

## TRANSFORMASI DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KANTOR CAMAT BONGOMEME KABUPATEN GORONTALO

Sudianto Usman<sup>1</sup>, Ellys Rachman<sup>2</sup>, Rukiah Nggilu<sup>3</sup>, Lisda Van Gobel<sup>4</sup>, Yosep P.Koton<sup>5</sup>

Universitas Bina Taruna Gorontalo

<sup>1</sup>[sudiantousman095@gmail.com](mailto:sudiantousman095@gmail.com), <sup>2</sup>[ellysrahman12@gmail.com](mailto:ellysrahman12@gmail.com),

<sup>3</sup>[nggilurukiah23365@gmail.com](mailto:nggilurukiah23365@gmail.com)

Received:18-07-2025

Revised:27-08-2025

Approved:02-09-2025

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak transformasi digitalisasi terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Bongomeme, Kabupaten Gorontalo. Transformasi digital mencakup penggunaan teknologi informasi dalam sistem administrasi, layanan masyarakat, dan pengelolaan data. Dengan metode kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Namun, implementasi ini juga menghadapi tantangan seperti keterbatasan SDM, infrastruktur, dan literasi digital. Rekomendasi diberikan agar dilakukan pelatihan berkelanjutan dan penguatan dukungan dari pemerintah daerah.*

**Kata Kunci** : Transformasi Digital, Kinerja, Pelayanan Publik, Pemerintahan Kecamatan Bongomeme

### PENDAHULUAN

Era globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan administrasi pemerintahan. Di Indonesia, implementasi digitalisasi di sektor pemerintahan merupakan bagian dari upaya modernisasi yang sejalan dengan visi Indonesia Maju. Transformasi digital ini tidak hanya diperlukan di tingkat pusat, tetapi juga di tingkat daerah dan kecamatan, yang merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Nugraha *et al.*, 2023: 12)

Dalam era globalisasi dan teknologi informasi yang pesat, digitalisasi telah menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari, termasuk dalam sektor pemerintahan. Kantor Camat Bongomeme sebagai ujung tombak pelayanan publik di Kabupaten Gorontalo perlu mengadopsi transformasi digital guna meningkatkan kinerjanya. Digitalisasi diharapkan dapat mempercepat pelayanan, meningkatkan transparansi, serta mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan pemerintah. (Irfan & Anirwan, 2023: 23).

Transformasi Digital Di Pemerintahan adalah proses pergeseran dari sistem pemerintahan konvensional menuju sistem yang memanfaatkan teknologi digital secara menyeluruh. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pemerintahan. Transformasi Digital Di Pemerintahan adalah langkah penting untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan melayani masyarakat secara optimal. Dengan pemanfaatan teknologi yang tepat, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam menjalankan tugasnya. (Jafar, 2024:204).

Kecamatan Bongomeme, yang berada di Kabupaten Gorontalo, merupakan salah satu wilayah yang memiliki wilayah kerja 15 Desa dengan total penduduk jumlah ± 20.988, sehingga tantangan besar dalam menghadapi baik pelayanan administrasi maupun pelayanan publik. Kantor Camat Bongomeme sebagai lembaga pemerintahan

tingkat kecamatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan akuntabel kepada masyarakat.

Namun, berbagai tantangan sering kali muncul, seperti keterbatasan sumber daya, infrastruktur yang kurang memadai, serta prosedur administrasi yang masih konvensional dan memakan waktu.

Menurut data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, digitalisasi telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi birokrasi dan pelayanan di berbagai lembaga pemerintah daerah. Implementasi sistem digital di pemerintahan tingkat kecamatan diharapkan dapat meningkatkan responsivitas, mengurangi waktu tunggu, serta mencegah terjadinya penumpukan pekerjaan yang dapat menghambat proses pelayanan.

Dengan demikian, transformasi digital diharapkan mampu mendukung Kinerja Kantor Camat Bongomeme dalam mencapai pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kinerja aparat transformasi digital ini juga dihadapkan pada berbagai tantangan. di antaranya adalah kesiapan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, infrastruktur jaringan yang masih kurang merata, serta resistensi dari beberapa pihak yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Oleh karena itu, upaya transformasi digital di Kantor Camat Bongomeme memerlukan strategi yang terencana dengan baik dan dukungan dari semua pihak.

Urgensi transformasi digital ini juga diperkuat oleh semakin tingginya harapan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien. Masyarakat saat ini menginginkan akses informasi dan pelayanan yang mudah diakses, tanpa harus melalui prosedur yang panjang. Transformasi digital memungkinkan Kantor Camat Bongomeme untuk menghadirkan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi, sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Transformasi digital juga berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan adanya sistem digital yang terintegrasi, data dan informasi dapat dikelola dengan lebih baik, sehingga meminimalkan risiko kesalahan dan penyimpangan. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga memungkinkan pengawasan yang lebih efektif terhadap kinerja pegawai, sehingga dapat mendorong peningkatan disiplin dan profesionalisme. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak transformasi digitalisasi terhadap peningkatan kinerja Kantor Camat Bongomeme, Kabupaten Gorontalo.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai strategi dan langkah-langkah yang perlu diambil untuk mengoptimalkan transformasi digital, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam proses digitalisasi di Kantor Camat Bongomeme. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang relevan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan.

Pentingnya Peran Kantor Camat Bongomeme punya Aksesibilitas : Kantor Camat biasanya lebih dekat dengan masyarakat dibandingkan dengan instansi pemerintahan tingkat kabupaten atau provinsi. Hal ini memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Responsivitas: Karena berada di tengah-tengah masyarakat, Kantor Camat lebih cepat mengetahui permasalahan yang terjadi di tingkat lokal dan dapat memberikan respon yang lebih cepat pula. Kustomisasi Pelayanan : Memahami karakteristik masyarakat di tingkat lokal, kantor kecamatan dapat memberikan pelayanan yang lebih disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Koordinasi: Kantor Camat menjadi titik koordinasi antara pemerintah pusat dan

daerah dengan masyarakat. Dampak Kinerja Baik Kantor Kecamatan terhadap Kesejahteraan Masyarakat: Peningkatan Kualitas Hidup: Kemudahan Akses: Masyarakat dapat dengan mudah mengurus berbagai dokumen penting seperti Surat Rekomendasi, Surat Keterangan Nikah, dan SPPHT.

Kinerja Kantor Camat Bongomeme yang baik sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan berkualitas, Kantor Camat dapat menjadi jembatan yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Selain itu, kantor kecamatan juga dapat menjadi motor penggerak pembangunan di tingkat lokal. Transformasi digital, dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara masif, menawarkan solusi inovatif untuk mengatasi berbagai tantangan yang kompleks. Transformasi digital merupakan kunci untuk menghadapi tantangan masa depan dan mewujudkan masyarakat yang lebih baik. Dengan pemanfaatan teknologi yang tepat, kita dapat menciptakan solusi inovatif untuk berbagai masalah dan membuka peluang baru untuk pertumbuhan dan pembangunan. Namun, untuk mencapai potensi penuh dari transformasi digital, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

Penelitian ini sangat tinggi mengingat pentingnya Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Tingkat Kecamatan, Khususnya Dalam Konteks Transformasi Digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai tantangan dan peluang yang ada, serta membantu mengidentifikasi langkah-langkah konkret yang perlu diambil oleh Kantor Camat Bongomeme untuk melaksanakan Transformasi Digital secara efektif. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi terkait penggunaan teknologi yang sesuai untuk meningkatkan kinerja kantor camat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi, masyarakat mengharapkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien.

Penelitian ini juga menjadi penting dalam rangka mengukur sejauh mana penerapan digitalisasi dapat mempengaruhi kualitas kinerja dan efisiensi pelayanan di kantor camat. Mengingat banyaknya potensi yang belum maksimal dimanfaatkan dalam hal pemanfaatan teknologi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi kebijakan dan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bongomeme. Penelitian tentang Transformasi Digitalisasi ini bukan hanya relevan, tetapi juga krusial dalam rangka mendukung tercapainya visi pemerintahan yang modern, transparan, dan berbasis teknologi di Kabupaten Gorontalo, khususnya di Kecamatan Bongomeme.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Administrasi Publik**

Administrasi Publik adalah suatu proses yang mencakup seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah, penyelenggaraan pelayanan publik, serta pengelolaan sumber daya negara untuk mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien.

Menurut Dr. Sondang Siagian (2012:13), Administrasi Publik adalah suatu kegiatan atau proses yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pemerintahan yang dilakukan oleh badan atau instansi pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan melibatkan sumber daya manusia, anggaran, dan kebijakan yang telah direncanakan.

Administrasi publik berfokus pada manajemen dan pengorganisasian berbagai

kegiatan dalam pemerintahan, dengan tujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat secara efisien dan efektif. Dalam pengertian yang lebih luas, administrasi publik juga mencakup proses penyusunan kebijakan publik, implementasi kebijakan tersebut, serta pengawasan terhadap pelaksanaannya agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengatasi berbagai masalah sosial dan ekonomi.

Nawawi, (2009:35) Administrasi Publik adalah Proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerja sama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang nasional, secara efektif dan efisien. Berdasarkan penjelasan Nawawi (2009 : 33), dapat diketahui bahwa makna penting dari administrasi publik adalah sebagai suatu sistem yang mengelola berbagai kegiatan dan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

### **Dimensi – Dimensi Administrasi Publik**

Dimensi-dimensi administrasi publik merupakan aspek-aspek utama yang membentuk kerangka kerja dan fungsi administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Keban (2014:11), ruang lingkup Administrasi Publik (Negara) dapat dilihat melalui Enam Dimensi utama yang saling terkait dan membentuk dasar dalam mengelola Administrasi Pemerintahan. Keenam dimensi tersebut meliputi :

#### **1. Dimensi Kebijakan**

Dimensi Kebijakan berkaitan dengan proses pembuatan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik. Dalam administrasi publik, kebijakan merupakan produk utama yang dihasilkan oleh pemerintah untuk menjawab kebutuhan masyarakat.

#### **2. Dimensi Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi merujuk pada pembentukan dan pengelolaan organisasi pemerintahan, yang mencakup pembagian tugas dan tanggung jawab antara berbagai unit kerja. Dimensi ini mencakup berbagai bentuk hierarki, pembagian wewenang, serta koordinasi antar bagian dalam pemerintah untuk memastikan efektivitas operasional.

#### **3. Dimensi Manajemen**

Dimensi Manajemen mencakup bagaimana sumber daya yang ada, baik itu sumber daya manusia, keuangan, maupun material, dikelola secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan pemerintahan. Manajemen publik dalam konteks ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan pemerintah.

#### **4. Dimensi Etika**

Etika Administrasi Publik menyangkut norma-norma dan nilai-nilai yang harus diterapkan dalam setiap aktivitas pemerintahan. Dimensi ini penting untuk memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil dalam administrasi publik dilakukan dengan integritas, transparansi, dan rasa tanggung jawab kepada masyarakat, serta menghindari praktik-praktik yang merugikan publik.

#### **5. Dimensi Lingkungan**

Dimensi Lingkungan mengacu pada kondisi eksternal yang mempengaruhi administrasi publik. Ini melibatkan faktor politik, sosial, ekonomi, hukum, dan budaya yang dapat mempengaruhi proses pengambilan kebijakan dan pelaksanaan administrasi publik. Organisasi pemerintahan harus mampu beradaptasi dan merespons perubahan lingkungan ini dengan tepat.

#### 6. Dimensi Akuntabilitas Kinerja

**Dimensi** Akuntabilitas Kinerja Merupakan dimensi yang menggambarkan dunia administrator yang telah dipercayakan sebagai pihak yang profesional dan bermoral itu dituntut untuk mempertanggungjawabkan segala perbuatan dan keputusannya kepada pihak yang seharusnya mereka layani dalam bentuk kinerja, Dimensi ini berkaitan dengan kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan hasil dan kinerja mereka kepada masyarakat.

#### **Perubahan Organisasi**

Perubahan organisasi adalah proses yang disengaja dan sistematis yang dilakukan untuk menyesuaikan struktur, strategi, proses, budaya, atau teknologi dalam suatu organisasi guna menghadapi dinamika lingkungan internal maupun eksternal.

Menurut Rahardian (2013,18) menyatakan, bahwa Perubahan Organisasi adalah tindakan beralihnya sesuatu organisasi dari kondisi yang berlaku kini menuju ke kondisi masa yang akan datang menurut yang di inginkan guna meningkatkan efektivitasnya. Perubahan Organisasi adalah suatu proses dimana organisasi tersebut berpindah dari keadaannya yang sekarang menuju ke masa depan yang diinginkan untuk meningkatkan efektifitas organisasinya.

#### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pendekatan strategis dalam mengelola aset terpenting dalam sebuah organisasi, yaitu manusia. SDM bukan hanya sekedar mengatur tenaga kerja, melainkan berfokus pada bagaimana mengembangkan potensi, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat, adil, dan berkelanjutan.

Menurut Ajabar, (2020 : 5) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan kegiatan yang dicoba buat memicu, meningkatkan, memotivasi serta memelihara kinerja yang baik dalam organisasi. Melalui pendekatan ini, manajemen SDM berfokus pada penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, pengembangan kompetensi karyawan, serta pemberian penghargaan yang adil dan proporsional.

#### **Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia adalah aset paling berharga bagi sebuah organisasi atau negara. SDM merujuk pada individu-individu yang memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan, serta sikap yang berkontribusi terhadap tercapainya tujuan organisasi atau negara tersebut.

Menurut Sutrisno (2020:3) Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua Potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya

#### **Transformasi Digital**

Transformasi digital adalah proses integrasi teknologi digital ke dalam semua aspek bisnis atau organisasi, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, inovasi produk atau layanan, serta pengalaman pelanggan.

Menurut Bounfour, A. (2016:20), Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi untuk melibatkan pelanggan dengan lebih baik, meningkatkan proses, dan memanfaatkan orang untuk hasil yang lebih baik.

### **Digitalisasi Dalam Sektor Pemerintahan**

Digitalisasi dalam sektor pemerintahan merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mentransformasi tata kelola pemerintahan, pelayanan publik, serta manajemen sumber daya secara lebih efisien, transparan, dan responsif.

Menurut Sukmana (dalam Erwin, 2020:4), Digitalisasi Dalam Sektor Pemerintahan adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi pelayanan publik.

### **Pengukuran Kinerja Pemerintahan**

Pengukuran kinerja pemerintahan merupakan suatu proses sistematis untuk menilai sejauh mana instansi pemerintah menjalankan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya secara efektif, efisien, akuntabel, serta berorientasi pada hasil.

Menurut Mohamad Mahsun (2009:25) Pengukuran kinerja (Performance measurement) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan) hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan dan efektivitas tindakan.

### **Hubungan Transformasi Digital dengan Kinerja Pemerintahan**

Transformasi digital memiliki hubungan yang erat dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pemerintahan.

Menurut Mollah (2017) bahwa penerapan teknologi digital dalam pemerintahan juga berperan dalam meningkatkan partisipasi publik. Pemerintah yang menggunakan platform digital untuk berkomunikasi dengan masyarakat dapat menciptakan ruang bagi warga negara untuk lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan.

### **Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas, efisiensi, serta keberhasilan suatu organisasi atau instansi, baik di sektor publik maupun swasta.

Menurut Mangkunegara (2017:9) Kinerja Pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### **Transformasi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Kantor Camat Bongomeme Kabupaten Gorontalo**

Di era yang semakin berkembang, teknologi digital menjadi elemen penting dalam mempercepat perubahan di berbagai sektor, termasuk dalam sektor pemerintahan. Kantor Camat Bongomeme Kabupaten Gorontalo adalah salah satu instansi pemerintah yang kini tengah merasakan dampak positif dari transformasi digitalisasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

### **Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Transformasi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Kantor Camat Bongomeme Terhadap Pelayanan.**

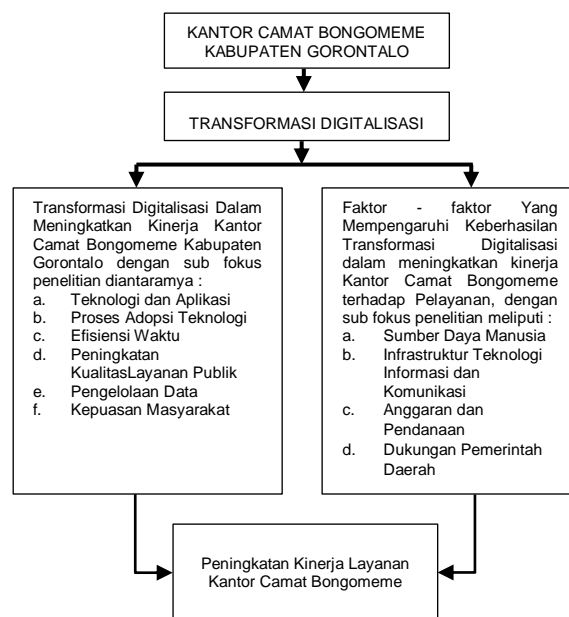
Transformasi Digitalisasi di Kantor pemerintahan, seperti Kantor Camat Bongomeme, merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### Penelitian Terdahulu

Melalui Transformasi Digital, Pemerintah Kecamatan Bongomeme dapat memanfaatkan sistem manajemen informasi yang lebih terstruktur, sehingga transparansi meningkat. Misalnya, laporan keuangan atau program kerja yang dipublikasikan secara digital dapat diakses oleh masyarakat.

### Kerangka Konseptual Penelitian

Mardiasmo (2018) dalam bukunya yang berjudul "Akuntansi Sektor Publik" membahas tentang pentingnya pemahaman kerangka konseptual dalam penelitian, khususnya dalam konteks Transformasi Digital Di Sektor Pemerintahan. Kerangka konseptual dalam penelitian adalah gambaran yang jelas tentang hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti, yang disusun berdasarkan teori-teori yang relevan.



### METODE PENELITIAN

#### Jenis Dan Desain Penelitian

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai **penelitian penelitian kualitatif**, yang digunakan secara bersamaan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai dampak digitalisasi terhadap kinerja Kantor Camat Bongomeme. bertujuan untuk menggali pemahaman lebih dalam mengenai pengalaman dan perspektif pegawai serta masyarakat terkait dengan penerapan digitalisasi

#### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Bongomeme, yang terletak di Kecamatan Bongomeme, Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo. Kecamatan Bongomeme merupakan salah satu kecamatan yang sedang mengalami proses modernisasi dalam administrasi pemerintahan, terutama dalam hal penerapan teknologi informasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

#### Situasi Sosial Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggali peran transformasi digitalisasi dalam meningkatkan kinerja Kantor Camat Bongomeme, Kabupaten Gorontalo, serta dampaknya terhadap pelayanan publik di tingkat kecamatan.

### Jenis Dan Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali informasi yang lebih mendalam tentang proses dan dampak transformasi digitalisasi dalam meningkatkan kinerja Kantor Camat Bongomeme. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan terdiri dari dua jenis data utama, yaitu Data primer **dan** Data sekunder.

### Teknik Pengumpulan Data

Tujuan dilaksanakan penelitian adalah untuk mendapatkan data sehingga dibutuhkan teknik pengumpulan data yang strategis agar menghasilkan penelitian yang baik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sugiyono (2014:375), “Teknik Pengumpulan Data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan

utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu :

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2014:384) Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide serta gagasan melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu yang.

2. Observasi

Menurut Arikunto (2010:199), Mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap. Menurut Hamdi (2014:74) dalam bukunya menyatakan bahwa : Observasi secara sederhana berarti pengamatan atau melihat secara cermat sesuatu hal, kegiatan dan keadaan tertentu.

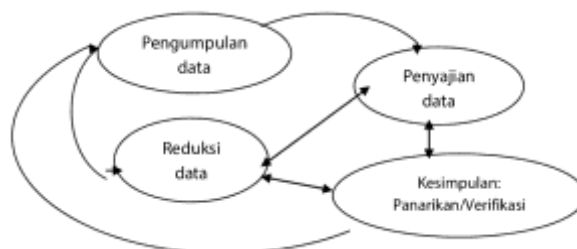
3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014:395) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Arikunto (2010:201) mengatakan bahwa dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis.

### Teknik Analisis Data

Pelaksanaan penelitian dengan maksud dan tujuan adalah mengungkapkan fenomena yang terjadi di kehidupan sosial masyarakat sehingga dengan mencapai tujuan tersebut dibutuhkan analisis data terhadap data yang ada.

Menurut Sugiyono (2014:405-412): “Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing / verification*”. Berdasarkan pendapat diatas, maka peneliti menggunakan model *interactive model*, dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



### Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, keabsahan data adalah sebuah aspek yang dianggap kritis dalam pelaksanaan sebuah penelitian. Beberapa langkah telah diambil dengan tujuan untuk memastikan keabsahan data sehingga nanti memperoleh temuan yang tepat dan akurat.

Moleong (2008 : 320) mendefinisikan bahwa yang dimaksud dengan keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi:

1. Mendemonstrasikan nilai yang benar,
2. Menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, dan
3. Memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dan prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya.

### **Etika Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi Bagaimana Penerapan Transformasi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Kantor Camat Bongomeme Kabupaten Gorontalo. Dalam melaksanakan penelitian ini, etika penelitian yang baik dan sesuai dengan norma-norma akademik dan profesional sangat penting untuk dijunjung tinggi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Penelitian ini untuk melihat bagaimana Transformasi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Kantor Camat Bongomeme Kabupaten Gorontalo, dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik. Melalui analisis mendalam terhadap implementasi teknologi informasi dalam proses administrasi dan pelayanan, ditemukan beberapa sub fokus yang sangat mempengaruhi kesuksesan digitalisasi tersebut, di antaranya adalah Teknologi dan Aplikasi, Proses Adopsi Teknologi, Efisiensi Waktu, Peningkatan Kualitas Layanan Publik, Pengelolaan Data, Kepuasan Masyarakat.

#### **1. Teknologi dan Aplikasi**

Teknologi dan aplikasi adalah dua elemen yang saling terkait dan menjadi pendorong utama dalam proses digitalisasi di berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam bidang pemerintahan dan pelayanan publik.

Aplikasi adalah produk konkret dari teknologi yang berbentuk perangkat lunak (software), yang dirancang untuk menjalankan fungsi-fungsi tertentu sesuai kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dalam pertemuan dengan Camat Bongomeme Kabupaten Gorontalo berinisial (SAN) di ruang kerja mengungkapkan bahwa :

*“ di dalam masa kepemimpinan saya yang berkaitan dengan Teknologi dan Aplikasi di Kantor Camat Bongomeme saat ini, kami sudah mulai menerapkan beberapa aplikasi digital, seperti SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah), aplikasi e-Office, dan juga layanan digital melalui website Kecamatan, Beberapa pelayanan public seperti permohonan surat keterangan, pengaduan masyarakat dan informasi kegiatan kecamatan sudah bisa di akses secara online”. (wawancara, 15 Mei 2025).*

Penelitian ini untuk melihat Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Transformasi Digitalisasi dalam meningkatkan Kinerja Kantor Camat Bongomeme dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik. Melalui analisis mendalam terhadap implementasi teknologi informasi dalam proses administrasi dan pelayanan, ditemukan beberapa sub fokus yang sangat mempengaruhi kesuksesan digitalisasi tersebut, di antaranya adalah Sumber Daya Manusia, Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, Anggaran Dan Pendanaan, Dukungan Pemerintah Daerah :

#### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia adalah aset utama dalam setiap organisasi, termasuk dalam sektor pemerintahan, yang memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan program dan layanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Camat Bongomeme Kabupaten Gorontalo berinisial (SAN) di ruang kerja mengungkapkan bahwa :

*“sumber daya manusia adalah faktor kunci. Kalau teknologi secanggih apapun, tapi Sumber Daya Manusianya tidak siap, maka tidak akan berjalan maksimal, Maka dari itu, kami fokus pada pelatihan pegawai baik pelatihan dasar penggunaan aplikasi, maupun pelatihan teknis untuk admin yang mengelola system. Selain itu, kami juga mendorong perubahan mindset, bahwa digitalisasi bukan sekedar alat, tapi bagian dari cara kerja baru”.* (wawancara, 15 Mei 2025).

## **Pembahasan**

Berdasarkan tujuan pembahasan dalam penelitian ini, analisis difokuskan untuk mengkaji enam sub-fokus utama dalam konteks transformasi digitalisasi, yaitu: (1) Teknologi dan Aplikasi, (2) Proses Adopsi Teknologi, (3) Efisiensi Waktu, (4) Peningkatan Kualitas Layanan Publik, (5) Pengelolaan Data, dan (6) Kepuasan Masyarakat :

### **1. Teknologi dan Aplikasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi dan aplikasi digital di Kantor Camat Bongomeme telah membantu mempercepat proses layanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori inovasi teknologi dalam sektor publik yang menekankan pentingnya digital tools untuk efisiensi birokrasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan, pembahasan ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan transformasi digitalisasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Pendekatan analitis dilakukan dengan menafsirkan temuan-temuan lapangan, mengintegrasikannya dengan teori-teori yang telah mapan, serta memperdebatkan dan memodifikasi teori berdasarkan konteks empirik. Adapun empat faktor utama yang dianalisis adalah: (1) Sumber Daya Manusia, (2) Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, (3) Anggaran dan Pendanaan, dan (4) Dukungan Pemerintah Daerah :

### **2. Sumber Daya Manusia**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, komitmen, dan kesiapan mental aparatur menjadi fondasi utama dalam keberhasilan transformasi digital. Aparatur yang mampu mengoperasikan sistem digital, memiliki literasi teknologi, serta bersikap terbuka terhadap perubahan, menunjukkan performa pelayanan yang lebih efisien.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Transformasi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kinerja Kantor Camat Bongomeme Kabupaten Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan teknologi informasi dan aplikasi digital di Kantor Camat Bongomeme telah membantu mempercepat dan mempermudah proses administrasi serta pelayanan publik. Penggunaan sistem berbasis digital seperti aplikasi surat menyurat, pengarsipan elektronik, dan layanan digital lainnya terbukti mampu mengurangi ketergantungan terhadap proses manual yang lambat dan rentan terhadap kesalahan.

2. Proses adopsi teknologi dilakukan secara bertahap dengan pendekatan yang adaptif, mulai dari sosialisasi, pelatihan, implementasi, hingga evaluasi berkelanjutan. Keberhasilan proses ini sangat dipengaruhi oleh keterlibatan aktif pegawai serta kemampuan lembaga dalam menyesuaikan budaya kerja dengan sistem digital yang baru.

### **Implikasi Penelitian**

Penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pemerintahan tingkat kecamatan sangat bergantung pada tiga hal utama: dukungan kebijakan dari pemerintah daerah, kesiapan sumber daya manusia, dan ketersediaan infrastruktur teknologi.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, cakupan lokasi terbatas hanya pada satu kecamatan, yaitu Kantor Camat Bongomeme, sehingga generalisasi hasil penelitian perlu dilakukan dengan kehati-hatian. Kedua, pendekatan yang digunakan lebih bersifat kualitatif deskriptif, sehingga belum menjangkau analisis kuantitatif yang lebih mendalam terkait efektivitas digitalisasi secara numerik. Ketiga, keterbatasan waktu dan akses terhadap data teknis membuat beberapa aspek digitalisasi tidak dapat dikaji secara komprehensif.

### **Saran**

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian mengenai Transformasi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Kantor Camat Bongomeme Kabupaten Gorontalo, maka disampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi peningkatan kualitas implementasi digitalisasi secara lebih optimal di masa yang akan datang:

1. Disarankan agar Kantor Camat Bongomeme terus memperbarui dan mengembangkan sistem aplikasi digital yang digunakan, agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Aplikasi yang dikembangkan hendaknya ramah pengguna, aman, dan mampu terintegrasi dengan sistem lain di lingkup pemerintahan daerah.
2. Proses adopsi teknologi hendaknya dilakukan secara sistematis dan partisipatif. Perlu adanya roadmap digitalisasi yang jelas, pelatihan yang berkesinambungan, serta evaluasi berkala terhadap penggunaan sistem digital guna meningkatkan efektivitas implementasi teknologi di lingkungan kerja.
3. Untuk meningkatkan efisiensi waktu secara maksimal, disarankan dilakukan penyempurnaan terhadap alur pelayanan dan Standar Operasional Prosedur berbasis digital. Selain itu, perlu penguatan budaya kerja yang disiplin dan adaptif terhadap pemanfaatan teknologi dalam kegiatan sehari-hari.
4. Layanan publik berbasis digital perlu terus ditingkatkan kualitasnya dengan pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas ini dapat dilakukan melalui pengembangan fitur layanan yang lebih cepat, transparan, dan dapat diakses kapan saja oleh masyarakat, termasuk bagi masyarakat di wilayah yang sulit dijangkau.
5. Diperlukan sistem pengelolaan data yang terstandarisasi dan terintegrasi, serta penguatan kebijakan perlindungan data agar seluruh data pelayanan publik dapat tersimpan secara aman, mudah diakses oleh pihak berwenang, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ajabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i1.477>
- Jafar, M. (2024). Dampak E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik dan Humaniora*, 1(4), 204–226. <https://doi.org/10.62383/progres.v1i4.1303>
- Mangkunegara, A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Mardiasmo. (2019). *Public Sector Accounting*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, Y., Rahayu, D., & Febriana, D. H. (2023). Pemanfaatan Transformasi Digital dan Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi kepada Masyarakat Desa Cibodas Kecamatan Cikajang. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 2(3), 59–69. <https://doi.org/10.58192/sejahtera.v2i3.1068>
- Nurhayati, N., & Patadungan, H. (2022). Pengaruh Implementasi Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Kab. Luwu. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 440–450. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i2.2679>
- Siagian, S. P. (2012). *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (5th ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syarifuddin, A., Ma'ruf, A., & Yusuf, M. (2022). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(5), 1586–1594. <https://doi.org/10.26618/kimap.v3i5.10452>
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 103–110. Retrieved from <https://isora.safar.id/index.php/isora/article/view/13>
- Yulia, N. E., Irawan, A., & Fachril, F. (2025). Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Pengalaman Kerja sebagai Pemoderasi. *Advances in Management & Financial Reporting*, 3(3), 580–605. <https://doi.org/10.60079/amfr.v3i3.564>
- Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Transformasi Administrasi Di Era Digital*. Yogyakarta: Serasi Media Teknologi.