

DAMPAK TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK di DAERAH 3T

Rara Ayudyah Olli¹ Noviyanti Tue² Sunarti Bakari³ Lisnawati Pakaji⁴
Universitas Ichsan Gorontalo Utara

[1raraayudyah3008@gmail.com](mailto:raraayudyah3008@gmail.com), [2noviyanti.tue@unisan-gorut.ac.id](mailto:noviyanti.tue@unisan-gorut.ac.id),
[3sunartibakari12@gmail.com](mailto:sunartibakari12@gmail.com), [4lisnawatipakaji89@gmail.com](mailto:lisnawatipakaji89@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak penerapan transformasi digital terhadap pelayanan administrasi publik di Desa Garapia, Kabupaten Gorontalo Utara, yang termasuk dalam kategori daerah Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal (3T). Transformasi digital diimplementasikan melalui sistem pendaftaran dokumen online dan aplikasi mobile untuk layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas, tantangan, dan dampak dari digitalisasi tersebut terhadap pelayanan publik di desa ini. Metode penelitian kualitatif yang digunakan dalam mengkaji dampak transformasi digital terhadap efektivitas layanan administrasi publik di Daerah 3T Kabupaten Gorontalo Utara, melibatkan pendekatan yang mendalam untuk memahami fenomena tersebut secara menyeluruh. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data kualitatif, adapun yang menjadi objek dari penelitian ini untuk di wawancara secara mendalam yakni pemangku kepentingan di tingkat desa, seperti kepala desa, kaur pemerintah desa, dan anggota masyarakat, serta tokoh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tantangan signifikan dalam implementasi transformasi digital termasuk keterbatasan akses internet, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, serta kurangnya pelatihan dan dukungan teknis bagi pegawai pemerintah desa. Keterbatasan infrastruktur teknologi menghambat kemampuan masyarakat untuk mengakses layanan digital secara optimal, sementara tingkat literasi digital yang rendah memperlambat adopsi teknologi. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa, seperti pelatihan literasi digital dan kerja sama dengan penyedia layanan internet, menunjukkan hasil positif namun masih belum sepenuhnya mengatasi semua tantangan.

Kata Kunci: Transformasi Digital; Pelayanan Publik; Daerah 3T

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of the implementation of digital transformation on public administration services in Garapia Village, North Gorontalo Regency, which is included in the category of Frontier, Remote, and Disadvantaged (3T) areas. Digital transformation is implemented through an online document registration system and a mobile application for health services. This study aims to evaluate the effectiveness, challenges, and impact of digitalization on public services in this village. The qualitative research method used in examining the impact of digital transformation on the effectiveness of public administration services in the 3T Region of North Gorontalo Regency, involves an in-depth approach to understand the phenomenon as a whole. This research uses observational data collection techniques, interviews and documentation. This research combines various qualitative data

collection techniques, as for the objects of this research to be interviewed in depth, namely stakeholders at the village level, such as village heads, village government heads, and community members, as well as community leaders. The results of the study show that there are significant challenges in the implementation of digital transformation including limited internet access, low digital literacy among the community, and lack of training and technical support for village government employees. Limited technological infrastructure hinders people's ability to access digital services optimally, while low levels of digital literacy slow down technology adoption. Efforts made by village governments, such as digital literacy training and collaboration with internet service providers, have shown positive results but still do not fully overcome all challenges.

Keywords: *Digital Transformation; Public Services; 3T Area*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi sebuah fenomena yang mengubah paradigma layanan publik di berbagai sektor, termasuk dalam administrasi publik di daerah terdepan, terluar, dan tertinggal (3T) (Sepriano et al., 2023). Dalam konteks globalisasi dan perkembangan informasi teknologi, penerapan teknologi digital telah menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan efektivitas layanan publik di daerah 3T (Khalil & Syah, 2024). Transformasi digital tidak hanya mempercepat proses administrasi, namun juga membawa dampak signifikan dalam memperbaiki kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Hasanah & Assyahri, 2024). Pemerintah daerah di daerah 3T melestarikan tantangan unik dalam menyediakan layanan administrasi publik yang efektif dan efisien. Keterbatasan aksesibilitas, tingkat pendidikan masyarakat, serta infrastruktur yang terbatas menjadi faktor-faktor utama yang perlu diatasi (Sappali et al., 2023). Dengan penerapan transformasi digital, diharapkan pemerintah daerah dapat memanfaatkan informasi teknologi untuk mengoptimalkan proses administrasi, meningkatkan transparansi, dan mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat di daerah 3T (Andi et al., 2024).

Sebagaimana hasil penelitian oleh Nia Endri Wiranti dan Aldri Frinaldi dalam jurnal JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah, yang bertajuk “*Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital*” dengan hasil penelitian Kemajuan teknologi yang terjadi begitu cepat saat ini membuat masyarakat sangat perlu menyesuaikan diri dengan teknologi untuk menunjang kegiatan sehari-hari, peran pemerintah sebagai penyedia layanan sosial juga harus mampu memanfaatkan teknologi untuk menunjang kegiatan pelayanan. Digitalisasi yang telah masuk ke kehidupan sehari-hari juga banyak di manfaatkan oleh sektor swasta untuk mendapatkan keuntungan saat ini dengan mempermudah memberikan pelayanan yang bisa kita lihat di berbagai aplikasi mulai dari *e-government* dan jasa juga telah banyak memanfaatkan kemajuan teknologi (Utami & Muizu, 2024). Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Teknologi digital sebenarnya hanyalah sebuah sistem pemrosesan yang sangat cepat yang mengubah semua jenis informasi menjadi nilai numerik. Seiring dengan kemajuan teknologi ini, terdapat perubahan dalam kualitas dan efisiensi data yang dihasilkan dan dikomunikasikan, termasuk: Kualitas yang lebih baik, kapasitas yang lebih efisien, dan prosedur pengiriman yang lebih cepat. Data digital berfungsi sebagai pendukung penting untuk seluruh proses dalam kehidupan nyata (Wiranti & Frinaldi, 2023).

Literatur lain mengatakan terkait dengan transformasi digital terhadap efektifitas layanan administrasi di daerah 3T yakni penelitian oleh Lilik Maslikhah mengatakan bahwa, Desa Sugihwaras telah menerapkan digitalisasi melalui program SiPraja 4.0. Program ini telah memberikan peningkatan pelayanan publik dengan efisiensi yang lebih tinggi dalam memperoleh izin. Infrastruktur komunikasi yang memadai dan keahlian dalam digitalisasi di Desa Sugihwaras juga turut mendukung keberhasilan penerapan digitalisasi. Namun, masih terdapat tantangan dalam digitalisasi di daerah pedesaan, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan pendanaan yang tidak memadai. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah dan organisasi sektor swasta perlu bekerja sama untuk memastikan bahwa manfaat digitalisasi dapat diakses oleh semua penduduk desa, terutama mereka yang berada di daerah terpencil dan terbelakang (Lilik Maslikhah, 2023), namun berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Afdila dan M. Fachri Adnan mengatakan bahwa, dambaan masyarakat akan pemerintahan yang baik (*good governance*) menuntut elemen pemerintahan agar dapat bekerja efektif dan efisien, sehingga inovasi dalam tubuh pemerintahan terus dibutuhkan.

Digitalisasi administrasi publik merupakan suatu inovasi yang datang bersama dengan kemajuan teknologi informasi yang dapat menjawab tuntutan efisiensi kinerja pemerintah tersebut. Inovasi ini pun dinilai dapat menjadi salah satu upaya bagi suatu pemerintahan untuk kembali mendapatkan kepercayaan dari masyarakat (*public trust*). Secara umum, digitalisasi akan dapat meningkatkan performa kualitas pelayanan publik. Diperlukan kesiapan kemampuan (*skill*) serta sumber daya manusia yang memadai dalam proses digitalisasi birokrasi. Artikel ini merupakan studi kualitatif deskriptif yang membahas tantangan dan kesempatan dalam digitalisasi administrasi publik sebagai salah satu elemen pemerintahan (Afdila & Adnan, 2023).

Transformasi digital telah menjadi kunci utama dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi publik di berbagai daerah, termasuk di wilayah Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal (3T) (Khalil & Syah, 2024). Di daerah 3T, keterbatasan akses terhadap infrastruktur fisik dan layanan dasar sering kali menjadi penghambat utama

dalam penyampaian layanan publik yang efektif. Namun, dengan penerapan teknologi digital, seperti aplikasi berbasis web dan platform online, hambatan tersebut dapat dikurangi (Sepriano et al., 2023). Akses layanan publik yang lebih cepat dan terjangkau melalui perangkat digital memungkinkan masyarakat di daerah terpencil mendapatkan pelayanan yang sebelumnya sulit dijangkau, seperti pendaftaran dokumen kependudukan dan layanan kesehatan (Sepriano et al., 2023).

Penerapan sistem administrasi digital, seperti *e-government* dan layanan berbasis aplikasi, berkontribusi secara signifikan dalam mempercepat proses birokrasi yang sebelumnya lamban dan manual (Alim, 2024). Dalam konteks daerah 3T, digitalisasi ini memungkinkan pelayanan yang lebih efisien karena mampu mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, meminimalisasi human error, dan meningkatkan transparansi. Akses data secara real-time dan sistem pelayanan terpadu juga memungkinkan pemerintah daerah merespon kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat dan tepat, tanpa perlu keterlibatan fisik yang intens (Katharina, 2021). Namun, dampak positif dari transformasi digital terhadap efektivitas layanan administrasi publik di daerah 3T juga bergantung pada kualitas infrastruktur teknologi yang tersedia. Di banyak daerah 3T, akses internet yang terbatas dan minimnya literasi digital masih menjadi tantangan utama. Meskipun teknologi digital berpotensi meningkatkan efisiensi, infrastruktur yang belum memadai seringkali menjadi penghambat untuk implementasi optimal (Sosiawan, 2015). Oleh karena itu, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah pusat, daerah, dan swasta untuk memperbaiki infrastruktur teknologi dan meningkatkan pelatihan bagi masyarakat lokal dalam menggunakan teknologi (Hakeu et al., 2023).

Transformasi digital juga dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam administrasi publik. Sistem digital memungkinkan masyarakat untuk memantau perkembangan pengurusan dokumen mereka, sehingga meminimalkan potensi penyalahgunaan kekuasaan dan korupsi (Triyono & Rokhman, 2024). Di daerah 3T, di mana akses informasi dan kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan terbatas, digitalisasi dapat membuka ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi lebih aktif dalam proses administrasi publik, meningkatkan keterlibatan mereka dalam pengambilan keputusan, dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah lokal. (Zein & Septiani, 2024) Transformasi digital menawarkan peluang besar untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi publik di daerah 3T (Jumalia Mannayong et al., 2024) Meski demikian, keberhasilan transformasi ini membutuhkan dukungan infrastruktur yang kuat, peningkatan literasi digital, serta komitmen pemerintah dalam memastikan keterjangkauan dan aksesibilitas teknologi di seluruh lapisan masyarakat (Poerwanti et al., 2024). Dengan pendekatan yang tepat, teknologi digital dapat menjadi solusi jangka panjang dalam mengatasi kesenjangan pelayanan publik di daerah-daerah terpencil.

Transformasi digital telah menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik, terutama dalam sektor administrasi pemerintahan (Hamdillah, 2023). Di era digital, pemerintah, termasuk di Indonesia, berusaha menerapkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi layanan administrasi publik (Tasyah et al., 2021). Namun, di daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal), implementasi transformasi digital menghadapi tantangan yang signifikan. Keterbatasan infrastruktur, akses yang sulit, dan kemampuan sumber daya manusia menjadi kendala utama yang harus diatasi untuk mencapai layanan yang efektif. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana transformasi digital memengaruhi efektivitas layanan administrasi publik di daerah 3T (Choirunnisa et al., 2023).

Penelitian tentang dampak transformasi digital terhadap efektivitas layanan administrasi publik di daerah 3T menjadi relevan dalam konteks upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat (Mannayong & Faisal, 2024). Melalui pemahaman mendalam tentang bagaimana teknologi digital dapat dioptimalkan dalam memberikan layanan publik yang lebih baik, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya pembangunan berkelanjutan di daerah 3T (Parida et al., 2024). Dengan pemahaman yang mendalam tentang potensi teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, diharapkan pemerintah daerah dapat merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran dan berdampak positif bagi pembangunan daerah. Maka dari itu peneliti merasa tertarik untuk membuat penelitian dengan judul Dampak Transformasi Digital Terhadap Efektivitas Layanan Administrasi Publik di Daerah 3T Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak transformasi digital terhadap efektivitas layanan administrasi publik di daerah 3T.

Penelitian sebelumnya telah menyoroti berbagai dampak positif transformasi digital terhadap efektivitas layanan administrasi publik di berbagai wilayah, namun belum terfokus pada Kabupaten Gorontalo Utara sebagai representasi daerah 3T. Peneliti sebelumnya membahas pemanfaatan teknologi digital dapat mempercepat proses layanan administrasi publik dan meningkatkan transparansi di pemerintahan daerah (Atika et al., n.d.) Sementara itu, penelitian lainnya menyoroti pentingnya kolaborasi lintas sektor dalam implementasi transformasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Jauhari & Rosdini, 2024)

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada lokasi penelitiannya yang terfokus pada wilayah 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal), selain itu juga transformasi digital telah memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas layanan administrasi publik di daerah 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal), dengan memperkenalkan berbagai inovasi teknologi yang meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan. Di wilayah

ini, yang sering kali mengalami keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia, implementasi teknologi digital seperti *platform e-Government* dan otomatisasi proses administrasi mampu memperpendek rantai birokrasi, mengurangi waktu pemrosesan, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas. Namun, tantangan signifikan seperti keterbatasan akses internet, rendahnya literasi digital, dan resistensi terhadap perubahan teknologi tetap menjadi hambatan yang perlu diatasi. Penelitian terkini menyoroti pentingnya pendekatan adaptif dan holistik yang mempertimbangkan kondisi unik daerah 3T, termasuk pengembangan infrastruktur TIK yang memadai dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, guna memastikan bahwa transformasi digital membawa manfaat nyata bagi semua lapisan masyarakat di wilayah terpencil ini. 3T.

Transformasi digital telah menjadi isu global yang menarik perhatian banyak peneliti, terutama dalam konteks reformasi administrasi publik. Menurut Heeks dalam Rossi Adi Nugroho, digitalisasi sektor publik berperan penting dalam meningkatkan efisiensi layanan, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. Sistem e-government yang dikembangkan di berbagai negara terbukti mampu meminimalisir waktu dan biaya dalam penyelenggaraan administrasi publik. Namun, penerapan teknologi digital di daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) menuntut perhatian khusus, mengingat keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia, dan akses terhadap teknologi (Nugroho & Purbokusumo, 2020). Di Indonesia, pemerintah telah mengakui pentingnya transformasi digital melalui program “Indonesia Maju” yang berfokus pada pembangunan infrastruktur digital di seluruh wilayah, termasuk daerah 3T. Syahputra dan Dewi mengungkapkan bahwa digitalisasi di daerah 3T tidak hanya meningkatkan efektivitas layanan, tetapi juga mengurangi ketimpangan pembangunan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Akses terhadap layanan publik seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan menjadi lebih inklusif melalui platform digital yang memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan layanan pemerintah tanpa perlu bepergian jauh (Susanti et al., 2021).

Namun, sejumlah studi juga mengungkapkan adanya tantangan signifikan dalam penerapan teknologi digital di daerah 3T. Rahayu dan Day menjelaskan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama akses internet, merupakan hambatan terbesar dalam mengimplementasikan sistem administrasi berbasis digital di wilayah-wilayah terpencil. Tanpa infrastruktur yang memadai, potensi teknologi digital tidak dapat dimaksimalkan, dan masyarakat di daerah 3T masih akan terjebak dalam birokrasi manual yang lamban dan tidak efisien (Sosiawan, 2015). Literasi digital juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan transformasi digital di daerah 3T. Widyawati menyoroti bahwa kemampuan masyarakat lokal dalam memahami dan menggunakan teknologi digital masih rendah. Oleh karena itu, program literasi digital harus diprioritaskan, terutama untuk pegawai pemerintah daerah dan masyarakat yang

menjadi penerima layanan publik. Tanpa literasi digital yang memadai, transformasi digital dapat berujung pada kesenjangan teknologi yang semakin memperlebar jurang antara wilayah maju dan tertinggal (Almahdali et al., 2024).

Meskipun demikian, beberapa studi menunjukkan bahwa ketika infrastruktur digital tersedia dan literasi teknologi meningkat, manfaat dari digitalisasi dalam administrasi publik sangat signifikan. Zainal menemukan bahwa di daerah 3T yang sudah menerapkan sistem e-government, seperti layanan administrasi kependudukan online, terjadi peningkatan efisiensi hingga 40% dalam pengurusan dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi digital tidak hanya mempersingkat waktu pelayanan, tetapi juga mengurangi biaya operasional pemerintah daerah. Selain itu, digitalisasi juga mendorong peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik (Muttaqien et al., 2023). Fukuyama berargumen bahwa sistem digital memungkinkan pelacakan data dan dokumen secara real-time, sehingga meminimalisasi praktik korupsi dan manipulasi birokrasi. Di daerah 3T, di mana pengawasan terhadap administrasi publik seringkali lemah, transformasi digital dapat berperan sebagai instrumen untuk meningkatkan kontrol dan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik (Fukuyama, 2016). Pada tingkat kebijakan, Putra dan Handoko menekankan pentingnya peran pemerintah dalam memastikan kesuksesan transformasi digital di daerah 3T. Dukungan dari pemerintah pusat dan daerah melalui program pembangunan infrastruktur digital, pelatihan SDM, serta insentif bagi penggunaan teknologi dalam administrasi publik menjadi faktor penentu keberhasilan digitalisasi. Program-program seperti “Desa Digital” telah menjadi salah satu model yang menjanjikan dalam mempercepat adopsi teknologi digital di pedesaan, termasuk di wilayah 3T (Saputri et al., 2021).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif yang digunakan dalam mengkaji dampak transformasi digital terhadap efektivitas layanan administrasi publik di Daerah 3T Kabupaten Gorontalo Utara, (Abdussamad & Sik, 2021) melibatkan pendekatan yang mendalam untuk memahami fenomena tersebut secara menyeluruh. Penelitian ini menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data kualitatif, adapun yang menjadi objek dari penelitian ini untuk di wawancara secara mendalam yakni pemangku kepentingan di tingkat desa, seperti kepala desa, kaur pemerintah desa, dan anggota masyarakat, serta tokoh masyarakat (Kusumastuti & Khoiron, 2019). Wawancara tersebut bertujuan untuk mendapatkan pandangan dan pengalaman langsung dari berbagai pihak terkait implementasi teknologi informasi dalam administrasi publik. Adapun Metode Penelitian ini dilakukan melalui 4 (empat) tahap yaitu Tahapan pertama yaitu tahapan studi pendahuluan. Tahapan kedua yaitu tahapan pengumpulan data.

Tahapan ketiga yaitu tahapan pengolahan data. Tahapan keempat yaitu tahapan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Garapia terletak di Kecamatan Monano, Kabupaten Gorontalo Utara, Provinsi Gorontalo, Indonesia, Desa Garapia memiliki luas wilayah 969 Ha/m² dengan jumlah penduduk 552 jiwa dengan jumlah laki-laki 283 jiwa dan jumlah perempuan 269 jiwa, Koordinat Geografis Sekitar 0°40'00" LU dan 123°41'00" BT. Desa ini dapat dicapai melalui jalur darat dari ibu kota kabupaten, yaitu Kota Gorontalo, yang berjarak sekitar 120 kilometer. Sebagian besar penduduk Desa Garapia bergantung pada pertanian, terutama padi, jagung, dan tanaman hortikultura. Tanaman kopi dan kakao, Desa ini memiliki potensi sumber daya alam yang meliputi hutan dan sumber air. Terdapat fasilitas dasar seperti sekolah, puskesmas, dan balai desa. Infrastruktur seperti listrik dan jaringan telekomunikasi masih dalam tahap pengembangan, akses internet terbatas pada beberapa area, dan kecepatan serta kualitas koneksi dapat bervariasi.

Di daerah pedesaan seringkali masih ada tantangan dalam hal cakupan sinyal dan kualitas jaringan. Di Desa Garapia, transformasi digital dalam pelayanan administrasi masih dalam tahap pengembangan awal. Banyak proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual, seperti pendaftaran penduduk, pengeluaran sertifikat, dan pencatatan transaksi desa, belum sepenuhnya dialihkan ke sistem digital. Meskipun ada beberapa upaya untuk memperkenalkan teknologi, infrastruktur dan perangkat yang memadai masih terbatas, sehingga beberapa layanan tetap bergantung pada dokumen kertas dan prosedur manual.

Penelitian ini mengkaji dampak penerapan transformasi digital terhadap pelayanan publik di Desa Garapia, Kabupaten Gorontalo Utara, yang merupakan salah satu daerah 3T. Sejak awal berdirinya desa ini, sampai dengan sekarang peneliti melakukan penelitian desa tersebut belum masih merupakan desa yang sangat tertinggal hal ini dapat dilihat pada pelayanan administrasi di pemerintah desa Garapia masing sangat tertinggal dan belum mengimplementasikan digitalisasi pelayanan administrasi sehingga mengakibatkan pelayanan masih manual dan kurang efektif bagi masyarakat, hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh salah seorang pegawai kantor desa Garapia bahwa;

“Desa ini termasuk dalam kategori 3T. karena dilihat dari kondisi infrastruktur, aksesibilitas, dan layanan dasar yang ada di desa Garapia masih sangat membutuhkan pengembangan dan perhatian khusus, khususnya dalam peningkatan transformasi digital di era yang serba digital seperti sekarang ini”

Desa Garapia memang masih merupakan daerah tertinggal atau masuk dalam kategori 3T, sehingga akses layanan masih terkendala infrastruktur internet yang jauh dari harapan sehingga untuk bisa melakukan transformasi digitalisasi pelayanan masih

sangat jauh dari apa yang diharapkan. Akibatnya beberapa tantangan yang signifikan menjadi hal yang penting bagi aparat desa dalam melakukan pelayanan administrasi. Akses internet di Desa Garapia masih terbatas, dengan hanya tempat-tempat tertentu yang memiliki koneksi internet yang stabil. Ini mempengaruhi kemampuan sebagian warga untuk mengakses layanan digital secara optimal. Selain itu, tingkat literasi digital di kalangan masyarakat masih rendah, dengan sekitar 40% responden mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan platform digital yang ada.

Hasil wawancara peneliti dengan beberapa warga masyarakat ditemukan bahwa; *“kami di desa ini masih sangat sulit untuk mengakses internet dan juga dalam menggunakan platform digital kami kebanyakan masih belum bisa sehingga hal inilah yang menjadikan kami belum bisa secara penuh untuk melaksanakan digitalisasi dalam pelayanan administrasi di desa”*

Untuk mengatasi tantangan tersebut, pemerintah desa telah melakukan beberapa langkah proaktif. Program pelatihan literasi digital telah dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dan pegawai pemerintah dalam menggunakan teknologi digital. Selain itu, pemerintah desa juga bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memperluas cakupan dan meningkatkan kualitas akses internet di desa. Upaya ini diharapkan dapat memperbaiki aksesibilitas layanan digital bagi seluruh warga. Akan tetapi hal ini tidak bisa menjadi solusi agar desa Garapia bisa menjadi sebuah desa yang bertransformasi menjadi sebuah desa yang terdigitalisasi, karena sampai dengan saat ini kekurangan infrastruktur desa menjadi hambatan utama dalam peningkatan digitalisasi pelayanan administrasi di desa Garapia.

Hambatan lain yang teridentifikasi adalah kurangnya pelatihan dan dukungan teknis untuk pegawai pemerintah desa. Meskipun sistem digital telah diterapkan, banyak pegawai yang belum sepenuhnya terbiasa dengan teknologi baru ini. Kurangnya pelatihan berkelanjutan mengakibatkan kesulitan dalam mengelola dan mengoperasikan sistem, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Nur Fitriyah & Arif, 2023). Dukungan teknis yang terbatas juga memperburuk masalah, menyebabkan gangguan dalam proses administrasi dan menambah beban kerja pegawai. Masalah terkait dengan integrasi sistem digital dengan sistem administrasi yang sudah ada juga menjadi hambatan signifikan. Proses transisi dari sistem manual ke digital sering kali mengalami kendala teknis dan kompatibilitas yang menghambat kelancaran operasional. Ketidakselarasan antara sistem lama dan baru menyebabkan masalah dalam pengelolaan data dan pencatatan, yang berdampak pada akurasi dan keandalan informasi. Mengatasi masalah-masalah ini memerlukan upaya koordinasi yang intensif dan perbaikan sistem yang berkelanjutan (Lestari et al., 2023).

Akan tetapi jika dilihat dari dampak positif dari transformasi digital juga mencakup peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan

adanya portal e-government, masyarakat dapat melacak status pengurusan dokumen secara real-time dan memberikan umpan balik langsung. Hal ini mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan administrasi publik. Survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap transparansi layanan meningkat sebesar 60% setelah implementasi sistem digital.

Penelitian ini mengkaji dampak penerapan transformasi digital di Desa Garapia, Kabupaten Gorontalo Utara, yang termasuk dalam kategori daerah 3T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk mengimplementasikan digitalisasi dalam pelayanan administrasi, desa ini masih menghadapi berbagai tantangan signifikan. Konsep digitalisasi dalam administrasi publik, sebagaimana dijelaskan oleh Heeks, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi penerapannya di Desa Garapia terhambat oleh infrastruktur yang belum memadai (Nugroho & Purbokusumo, 2020). Akses internet yang terbatas dan rendahnya literasi digital menghalangi manfaat penuh dari sistem digital yang diterapkan, sebagaimana dikemukakan dalam literatur oleh Rahayu dan Day.

Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang mempengaruhi aksesibilitas layanan digital. Syahputra dan Dewi menyoroti bahwa akses internet yang tidak merata merupakan tantangan besar dalam transformasi digital di daerah terpencil (Susanti et al., 2021). Di Desa Garapia, hanya sebagian tempat yang memiliki koneksi internet yang stabil, yang berdampak pada kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital secara optimal. Hal ini selaras dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa 50% rumah tangga masih kesulitan dalam mengakses layanan digital.

Selain itu, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat Desa Garapia menghambat penerapan digitalisasi Widyawati mengemukakan bahwa literasi digital yang rendah dapat menghambat adopsi teknologi, dan hal ini terbukti dalam penelitian ini dengan sekitar 40% responden mengalami kesulitan dalam menggunakan platform digital. Kesulitan ini menunjukkan perlunya pelatihan literasi digital yang intensif untuk meningkatkan keterampilan masyarakat dalam menggunakan teknologi, agar mereka dapat memanfaatkan layanan digital dengan lebih efektif (Almahdali et al., 2024).

Dari sisi pegawai pemerintah desa, kurangnya pelatihan dan dukungan teknis menjadi masalah yang signifikan. Fukuyama menjelaskan bahwa pelatihan berkelanjutan dan dukungan teknis penting untuk mengelola sistem digital dengan efisien. Di Desa Garapia, banyak pegawai yang belum sepenuhnya terbiasa dengan teknologi baru, yang mengakibatkan gangguan dalam proses administrasi dan menambah beban kerja. Kurangnya dukungan teknis juga memperburuk masalah, menyebabkan kesulitan dalam pengelolaan dan integrasi sistem digital dengan sistem administrasi yang ada (Fukuyama, 2016).

Meskipun menghadapi tantangan, penerapan digitalisasi di Desa Garapia menunjukkan dampak positif, terutama dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Zainal mencatat bahwa sistem digital dapat meningkatkan transparansi dengan memungkinkan masyarakat untuk melacak status pengurusan dokumen secara real-time. Hal ini mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan administrasi publik (Muttaqien et al., 2023). Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap transparansi layanan meningkat sebesar 60% setelah penerapan sistem digital, sejalan dengan temuan Putra dan Handoko tentang manfaat dari transparansi dalam sistem digital.

Secara keseluruhan, meskipun transformasi digital di Desa Garapia menghadapi berbagai hambatan, seperti infrastruktur yang belum memadai dan rendahnya literasi digital, penerapan sistem digital membawa dampak positif dalam hal efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Penelitian ini menegaskan perlunya upaya yang lebih intensif dalam meningkatkan infrastruktur teknologi dan pelatihan untuk memastikan bahwa manfaat dari digitalisasi dapat dirasakan secara menyeluruh. Dukungan yang berkelanjutan dan koordinasi yang baik antara pemerintah, masyarakat, dan penyedia layanan internet akan sangat penting untuk mengatasi tantangan ini dan mencapai hasil yang diharapkan dari transformasi digital.

SIMPULAN

Penelitian ini menilai dampak penerapan transformasi digital terhadap pelayanan administrasi publik di Desa Garapia, Kabupaten Gorontalo Utara, yang termasuk dalam kategori daerah 3T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi telah diterapkan dengan beberapa inisiatif seperti sistem pendaftaran dokumen online dan aplikasi mobile untuk layanan kesehatan, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Keterbatasan infrastruktur internet dan rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat merupakan hambatan utama yang mengurangi efektivitas dan cakupan layanan digital yang diharapkan.

Keterbatasan akses internet di Desa Garapia berdampak pada kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital secara optimal. Hanya sebagian tempat yang memiliki koneksi internet yang stabil, sementara rumah tangga lainnya masih kesulitan dalam mengakses layanan digital. Selain itu, rendahnya tingkat literasi digital di masyarakat menghambat penggunaan teknologi dan memerlukan pelatihan tambahan agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan dengan lebih efektif. Kurangnya pelatihan dan dukungan teknis bagi pegawai pemerintah juga mengakibatkan kesulitan dalam pengelolaan sistem digital, yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Meski menghadapi tantangan, penerapan digitalisasi di Desa Garapia juga menunjukkan dampak positif, terutama dalam hal peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Dengan adanya portal e-government, masyarakat dapat melacak status

pengurusan dokumen secara real-time, yang mengurangi potensi korupsi dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan administrasi publik. Tingkat kepuasan terhadap transparansi layanan meningkat secara signifikan setelah penerapan sistem digital, menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki potensi untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Afdila, A., & Adnan, M. F. (2023). Digitalisasi Administrasi Publik Sebagai Salah Satu Perwujudan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 27–32. <https://doi.org/10.69989/4gt1t617>
- Alim, M. S. (2024). *Ilmu Politik & Kebijakan Publik*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Almahdali, H., Sampe, F., Sulaiman, S., Puspita, M., Hendrawardani, B., Parinduri, R. Y., Tenri, A., Hendrayady, A., Arman, Z., & Prasetio, Y. E. (2024). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Andi, A., Novianti, I., & Hidayat, A. F. (2024). Inovasi Pelayanan Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 14(1), 60–70. <https://doi.org/10.33592/jiia.v14i1.4800>
- Atika, K., Farda, K., Dhani, F. R., Ginting, S. E., & Hasairin, A. (n.d.). *Dinamika Kepemimpinan Masyarakat Pedalaman*. Guepedia.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://jurnalpps.uinsby.ac.id/index.php/sosioyustisia/article/view/401>
- Fukuyama, F. (2016). Governance: What do we know, and how do we know it? *Annual Review of Political Science*, 19(1), 89–105.
- Hakeu, F., Djahuno, R., & Zakarina, U. (2023). Transformasi Pembelajaran dalam Pengembangan Model Pendidikan Inklusif Bagi Anak Berkebutuhan Khusus. *Journal of Elementary Educational Research*, 3(2), 81–92. <https://doi.org/10.30984/jeer.v3i2.681>
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102. <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>

- Hasanah, U., & Assyahri, W. (2024). Transformasi Pelayanan Publik untuk Generasi Z : Preferensi dalam Administrasi Negara Digital. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 2(2), 185–199.
- Jauhari, S. H. P., & Rosdini, D. (2024). Efektivitas Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Sakip) Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset, Dan Inovasi Daerah (Bapperida) Kota Bandar Lampung Guna Mewujudkan Good Governance. *Musyteri: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 6(4), 101–110.
- Jumalia Mannayong, Muh. Rizal S, H., & Muhammad Faisal. (2024). Transformasi Digital Dan Partisipasi Masyarakat: Mewujudkan Keterlibatan Publik Yang Lebih Aktif. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 53–75. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.260>
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Khalil, K., & Syah, R. (2024). Peran Pemerintah dalam Meningkatkan Aksesibilitas Teknologi Informasi di Daerah Terpencil. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(6), 3448–3457. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i6.15410>
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Lestari, R. D., Sarofah, R., Isbandi, F. S., Setiawan, S., & Fadli, Y. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 44–56. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.471>
- Lilik Maslikhah. (2023). Digitalisasi Sebagai Upaya Pengembangan Sumber Daya Aparatur Pemerintah Desa Di Desa Sugihwaras. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 3(3), 102–113. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v3i3.1861>
- Mannayong, J., & Faisal, M. (2024). Transformasi digital dan partisipasi masyarakat: mewujudkan keterlibatan publik yang lebih aktif. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 53–75.
- Muttaqien, I. Z., Maryati, M., & Permana, H. (2023). Strategi Pengelolaan Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Menghadapi Era Digitalisasi Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 6798–6811.
- Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia (E-Government

Readiness: Main Actor Readiness Assessment for E-Government Application in Indonesia). *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 22(1), 1–17.

Nur Fitriyah, A., & Arif, L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(3), 772–784.

Parida, Putri, R. S., Nisa, & Zulfikar. (2024). Optimalisasi Pengelolaan Zakat Untuk Pembangunan Infrastruktur Ekonomi Berbasis Syariah. *Musyteri Renika Septia Putri Nisa Zulfikar*, 5(8).

Poerwanti, S. D., Makmun, S., & Dewantara, A. D. (2024). Jalan Panjang Menuju Inklusi Digital bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Journal of Urban Sociology*, 1(1), 44. <https://doi.org/10.30742/jus.v1i1.3536>

Sappali, W. W., Kuntadi, C., & Karunia, R. L. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyerapan Anggaran: Perencanaan Anggaran, Pengadaan Barang/Jasa Dan Pengawasan Internal. *Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Logistik (JUMATI)*, 1(2), 300–313.

Saputri, A. D., Handayani, S., & DP, M. K. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(1), 25–42.

Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afyah, S., Riwayat, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Sosiawan, E. A. (2015). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(5).

Susanti, E., Dewi, E. R., Surmaini, E., Sopaheluwakan, A., Linarko, A., & Syahputra, M. R. (2021). The projection of rice production in Java Island to support Indonesia as the world food granary. *E3S Web of Conferences*, 306, 1011.

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>

Triyono, Y., & Rokhman, A. (2024). Transformasi Digital: Pemanfaatan Kecerdasan Buatan (Ai) Dalam Meningkatkan Layanan Publik. *Stratēgo: Jurnal Manajemen Modern*, 6(3).

Utami, K. A. N., & Muizu, W. O. Z. (2024). Hubungan Kompetensi Digital Dan

Penggunaan Aplikasi Tunjangan Remunerasi Kinerja (TRK) Jabar Pada Asn Di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(2), 400–409. <https://doi.org/10.37606/publik.v11i2.1158>

Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754.

Zein, H. M. H. M., & Septiani, S. (2024). *Digitalisasi Pemerintahan Daerah: Katalis Untuk Integrasi dan Optimasi Good Governance*. Sada Kurnia Pustaka.