp. 480-507, 10.1002/poi3.209.
- O'Neill, R. (2009). The transformative impact of e-government on public governance in new Zealand. *Public Manag. Rev*. Vol. 11 No. 6. pp. 751-770, 10.1080/14719030903318939.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020.
- Peraturan Presiden 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025.

- Ricciardi, W., Barros, P.P., Bourek, A., Brouwer, W., Kelsey, T., Lehtonen, L., Anastasy, C., Barros, P., Barry, M., Bourek, A., De Maeseneer, J., Kringos, D., McKee, M., Murauskiene, L., Nuti, S., Siciliani, L., Wild, C. (2019). Expert Panel Effective Ways, I How to govern the digital transformation of health services Eur. J. Pub. Health, Vol. 29, pp. 7-12, 10.1093/eurpub/ckz165.
- Schilirò, D. (2024). Digital Transformation and its Impact on Organizations. International Journal of Business and Management. 19(6). DOI: 10.5539/ijbm.v19n6p71.
- Schou, J. & Pors, A. S. (2019). "Digital by Default? A Critical Perspective on Inequality and E-government Policies in the Welfare State." Policy & Internet, 11(1), 128-145.
- Schou, J., & Hjelholt, M. (2018). "The Digital Divide and the Role of E-government." Journal of Digital Policy, Regulation and Governance, 20(2), 134-150.
- Setyasih, E. T. (2022). Transformasi Digital Pemerintah Daerah Di Era Society 5.0: Studi Kasus Di Provinsi Jawa Barat. Jurnal Papatung: Vol. 5 No. 3. DOI:10.54783/japp.v5i3.657
- Taswin. (2024). PENGUATAN DIGITALISASI LAYANAN PEMERINTAHAN YANG TERINTEGRASI GUNA MEWUJUDKAN PEMBANGUNAN NASIONAL. LEMBAGA KETAHANAN NASIONAL RI. <http://lib.lemhannas.go.id/opac/detailopac/17277>
- Umbach, G., Tkalec, I. (2022). Evaluating e-governance through e-government: practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services. Eval. Program Plann. Vol. 93. 102118, 10.1016/j.evalprogplan.2022.102118.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Van Dijk, J. A. (2020). The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective. Routledge.
- West, D. M. (2020). Digital Government: Technology and Public Sector Performance. Princeton University Press.
- Yang, C., Gu, M., Albitar, K. (2024). Government In The Digital Age: Exploring The Impact Of Digital Transformation On Governmental Efficiency. Technological Forecasting And Social Change. Volume 208. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123722>.