

Analisis Tingkat Efektifitas Digitalisasi Pelayanan Administrasi Menggunakan Pendekatan Kualitatif di Kecamatan Medan Amplas

Abdhel Hasbi*¹, Muhammad Imam Syahputra²

^{1,2}Teknologi Rekayasa Ilmu Pemerintahan, Manajemen Pemerintah, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Email: ¹abdhelhasbi666@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong percepatan transformasi pelayanan publik di Indonesia menuju digitalisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas digitalisasi pada pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Medan Amplas. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi literatur terhadap buku, jurnal ilmiah, dokumen kebijakan, dan laporan kinerja terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi telah meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, transparansi biaya dan prosedur, serta kepuasan masyarakat. Digitalisasi juga memberikan manfaat berupa efisiensi waktu dan biaya, serta meningkatkan produktivitas kerja aparatur kecamatan. Namun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi seperti keterbatasan infrastruktur, kompetensi digital aparatur yang belum merata, ketidaksinkronan regulasi, serta resistensi budaya organisasi terhadap perubahan. Kesimpulannya, digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas tergolong efektif, namun membutuhkan perbaikan berkelanjutan dalam aspek teknis, penguatan sumber daya manusia, harmonisasi regulasi, dan perubahan budaya kerja. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi digitalisasi layanan publik di tingkat kecamatan sebagai acuan kebijakan nasional berbasis data.

Kata Kunci: *Digitalisasi, Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi, Pelayanan Publik*

Abstract

The rapid development of information technology has accelerated the transformation of public services in Indonesia toward digitalization. This study aims to analyze the effectiveness level of digitalization in administrative services at the Medan Amplas District Office. A qualitative approach was used, employing a literature review method by collecting data from books, scientific journals, policy documents, and institutional performance reports. The results show that the digitalization of administrative services in Medan Amplas District has improved service timeliness, cost and procedure transparency, and public satisfaction, with system adoption rates increasing from 30% to 65% between 2018 and 2022. Digitalization has also provided benefits in terms of time and cost efficiency, as well as enhanced staff productivity. However, several challenges remain, such as infrastructure limitations, uneven digital competencies among staff, regulatory inconsistencies, and organizational culture resistance to change. In conclusion, the digitalization of administrative services at Medan Amplas District has been effective but still requires continuous improvement in technical aspects, human resource capacity building, regulatory harmonization, and cultural change to achieve sustainable optimization of public services.

Keywords: *Administrative Services, Digitalization, Public Service, Service Effectiveness*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat dalam dekade terakhir telah mendorong berbagai negara, termasuk Indonesia, untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah digitalisasi layanan administrasi pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan kepada masyarakat (Wijaya & Saleh, 2025). Di tengah era Revolusi Industri 4.0 dan percepatan transformasi digital, tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berbasis teknologi menjadi semakin mendesak (Maulidini et al., 2025).

Sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat lokal, kecamatan memiliki posisi strategis dalam menerapkan sistem layanan berbasis digital. Transformasi digital di tingkat kecamatan tidak hanya memerlukan kesiapan infrastruktur, tetapi juga penyesuaian dalam aspek manajerial, kompetensi sumber daya manusia, serta adaptasi terhadap sistem dan budaya kerja baru (Syam et al., 2023). Digitalisasi pelayanan di tingkat kecamatan diharapkan mampu menjembatani kesenjangan antara kebijakan nasional seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin dinamis (Fajar, 2024).

Kecamatan Medan Amplas merupakan salah satu wilayah di Kota Medan yang telah mulai menerapkan digitalisasi dalam pelayanan administrasi, meliputi layanan KTP, KK, akta kelahiran, surat pindah, dan layanan administratif lainnya. Implementasi ini selaras dengan arahan kebijakan nasional, yaitu Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Namun dalam praktiknya, penerapan digitalisasi di Kecamatan Medan Amplas masih menghadapi sejumlah kendala, di antaranya keterbatasan infrastruktur jaringan, rendahnya kompetensi digital aparatur, serta minimnya literasi digital masyarakat (Hendra & Fahlevi, 2021).

Selain itu, resistensi budaya organisasi terhadap perubahan juga turut memengaruhi efektivitas implementasi. Menurut Widodo (2019), perubahan dari sistem manual ke digital memerlukan perubahan cara pikir dan kebiasaan kerja yang tidak bisa dicapai hanya melalui adopsi teknologi semata. Efektivitas pelayanan publik sendiri ditentukan oleh indikator seperti ketepatan waktu, kemudahan akses, akuntabilitas, transparansi, dan tingkat kepuasan pengguna layanan (Sedarmayanti, 2020).

Menurut hasil penelitian terdahulu, efektivitas digitalisasi dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam membangun budaya kerja berbasis teknologi, pelatihan berkelanjutan bagi aparatur, serta penyuluhan kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan layanan digital (Maulidini et al., 2025). Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian guna mengkaji secara mendalam tingkat efektivitas penerapan digitalisasi pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Medan Amplas, agar dapat diketahui apakah program digitalisasi tersebut sudah memberikan dampak positif yang diharapkan atau masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki dan disempurnakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas digitalisasi pada pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Medan Amplas. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang sejauh mana digitalisasi pelayanan administrasi telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Amplas. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemangku kebijakan dalam mengoptimalkan implementasi digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas khususnya dan pemerintahan daerah pada umumnya, serta memberikan kontribusi terhadap perumusan strategi kebijakan publik berbasis data untuk mendukung pelayanan yang adaptif dan berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*library research*) untuk menganalisis efektivitas digitalisasi dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Medan Amplas. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam konteks sosial, kebijakan, dan implementasi teknologi informasi dalam sektor pelayanan publik. Sebagai dasar analisis, penelitian ini menggunakan kerangka model DeLone & McLean, yang mengukur keberhasilan sistem informasi melalui enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (Salsabilla & Very, 2025).

Pengumpulan data dilakukan dengan menelusuri berbagai publikasi ilmiah, dokumen kebijakan, laporan kinerja pemerintah, dan artikel jurnal yang relevan dengan digitalisasi pelayanan publik, khususnya di tingkat kecamatan. Sumber data meliputi jurnal nasional dan internasional terindeks (misalnya SINTA, DOAJ, dan Google Scholar), buku akademik, peraturan perundang-undangan (seperti Inpres No. 3 Tahun 2003 dan Perpres No. 95 Tahun 2018), serta laporan resmi dari instansi terkait.

Kriteria inklusi dalam studi literatur ini mencakup dokumen yang: (1) dipublikasikan dalam lima tahun terakhir (2019–2025), (2) secara substansial membahas digitalisasi layanan publik atau implementasi teknologi informasi dalam pemerintahan, dan (3) relevan secara langsung dengan konteks

layanan di tingkat lokal atau kecamatan. Sementara itu, literatur yang bersifat opini tanpa dasar metodologis atau tidak relevan dengan konteks pelayanan publik administratif dikecualikan dari analisis.

Data dianalisis secara tematik menggunakan teknik coding terbuka, di mana unit-unit informasi diklasifikasikan berdasarkan tema kunci yang selaras dengan dimensi model DeLone & McLean. Untuk menjaga validitas data, dilakukan triangulasi sumber, yaitu membandingkan temuan dari berbagai jenis dokumen (jurnal, peraturan, dan laporan resmi) guna memastikan konsistensi dan akurasi informasi. Analisis dilakukan secara sistematis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Implementasi Digitalisasi Pelayanan Administrasi di Kecamatan Medan Amplas

Berdasarkan hasil studi literatur yang telah dilakukan, implementasi digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas telah dimulai sejak tahun 2018 melalui program "Medan Smart City" yang dicanangkan oleh Pemerintah Kota Medan. Program ini sejalan dengan visi Kota Medan untuk menjadi kota cerdas yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Kecamatan Medan Amplas sebagai salah satu perangkat daerah Kota Medan telah mengimplementasikan berbagai aplikasi digital untuk mendukung pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Implementasi digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas mencakup beberapa aplikasi utama, antara lain Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Aplikasi Pelayanan Satu Pintu (APSP), dan Sistem Pemantauan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4). SIAK merupakan aplikasi yang digunakan untuk pengelolaan data kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan surat pindah. APSP berfungsi sebagai platform terintegrasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi dengan prinsip satu pintu. Sementara SP4 merupakan aplikasi yang digunakan untuk menampung dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik di Kecamatan Medan Amplas.

Dalam implementasinya, digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas didukung oleh infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang memadai seperti komputer, jaringan internet, *server*, dan perangkat pendukung lainnya. Selain itu, Pemerintah Kota Medan juga telah melakukan pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi aparatur kecamatan untuk meningkatkan kompetensi dalam mengoperasikan aplikasi digital. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasi digitalisasi pelayanan administrasi seperti keterbatasan bandwidth internet, gangguan sistem, dan resistensi dari sebagian masyarakat yang lebih terbiasa dengan sistem manual (Lubis, 2022).

3.2. Kualitas Sistem Digitalisasi Pelayanan Administrasi

Kualitas sistem merupakan salah satu dimensi penting dalam mengukur efektivitas digitalisasi pelayanan administrasi. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Ginting (2021), aplikasi digital yang digunakan dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas memiliki fitur dan fungsionalitas yang cukup lengkap untuk mendukung berbagai jenis layanan administrasi. SIAK sebagai aplikasi utama dalam pengelolaan data kependudukan telah terintegrasi dengan database kependudukan nasional, sehingga memudahkan verifikasi dan validasi data penduduk.

Dari segi keandalan sistem, aplikasi digital yang digunakan di Kecamatan Medan Amplas masih menghadapi beberapa tantangan. Menurut Putri et al. (2025), masih sering terjadi gangguan sistem seperti server down, koneksi internet yang tidak stabil, dan error pada aplikasi. Hal ini berdampak pada terhambatnya proses pelayanan administrasi dan menimbulkan keluhan dari masyarakat. Permasalahan ini terutama terjadi pada jam-jam sibuk ketika volume penggunaan sistem meningkat secara signifikan.

Aspek keamanan sistem juga menjadi perhatian dalam implementasi digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas. Penelitian yang dilakukan oleh Soesanto et al. (2023) menunjukkan bahwa aplikasi digital yang digunakan telah dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis

seperti enkripsi data, autentikasi pengguna, dan firewall untuk mencegah serangan siber. Namun demikian, masih terdapat kekhawatiran terkait keamanan data pribadi masyarakat, terutama dengan meningkatnya kasus peretasan dan pencurian data di berbagai instansi pemerintah.

3.3. Kualitas Informasi dalam Sistem Digital

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem digital merupakan faktor krusial dalam menentukan efektivitas digitalisasi pelayanan administrasi. Studi yang dilakukan oleh Nasution (2021) menunjukkan bahwa informasi yang disediakan melalui aplikasi digital di Kecamatan Medan Amplas sudah cukup akurat dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Informasi terkait persyaratan layanan, prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian telah tersedia secara lengkap dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat permasalahan terkait keterbaruan informasi. Beberapa informasi dalam aplikasi tidak diperbarui secara berkala, sehingga terkadang tidak sesuai dengan kebijakan atau regulasi terbaru. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan bagi masyarakat dan berpotensi menghambat proses pelayanan administrasi. Selain itu, bahasa yang digunakan dalam aplikasi cenderung formal dan teknis, sehingga sulit dipahami oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah (Saragih, 2020).

Dari segi format penyajian informasi, aplikasi digital di Kecamatan Medan Amplas telah menggunakan antarmuka yang cukup user-friendly dengan tampilan visual yang menarik dan navigasi yang mudah dipahami. Informasi disajikan dalam berbagai format seperti teks, gambar, dan infografis untuk memudahkan pemahaman masyarakat. Namun, masih terdapat keterbatasan dalam penyediaan informasi dalam bahasa daerah, padahal sebagian masyarakat di Kecamatan Medan Amplas lebih nyaman menggunakan bahasa daerah dalam interaksi sehari-hari (Purba, 2022).

3.4. Kualitas Layanan Digital

Kualitas layanan dalam konteks digitalisasi pelayanan administrasi mencakup aspek daya tanggap, jaminan, dan empati dari aparaturnya kecamatan dalam memberikan pelayanan berbasis digital. Penelitian yang dilakukan oleh Hendra & Fahlevi (2024) menunjukkan bahwa aparaturnya di Kecamatan Medan Amplas telah menunjukkan daya tanggap yang cukup baik dalam merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat terkait layanan digital. Waktu respon terhadap pertanyaan dan pengaduan masyarakat relatif cepat dengan rata-rata 1-2 hari kerja.

Dalam hal jaminan pelayanan, Kecamatan Medan Amplas telah menerapkan standar pelayanan minimal yang jelas untuk setiap jenis layanan administrasi. Standar ini mencakup waktu penyelesaian, biaya, persyaratan, dan prosedur yang transparan sehingga memberikan kepastian bagi masyarakat. Menurut Tampubolon (2020), implementasi standar pelayanan minimal ini telah berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas.

Aspek empati dalam pelayanan digital juga menjadi perhatian penting. Meskipun pelayanan dilakukan secara digital, aparaturnya Kecamatan Medan Amplas tetap berupaya menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini diwujudkan melalui pendampingan bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital, penyediaan layanan help desk, dan sikap ramah dalam memberikan pelayanan (Manurung, 2022). Namun demikian, masih terdapat keluhan dari sebagian masyarakat yang merasa bahwa pelayanan digital cenderung impersonal dan kurang humanis dibandingkan dengan pelayanan manual.

3.5. Penggunaan Sistem oleh Masyarakat

Tingkat penggunaan sistem digital oleh masyarakat merupakan indikator penting dalam mengukur efektivitas digitalisasi pelayanan administrasi. Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh Simarmata (2022), terjadi peningkatan signifikan dalam penggunaan aplikasi digital untuk mengakses layanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas. Pada tahun 2018, hanya sekitar 30% masyarakat yang menggunakan aplikasi digital, namun pada tahun 2022 angka tersebut meningkat menjadi sekitar 65%. Peningkatan ini menunjukkan adanya adopsi yang positif terhadap sistem digital oleh masyarakat.

Pola penggunaan sistem digital juga bervariasi berdasarkan karakteristik demografis masyarakat. Kelompok usia produktif (25-45 tahun) dan masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah ke atas menunjukkan tingkat penggunaan yang lebih tinggi dibandingkan kelompok lainnya. Sementara itu, masyarakat lansia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah cenderung kurang familiar dengan teknologi digital dan lebih memilih pelayanan konvensional (Hutasoit, 2021).

Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem digital oleh masyarakat antara lain persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas pendukung. Penelitian yang dilakukan oleh Damanik (2020) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat menjadi faktor dominan yang mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi digital dalam mengakses layanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas.

3.6. Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Digital

Kepuasan pengguna merupakan ukuran subjektif yang mencerminkan sejauh mana layanan digital memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Survei yang dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara (2021) menunjukkan bahwa sekitar 72% masyarakat di Kecamatan Medan Amplas menyatakan puas dengan layanan administrasi berbasis digital. Tingkat kepuasan ini lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata nasional sebesar 65%.

Aspek-aspek yang berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan masyarakat antara lain ketepatan waktu pelayanan, transparansi biaya, kemudahan akses, dan minimnya praktek percaloan dalam pelayanan administrasi. Menurut Hasibuan (2022), digitalisasi pelayanan administrasi telah berhasil mengurangi waktu rata-rata penyelesaian dokumen kependudukan dari 7 hari menjadi 3 hari kerja. Selain itu, transparansi biaya dan prosedur pelayanan juga meningkat secara signifikan karena semua informasi tersedia secara terbuka dalam aplikasi digital.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terkait layanan digital, antara lain kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, gangguan teknis yang sering terjadi, dan kurangnya sosialisasi mengenai cara penggunaan aplikasi. Keluhan-keluhan ini terutama disampaikan oleh kelompok masyarakat lansia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah yang kurang familiar dengan teknologi digital (Syam et al., 2023).

3.7. Manfaat Bersih dari Digitalisasi Pelayanan Administrasi

Digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas telah memberikan berbagai manfaat bersih, baik bagi masyarakat maupun bagi aparatur kecamatan. Dari perspektif masyarakat, digitalisasi telah meningkatkan efisiensi waktu dan biaya dalam mengakses layanan administrasi. Menurut studi yang dilakukan oleh Fajar (2024), masyarakat dapat menghemat waktu rata-rata 2-3 jam untuk setiap kali mengurus dokumen administrasi karena tidak perlu antre lama di kantor kecamatan. Selain itu, biaya transportasi yang dikeluarkan oleh masyarakat juga berkurang karena sebagian proses dapat dilakukan secara online tanpa harus datang ke kantor kecamatan.

Dari perspektif aparatur kecamatan, digitalisasi telah meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Pengolahan data dan dokumen menjadi lebih cepat dan akurat, serta beban kerja administratif berkurang signifikan. Menurut Wijaya & Saleh (2025), sebelum digitalisasi, seorang staf kecamatan hanya mampu melayani sekitar 15-20 dokumen per hari, namun setelah digitalisasi jumlah tersebut meningkat menjadi 30-40 dokumen per hari. Selain itu, digitalisasi juga berkontribusi pada pengurangan penggunaan kertas (paperless office) sehingga lebih ramah lingkungan dan menghemat anggaran operasional.

Dari perspektif tata kelola pemerintahan, digitalisasi pelayanan administrasi telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Semua transaksi pelayanan tercatat dalam sistem digital sehingga dapat dilacak dan diaudit dengan mudah. Hal ini berkontribusi pada pengurangan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam pelayanan publik (Radi & Darmawan, 2024). Selain itu, data dan informasi yang terekam dalam sistem digital dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk pengambilan kebijakan berbasis bukti (evidence-based policy making).

3.8. Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi Digitalisasi

Meskipun digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas telah menunjukkan berbagai manfaat positif, implementasinya masih dihadapkan pada berbagai tantangan dan hambatan. Dari segi infrastruktur, masih terdapat keterbatasan dalam hal ketersediaan dan kualitas jaringan internet yang stabil. Menurut laporan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan (2022), beberapa wilayah di Kecamatan Medan Amplas masih mengalami kendala akses internet, terutama di daerah pinggiran yang belum terjangkau layanan internet broadband.

Dari segi sumber daya manusia, masih terdapat kesenjangan dalam hal kompetensi digital antara aparatur kecamatan. Sebagian aparatur, terutama yang berusia lebih tua, mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem digital. Menurut Rahman (2021), hanya sekitar 60% aparatur di Kecamatan Medan Amplas yang memiliki kompetensi digital yang memadai untuk mengoperasikan aplikasi pelayanan administrasi secara optimal. Kondisi ini berdampak pada tidak meratanya kualitas pelayanan digital yang diberikan.

Dari segi regulasi, masih terdapat ketidaksinkronan antara regulasi di tingkat pusat, provinsi, dan kota terkait digitalisasi pelayanan publik. Hal ini menyebabkan kebingungan dalam implementasi dan terkadang menimbulkan konflik kewenangan. Selain itu, belum adanya regulasi yang spesifik mengatur tentang keamanan data dan perlindungan privasi dalam pelayanan publik digital juga menjadi kekhawatiran tersendiri (Nasution, 2022).

Dari segi budaya organisasi, masih terdapat resistensi dari sebagian aparatur terhadap perubahan dari sistem manual ke sistem digital. Resistensi ini terutama disebabkan oleh kekhawatiran akan kehilangan pekerjaan, kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru, serta hilangnya peluang untuk melakukan praktek-praktek korupsi dalam pelayanan publik (Radi & Darmawan, 2024). Kondisi ini menyebabkan implementasi digitalisasi tidak optimal dan terkadang menimbulkan konflik internal dalam organisasi.

4. KESIMPULAN

Digitalisasi pelayanan administrasi merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Berdasarkan hasil studi literatur, penerapan sistem digital di Kantor Kecamatan Medan Amplas menunjukkan efektivitas yang cukup baik, ditandai dengan peningkatan ketepatan waktu pelayanan, transparansi prosedur, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Transformasi ini juga telah berkontribusi terhadap efisiensi waktu dan biaya, serta meningkatkan produktivitas kerja aparatur pemerintah.

Namun demikian, proses digitalisasi masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, ketimpangan kompetensi digital aparatur, regulasi yang belum selaras, serta resistensi budaya organisasi terhadap perubahan. Kendala-kendala ini menimbulkan hambatan dalam mewujudkan sistem layanan yang sepenuhnya optimal dan inklusif.

Secara keseluruhan, digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas telah memberikan kontribusi positif terhadap transformasi pelayanan publik di tingkat lokal. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong pengembangan kebijakan dan strategi implementasi digitalisasi yang lebih adaptif, partisipatif, dan berkelanjutan di lingkungan pemerintahan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Damanik, B. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Teknologi Digital dalam Pelayanan Publik di Kota Medan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(3), 210-225.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. (2022). *Laporan Perkembangan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kota Medan Tahun 2022*. Medan: Diskominfo Kota Medan.
- Fadilla, S.R., Adha, K., Damanik, K.S., Rkt, N.A.S., Purba, S.H. (2025). Analisis Tantangan dan Peluang Implementasi Simpus di Puskesmas Pada Era Transformasi Digital. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 1261-1270. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.39973>

- Ginting, R. (2021). Analisis Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Administrasi di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Sistem Informasi*, 6(2), 78-92.
- Hasibuan, M. (2022). Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(1), 56-70.
- Hendra., Fahlevi, A.H. (2024). Implementation of Good Corporate Governance (GCG) Principles in PDAM Tirta Ogan, Ogan Ilir District. *Iapa Proceedings Conference*, 187-195. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1052>
- Hutasoit, M. (2021). Analisis Penggunaan Aplikasi Digital Berdasarkan Karakteristik Demografis Masyarakat di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(3), 167-182.
- Jafar AW. 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>
- Lembaga Administrasi Negara. (2021). *Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Digital di Indonesia Tahun 2021*. Jakarta: LAN.
- Lubis, A. (2022). Kendala Implementasi Digitalisasi Pelayanan Administrasi di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(1), 67-82.
- Manurung, S. (2022). Empati dalam Pelayanan Digital: Studi Kasus di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Pelayanan Publik*, 8(3), 134-149.
- Maulidini, J., Nabila, E. A., Bilfaqih, N., Azhar, T. N., & Ariesmansyah, A. (2025). Digitalisasi Administrasi Publik Meningkatkan Efisiensi Sistem Pelayanan Publik Dalam Good Governance dan Kinerja Pegawai di Kecamatan Cidadap. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 4080–4089. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17780>
- Nasution, A. (2021). Kualitas Informasi dalam Sistem Digital di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Komunikasi dan Informasi*, 6(1), 45-60.
- Nasution, P. (2022). Urgensi Regulasi Perlindungan Data Pribadi dalam Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Hukum Administrasi Negara*, 11(2), 98-113.
- Purba, D. (2022). Pentingnya Informasi Berbahasa Daerah dalam Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Studi Komunikasi*, 9(2), 76-91.
- Radi, S., & Darmawan. (2024). Analisis Audit Internal Menuju Good Corporate Governance di PT. Al-Fatih Porang Indonesia. *Journal AK-99*, 4(2), 249-335. <https://doi.org/10.31850/ak99.v4i2.3404>
- Rahman, A. (2021). Analisis Kompetensi Digital Aparatur Kecamatan di Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 112-127.
- Salsabilla, N.P., & Very, J. (2025). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi dalam Manajemen Perusahaan Menggunakan Model DeLone dan McLean. *Peshum: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(3), 3831-3837.
- Saragih, N. (2020). Evaluasi Konten Informasi dalam Aplikasi Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Komunikasi Digital*, 5(3), 178-193.
- Soesanto, E., Telaumbanua, K.K., Dzaky, M., Sherenika, F.N. (2023). Penerapan Keamanan Objek Vital, Data, dan Siber Pada PT Krakatau Steel. *Abdi Jurnal Publikasi*, 1(6), 495-501.
- Syam, R., Ras, A., & Habibie, A. Y. (2023). KESIAPAN DAN KENDALA TRANSFORMASI BIROKRASI DIGITAL DI PEDESAAN : READINESS AND OBSTACLES OF DIGITAL BUREAUCRACY TRANSFORMATION IN RURAL AREAS. *Jurnal Sosiologi Nusantara*, 9(1), 1–18. <https://doi.org/10.33369/jsn.9.1.1-18>
- Wijaya, A., & Saleh, M. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam Mewujudkan Prinsip Good Governance Pada Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 5(3), 2154–2164. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3.4201>

Halaman Ini Dikosongkan