



Tingkat Efektifitas Digitalisasi pada Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Medan Amplas

Rozali Ilham^{1*}, Abdhel Hasbi Skd²

¹⁻² Teknologi Rekayasa Ilmu Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
rozali@ipdn.ac.id¹, abdhelhasbi666@gmail.com²

Korespondensi penulis: rozali@ipdn.ac.id*

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.*

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 dengan studi literatur terhadap buku, jurnal ilmiah, dokumen kebijakan, dan laporan kinerja terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas telah meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, transparansi biaya dan prosedur, serta kepuasan masyarakat dengan tingkat adopsi penggunaan sistem digital naik dari 30% menjadi 65% dalam kurun waktu 2018–2022. 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 untuk mencapai optimalisasi pelayanan yang berkelanjutan.

Kata kunci: Digitalisasi, Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi, Pelayanan Publik.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah mengubah paradigma penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Digitalisasi layanan administrasi pemerintahan merupakan salah satu bentuk inovasi yang diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam implementasi sistem pelayanan

berbasis digital. Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam implementasi sistem pelayanan berbasis digital (Indrajit, 2016). Di era revolusi industri 4.0 ini, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital menjadi suatu keharusan untuk menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel (Dwiyanto, 2018).

Kecamatan Medan Amplas sebagai salah satu kecamatan di Kota Medan telah menerapkan digitalisasi dalam pelayanan administrasi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Implementasi ini sejalan dengan program pemerintah pusat melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dan diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas mencakup berbagai aspek layanan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, surat pindah, dan berbagai pelayanan administrasi lainnya. Dalam konteks ini, transformasi digital tidak hanya mencakup aspek teknis seperti infrastruktur dan jaringan (Widodo, 2019), tetapi juga menyentuh aspek administratif, sumber daya manusia, serta kebijakan yang mendasari keberlanjutan sistem digital tersebut.

Meskipun digitalisasi pelayanan administrasi telah diimplementasikan, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam praktiknya. Keterbatasan infrastruktur teknologi, minimnya kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital, serta rendahnya literasi digital masyarakat menjadi kendala yang perlu diatasi (Widodo, 2019). Selain itu, faktor budaya dan resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke sistem digital juga mempengaruhi efektivitas implementasi digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas (Dwiyanto, 2018). Efektivitas pelayanan publik sendiri dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Sedarmayanti, 2020), serta dilihat dari indikator seperti ketepatan waktu, kemudahan akses, transparansi, akuntabilitas, dan tingkat kepuasan masyarakat (Sosiawan, 2017).

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 (Lia Suryani, 2021). 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.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur untuk menganalisis tingkat efektivitas digitalisasi pada pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Medan Amplas. Penelitian kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam tentang fenomena sosial dan organisasional terkait implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik. Metode studi literatur digunakan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai publikasi ilmiah, dokumen kebijakan, laporan penelitian, dan artikel jurnal yang relevan dengan topik penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, laporan kinerja instansi pemerintah, dokumen perencanaan, dan publikasi lainnya yang terkait dengan digitalisasi pelayanan administrasi di kecamatan, khususnya di Kecamatan Medan Amplas. Pencarian literatur dilakukan melalui database jurnal elektronik seperti Google Scholar, SINTA, DOAJ, dan repositori institusi perguruan tinggi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

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).

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 Siahaan (2020), 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 Tarigan (2022)

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.

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).

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 Siregar (2021) menunjukkan bahwa aparaturnya 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.

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.

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 (Sitorus, 2022).

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 Simanjuntak (2021), 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 Sinaga (2022), 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 (Suryani, 2021). Selain itu, data dan informasi yang terekam dalam sistem digital dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk pengambilan kebijakan berbasis bukti (evidence-based policy making).

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

(Zulham, 2021). Kondisi ini menyebabkan implementasi digitalisasi tidak optimal dan terkadang menimbulkan konflik internal dalam organisasi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi literatur, implementasi digitalisasi pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Medan Amplas telah menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik dengan adanya peningkatan ketepatan waktu, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Digitalisasi berhasil mempercepat penyelesaian dokumen, meningkatkan transparansi biaya dan prosedur, serta mendorong penggunaan sistem digital oleh masyarakat, yang naik dari 30% menjadi 65% dalam periode 2018–2022. Aplikasi yang digunakan cukup lengkap, namun masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan server, koneksi internet tidak stabil, dan error aplikasi, serta keluhan dari kelompok masyarakat tertentu, terutama lansia dan masyarakat berpendidikan rendah. Digitalisasi juga membawa manfaat nyata seperti efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat, serta peningkatan produktivitas kerja bagi aparatur kecamatan. Meski demikian, tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, kesenjangan kompetensi digital, ketidaksinkronan regulasi, dan resistensi budaya organisasi masih menjadi hambatan. Secara keseluruhan, digitalisasi di Kecamatan Medan Amplas telah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik, namun tetap memerlukan perbaikan berkelanjutan dengan dukungan teknologi, penguatan sumber daya manusia, penyelarasan regulasi, dan perubahan budaya kerja untuk optimalisasi ke depan.

Untuk meningkatkan efektivitas digitalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas, beberapa langkah yang disarankan adalah: Pertama, meningkatkan infrastruktur teknologi, termasuk jaringan internet, perangkat keras, perangkat lunak, dan keamanan data, dengan dukungan anggaran yang memadai serta kerjasama dengan pihak swasta. Kedua, meningkatkan kapasitas digital aparatur melalui pelatihan teknis dan perubahan mindset digital, serta mempertimbangkan kompetensi digital dalam rekrutmen dan penempatan pegawai. Ketiga, menyempurnakan aplikasi digital dengan memperbaiki tampilan, menyederhanakan bahasa, mengintegrasikan layanan dalam satu platform, dan mengembangkan aplikasi mobile. Keempat, mengintensifkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat melalui berbagai media dan membentuk kader digital untuk mendampingi pengguna yang kesulitan, terutama lansia dan masyarakat berpendidikan rendah. Kelima, melakukan harmonisasi regulasi antar tingkat pemerintahan untuk mendukung keseragaman prosedur, keamanan data, dan perlindungan privasi. Keenam, melaksanakan monitoring dan evaluasi rutin terhadap aspek teknis dan dampak pelayanan, serta melibatkan masyarakat dalam

proses evaluasi. Terakhir, mendorong inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi baru seperti AI, big data, dan IoT, serta memperluas kanal pelayanan digital melalui kolaborasi dengan perguruan tinggi, komunitas teknologi, dan *startup*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, J. (2022). Strategi Peningkatan Literasi Digital Masyarakat di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 145-160.
- 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.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ginting, R. (2021). Analisis Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Administrasi di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Sistem Informasi*, 6(2), 78-92.
- Hamdani, M. (2019). Tantangan Implementasi E-Government pada Tingkat Kecamatan. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(1), 45-60.
- Hartono, J. (2020). *Model Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. (2022). Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(1), 56-70.
- Hutagalung, P. (2022). Harmonisasi Regulasi E-Government di Indonesia: Studi Kasus Kota Medan. *Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), 112-128.
- Hutasoit, M. (2021). Analisis Penggunaan Aplikasi Digital Berdasarkan Karakteristik Demografis Masyarakat di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(3), 167-182.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kusnandar, D. (2019). Pentingnya Interoperabilitas dan Integrasi Sistem dalam E-Government. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 89-104.
- 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.
- Nababan, T. (2021). Pengembangan Aplikasi Mobile untuk Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(2), 89-104.
- 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.
- Nurdin, I. (2018). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(3), 210-225.

- Panjaitan, L. (2022). Inovasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan: Studi Kasus di Kota Medan. *Jurnal Inovasi Pembangunan*, 10(1), 45-60.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purba, D. (2022). Pentingnya Informasi Berbahasa Daerah dalam Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Studi Komunikasi*, 9(2), 76-91.
- Rahman, A. (2021). Analisis Kompetensi Digital Aparatur Kecamatan di Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 112-127.
- Saragih, N. (2020). Evaluasi Konten Informasi dalam Aplikasi Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Komunikasi Digital*, 5(3), 178-193.