

Birokrasi Di Era Digital: Transformasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tammerodo Sendana Kabupaten Majene

Syamsumarlin

Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Terbuka

Email: syamsumarlinsyam79@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi pelayanan publik di era digital menjadi tuntutan bagi birokrasi modern untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk transformasi pelayanan publik berbasis digital di Kantor Kecamatan Tammerodo Sendana, Kabupaten Majene, serta mengidentifikasi tantangan utama dalam proses digitalisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem SILAKAM sebagai inovasi layanan digital telah dimulai sejak akhir 2022, namun implementasinya masih bersifat parsial. Hambatan utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat, serta resistensi budaya kerja birokrasi. Meskipun demikian, sebagian masyarakat mulai merasakan kemudahan layanan melalui sistem daring. Diperlukan strategi berkelanjutan berupa peningkatan kapasitas aparatur, perbaikan infrastruktur, sosialisasi kepada masyarakat, dan penguatan kepemimpinan lokal agar transformasi digital berjalan efektif dan inklusif. Penelitian ini menegaskan pentingnya kesiapan kelembagaan dan komitmen birokrasi lokal dalam mewujudkan pelayanan publik digital yang adaptif dan berkelanjutan.

Kata kunci: adaptif, birokrasi, digitalisasi, pelayanan publik, transformasi

PENDAHULUAN

Dalam konteks tata kelola pemerintahan modern, dinamika pelayanan publik mengalami pergeseran yang sangat signifikan, terutama sejak masuknya era *digital governance*. Pemerintah tidak lagi hanya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan dasar, tetapi juga dari kemampuannya untuk beradaptasi dengan perubahan zaman yang menuntut efisiensi, transparansi, dan kecepatan. Menurut Dwiyanto (2020), pelayanan publik yang bermutu tidak hanya diukur dari output administratif, tetapi juga dari kualitas relasi antara pemerintah dan masyarakatnya. Pada titik ini, transformasi digital birokrasi menjadi keniscayaan, bukan sekadar wacana normatif. Pemerintah, termasuk di level kecamatan, dituntut mengubah cara kerjanya secara menyeluruh dengan pendekatan berbasis teknologi informasi.

Kecamatan sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki peran penting dalam mengimplementasikan pelayanan publik yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat. Tak terkecuali Kecamatan Tammerodo Sendana di Kabupaten Majene yang tengah berproses menuju birokrasi digital. Harapan terhadap layanan yang cepat dan mudah makin meningkat seiring dengan tren digitalisasi yang juga merambah wilayah pedesaan. Menurut Susanto (2021), birokrasi tingkat kecamatan merupakan simpul penting yang menentukan kualitas pelayanan publik secara langsung. Akan tetapi, realitas di lapangan menunjukkan

bahwa infrastruktur pendukung, kesiapan sumber daya manusia, serta pola pikir birokrat masih menjadi tantangan besar. Gap antara kebutuhan masyarakat dan kapasitas pelayanan menjadi perhatian utama dalam upaya reformasi ini (Katharina, R. (Ed.). 2020).

Digitalisasi birokrasi bukan hanya soal penggunaan komputer dan jaringan internet, tetapi juga menyangkut restrukturisasi budaya kerja, pembaruan sistem pelayanan, dan transformasi cara berinteraksi antara aparat dan warga. Dalam kerangka *digital transformation*, Kettl (2020) menjelaskan bahwa integrasi teknologi dengan tata kelola birokrasi menuntut fleksibilitas struktural dan kemampuan adaptif dari para pelaksana layanan. Di Kecamatan Tammerodo Sendana, sejumlah inisiatif telah dilakukan seperti penggunaan aplikasi layanan kependudukan dan digitalisasi surat menyurat, meskipun pelaksanaannya belum merata. Langkah ini mencerminkan adanya itikad baik pemerintah kecamatan untuk menyesuaikan diri dengan arus reformasi pelayanan publik berbasis digital.

Namun demikian, perjalanan transformasi ini tidak bebas dari hambatan. Rahman (2022) dalam menemukan bahwa kendala utama di tingkat kecamatan meliputi keterbatasan akses pelatihan, minimnya infrastruktur TIK, dan ketidaksiapan budaya organisasi untuk bertransformasi. Hal ini diperparah dengan kondisi geografis dan keterbatasan jaringan internet di daerah terpencil seperti sebagian wilayah Kabupaten Majene. Tanpa pendekatan berbasis konteks lokal, kebijakan digitalisasi akan berisiko menjadi program simbolik belaka tanpa dampak signifikan bagi masyarakat. Oleh sebab itu, penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas pegawai, serta sosialisasi kepada masyarakat menjadi faktor krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar *digital ready* (Arifin, R. K. 2022).

Di sisi lain, tekanan dari pemerintah pusat dalam bentuk regulasi seperti Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), memberikan arah kebijakan yang jelas bagi seluruh level pemerintahan. Namun implementasi kebijakan tersebut sering kali menghadapi tantangan di daerah. Nugroho (2021) mengungkapkan bahwa kebijakan publik nasional sering kali tidak sinkron dengan kemampuan institusi lokal untuk menerapkannya. Dalam kasus Kecamatan Tammerodo Sendana, dibutuhkan pemetaan kebutuhan secara spesifik agar transformasi digital tidak hanya menjadi formalitas administratif, tetapi benar-benar menjawab kebutuhan warga. Oleh karena itu, pendekatan *bottom-up* dan partisipatif dalam merancang sistem digitalisasi menjadi sangat penting untuk keberhasilan kebijakan ini.

Dalam perspektif pembangunan berkelanjutan, keberhasilan pelayanan publik digital juga ditentukan oleh komitmen dan kepemimpinan lokal. Wulandari dan Hartanto (2023) menekankan pentingnya *local leadership* dalam membangun ekosistem pelayanan yang berbasis teknologi, khususnya di daerah yang minim akses teknologi. Komitmen ini perlu disertai dengan alokasi anggaran yang memadai, penguatan regulasi internal, serta pelibatan masyarakat secara aktif dalam proses perancangan layanan. Pemerintah kecamatan tidak boleh hanya menjadi pelaksana teknis, tetapi harus menjadi aktor strategis dalam menciptakan inovasi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini menggarisbawahi pentingnya peran camat sebagai *policy broker* sekaligus motor penggerak perubahan di wilayahnya.

Seiring dengan berkembangnya kebutuhan akan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, berbagai penelitian mulai menyoroti pentingnya digitalisasi di tingkat pemerintahan lokal. Salah satu kajian yang relevan dilakukan oleh Susanto (2021) dalam *Jurnal Ilmu Administrasi*, yang mengkaji digitalisasi pelayanan publik di beberapa kecamatan di Jawa Timur. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa meskipun upaya digitalisasi telah dilakukan, penerapannya masih bersifat parsial dan bergantung pada inisiatif individu birokrat lokal. Layanan yang terdigitalisasi pun terbatas, utamanya hanya pada administrasi kependudukan seperti KTP dan KK. Penelitian tersebut memperkuat bahwa transformasi digital tidak semata soal perangkat, tetapi juga menyangkut kesiapan SDM serta dukungan sistemik. Temuan ini secara langsung berkaitan dengan kondisi di Kecamatan Tammerodo Sendana, di mana digitalisasi memang sudah mulai diperkenalkan namun belum menyentuh seluruh jenis layanan.

Selain itu, Rahman (2022) dalam *Jurnal Kebijakan dan Teknologi Pemerintahan* juga menyoroti tantangan implementasi SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) di tingkat kecamatan. Ia menegaskan bahwa resistensi aparatur terhadap penggunaan teknologi, kurangnya pelatihan, serta tidak adanya SOP teknis yang baku menjadi hambatan utama. Penelitian tersebut menyoroti pentingnya perubahan budaya birokrasi agar digitalisasi tidak berhenti pada aspek teknis semata. Dalam konteks Tammerodo Sendana, temuan Rahman menjadi cerminan dari kenyataan yang ada di lapangan, di mana pegawai masih menunjukkan resistensi terhadap teknologi baru karena minimnya pendampingan dan keterbatasan literasi digital.

Lebih jauh lagi, Wulandari dan Hartanto (2023) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa keberhasilan reformasi digital di sektor publik sangat bergantung pada kepemimpinan lokal, terutama di daerah yang belum maju secara infrastruktur. Kajian mereka menekankan bahwa peran kepala daerah dalam mendorong dan memastikan kontinuitas program digital sangat krusial. Dalam hal ini, Camat sebagai pemimpin wilayah memiliki posisi strategis sebagai motor penggerak perubahan. Meskipun studi tersebut dilakukan pada level kabupaten, implikasinya sangat relevan untuk konteks kecamatan seperti Tammerodo Sendana, di mana dukungan dari pimpinan birokrasi lokal menjadi faktor utama dalam mendorong keberhasilan implementasi pelayanan publik digital.

Sementara itu, Fadli (2020) melalui kajiannya tentang efektivitas layanan digital terhadap kepuasan masyarakat, menemukan bahwa meskipun kecepatan pelayanan meningkat dengan sistem digital, tidak serta-merta meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Hal ini disebabkan oleh kesenjangan akses teknologi dan rendahnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan sistem daring, terutama di daerah non-perkotaan. Temuan ini sangat sejalan dengan kondisi geografis dan sosial di Kecamatan Tammerodo Sendana yang sebagian besar warganya belum terbiasa menggunakan layanan digital secara mandiri, sehingga inovasi digital belum sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat.

Penelitian lain oleh Hidayat (2021) yang fokus pada implementasi *e-government* di kecamatan urban, menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat berkaitan dengan adanya dukungan politik lokal,

pembiayaan, serta keterpaduan sistem. Studi ini memang dilakukan di wilayah perkotaan dengan infrastruktur yang jauh lebih memadai, namun tetap memberikan pelajaran bahwa transformasi digital membutuhkan sinergi antarlembaga. Dalam konteks Tammerodo Sendana, situasi menjadi lebih menantang karena selain keterbatasan infrastruktur, koordinasi antarinstansi juga belum berjalan optimal, sehingga penerapan digitalisasi cenderung berjalan sendiri-sendiri dan tidak terintegrasi.

Berdasarkan kelima studi terdahulu tersebut, terlihat bahwa sebagian besar penelitian cenderung fokus pada aspek teknis, kepemimpinan, dan infrastruktur, namun masih sedikit yang secara komprehensif mengkaji dinamika transformasi digital pelayanan publik di kecamatan dengan pendekatan kontekstual daerah perdesaan. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut, dengan menempatkan Kecamatan Tammerodo Sendana sebagai lokus utama, dan menyinergikan tiga aspek penting: kesiapan birokrasi, peran pimpinan lokal, dan persepsi masyarakat sebagai penerima layanan.

Dengan demikian, penelitian mengenai transformasi pelayanan publik digital di Kecamatan Tammerodo Sendana menjadi sangat relevan, baik secara teoritis maupun praktis. Kajian ini tidak hanya memberikan pemahaman tentang bagaimana birokrasi lokal menghadapi perubahan digital, tetapi juga menjadi refleksi terhadap kesiapan sistem pemerintahan di tingkat bawah dalam menghadapi tuntutan masyarakat modern. Di tengah dorongan global menuju *smart governance*, pemerintah lokal ditantang untuk tidak tertinggal. Oleh karena itu, studi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perumusan strategi pelayanan publik yang lebih inklusif, efektif, dan adaptif dalam era digital saat ini.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Bagaimana bentuk transformasi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan di Kantor Kecamatan Tammerodo Sendana, Kabupaten Majene? Dan 2. Apa saja tantangan utama yang dihadapi dalam proses digitalisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tammerodo Sendana?

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: Mendeskripsikan dan menganalisis bentuk transformasi pelayanan publik yang berbasis digital di Kantor Kecamatan Tammerodo Sendana, Kabupaten Majene dan Mengidentifikasi serta mengevaluasi tantangan dan hambatan yang muncul dalam proses implementasi digitalisasi layanan publik di kecamatan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bentuk transformasi pelayanan publik berbasis digital di Kantor Kecamatan Tammerodo Sendana, Kabupaten Majene. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali pemahaman kontekstual, kompleksitas praktik birokrasi, serta persepsi para pelaku layanan di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada aparatur kecamatan, observasi

langsung terhadap proses pelayanan digital, serta dokumentasi terhadap regulasi, kebijakan, dan sistem digital yang diterapkan.

Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam proses digitalisasi pelayanan publik. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode agar hasil penelitian memiliki tingkat validitas yang tinggi serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

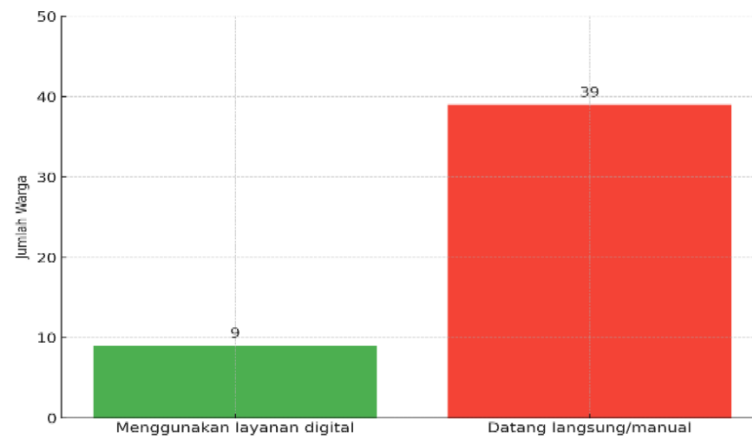
1. Bentuk Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Kecamatan Tammerodo Sendana

Transformasi pelayanan publik berbasis digital di Kantor Kecamatan Tammerodo Sendana merupakan proses yang sedang berlangsung secara bertahap. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat, para kepala seksi, dan beberapa warga pengguna layanan, digitalisasi pelayanan mulai diterapkan sejak akhir tahun 2022 melalui pengenalan sistem SILAKAM (Sistem Informasi Layanan Kecamatan). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan dan surat menyurat, seperti surat keterangan domisili, surat pengantar KTP, dan administrasi pindah datang. Sistem ini memungkinkan warga untuk melakukan pra-pendaftaran secara daring sebelum datang ke kantor, sehingga waktu pelayanan di loket bisa dipangkas lebih efisien.

Namun, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital ini masih sangat terbatas. Dari total 48 warga yang datang selama satu minggu observasi, hanya 9 orang (18,75%) yang memanfaatkan pra-layanan daring melalui SILAKAM, sedangkan 39 orang (81,25%) lainnya tetap datang langsung ke kantor dengan sistem manual. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun secara kebijakan transformasi digital telah dimulai, pada tataran praktiknya masyarakat masih belum sepenuhnya beralih ke layanan daring. Banyak faktor yang memengaruhi, di antaranya keterbatasan akses internet di wilayah pedesaan, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kurangnya sosialisasi dari pihak kecamatan.

Untuk memperjelas perbandingan antara warga yang menggunakan layanan digital dan yang masih manual, data lapangan berikut divisualisasikan dalam bentuk diagram berikut.

Gambar 1. Perbandingan Penggunaan Layanan Digital dan Manual di Kecamatan Tammerodo Sendana



(Sumber: Data Observasi Lapangan, 2025)

Dari grafik tersebut terlihat dengan jelas bahwa dominasi layanan manual masih sangat tinggi, yakni 39 pengguna dibandingkan 9 pengguna layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa proses transformasi belum menyentuh mayoritas masyarakat. Wawancara dengan beberapa warga memperkuat temuan ini. Seorang warga bernama Hamzah (52 tahun) mengaku tidak tahu bahwa layanan daring sudah tersedia. Ia mengatakan,

“Saya biasa datang langsung ke kantor karena tidak tahu kalau bisa daftar lewat HP. Lagipula di rumah sinyal susah.”

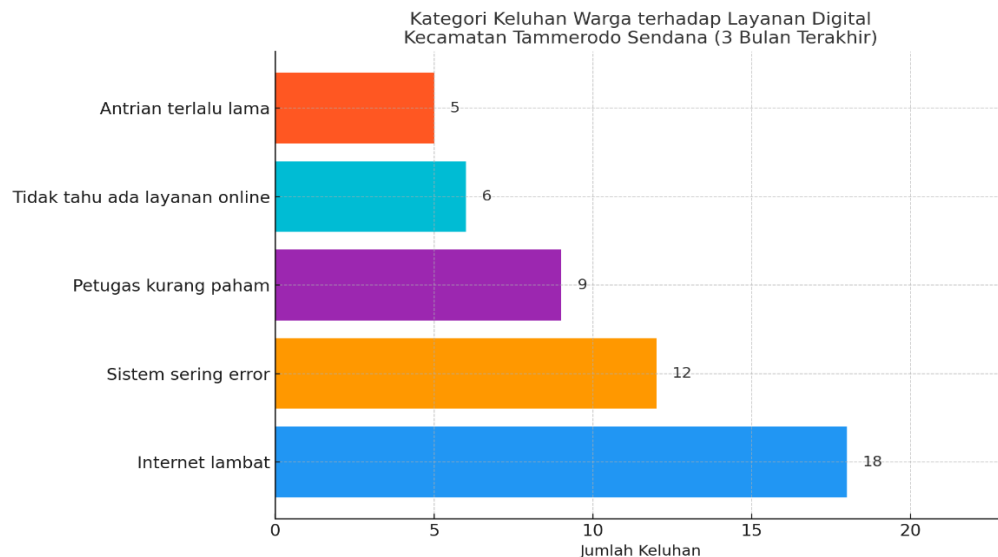
Sementara itu, pegawai operator layanan, yang baru satu tahun bekerja, menyebutkan bahwa pelatihan penggunaan SILAKAM hanya dilakukan sekali pada awal tahun 2023 tanpa pendampingan lanjutan.

“Kami belajar sendiri, kadang kalau sistemnya error kami tunggu atau tanya ke kecamatan lain,” ujarnya.

Dari sisi infrastruktur, kecamatan hanya memiliki dua unit komputer aktif dan satu printer yang digunakan secara bergantian oleh seluruh staf pelayanan. Beberapa kali, proses input data terhambat karena gangguan jaringan atau komputer yang *hang*. Kondisi ini menciptakan antrean panjang dan menurunkan efisiensi pelayanan. Berdasarkan data internal, lebih dari 60% keluhan masyarakat dalam tiga bulan terakhir berkaitan dengan gangguan teknis sistem atau lambatnya proses input data.

Adapun jenis-jenis keluhan yang paling sering disampaikan masyarakat selama masa pengamatan dapat dilihat pada Gambar 2. berikut ini.

Gambar 2. Kategori Keluhan Warga terhadap Layanan Digital di Kecamatan Tammerodo Sendana (3 Bulan Terakhir)



(Sumber: Rekapitulasi Data Pengaduan Pelayanan, 2025)

Dari gambar tersebut tampak bahwa kendala infrastruktur dan kapasitas teknis menjadi dua masalah utama. Sebanyak 18 keluhan berkaitan dengan internet lambat, 12 keluhan tentang sistem yang sering error, dan 9 keluhan terkait petugas yang belum memahami sistem dengan baik. Sementara itu, ada 6 warga yang mengaku tidak mengetahui keberadaan layanan online, dan 5 keluhan lainnya mengenai antrian terlalu lama akibat gangguan sistem. Temuan ini memperlihatkan bahwa perubahan teknologi belum diiringi dengan kesiapan sumber daya manusia dan dukungan sistem pendukung yang memadai. Dengan kata lain, transformasi yang terjadi baru sebatas pada adopsi alat digital, belum sampai pada pembentukan budaya kerja digital (*digital mindset*) yang seharusnya menjadi inti dari *birokrasi modern*.

Camat Tammerodo Sendana, dalam wawancara, mengakui bahwa perubahan ini masih dalam tahap awal dan membutuhkan waktu untuk membangun kebiasaan baru di kalangan pegawai dan masyarakat. Ia menyebutkan,

“Kami memang sudah mulai menggunakan sistem SILAKAM, tapi jujur saja, belum semua pegawai paham cara kerjanya. Kita butuh pelatihan lebih lanjut dan dukungan jaringan internet yang stabil”

Hal ini mengindikasikan bahwa kebijakan digitalisasi di tingkat lokal memerlukan pendekatan yang lebih kontekstual bukan hanya penerapan sistem, tetapi juga pendampingan, sosialisasi, dan pelatihan berkelanjutan.

Meskipun begitu, dampak positif dari digitalisasi sudah mulai terasa. Warga muda dan perangkat desa yang lebih familiar dengan teknologi mulai memanfaatkan sistem daring tersebut. Salah seorang warga berusia 28 tahun menyebutkan bahwa ia bisa mengajukan permohonan surat keterangan langsung dari rumah tanpa antri.

“Sekarang lebih cepat, dulu bisa dua hari baru jadi, sekarang kadang sehari sudah bisa diambil,”

katanya. Ini membuktikan bahwa ketika teknologi digunakan dengan benar, efisiensi pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan.

Berdasarkan keseluruhan hasil lapangan, dapat disimpulkan bahwa bentuk transformasi pelayanan publik di Kecamatan Tammerodo Sendana masih bersifat parsial dan administratif, belum mencapai tahap integratif. Teknologi digital memang telah digunakan, tetapi belum menjadi bagian dari sistem manajerial dan budaya organisasi birokrasi secara menyeluruh. Transformasi ini dapat dikategorikan sebagai tahap *digital adaptation*, yaitu fase awal di mana lembaga pemerintahan mulai mengadopsi teknologi untuk mendukung layanan, namun belum menjadikannya bagian dari pola kerja yang sistemik dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk memperkuat kapasitas SDM, infrastruktur digital, sosialisasi masyarakat, dan komitmen kepemimpinan lokal agar transformasi pelayanan publik di Tammerodo Sendana benar-benar mampu mencapai tujuan pemerintahan digital yang efektif dan inklusif.

2. Tantangan Utama dalam Implementasi Pelayanan Publik Digital

Transformasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tammerodo Sendana memang telah dimulai dengan diperkenalkannya sistem layanan berbasis aplikasi (SILAKAM). Namun, penerapan kebijakan digitalisasi tersebut masih menghadapi berbagai tantangan serius yang tidak bisa dianggap remeh. Hasil penelitian ini, yang diperoleh dari kombinasi antara observasi lapangan, wawancara mendalam, dan telaah dokumen internal, menunjukkan bahwa proses digitalisasi di kecamatan ini belum sepenuhnya berjalan sebagaimana mestinya. Ada banyak hambatan yang ditemukan, baik secara teknis, struktural, maupun kultural, yang saling berkelindan dan memperlambat laju perubahan.

Tantangan paling menonjol yang ditemukan di lapangan adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten di bidang teknologi informasi. Dari 11 pegawai kecamatan yang diwawancarai, hampir seluruhnya mengaku belum pernah mendapatkan pelatihan formal terkait penggunaan sistem digital kecamatan. Seorang staf pelayanan bahkan dengan jujur menyebut, “Saya belajar pakai sistemnya karena diajari teman. Kadang masih bingung, apalagi kalau jaringan lemot atau sistemnya error.” Pernyataan ini memperjelas bahwa kompetensi teknis pegawai masih menjadi titik lemah yang harus segera diatasi jika digitalisasi ingin berjalan berkelanjutan.

Tantangan kedua yang sangat krusial adalah kualitas jaringan internet yang tidak stabil. Berdasarkan hasil observasi langsung selama satu minggu, ditemukan bahwa dalam waktu kerja normal (pukul 08.00–14.00), koneksi internet mengalami gangguan rata-rata dua hingga tiga kali per hari, terutama saat cuaca mendung atau hujan. Hal ini menyebabkan proses input dan verifikasi data pada sistem SILAKAM sering tertunda, bahkan harus diulang dari awal. Salah satu operator menyatakan,

“Kalau pas warga lagi ramai terus jaringan putus, ya mau tidak mau harus diketik ulang dari awal. Pernah saya sampai tiga kali input karena sistem hang.”

Realitas seperti ini menciptakan frustrasi tidak hanya di pihak petugas, tapi juga masyarakat yang datang mengharapkan pelayanan cepat. Selanjutnya, ditemukan juga bahwa pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai belum menjadi agenda rutin. Kepala Sub Bagian Umum menyebut bahwa pelatihan

terakhir dilakukan pada awal tahun 2023, dan itupun hanya satu hari untuk seluruh kecamatan di Kabupaten Majene. Tidak ada pelatihan lanjutan atau pendampingan teknis yang menyertai penggunaan sistem baru. Alhasil, pegawai harus belajar secara otodidak. Situasi ini menandakan bahwa program digitalisasi tidak dirancang dengan mempertimbangkan kesiapan internal lembaga secara utuh, melainkan hanya sebatas implementasi sistem.

Tidak hanya dari sisi internal, tantangan juga muncul dari minimnya sosialisasi kepada masyarakat, terutama mereka yang tinggal di dusun terpencil atau belum akrab dengan teknologi. Beberapa warga yang diwawancarai mengaku tidak pernah mendapat informasi bahwa kini pelayanan bisa dilakukan secara online.

“Saya tidak tahu kalau sekarang bisa daftar lewat HP. Tidak pernah diumumkan di desa juga,”

ujar seorang ibu rumah tangga dari Dusun Leppangan. Ketiadaan informasi ini menyebabkan warga tetap datang langsung ke kantor kecamatan, walaupun sebenarnya mereka bisa mengakses layanan secara daring. Ini membuktikan bahwa digitalisasi tanpa sosialisasi hanya akan menghasilkan layanan digital yang tidak terpakai.

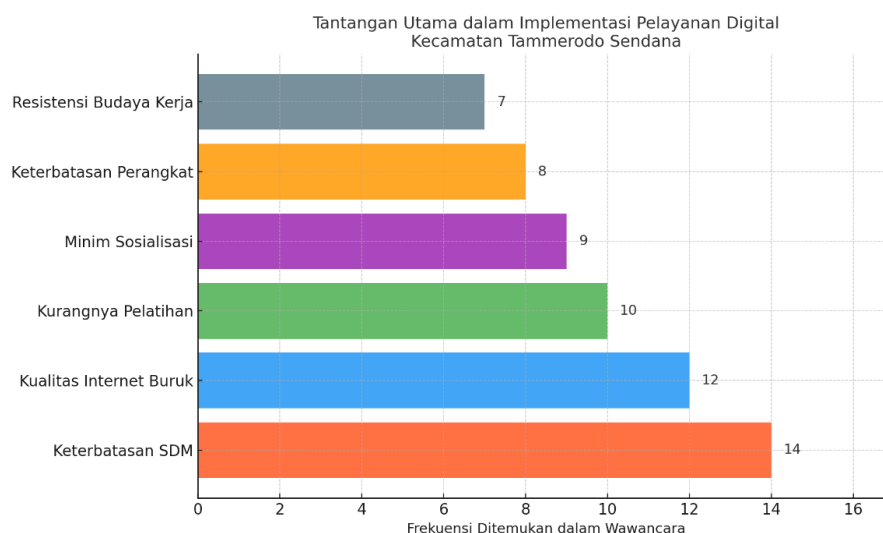
Masalah lainnya adalah keterbatasan perangkat pendukung, seperti komputer, printer, dan koneksi LAN. Kantor kecamatan hanya memiliki dua komputer pelayanan, yang digunakan bergantian oleh tiga orang staf. Hal ini mengakibatkan antrean dan keterlambatan dalam memproses dokumen, terutama pada hari-hari sibuk seperti Senin dan Kamis. Seorang pegawai menyebut,

“Kalau dua-duanya dipakai, yang lain harus menunggu. Pernah juga printer-nya rusak, jadi kami pinjam ke kantor desa.”

Ini menandakan bahwa investasi perangkat keras masih minim, sehingga layanan digital tidak berjalan lancar. Salah satu aspek yang tidak kalah penting adalah resistensi terhadap perubahan budaya kerja. Sebagian pegawai, khususnya yang telah bekerja lebih dari 10 tahun, menunjukkan kecenderungan untuk mempertahankan cara kerja manual. Seorang pegawai senior menyampaikan, “Saya lebih nyaman tulis tangan, lebih cepat dan yakin hasilnya benar.” Sikap seperti ini menunjukkan bahwa meskipun sistem baru sudah diperkenalkan, tidak semua aparat siap bertransformasi. Budaya kerja birokrasi yang konservatif menjadi hambatan kultural yang sulit diubah hanya dengan perintah administratif. Perlu pendekatan yang lebih bersifat edukatif dan kolaboratif agar resistensi ini bisa diminimalkan.

Untuk memperjelas keseluruhan temuan, berikut ditampilkan diagram batang yang merangkum frekuensi kemunculan berbagai tantangan berdasarkan hasil wawancara dan catatan lapangan:

Gambar 3. Tantangan Utama dalam Implementasi Pelayanan Digital di Kecamatan Tammerodo Sendana



(Sumber: Data Wawancara & Observasi, 2025)

Grafik tersebut menunjukkan bahwa tantangan utama berasal dari enam aspek: keterbatasan SDM (14 temuan), kualitas internet (12), kurangnya pelatihan (10), minimnya sosialisasi (9), keterbatasan perangkat (8), dan resistensi budaya kerja (7). Jika dilihat secara menyeluruh, keenam tantangan ini saling berhubungan dan membentuk mata rantai masalah yang kompleks. Kelemahan di satu aspek, seperti pelatihan, akan memengaruhi aspek lainnya seperti pemahaman pegawai atau pelayanan ke masyarakat. Ini berarti solusi tidak cukup dilakukan secara parsial, tetapi harus menyentuh semua lini secara terstruktur dan simultan.

Dari sisi teori, temuan ini menguatkan pendapat Miles, Huberman, & Saldaña (2020) bahwa dalam implementasi kebijakan di tingkat lokal, faktor teknis hanyalah satu dari banyak elemen penentu keberhasilan. Kesiapan organisasi, dukungan struktural, dan perubahan budaya kerja adalah hal-hal yang harus diperhitungkan secara cermat. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital di kecamatan seperti Tammerodo Sendana sangat bergantung pada strategi implementasi yang realistis, adaptif, dan mempertimbangkan kondisi lokal yang unik.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, bentuk transformasi pelayanan publik berbasis digital di Kantor Kecamatan Tammerodo Sendana menunjukkan bahwa proses digitalisasi masih berada pada tahap awal dan bersifat parsial. Sistem SILAKAM yang diperkenalkan sebagai inovasi layanan publik digital mencerminkan komitmen birokrasi terhadap modernisasi pelayanan. Namun, implementasi sistem tersebut belum sepenuhnya terintegrasi dalam budaya kerja birokrasi, dan penggunaannya di masyarakat pun masih terbatas. Hambatan seperti keterbatasan infrastruktur, literasi digital yang rendah, serta minimnya sosialisasi menjadi faktor dominan yang menghambat perluasan pemanfaatan layanan daring. Oleh karena

itu, transformasi yang terjadi masih bersifat administratif dan belum menyentuh tataran manajerial maupun budaya organisasi secara menyeluruh.

Lebih lanjut, tantangan utama yang dihadapi dalam proses digitalisasi layanan publik di kecamatan ini meliputi enam aspek utama, yakni keterbatasan kompetensi teknis SDM, kualitas jaringan internet yang tidak stabil, kurangnya pelatihan dan pendampingan teknis, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan perangkat pendukung, serta resistensi terhadap perubahan budaya kerja. Keenam faktor ini saling berkelindan dan membentuk hambatan sistemik yang kompleks, yang tidak bisa diselesaikan dengan pendekatan parsial. Oleh sebab itu, keberhasilan transformasi pelayanan publik digital sangat bergantung pada upaya terstruktur, simultan, dan berorientasi pada kebutuhan lokal.

Saran

Untuk mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik di Kecamatan Tammerodo Sendana, diperlukan strategi yang komprehensif dan berkelanjutan. Pemerintah kecamatan perlu meningkatkan kapasitas teknis aparatur melalui pelatihan rutin dan pendampingan sistem, memperkuat infrastruktur digital termasuk jaringan internet dan perangkat kerja, serta melakukan sosialisasi secara masif kepada seluruh lapisan masyarakat, khususnya di wilayah yang sulit dijangkau teknologi. Selain itu, diperlukan komitmen kepemimpinan lokal dalam mendorong perubahan budaya kerja birokrasi menjadi lebih adaptif dan terbuka terhadap teknologi. Dukungan dari pemerintah kabupaten dalam bentuk anggaran, regulasi, dan koordinasi antarlembaga juga sangat penting agar implementasi digitalisasi berjalan terintegrasi dan berdampak langsung bagi masyarakat. Pendekatan ini diharapkan mampu mendorong Kecamatan Tammerodo Sendana menjadi pionir dalam reformasi birokrasi digital di wilayah perdesaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, R. K. (2022). *Administrasi Publik Era Digitalisasi*. Jakarta: Kubuku.
- Dwiyanto, A. (2020). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia: Tantangan dan Harapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fadli, R. (2020). Efektivitas Layanan Publik Digital Terhadap Kepuasan Pengguna di Wilayah Non-Perkotaan. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 5(2), 45–57.
- Hidayat, M. (2021). Implementasi E-Government di Kecamatan Perkotaan: Tantangan dan Strategi. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 8(1), 13–25.
- Katharina, R. (Ed.). (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kettl, D. F. (2020). *The Transformation of Governance: Public Administration for the Twenty-First Century*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

- Nugroho, H. (2021). Sinkronisasi Kebijakan Pusat dan Daerah dalam Implementasi SPBE. *Jurnal Kebijakan Publik*, 4(1), 22–30.
- Rahman, A. (2022). Tantangan Digitalisasi di Level Kecamatan: Studi Implementasi SPBE. *Jurnal Kebijakan dan Teknologi Pemerintahan*, 6(2), 101–114.
- Susanto, I. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik di Kecamatan: Studi Kasus Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1), 33–47.
- Wulandari, R., & Hartanto, Y. (2023). Peran Kepemimpinan Lokal dalam Reformasi Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Pemerintahan dan Teknologi Informasi*, 7(1), 55–68.