
Received: 09 Januari 2026 | Accepted: 05 Feburari 2026 Published: 05 April 2026

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL PADA DINAS KESBANGPOL KOTA BANDA ACEH

Muis¹, Muh Ardiansyah²

¹*Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP),
Universitas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh*

²*Dosen Program studi Administrasi publik, fakultas ilmu sosial ilmu politik, Universitas Andi
Djemma Palopo*

Email: Muis@unadabna.ac.id

Email: ardiansyahmakmur@unanda.ac.id

ABSTRACT

Digital transformation in public service delivery has become a key strategy in bureaucratic reform aimed at enhancing the effectiveness, efficiency, transparency, and accessibility of public services. The Regional Office of National Unity and Politics (Kesatuan Bangsa dan Politik/ Kesbangpol) of Banda Aceh City, as a local government agency responsible for providing various administrative services, is required to adapt to the rapid advancement of information technology. In practice, the implementation of digital public services continues to encounter several challenges, including organizational readiness, the digital competencies of civil servants, technological infrastructure, and organizational culture that has not yet fully supported digital transformation. This study aims to analyze the readiness of the organization and its personnel to support digital transformation in public service delivery, identify the factors that facilitate and hinder its implementation, and formulate strategies for sustainable digital service transformation. The study employed a qualitative approach using a case study design. Research informants were selected purposively and consisted of organizational leaders, structural officials, public service personnel, information technology managers, and community members who utilize the services. Data were collected through observation, in-depth interviews, and document analysis, and were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, which includes data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The findings indicate that successful digital transformation in public service delivery requires integrated readiness across several dimensions, including leadership, organizational policies, human resource competencies, information technology infrastructure, and a culture of service innovation. The primary challenges identified include limited digital competencies among public officials, inadequate integration of service systems, budget constraints, and resistance to organizational change. This study proposes a digital public service transformation readiness model that can serve as a practical reference for accelerating the implementation of digital services within local government agencies, thereby fostering public services that are adaptive, effective, and responsive to community needs.

Keywords: *Digital transformation, public service, organizational readiness, civil servant competencies, Regional Office of National Unity and Politics (Kesbangpol).*

ABSTRAK

Transformasi pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu strategi reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik

Transformasi Pelayanan Publik

(Kesbangpol) Kota Banda Aceh sebagai organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan berbagai layanan administrasi dituntut mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi pelayanan digital masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kesiapan organisasi, kompetensi aparatur, infrastruktur teknologi, serta budaya kerja yang belum sepenuhnya mendukung transformasi digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis kesiapan organisasi dan aparatur dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya, serta merumuskan strategi transformasi pelayanan yang berkelanjutan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Informan penelitian ditentukan secara purposive yang terdiri atas pimpinan, pejabat struktural, aparatur pelayanan, pengelola teknologi informasi, serta masyarakat pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital memerlukan kesiapan yang terintegrasi pada aspek kepemimpinan, kebijakan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, dan budaya inovasi pelayanan. Hambatan utama meliputi keterbatasan kompetensi digital aparatur, belum optimalnya integrasi sistem pelayanan, keterbatasan anggaran, serta resistensi terhadap perubahan. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi model kesiapan transformasi pelayanan publik berbasis digital yang dapat dijadikan acuan dalam mempercepat implementasi pelayanan digital pada organisasi perangkat daerah sehingga mampu mewujudkan pelayanan publik yang adaptif, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Transformasi digital, pelayanan publik, kesiapan organisasi, kompetensi aparatur, Dinas Kesbangpol.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong organisasi sektor publik untuk melakukan perubahan tidak hanya pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada tata kelola organisasi, proses bisnis, budaya kerja, serta pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Organisasi publik dituntut mampu menghadirkan pelayanan yang cepat, mudah diakses, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. OECD menegaskan bahwa pemerintahan digital bukan sekadar digitalisasi layanan, melainkan transformasi menyeluruh terhadap organisasi agar mampu menghasilkan pelayanan publik yang berpusat pada pengguna (*user-centred*), adaptif, dan terpercaya. (OECD, 2022)

Di Indonesia, komitmen terhadap transformasi digital pemerintahan diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Implementasi SPBE juga diarahkan untuk menghasilkan layanan pemerintahan yang terintegrasi, mengurangi duplikasi sistem, serta meningkatkan kolaborasi antarlembaga

Transformasi Pelayanan Publik

pemerintah.(Ali, 2025; Wibawa et al., 2026; Zendra, 2026) Meskipun demikian, implementasi transformasi digital pada instansi pemerintah daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Sejumlah kajian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, kepemimpinan, budaya organisasi, tata kelola, serta kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan. Organisasi yang belum memiliki kesiapan pada aspek-aspek tersebut cenderung mengalami hambatan dalam mengimplementasikan pelayanan publik berbasis digital secara optimal.

Perkembangan terbaru juga menunjukkan bahwa Indonesia masih memiliki ruang untuk memperkuat transformasi digital sektor publik. Dalam *OECD Digital Government Outlook 2026*, Indonesia memperoleh skor 0,61 pada *Digital Government Index*, masih berada di bawah rata-rata OECD sebesar 0,70. Indonesia menunjukkan capaian yang baik pada dimensi *Digital by Design*, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek *Government as a Platform*, *Data-driven Public Sector*, *Open by Default*, dan *Proactiveness*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital memerlukan penguatan kelembagaan, interoperabilitas sistem, tata kelola data, dan peningkatan kapasitas aparatur agar pelayanan publik semakin terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.(OECD, 2022)

Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Banda Aceh merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki fungsi strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat, organisasi kemasyarakatan, lembaga pendidikan, serta berbagai pemangku kepentingan lainnya.(Aulia et al., 2025; Badawi, 2025; Wibawa et al., 2026) Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses, Dinas Kesbangpol dituntut untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital yang mampu memberikan kemudahan, kepastian, dan efisiensi dalam proses pelayanan. Transformasi tersebut menjadi penting karena karakteristik layanan Kesbangpol melibatkan berbagai proses administrasi diantaranya pelayanan organisasi kemasyarakatan, rekomendasi penelitian, fasilitasi kegiatan politik, pendidikan wawasan kebangsaan, serta pelayanan administrasi lainnya yang membutuhkan pengelolaan data secara akurat dan terintegrasi.

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital pada Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh masih menghadapi berbagai tantangan. Sebagian layanan masih dilaksanakan secara konvensional sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk menyelesaikan proses administrasi.(Faizin, 2025; Khadavi, 2023) Pemanfaatan teknologi informasi telah mulai dilakukan melalui penyediaan informasi pelayanan secara digital, tetapi integrasi sistem pelayanan, digitalisasi dokumen, dan otomatisasi proses bisnis belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesiapan organisasi menuju transformasi digital masih memerlukan penguatan, terutama pada aspek kebijakan, infrastruktur teknologi, kompetensi aparatur, serta budaya inovasi organisasi.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas implementasi SPBE dan transformasi digital pelayanan publik di Indonesia. Suryana et al., (2025) Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta memperkuat akuntabilitas pemerintah. Meskipun demikian, implementasi transformasi digital di berbagai instansi pemerintah masih dihadapkan pada keterbatasan kompetensi digital

Transformasi Pelayanan Publik

aparatur, belum optimalnya integrasi sistem informasi, keterbatasan anggaran, serta resistensi terhadap perubahan organisasi.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian sebelumnya, masih terdapat research gap yang perlu dikaji lebih mendalam. Sebagian besar penelitian mengenai transformasi digital pelayanan publik berfokus pada implementasi kebijakan SPBE, pengembangan aplikasi, atau evaluasi sistem informasi. Kajian yang secara khusus menganalisis kesiapan organisasi dan aparatur dalam menghadapi transformasi pelayanan publik berbasis digital pada organisasi perangkat daerah, khususnya Dinas Kesbangpol, masih relatif terbatas. Padahal, kesiapan organisasi merupakan faktor fundamental yang menentukan keberhasilan transformasi digital karena mencakup kesiapan kepemimpinan, struktur organisasi, kompetensi sumber daya manusia, budaya organisasi, tata kelola, serta infrastruktur teknologi yang saling berkaitan.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis yang komprehensif mengenai kesiapan organisasi dan aparatur dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital. Penelitian tidak hanya mengidentifikasi kondisi implementasi pelayanan digital, tetapi juga mengintegrasikan aspek kepemimpinan digital, kapasitas organisasi, kompetensi aparatur, kesiapan infrastruktur teknologi informasi, serta budaya inovasi pelayanan sebagai satu kesatuan yang memengaruhi keberhasilan transformasi digital. Hasil penelitian diharapkan menghasilkan model konseptual kesiapan transformasi pelayanan publik berbasis digital yang dapat menjadi acuan bagi organisasi perangkat daerah dalam merancang strategi transformasi digital yang berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada empat pertanyaan utama, yaitu: (1) bagaimana kesiapan organisasi Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh dalam melaksanakan transformasi pelayanan publik berbasis digital; (2) bagaimana kesiapan aparatur dalam mendukung transformasi tersebut; (3) faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat implementasi transformasi pelayanan publik berbasis digital; dan (4) bagaimana model strategi transformasi pelayanan publik berbasis digital yang sesuai dengan karakteristik Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya pada bidang transformasi digital pemerintahan, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam mempercepat implementasi pelayanan publik berbasis digital yang efektif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

RESEARCH METHODOLOGY

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kesiapan organisasi dan aparatur dalam melaksanakan transformasi pelayanan publik berbasis digital pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Banda Aceh. Pendekatan digunakan untuk mengeksplorasi berbagai fenomena yang terjadi secara alamiah berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan informan sehingga mampu menghasilkan deskripsi yang komprehensif mengenai kondisi organisasi, budaya kerja, kepemimpinan, kompetensi aparatur, serta implementasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu organisasi publik dengan karakteristik tertentu sehingga mampu memberikan pemahaman yang mendalam

Transformasi Pelayanan Publik

terhadap fenomena transformasi digital sesuai dengan konteks organisasi yang diteliti. (Creswell & Creswell, 2023). Analisis dalam penelitian kualitatif menekankan pemaknaan terhadap fenomena sosial yang diperoleh melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan di lapangan.

Informan Penelitian

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses transformasi pelayanan publik berbasis digital. Informan dipilih untuk memperoleh informasi yang kaya (*information-rich cases*) sesuai dengan tujuan penelitian. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh sebagai penanggung jawab kebijakan, Sekretaris Dinas sebagai koordinator administrasi, Kepala Bidang yang membidangi pelayanan publik, pejabat atau staf yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan teknologi informasi, petugas pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, serta masyarakat pengguna layanan yang pernah memanfaatkan pelayanan di Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh. Jumlah informan tidak ditentukan sejak awal, tetapi disesuaikan dengan prinsip data saturation, yaitu proses pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang berulang dan tidak ditemukan lagi informasi baru yang relevan. (Sugiyono, 2023)

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Kriteria Pemilihan
1	Kepala Dinas Kesbangpol	1 orang	Penanggung jawab kebijakan transformasi pelayanan publik
2	Sekretaris Dinas	1 orang	Mengoordinasikan administrasi dan pelaksanaan pelayanan
3	Kepala Bidang	3 orang	Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan pada masing-masing bidang
4	Pengelola SPBE/Operator Teknologi Informasi	2 orang	Mengelola sistem informasi dan digitalisasi pelayanan
5	Petugas Pelayanan	4 orang	Berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam proses pelayanan
6	Masyarakat Pengguna Layanan	8 orang	Pernah memperoleh pelayanan minimal satu kali dalam satu tahun terakhir

Sumber: Data Penelitian, 2026.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di lingkungan Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh. Aspek yang diamati meliputi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan, kesiapan infrastruktur digital, proses pelayanan administrasi, interaksi antara aparatur

Transformasi Pelayanan Publik

dan masyarakat, serta penggunaan aplikasi atau media digital dalam penyampaian informasi pelayanan. Observasi bertujuan memperoleh data faktual mengenai kondisi nyata di lapangan.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian. Teknik ini memberikan keleluasaan kepada peneliti untuk menggali informasi secara mendalam mengenai kesiapan organisasi, kompetensi aparatur, dukungan kepemimpinan, budaya organisasi, hambatan implementasi, serta strategi pengembangan pelayanan publik berbasis digital. Seluruh wawancara direkam, ditranskripsikan, kemudian dianalisis secara sistematis.

Dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan transformasi pelayanan publik berbasis digital, antara lain dokumen Rencana Strategis (Renstra), Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan, dokumen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), laporan kinerja instansi, indeks kepuasan masyarakat, laporan digitalisasi pelayanan, struktur organisasi, serta dokumen pendukung lainnya. Penggunaan ketiga teknik tersebut memungkinkan dilakukannya triangulasi data sehingga meningkatkan kredibilitas hasil penelitian. (Sugiyono, 2023)

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan Model Analisis Interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang berlangsung secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Model ini terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Tahap kondensasi data dilakukan dengan memilih, mengelompokkan, menyederhanakan, dan memfokuskan data sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data yang telah dikelompokkan disajikan dalam bentuk uraian naratif, matriks, tabel, dan bagan hubungan antartema agar memudahkan peneliti memahami pola yang muncul. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan keterkaitan antar-temuan serta melakukan verifikasi secara terus-menerus melalui pengecekan ulang terhadap data lapangan sehingga menghasilkan kesimpulan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu, *member checking*, serta *peer debriefing* sebagai strategi peningkatan kredibilitas dan validitas temuan penelitian (Lincoln & Guba, 1985; Miles et al., 2014)

RESULTS AND DISCUSSION

A. Kesiapan Organisasi Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh dalam Melaksanakan Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan organisasi Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Banda Aceh dalam melaksanakan transformasi pelayanan publik berbasis digital telah menunjukkan perkembangan yang positif, meskipun implementasinya masih berada pada tahap transisi menuju sistem pelayanan yang terintegrasi. Berdasarkan hasil observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, kesiapan organisasi dapat dianalisis melalui lima aspek utama, yaitu kepemimpinan digital, kebijakan organisasi, sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, dan budaya organisasi.

1. Komitmen Kepemimpinan terhadap Transformasi Digital

Transformasi Pelayanan Publik

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pimpinan Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh memiliki komitmen yang kuat dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital. Kepala Dinas memandang digitalisasi pelayanan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sekaligus mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang sedang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh. Komitmen tersebut diwujudkan melalui penyusunan kebijakan internal, peningkatan koordinasi dengan perangkat daerah terkait, serta dukungan terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi pelayanan.

Kepala Dinas menjelaskan bahwa transformasi digital merupakan kebutuhan organisasi untuk menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang semakin cepat, transparan, dan mudah diakses. *"Pelayanan publik harus mengikuti perkembangan teknologi. Kami terus mendorong setiap bidang agar mulai memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Walaupun dilakukan secara bertahap, transformasi digital menjadi prioritas pengembangan organisasi."* (Wawancara dengan Kepala Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh, 2026).

Hasil observasi memperlihatkan bahwa pimpinan secara aktif melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan serta mendorong setiap bidang untuk mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dimulai dari adanya komitmen pimpinan dalam mengarahkan perubahan organisasi.

2. Kesiapan Kebijakan dan Tata Kelola Organisasi

Berdasarkan hasil dokumentasi, Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh telah memiliki berbagai regulasi internal yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan, serta pedoman administrasi pelayanan. Selain itu, organisasi telah mulai menyesuaikan sistem administrasi dengan kebijakan SPBE yang diterapkan Pemerintah Kota Banda Aceh. Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas menunjukkan bahwa setiap unit kerja telah diarahkan untuk mendukung proses digitalisasi administrasi melalui pemanfaatan aplikasi perkantoran, pengelolaan arsip elektronik, serta penggunaan media digital sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat.

"Saat ini sebagian besar administrasi internal sudah menggunakan sistem elektronik. Informasi pelayanan juga sudah disampaikan melalui media digital sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi sebelum datang ke kantor." (Wawancara dengan Sekretaris Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh, 2026).

Walaupun demikian, penelitian menemukan bahwa sebagian pelayanan utama masih dilaksanakan secara manual, terutama pada proses verifikasi dokumen dan penerbitan rekomendasi administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesiapan organisasi dari aspek kebijakan sudah cukup baik, tetapi implementasi pelayanan digital secara menyeluruh masih memerlukan pengembangan lebih lanjut.

3. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Dinas Kesbangpol memiliki sikap yang positif terhadap penerapan pelayanan berbasis digital. Sebagian besar pegawai telah terbiasa menggunakan aplikasi perkantoran, surat elektronik, aplikasi administrasi pemerintahan, dan media komunikasi digital dalam mendukung pekerjaan sehari-hari.

Transformasi Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang petugas pelayanan, digitalisasi pelayanan dinilai mampu meningkatkan efisiensi pekerjaan karena proses administrasi menjadi lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual. *"Kami sudah terbiasa menggunakan komputer dan aplikasi administrasi. Kalau pelayanan nantinya dilakukan secara digital tentu pekerjaan akan lebih cepat, hanya saja masih diperlukan pelatihan agar seluruh pegawai memiliki kemampuan yang sama."* (Wawancara dengan Petugas Pelayanan, 2026).

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa kemampuan aparatur dalam memanfaatkan teknologi informasi masih beragam. Pegawai yang berusia muda cenderung lebih cepat beradaptasi terhadap penggunaan aplikasi digital dibandingkan pegawai yang telah lama bekerja dengan sistem administrasi konvensional. Perbedaan kompetensi tersebut menjadi salah satu tantangan dalam proses transformasi digital.

4. Kesiapan Infrastruktur Teknologi Informasi

Observasi lapangan menunjukkan bahwa Dinas Kesbangpol telah memiliki infrastruktur dasar yang mendukung transformasi digital, antara lain jaringan internet, komputer pada setiap bidang, perangkat pencetak dokumen, jaringan lokal (*Local Area Network*), serta website resmi sebagai media penyampaian informasi pelayanan. Selain itu, organisasi telah memanfaatkan berbagai aplikasi administrasi pemerintahan dalam pengelolaan surat-menyurat, penyimpanan dokumen elektronik, dan pelaporan kinerja. Hasil wawancara dengan pengelola teknologi informasi menjelaskan bahwa keterbatasan anggaran dan belum adanya aplikasi pelayanan yang terintegrasi menjadi kendala utama dalam percepatan transformasi digital. *"Infrastruktur dasar sebenarnya sudah tersedia. Yang masih perlu dikembangkan adalah aplikasi pelayanan yang terintegrasi sehingga masyarakat dapat mengajukan permohonan secara daring tanpa harus datang ke kantor."* (Wawancara dengan Pengelola Teknologi Informasi, 2026). Walaupun demikian, penelitian menemukan bahwa sistem pelayanan belum sepenuhnya terintegrasi. Sebagian besar proses pelayanan masih mengharuskan masyarakat datang secara langsung ke kantor untuk menyerahkan dokumen maupun mengambil hasil pelayanan.

5. Budaya Organisasi yang Adaptif terhadap Perubahan

Budaya organisasi menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan transformasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Dinas Kesbangpol memiliki sikap terbuka terhadap inovasi pelayanan. Sebagian besar informan menyadari bahwa digitalisasi pelayanan akan memberikan manfaat bagi organisasi maupun masyarakat. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan adanya kecenderungan sebagian aparatur masih merasa nyaman menggunakan prosedur administrasi manual yang selama ini telah diterapkan. Kondisi tersebut tidak menunjukkan penolakan terhadap perubahan, tetapi lebih disebabkan oleh kebutuhan waktu untuk beradaptasi dengan sistem kerja baru.

Hasil observasi memperlihatkan bahwa pimpinan organisasi secara rutin memberikan arahan kepada seluruh pegawai mengenai pentingnya meningkatkan kompetensi digital dan membangun budaya kerja yang lebih inovatif. Upaya tersebut mendorong terciptanya lingkungan kerja yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, kesiapan organisasi Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh dalam melaksanakan transformasi pelayanan publik berbasis digital dapat dikategorikan cukup siap, tetapi belum mencapai tingkat kematangan digital (*digital*

Transformasi Pelayanan Publik

maturity) yang optimal. Organisasi telah memiliki komitmen kepemimpinan yang kuat, dukungan kebijakan, infrastruktur dasar teknologi informasi, serta aparatur yang mulai beradaptasi dengan penggunaan teknologi digital. Akan tetapi, transformasi pelayanan masih menghadapi beberapa tantangan, seperti belum terintegrasinya sistem pelayanan elektronik, variasi kompetensi digital aparatur, keterbatasan anggaran pengembangan teknologi informasi, dan belum optimalnya perubahan budaya kerja menuju pelayanan digital.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada penyediaan teknologi, tetapi memerlukan kesiapan organisasi secara menyeluruh. Kesiapan tersebut mencakup kepemimpinan yang visioner, tata kelola organisasi yang mendukung perubahan, kompetensi aparatur yang memadai, infrastruktur teknologi yang terintegrasi, serta budaya organisasi yang terbuka terhadap inovasi. Sinergi kelima aspek tersebut menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang efektif, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini sekaligus menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan proses perubahan organisasi yang berlangsung secara bertahap dan memerlukan komitmen berkelanjutan dari seluruh unsur organisasi.

B. Strategi Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital yang Sesuai dengan Karakteristik Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi transformasi pelayanan publik berbasis digital pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Banda Aceh tidak dapat dilakukan hanya melalui penyediaan aplikasi pelayanan, tetapi memerlukan perubahan organisasi secara menyeluruh yang melibatkan aspek kepemimpinan, tata kelola, sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, serta budaya organisasi. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, ditemukan bahwa strategi transformasi yang sesuai dengan karakteristik Dinas Kesbangpol terdiri atas enam strategi utama.

1. Penguatan Kepemimpinan Digital (Digital Leadership)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pimpinan Dinas Kesbangpol memiliki peran sentral dalam mengarahkan transformasi pelayanan berbasis digital. Kepala Dinas secara konsisten mendorong seluruh bidang untuk mulai memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pimpinan juga memberikan dukungan terhadap penyusunan kebijakan internal yang selaras dengan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Menurut Kepala Dinas, perubahan menuju pelayanan digital harus dimulai dari perubahan pola pikir aparatur agar mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi.

"Transformasi digital tidak hanya mengubah cara memberikan pelayanan, tetapi juga mengubah budaya kerja organisasi. Seluruh aparatur harus memiliki komitmen yang sama agar pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses masyarakat." (Wawancara dengan Kepala Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh, 2026).

Hasil observasi memperlihatkan bahwa pimpinan secara rutin mengevaluasi pelaksanaan pelayanan serta mendorong inovasi pada setiap bidang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan menjadi faktor utama dalam membangun kesiapan organisasi menuju pelayanan publik berbasis digital.

2. Penyederhanaan Proses Bisnis Pelayanan

Transformasi Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan administrasi masih dilakukan melalui prosedur manual sehingga proses penyelesaian pelayanan memerlukan waktu yang relatif lebih lama. Masyarakat masih diwajibkan menyerahkan dokumen secara langsung meskipun informasi pelayanan telah tersedia melalui media digital. Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas menunjukkan bahwa transformasi pelayanan perlu diawali dengan penyederhanaan alur pelayanan sehingga setiap tahapan administrasi dapat dilakukan secara elektronik. *"Digitalisasi tidak cukup hanya membuat aplikasi pelayanan. Yang paling penting adalah menyederhanakan proses kerja sehingga pelayanan menjadi lebih efektif."* (Wawancara dengan Sekretaris Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh, 2026).

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa proses pelayanan rekomendasi penelitian, administrasi organisasi kemasyarakatan, dan pelayanan informasi masih melibatkan beberapa tahapan verifikasi manual. Oleh karena itu, digitalisasi proses bisnis dipandang sebagai strategi utama untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

3. Penguatan Kompetensi Digital Aparatur

Transformasi pelayanan berbasis digital memerlukan aparatur yang memiliki kompetensi dalam memanfaatkan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah mampu menggunakan aplikasi administrasi pemerintahan, aplikasi perkantoran, serta media komunikasi digital. Akan tetapi, kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi pelayanan yang lebih kompleks masih belum merata. Petugas pelayanan menyampaikan bahwa peningkatan kompetensi menjadi kebutuhan yang mendesak agar seluruh pegawai memiliki kemampuan yang sama dalam memberikan pelayanan berbasis digital. *"Pelatihan sangat diperlukan karena perkembangan teknologi berlangsung sangat cepat. Kami harus terus belajar agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik."*

(Wawancara dengan Petugas Pelayanan, 2026).

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pegawai yang mengikuti pelatihan teknologi informasi memiliki kemampuan yang lebih baik dalam mengoperasikan sistem administrasi dibandingkan pegawai yang belum pernah mengikuti pelatihan.

4. Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil observasi lapangan, Dinas Kesbangpol telah memiliki jaringan internet, perangkat komputer, website resmi, serta berbagai aplikasi administrasi yang mendukung operasional organisasi. Infrastruktur tersebut telah menjadi fondasi awal dalam pelaksanaan transformasi pelayanan publik. Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa aplikasi pelayanan belum terintegrasi secara menyeluruh sehingga masyarakat masih harus datang langsung untuk mengajukan permohonan maupun mengambil dokumen pelayanan.

Pengelola teknologi informasi menjelaskan bahwa pengembangan aplikasi pelayanan terpadu menjadi prioritas dalam mendukung digitalisasi pelayanan. *"Ke depan kami mengharapkan seluruh proses pelayanan dapat dilakukan melalui satu sistem sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor kecuali untuk layanan tertentu."*

(Wawancara dengan Pengelola Teknologi Informasi, 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan infrastruktur tidak hanya mencakup penyediaan perangkat keras, tetapi juga pembangunan sistem informasi yang terintegrasi.

5. Penguatan Kolaborasi dan Integrasi Sistem

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital memerlukan kolaborasi yang lebih kuat antara Dinas Kesbangpol dengan perangkat daerah lainnya, terutama Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik sebagai pengelola SPBE Pemerintah Kota Banda Aceh. Kepala Bidang menjelaskan bahwa integrasi data akan mempercepat proses pelayanan karena masyarakat tidak perlu menyerahkan dokumen yang sama secara berulang. *"Kalau data antarinstansi sudah terhubung, pelayanan akan jauh lebih cepat karena proses verifikasi dapat dilakukan secara otomatis."*

(Wawancara dengan Kepala Bidang, 2026).

Berdasarkan hasil dokumentasi, beberapa aplikasi pemerintahan telah digunakan secara bersama dalam administrasi internal. Akan tetapi, integrasi data pelayanan kepada masyarakat masih belum optimal sehingga beberapa proses administrasi masih dilakukan secara terpisah.

6. Peningkatan Partisipasi Masyarakat Melalui Pelayanan Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respons positif terhadap rencana pengembangan pelayanan berbasis digital. Sebagian besar masyarakat menginginkan pelayanan yang dapat diakses secara daring tanpa harus datang ke kantor. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat mengharapkan tersedianya berbagai layanan digital, seperti pengajuan rekomendasi penelitian secara daring, pelacakan status permohonan (*tracking system*), konsultasi pelayanan melalui media digital, serta penyampaian pengaduan secara elektronik. Informan dari masyarakat menyampaikan:

"Kalau pelayanan bisa dilakukan secara online tentu sangat membantu. Kami tidak perlu datang berkali-kali ke kantor hanya untuk menanyakan proses administrasi." *(Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan, 2026).*

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial dan website resmi telah mempermudah masyarakat memperoleh informasi mengenai persyaratan pelayanan. Akan tetapi, fitur pelayanan interaktif masih perlu dikembangkan agar masyarakat dapat mengakses seluruh proses pelayanan secara digital.

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, strategi transformasi pelayanan publik berbasis digital pada Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh dapat dirumuskan ke dalam enam strategi utama, yaitu (1) penguatan kepemimpinan digital, (2) penyederhanaan proses bisnis pelayanan, (3) peningkatan kompetensi digital aparatur, (4) pengembangan infrastruktur teknologi informasi, (5) penguatan integrasi sistem dan kolaborasi antarlembaga, serta (6) peningkatan partisipasi masyarakat melalui pelayanan digital.

Keenam strategi tersebut saling berkaitan dan membentuk suatu kerangka transformasi organisasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital tidak cukup diwujudkan melalui penggunaan teknologi semata, tetapi memerlukan perubahan tata kelola organisasi, peningkatan kapasitas aparatur, penyempurnaan proses pelayanan, serta pembangunan budaya kerja yang inovatif. Pendekatan ini menghasilkan model strategi yang sesuai dengan karakteristik Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh, yaitu Digital Public Service Transformation Strategy (DPSTS).

Model DPSTS menempatkan kepemimpinan digital sebagai penggerak utama perubahan organisasi. Kepemimpinan tersebut didukung oleh penyederhanaan proses bisnis, penguatan kompetensi aparatur, pengembangan infrastruktur teknologi, integrasi

Transformasi Pelayanan Publik

sistem pelayanan, dan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan. Sinergi keenam komponen tersebut diyakini mampu mempercepat implementasi pelayanan publik berbasis digital yang efektif, transparan, responsif, dan berkelanjutan. Model ini menjadi kebaruan penelitian karena menawarkan kerangka strategi transformasi digital yang dirancang sesuai dengan karakteristik organisasi perangkat daerah, khususnya Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh, sehingga dapat dijadikan acuan bagi instansi pemerintah lain yang memiliki karakteristik pelayanan serupa.

Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Banda Aceh merupakan proses perubahan organisasi yang tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga mencakup perubahan tata kelola organisasi, peningkatan kompetensi aparatur, penguatan kepemimpinan, penyediaan infrastruktur teknologi, serta pembentukan budaya kerja yang adaptif terhadap inovasi. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi digital ditentukan oleh tingkat kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan secara menyeluruh. Organisasi yang memiliki visi yang jelas, dukungan pimpinan, sumber daya manusia yang kompeten, serta sistem kerja yang adaptif akan lebih mudah mengimplementasikan pelayanan publik berbasis digital dibandingkan organisasi yang hanya berfokus pada penyediaan perangkat teknologi.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh telah memiliki komitmen yang kuat untuk mengembangkan pelayanan berbasis digital. Komitmen tersebut ditunjukkan melalui dukungan pimpinan terhadap implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), penyusunan standar pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi internal, serta pengembangan media digital sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa organisasi telah memasuki fase digital transformation readiness, yaitu fase ketika organisasi mulai membangun kapasitas internal sebelum melakukan transformasi digital secara menyeluruh. Menurut Weiner (2009), kesiapan organisasi merupakan kondisi psikologis dan struktural yang mencerminkan komitmen bersama anggota organisasi untuk melaksanakan perubahan serta keyakinan bahwa organisasi memiliki kemampuan untuk mewujudkan perubahan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut telah mulai berkembang pada Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh.

Dari perspektif teori transformasi digital, hasil penelitian memperkuat pandangan Vial (2019) yang menjelaskan bahwa transformasi digital merupakan perubahan organisasi yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi digital sehingga mampu menghasilkan perubahan signifikan pada model bisnis, struktur organisasi, proses kerja, dan penciptaan nilai organisasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan di Dinas Kesbangpol tidak cukup dilakukan melalui penyediaan aplikasi pelayanan atau penggunaan media elektronik, melainkan harus diikuti dengan perubahan proses bisnis, penyederhanaan birokrasi, integrasi sistem informasi, serta perubahan budaya organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi berfungsi sebagai instrumen pendukung, sedangkan keberhasilan transformasi lebih banyak ditentukan oleh kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan.

Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa kepemimpinan digital menjadi faktor yang paling dominan dalam mendorong transformasi pelayanan publik. Pimpinan organisasi berperan sebagai pengarah visi, pengambil keputusan strategis, penggerak inovasi, sekaligus pengelola perubahan organisasi. Komitmen pimpinan dalam memberikan dukungan terhadap pengembangan pelayanan digital mampu meningkatkan motivasi aparatur untuk beradaptasi dengan sistem kerja baru. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kane et al. (2019) yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital lebih dipengaruhi oleh kepemimpinan, budaya organisasi, dan strategi perubahan dibandingkan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan. Kepemimpinan yang visioner akan membangun budaya inovasi sehingga setiap aparatur terdorong untuk mengembangkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada masyarakat.

Aspek lain yang menjadi perhatian penelitian adalah kesiapan sumber daya manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Dinas Kesbangpol telah memiliki kemampuan dasar dalam memanfaatkan teknologi informasi, tetapi kompetensi digital yang dimiliki masih belum merata. Perbedaan kemampuan tersebut menyebabkan implementasi pelayanan digital belum berlangsung secara optimal pada seluruh unit pelayanan. Temuan ini mendukung teori *Digital Competency Framework* yang menjelaskan bahwa transformasi digital memerlukan aparatur yang tidak hanya mampu menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga memiliki kemampuan berpikir digital, mengelola data, memanfaatkan informasi secara efektif, serta beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang berlangsung secara cepat. (Commission, 2022) Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan, pendampingan teknis, dan pengembangan kapasitas menjadi strategi yang sangat penting dalam mempercepat transformasi pelayanan publik.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa infrastruktur teknologi informasi telah tersedia sebagai fondasi awal digitalisasi pelayanan, seperti jaringan internet, komputer kerja, website resmi, dan aplikasi administrasi pemerintahan. Akan tetapi, infrastruktur tersebut belum didukung oleh integrasi sistem pelayanan yang memungkinkan masyarakat memperoleh layanan secara daring dari awal hingga akhir proses pelayanan. Sebagian besar pelayanan masih dilakukan melalui kombinasi antara sistem elektronik dan prosedur manual sehingga efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Temuan ini sesuai dengan rekomendasi OECD (2026) yang menegaskan bahwa transformasi digital sektor publik memerlukan interoperabilitas sistem, tata kelola data yang terintegrasi, serta pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat (*user-centered public service*). Integrasi sistem menjadi salah satu prasyarat penting dalam membangun pemerintahan digital yang efektif.

Penelitian ini juga menemukan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan transformasi digital. Aparatur menunjukkan sikap yang positif terhadap pengembangan pelayanan berbasis digital karena memahami bahwa teknologi mampu meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Walaupun demikian, sebagian aparatur masih memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan perubahan prosedur kerja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perubahan budaya organisasi merupakan proses yang berlangsung secara bertahap dan memerlukan kepemimpinan yang konsisten, komunikasi yang efektif, serta pembelajaran organisasi secara berkelanjutan. Schein (2022) menjelaskan bahwa budaya organisasi akan berkembang melalui proses pembelajaran bersama yang dipengaruhi oleh

Transformasi Pelayanan Publik

kepemimpinan, nilai organisasi, dan pengalaman dalam menghadapi perubahan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya mengubah sistem kerja, tetapi juga mengubah pola pikir aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, strategi transformasi pelayanan publik berbasis digital yang sesuai dengan karakteristik Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh meliputi enam strategi utama, yaitu penguatan kepemimpinan digital, penyederhanaan proses bisnis pelayanan, peningkatan kompetensi digital aparatur, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, integrasi sistem pelayanan, dan peningkatan partisipasi masyarakat melalui layanan digital. Keenam strategi tersebut saling melengkapi dan membentuk kerangka transformasi organisasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Strategi tersebut juga menunjukkan bahwa transformasi digital bukan merupakan proyek teknologi semata, melainkan agenda perubahan organisasi yang memerlukan kolaborasi seluruh unsur organisasi.

Penelitian ini menghasilkan kebaruan konseptual berupa Digital Public Service Transformation Strategy (DPSTS) sebagai model strategi transformasi pelayanan publik berbasis digital pada organisasi perangkat daerah. Model DPSTS dibangun atas enam dimensi utama, yaitu *Digital Leadership*, *Business Process Simplification*, *Digital Competency*, *Digital Infrastructure*, *Integrated Public Service System*, dan *Citizen Participation*. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya hanya menitikberatkan pada implementasi SPBE atau pemanfaatan teknologi informasi, model DPSTS menempatkan kepemimpinan, organisasi, sumber daya manusia, teknologi, dan masyarakat sebagai satu sistem yang saling berinteraksi dalam menghasilkan pelayanan publik berbasis digital yang berkelanjutan. Dengan demikian, model ini memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada kajian transformasi digital sektor publik.

Kontribusi praktis penelitian ini terletak pada rekomendasi strategi yang dapat diterapkan oleh Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh maupun organisasi perangkat daerah lainnya dalam merancang roadmap transformasi digital. Strategi tersebut dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kapasitas aparatur, pengembangan infrastruktur digital, integrasi pelayanan elektronik, serta penguatan tata kelola SPBE. Implementasi strategi secara bertahap diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Banda Aceh, dapat disimpulkan bahwa kesiapan organisasi dalam melaksanakan transformasi pelayanan publik berbasis digital telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik, meskipun belum mencapai tingkat kematangan digital (*digital maturity*) yang optimal. Kesiapan tersebut tercermin dari adanya komitmen pimpinan dalam mendukung implementasi transformasi digital, tersedianya kebijakan dan tata kelola pelayanan yang mengacu pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi internal, serta tersedianya infrastruktur dasar teknologi informasi sebagai pendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur juga menunjukkan sikap yang positif terhadap pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana peningkatan

Transformasi Pelayanan Publik

kualitas pelayanan. Akan tetapi, organisasi masih menghadapi beberapa kendala, antara lain kompetensi digital aparatur yang belum merata, integrasi sistem pelayanan yang belum optimal, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta alokasi anggaran yang masih terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital memerlukan penguatan kapasitas organisasi secara berkelanjutan agar pelayanan publik dapat dilaksanakan secara lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa strategi transformasi pelayanan publik berbasis digital yang sesuai dengan karakteristik Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh harus dilaksanakan secara komprehensif melalui enam strategi utama, yaitu penguatan kepemimpinan digital, penyederhanaan proses bisnis pelayanan, peningkatan kompetensi digital aparatur, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, integrasi sistem pelayanan, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital. Keenam strategi tersebut saling berkaitan dan membentuk suatu kerangka transformasi organisasi yang menempatkan teknologi sebagai instrumen pendukung perubahan tata kelola pelayanan publik. Keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi informasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam membangun budaya inovasi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, memperkuat koordinasi antarlembaga, dan mengembangkan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini menghasilkan suatu model konseptual Digital Public Service Transformation Strategy (DPSTS) yang mengintegrasikan dimensi kepemimpinan digital, penyederhanaan proses bisnis, kompetensi aparatur, infrastruktur teknologi informasi, integrasi sistem pelayanan, dan partisipasi masyarakat sebagai fondasi utama transformasi pelayanan publik berbasis digital. Model tersebut memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai transformasi digital pada organisasi perangkat daerah. Dari sisi praktis, hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh dan pemerintah daerah lainnya dalam merumuskan kebijakan, menyusun peta jalan (*roadmap*) transformasi digital, meningkatkan kapasitas aparatur, serta mengembangkan sistem pelayanan publik yang lebih adaptif, terintegrasi, dan berkelanjutan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

REFERENSI

- Ali, M. (2025). Implementasi Kebijakan Indonesia Digital Dalam Mewujudkan Integrasi Teknologi Pelayanan Publik. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 1(2), 109–141.
- Aulia, M. Y., Idwan, H., & Hajriyanti, R. (2025). Sistem Informasi Penyusunan Rencana Kerja Berbasis Web di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (kesbangpol) Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(1), 33–44.
- Badawi, F. (2025). *Peranan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Kesbangpol) Dalam Pengawasan Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) Islam di Kabupaten Langkat*. Universitas Medan Area.
- Commission, E. (2022). *The Digital Competence Framework for Citizens (DigComp 2.2)*. Publications Office of the European Union.

Transformasi Pelayanan Publik

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Faizin, T. (2025). Konfirguasi Komunikasi Politik Pemerintah Kota Banda Aceh Dalam Menata Pemerintahan Madani. *ENCOMMUNICATION: Journal of Communication Studies*, 3(1), 99–120.
- Kane, G. C., Phillips, A. N., Copulsky, J. R., & Andrus, G. R. (2019). *The Technology Fallacy: How People Are the Real Key to Digital Transformation*. MIT Press.
- Khadavi, M. (2023). *Strategi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dalam Pendidikan Politik Bagi Organisasi Kemasyarakatan Di Kabupaten Aceh Timur Provinsi Aceh*. IPDN.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods soourcebook. (No Title)*.
- OECD. (2022). *Designing and Delivering Public Services in the Digital Age*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/e056ef99-en>
- OECD. (2026). *Digital Government Outlook 2026: From Foundations to Transformational Impact*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/0496b2bc-en>
- Schein, E. H., & Schein, P. (2022). *Organizational Culture and Leadership* (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suryana, T. B. M. F., Rahmawati, A. A., Ramdanti, N. S., & Safitri, A. N. (2025). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Tinjauan yuridis terhadap SPBE di Indonesia. *CONSTITUO: Jurnal Riset Hukum Kenegaraan Dan Politik*, 4(1), 37–53.
- Vial, G. (2019). Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Weiner, B. J. (2009). A Theory of Organizational Readiness for Change. *Implementation Science*, 4, 67. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-4-67>
- Wibawa, I. G. A., AP, M. S., & Wibawa, I. G. A. (2026). *Governansi Digital (E-Government): Konsep, Strategi, dan Praktik Terbaik*. Publica Indonesia Utama.
- Zendra, N. (2026). Transformasi Pelayanan Publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik: Menuju Tata Kelola Pemerintahan Digital yang Terintegrasi. *Suria: Jurnal Penelitian Dan Kajian Akademik Nusantara*, 1(1), 35–47.