



Transformasi Digital dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar

Muhammad Damsir^{1*}

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Bangkinang,
Indonesia

Zulher²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Bangkinang,
Indonesia

Kasmawati³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Bangkinang,
Indonesia

Nurman Zakaria⁴

Politeknik Horpinta Kandis,
Indonesia

***Corresponding author:**

Muhammad Damsir, Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Bangkinang, Indonesia.

✉ damsir557@gmail.com

Article Info:

Article history:

Received: August 10, 2026

Revised: September 11, 2026

Accepted: September 22, 2026

Available Online: October 02, 2026

Keywords:

Digital Transformation;

E-Government;

Public Service;

Qualitative Study; Service Quality.



This is an open access article under the
[CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by
Politeknik Siber Cerdika International

Kata Kunci:

Kualitas Layanan; Pelayanan
Publik; Pemerintahan Elektronik;
Studi Kualitatif; Transformasi
Digital.

Abstract

Background: Digital transformation has emerged as a critical component in strengthening the effectiveness and quality of public service provision. Nevertheless, government institutions continue to encounter a range of obstacles when applying it, among them constrained technological infrastructure, unreliable internet connectivity, gaps in human resource competency, and inadequate system integration.

Objective: This study seeks to examine how digital transformation is carried out in public service delivery at the Department of Education, Youth, and Sports of Kampar Regency, and to identify the factors that support it, the obstacles it faces, and its effects on service quality.

Methods: This research employs a qualitative case study approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving key informants selected purposively from staff members directly involved in digital service delivery. The data were analyzed qualitatively using a thematic approach through data reduction, data display, and conclusion drawing.

Results: Findings show that the digital transformation process unfolded in stages, beginning with the digitalization of administrative work and progressing toward electronic-based service development. Adoption of tools such as education management information systems, online services, and digital communication platforms raised the speed, accuracy, and overall efficiency of public services. Even so, the process has yet to reach its full potential because of persistent constraints, including limited technological infrastructure, unstable internet connections, and modest human resource competencies, while insufficient system integration further limits service optimization.

Conclusion: Overall, digital transformation contributes positively to better public service quality, yet strategic reinforcement, ongoing human resource development, and sustained policy backing remain necessary for its implementation to become more effective and equitable.

Abstrak

Latar Belakang: Transformasi digital merupakan salah satu unsur penting dalam upaya memperkuat efektivitas dan mutu penyelenggaraan pelayanan publik. Meski demikian, penerapannya di lingkungan instansi pemerintah masih dihadapkan pada sejumlah kendala, antara lain terbatasnya infrastruktur teknologi, jaringan internet yang belum stabil,

kompetensi sumber daya manusia yang masih rendah, serta integrasi sistem yang belum berjalan optimal.

Tujuan: Studi ini dimaksudkan untuk mengkaji bagaimana transformasi digital diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar, sekaligus mengungkap faktor pendukung, kendala yang dihadapi, dan pengaruhnya terhadap mutu layanan.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi dengan melibatkan informan kunci yang dipilih secara purposif dari kalangan aparatur. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik (thematic analysis) melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil: Temuan riset memperlihatkan bahwa proses transformasi digital berlangsung secara bertahap, diawali dengan digitalisasi kegiatan administrasi hingga berkembang menuju layanan berbasis elektronik. Penggunaan sistem informasi manajemen pendidikan, layanan administrasi daring, serta platform komunikasi digital turut mempercepat waktu pelayanan, mempersingkat pemrosesan dokumen, dan meningkatkan akurasi pengelolaan data. Kendati demikian, penerapannya belum berjalan optimal akibat masih adanya keterbatasan infrastruktur teknologi, jaringan internet yang belum stabil, kompetensi sumber daya manusia yang terbatas, serta integrasi sistem yang belum menyeluruh.

Kesimpulan: Secara keseluruhan, transformasi digital memberikan sumbangan positif bagi perbaikan mutu pelayanan publik, kendati penguatan kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, integrasi sistem, serta dukungan kebijakan yang berkesinambungan tetap diperlukan.

To cite this article: Damsir, M., Zulher, Kasmawati, & Zakaria, N. (2026). Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kampar. *Journal of Business, Social and Technology*, 7(4), 2118–2133. <https://doi.org/10.59261/bustechno.v7i4.823>

PENDAHULUAN

Di banyak negara, termasuk Indonesia, transformasi digital kini menempati posisi strategis dalam agenda reformasi sektor publik. Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memaksa pemerintah untuk terus menyesuaikan diri dengan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang lebih cepat, terbuka, dan mudah dijangkau. Perubahan yang dibawa oleh transformasi digital dalam pelayanan publik tidak berhenti pada pemanfaatan teknologi semata, melainkan turut menyentuh perombakan mendasar pada proses kerja, budaya organisasi, maupun pola interaksi antara pemerintah dan warga (Fitriani et al., 2025). Dengan demikian, digitalisasi menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan responsif. Menurut Nations (2022), Indeks Pengembangan E-Government (EGDI) global menunjukkan peningkatan rata-rata sebesar 14,2% dalam satu dekade terakhir, namun kesenjangan digital antarnegara masih signifikan, terutama antara negara maju dan negara berkembang. Indonesia sendiri berada pada peringkat ke-77 dari 193 negara dalam EGDI 2022, yang menunjukkan bahwa transformasi digital sektor publik di Indonesia masih memerlukan percepatan yang substansial (Nations, 2022).

Istilah transformasi digital dalam penelitian ini dimaknai sebagai perubahan yang bersifat menyeluruh, mencakup dimensi teknologi, proses kerja, hingga budaya organisasi; sementara e-government lebih spesifik merujuk pada pendayagunaan teknologi informasi untuk menyelenggarakan layanan pemerintahan bagi masyarakat. Dalam kerangka administrasi publik masa kini, e-government menjadi salah satu jalur utama untuk mewujudkan transformasi digital. E-government memungkinkan pemerintah untuk menyediakan layanan publik berbasis elektronik yang terintegrasi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional serta meminimalkan praktik birokrasi yang berbelit-belit (Syafaruddin & Andreani S., 2025). Selain itu, penerapan e-government juga berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas, karena proses pelayanan dapat dipantau secara real-time oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip good governance yang menekankan keterbukaan, partisipasi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Andriyan et al., 2024).

Di sisi lain, transformasi digital pada pelayanan publik turut membantu pemerintah menghadapi tantangan globalisasi serta kebutuhan masyarakat yang kian beragam. Publik dewasa ini bukan hanya mengharapkan layanan yang cepat, melainkan juga layanan yang berbasis data akurat, saling terhubung, dan bisa diakses tanpa batasan waktu maupun tempat. Digitalisasi memungkinkan pemerintah untuk mengintegrasikan berbagai sistem pelayanan sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien dan terkoordinasi ([Abdurrahman et al., 2025](#)). Dengan adanya integrasi sistem tersebut, pemerintah dapat mengurangi redundansi data, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa upaya transformasi digital di sektor publik Indonesia telah berkembang cukup pesat. Pemerintah pusat maupun daerah telah menginisiasi berbagai program digitalisasi, seperti sistem pelayanan berbasis daring (*online*), aplikasi pelayanan publik, serta integrasi data antarinstansi. Namun demikian, implementasi transformasi digital masih menghadapi berbagai tantangan, terutama di tingkat pemerintah daerah. Kendala yang paling sering muncul antara lain infrastruktur teknologi yang belum memadai, tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah, serta minimnya kompetensi aparatur dalam mengoperasikan sistem digital ([Dewi et al., 2025](#)).

Kesenjangan digital antarwilayah juga turut menghambat upaya pemerataan mutu pelayanan publik berbasis digital. Daerah dengan infrastruktur teknologi yang memadai cenderung lebih cepat dalam mengadopsi sistem digital dibandingkan dengan daerah yang memiliki keterbatasan akses teknologi ([Prihatin et al., 2023](#)). Kondisi ini menyebabkan adanya disparitas dalam kualitas pelayanan publik, sehingga diperlukan kebijakan yang mampu menjembatani kesenjangan tersebut. Oleh karena itu, transformasi digital tidak hanya memerlukan dukungan teknologi, tetapi juga strategi yang komprehensif yang mencakup aspek kelembagaan, sumber daya manusia, serta kebijakan yang mendukung.

Pada level pemerintahan daerah, transformasi digital memegang peran krusial karena bersinggungan langsung dengan layanan bagi warga. Sebagai garda terdepan pelayanan publik, pemerintah daerah dituntut mampu menghadirkan inovasi digital demi meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik adalah sektor pendidikan, kepemudaan, dan olahraga. Digitalisasi dalam sektor ini tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi layanan administrasi, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan pengembangan potensi generasi muda ([Hasanah et al., 2025](#)).

Sebagai salah satu perangkat daerah, Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga mengemban tanggung jawab menghadirkan layanan publik yang bermutu, terutama pada bidang pendidikan dan pengembangan sumber daya manusia. Dalam era digital, instansi ini dituntut untuk mampu mengadaptasi teknologi dalam berbagai layanan, seperti sistem informasi pendidikan, layanan administrasi berbasis daring, serta platform komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Implementasi transformasi digital di instansi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik.

Sebagai salah satu daerah di Indonesia, Kabupaten Kampar pun tidak lepas dari tuntutan untuk menerapkan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya. Berdasarkan observasi pendahuluan, sebagian proses administrasi di Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar masih dilakukan secara manual, sedangkan penerapan layanan digital belum mencakup seluruh jenis pelayanan. Selain itu, ketidakstabilan konektivitas internet dan belum optimalnya integrasi sistem masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan layanan berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pada tingkat daerah masih memerlukan upaya yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

Studi terdahulu memperlihatkan bahwa penerapan transformasi digital di level pemerintah daerah berpengaruh nyata terhadap perbaikan mutu pelayanan publik sekaligus kepuasan warga ([Saputra & Suryani, 2026](#)). Meskipun demikian, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kesuksesan implementasi transformasi digital sangat bergantung pada tingkat kesiapan organisasi, dukungan dari kebijakan yang relevan, serta kompetensi dan kapabilitas sumber daya manusia yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital

bukan hanya persoalan teknologi, tetapi juga melibatkan aspek manajerial dan kelembagaan yang kompleks. Meskipun demikian, terdapat perbedaan perspektif di antara penelitian-penelitian terdahulu. Saputra and Suryani (2026) lebih menekankan pada aspek kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan transformasi digital, sementara Dewi et al. (2025) memfokuskan evaluasi pada aspek kelembagaan dan kebijakan. Adapun penelitian Syafaruddin & Andreani S. (2025) mengkaji implementasi e-government secara makro tanpa menyentuh dinamika spesifik pada level instansi pelaksana. Perbedaan fokus ini menunjukkan bahwa belum terdapat kajian yang secara komprehensif mengintegrasikan aspek implementasi, dampak, serta faktor pendukung dan penghambat transformasi digital pada satu instansi pelayanan publik di tingkat daerah.

Studi lain juga menggarisbawahi bahwa keberhasilan transformasi digital pada pelayanan publik bergantung pada sinergi antarpemangku kepentingan, mulai dari pemerintah, masyarakat, hingga sektor swasta (Agustina, 2021; Auliyaa et al., 2022). Kolaborasi yang baik antara berbagai pihak akan mempermudah proses implementasi teknologi serta meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pendekatan kolaboratif menjadi salah satu faktor kunci dalam keberhasilan transformasi digital di sektor publik.

Kendati transformasi digital dalam pelayanan publik telah banyak dikaji, celah penelitian (*research gap*) masih terlihat, terutama pada tema implementasi transformasi digital di sektor pendidikan, kepemudaan, dan olahraga pada level pemerintah daerah. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti aspek e-government secara umum, tanpa mengkaji secara mendalam bagaimana transformasi digital diimplementasikan pada instansi tertentu serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, kajian yang secara spesifik meneliti kondisi di Kabupaten Kampar masih terbatas, sehingga diperlukan penelitian yang dapat memberikan gambaran empiris mengenai implementasi transformasi digital di daerah tersebut. Kebaruan penelitian ini terletak pada tiga aspek utama. Pertama, penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus tunggal yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap dinamika transformasi digital pada instansi pelayanan publik spesifik, yaitu Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga, yang selama ini belum banyak dikaji dibandingkan instansi pelayanan publik lainnya seperti Dinas Kependudukan atau Dinas Perizinan. Kedua, penelitian ini mengintegrasikan analisis implementasi, dampak, serta faktor pendukung dan penghambat dalam satu kerangka kajian yang utuh, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung mengkaji aspek-aspek tersebut secara terpisah. Ketiga, konteks lokal Kabupaten Kampar sebagai daerah yang sedang dalam proses transisi digital memberikan perspektif empiris yang berbeda dari kajian di daerah perkotaan yang telah lebih maju dalam digitalisasi.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini sangat penting untuk menganalisis secara mendalam proses transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar. Penelitian ini tidak hanya memusatkan perhatian pada dimensi implementasi teknologi, melainkan juga menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi kesuksesan transformasi digital, mencakup aspek organisasional, kapasitas sumber daya manusia, dan kebijakan pendukung. Lebih lanjut, penelitian ini juga dirancang untuk menggambarkan pengaruh transformasi digital terhadap peningkatan mutu pelayanan publik yang dialami oleh masyarakat.

Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah untuk (1) menggambarkan pola implementasi transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar; (2) menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaan transformasi digital; serta (3) menggambarkan pengaruh transformasi digital terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Pencapaian ketiga tujuan tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik dari perspektif teori maupun praktik, bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik yang berbasis teknologi digital, khususnya pada tingkat pemerintahan daerah.

METODE

Riset ini dirancang menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah menelusuri secara mendalam fenomena transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di lingkungan Dinas

Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna, proses, serta dinamika implementasi transformasi digital dari perspektif para pelaku yang terlibat (Creswell & Poth, 2018, 2024). Metode studi kasus digunakan untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti, sehingga mampu menghasilkan pemahaman yang holistik (Yin, 2024). Pemilihan pendekatan ini juga sejalan dengan tujuan penelitian yang berfokus pada eksplorasi praktik pelayanan publik berbasis digital secara mendalam. Kabupaten Kampar dipilih sebagai kasus karena memiliki karakteristik yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu sedang berada dalam proses transisi menuju pelayanan publik berbasis digital dengan berbagai tantangan terkait infrastruktur teknologi, kompetensi digital aparatur, dan literasi digital masyarakat. Kondisi tersebut menjadikan Kabupaten Kampar relevan sebagai kasus untuk memperoleh pemahaman kontekstual dan mendalam mengenai dinamika transformasi digital pada tingkat pemerintah daerah.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar yang beralamat di Jl. D.I. Panjaitan, Bangkinang Kota. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan bahwa instansi tersebut memegang peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pendidikan dan pengembangan sumber daya manusia, serta tengah menerapkan beragam inovasi digital pada sistem pelayanannya. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu dari April hingga Juni 2026. Rentang waktu tersebut dinilai memadai untuk memperoleh data yang komprehensif melalui berbagai teknik pengumpulan data yang digunakan (Bazeley, 2026; Sugiyono, 2019).

Tiga instrumen digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini, yaitu wawancara, observasi, dan penelusuran dokumen. Wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) dengan informan kunci, seperti kepala dinas, kepala bidang, kepala seksi, serta pihak lain yang relevan. Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai kebijakan, strategi, serta kendala dalam implementasi transformasi digital. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan publik dan penggunaan teknologi digital dalam kegiatan operasional. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data faktual terkait kondisi nyata di lapangan, termasuk interaksi antara aparatur dan masyarakat. Selain itu, studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung, seperti laporan resmi, dokumen kebijakan, publikasi pemerintah, serta literatur ilmiah yang relevan (Bazeley, 2026; Moleong, 2017).

Para informan pada penelitian ini ditentukan melalui teknik purposive sampling di antara aparatur sipil negara (ASN) yang bertugas pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar. Kriteria pemilihan informan meliputi keterlibatan langsung dalam proses transformasi digital, pemahaman terhadap sistem pelayanan, serta posisi strategis dalam pengambilan keputusan. Informan terdiri dari kepala dinas, kepala bidang, kepala seksi, serta staf pelaksana yang terlibat langsung dalam operasional layanan digital. Pemilihan informan secara purposif bertujuan untuk memperoleh data yang mendalam dan relevan dengan fokus penelitian (Creswell & Poth, 2018, 2024).

Penelitian ini menerapkan metodologi analisis data secara kualitatif dengan memanfaatkan pendekatan tematik sebagai kerangka kerja utama. Data yang dikumpulkan melalui instrumen wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi tertulis diorganisasikan secara sistematis untuk mengidentifikasi pola-pola tematik yang muncul secara berulang sesuai dengan orientasi penelitian. Proses analitik selanjutnya mengikuti prosedur bertahap yang mencakup reduksi data, presentasi data, dan formulasi kesimpulan dengan berpedoman pada kerangka metodologis Bazeley 2026; Miles et al., 2014; Miles & A. Michael Huberman, 2023). Untuk memastikan kredibilitas dan keandalan data, penelitian ini mengimplementasikan strategi triangulasi sumber dan triangulasi metode (Bazeley, 2026; Sugiyono, 2019).

Tahap reduksi data dilaksanakan melalui proses seleksi dan fokusasi terhadap data yang relevan dengan sasaran penelitian. Presentasi data diwujudkan dalam format narasi deskriptif yang terstruktur untuk memfasilitasi pemahaman pembaca. Tahap berikutnya, formulasi kesimpulan dijalankan dengan melakukan interpretasi mendalam terhadap data yang telah dianalisis guna memberikan jawaban komprehensif atas pertanyaan penelitian. Untuk memperkuat validitas data, penelitian ini juga mengadopsi teknik triangulasi sumber dan

triangulasi metode, sehingga data yang diperoleh mencapai tingkat validitas yang optimal (Bazeley, 2026; Sugiyono, 2019).

Melalui pendekatan kualitatif berbasis studi kasus serta prosedur pengumpulan dan analisis data yang tersusun sistematis, penelitian ini diharapkan menghasilkan pemahaman mendalam tentang penerapan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam penerapan digitalisasi layanan, sehingga dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan yang lebih efektif dan berkelanjutan di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Transformasi Digital dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar

Di tengah pesatnya kemajuan teknologi informasi, transformasi digital pada sektor publik telah menjadi sebuah keharusan yang tidak dapat dihindari. Pemerintah dituntut sanggup menyesuaikan diri agar mampu menghadirkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pendayagunaan teknologi digital. Dalam konteks ini, Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga (Disdikpora) Kabupaten Kampar telah melakukan berbagai upaya untuk mengimplementasikan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa transformasi digital di Disdikpora Kabupaten Kampar berlangsung secara bertahap, bukan instan, diawali dari digitalisasi kegiatan administrasi hingga berkembang menuju sistem layanan berbasis elektronik. Hal ini sejalan dengan konsep transformasi digital sektor publik yang menekankan pada perubahan menyeluruh dalam proses, budaya organisasi, dan pemanfaatan teknologi (Maulana et al., 2024; Mergel et al., 2019).

Kondisi Awal Pelayanan Publik Sebelum Transformasi Digital

Sebelum implementasi transformasi digital, pelayanan publik di Disdikpora Kabupaten Kampar masih didominasi oleh sistem manual. Proses administrasi seperti pengajuan surat, pengelolaan data pendidikan, serta layanan kepada masyarakat dilakukan secara konvensional dengan penggunaan dokumen fisik.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa sistem manual tersebut menimbulkan berbagai kendala. Informan (I1), yang merupakan salah satu pegawai di bidang administrasi, menyatakan:

"Sebelum adanya sistem digital, hampir semua pelayanan dilakukan secara manual. Masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk mengurus berbagai keperluan, sehingga sering terjadi antrean dan keterlambatan pelayanan."

Hal serupa juga diungkapkan oleh informan (I2):

"Pengelolaan data masih menggunakan arsip kertas, sehingga sering terjadi kesulitan dalam pencarian data dan rawan kehilangan dokumen."

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang masih berbasis manual cenderung tidak efisien dan rentan terhadap kesalahan administrasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem pelayanan konvensional memiliki keterbatasan dalam hal kecepatan, akurasi, dan transparansi (Cordella & Tempini, 2015; Kumoro, 2026).

Bentuk Transformasi Digital yang Diterapkan

Seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi dan perkembangan teknologi, Disdikpora Kabupaten Kampar mulai mengadopsi berbagai inovasi digital dalam pelayanan publik. Transformasi ini meliputi penerapan sistem informasi manajemen pendidikan, layanan administrasi berbasis online, serta penggunaan platform digital untuk komunikasi dan koordinasi.

Berdasarkan hasil wawancara, informan (I3) menjelaskan:

"Saat ini sudah mulai diterapkan beberapa aplikasi berbasis digital, seperti sistem pengelolaan data sekolah dan layanan administrasi yang bisa diakses secara online."

Selain itu, informan (I4) menambahkan:

"Kami juga menggunakan platform digital untuk mempermudah komunikasi antara dinas dengan"

sekolah, sehingga informasi dapat disampaikan lebih cepat dan efisien."

Transformasi digital yang dilakukan tidak hanya terbatas pada penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan dalam pola kerja dan budaya organisasi. Hal ini sesuai dengan pandangan Vial (2025) yang menyatakan bahwa transformasi digital melibatkan perubahan strategis yang mencakup aspek teknologi, organisasi, dan nilai.

Sistem dan Teknologi yang Digunakan

Dalam implementasinya, Disdikpora Kabupaten Kampar memanfaatkan berbagai sistem teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik. Sistem tersebut meliputi: Sistem informasi manajemen Pendidikan; Layanan administrasi berbasis website; Platform komunikasi digital; pengelolaan data berbasis cloud.

Penggunaan teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Informan (15) mengungkapkan:

"Dengan adanya sistem digital, proses pengolahan data menjadi lebih cepat dan akurat dibandingkan sebelumnya."

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi teknologi belum sepenuhnya optimal. Informan (16) menyatakan:

"Masih ada beberapa kendala, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan keterbatasan kemampuan SDM dalam mengoperasikan sistem."

Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak semata bertumpu pada teknologi, melainkan juga pada kesiapan infrastruktur serta sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Temuan ini sejalan dengan studi oleh Janssen et al. (2018) dan Chen et al. (2026) yang menekankan pentingnya kesiapan organisasi dalam implementasi e-government.

Tujuan dan Arah Kebijakan Transformasi Digital

Transformasi digital di Disdikpora Kabupaten Kampar didorong oleh berbagai kebijakan pemerintah, baik di tingkat nasional maupun daerah. Tujuan utama dari transformasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Informan (17) menyampaikan:

"Transformasi digital ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor."

Selain itu, informan (18) menambahkan:

"Kami juga ingin meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data dan pelayanan, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara terbuka."

Arah kebijakan ini sejalan dengan konsep e-government yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (Nations, 2020, 2022). Selain itu, transformasi digital juga menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan adaptif terhadap perubahan (OECD, 2020, 2025).

Temuan penelitian mengarah pada simpulan bahwa transformasi digital di Disdikpora Kabupaten Kampar telah menunjukkan kemajuan yang cukup berarti, kendati sejumlah tantangan masih membayangi. Transformasi ini telah mengubah sistem pelayanan dari yang semula manual menjadi berbasis digital, sehingga memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan. Namun demikian, implementasi transformasi digital masih belum optimal karena adanya keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan hanya persoalan teknologi, tetapi juga memerlukan kesiapan organisasi secara menyeluruh.

Hasil ini menguatkan temuan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor publik sangat ditentukan oleh interaksi antara faktor organisasi, teknologi, dan lingkungan (Maulana et al., 2024; Mergel et al., 2019; Vial, 2025). Selain itu, diperlukan komitmen yang kuat dari pimpinan serta dukungan kebijakan yang berkelanjutan untuk memastikan keberhasilan transformasi digital. Dengan demikian, transformasi digital di Disdikpora Kabupaten Kampar dapat dikategorikan sebagai tahap transisi menuju pelayanan

publik berbasis digital yang lebih matang. Ke depan, diperlukan upaya peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur, serta pengembangan sistem yang lebih terintegrasi untuk mendukung optimalisasi pelayanan publik. Secara lebih mendalam, temuan penelitian ini dapat dipahami melalui Technology-Organization-Environment (TOE) Framework yang dikembangkan oleh Tornatzky et al. (1990) dan Weinstein (2025). Dari aspek teknologi, Disdikpora Kabupaten Kampar telah mengadopsi berbagai sistem digital, tetapi stabilitas jaringan dan integrasi antarsistem masih menjadi kendala. Dari aspek organisasi, dukungan pimpinan dan pelatihan pegawai mendukung proses transformasi, meskipun kompetensi digital aparatur belum merata. Dari aspek lingkungan, kebijakan pemerintah daerah mendorong digitalisasi pelayanan, sementara keterbatasan literasi digital masyarakat masih menjadi salah satu tantangan implementasi.

Implementasi Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar

Tahap implementasi transformasi digital dalam layanan publik merupakan faktor krusial yang menentukan kesuksesan transisi dari mekanisme tradisional menuju sistem berbasis teknologi. Di lingkungan Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga (Disdikpora) Kabupaten Kampar, proses transformasi ini tidak sekadar melibatkan adopsi teknologi digital, melainkan juga menciptakan perubahan mendasar dalam mekanisme operasional, strategi komunikasi, dan dinamika interaksi antara institusi pemerintah dan komunitas masyarakat.

Transformasi digital yang diterapkan oleh Disdikpora Kabupaten Kampar mendemonstrasikan komitmen terhadap upaya terstruktur dalam meningkatkan mutu layanan melalui penggabungan infrastruktur teknologi informasi. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip-prinsip digital government yang mengutamakan pemanfaatan teknologi guna meningkatkan produktivitas, relevansi, dan standar kualitas dalam penyelenggaraan layanan publik (Maulana et al., 2024; Mergel et al., 2019).

Proses Implementasi Transformasi Digital

Berdasarkan hasil penelitian, proses implementasi transformasi digital di Disdikpora Kabupaten Kampar dilakukan secara bertahap. Tahapan awal dimulai dari digitalisasi dokumen dan administrasi, kemudian berkembang menjadi penerapan sistem layanan berbasis online.

Informan (I1) menjelaskan:

"Awalnya kami hanya mengubah dokumen manual menjadi digital, seperti pengarsipan data. Setelah itu, mulai dikembangkan layanan berbasis online agar masyarakat tidak perlu datang langsung."

Hal ini diperkuat oleh informan (I2) yang menyatakan:

"Sekarang beberapa layanan sudah bisa diakses secara daring, seperti pengajuan administrasi dan permohonan data pendidikan."

Tahapan yang berjenjang ini memperlihatkan bahwa penerapan transformasi digital tidak ditempuh secara mendadak, melainkan melalui penyesuaian bertahap yang selaras dengan kesiapan organisasi. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Vial (2025) yang menyebutkan bahwa transformasi digital merupakan proses evolusioner yang memerlukan penyesuaian berkelanjutan.

Perubahan Sistem Pelayanan dari Manual ke Digital

Salah satu indikator utama implementasi transformasi digital adalah perubahan sistem pelayanan dari manual menjadi berbasis digital. Berdasarkan hasil wawancara, perubahan ini memberikan dampak signifikan terhadap pola pelayanan di Disdikpora Kabupaten Kampar.

Informan (I3) menyampaikan:

"Dulu masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk mengurus administrasi, sekarang sebagian sudah bisa dilakukan secara online sehingga lebih praktis."

Sementara itu, informan (I4) menambahkan:

"Dengan sistem digital, proses pelayanan menjadi lebih cepat karena tidak perlu lagi melalui banyak tahapan manual."

Perubahan ini mencerminkan adanya peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik.

Menurut Cordella & Tempini (2015) and Kumoro (2026), digitalisasi layanan publik dapat mengurangi birokrasi yang berbelit serta meningkatkan kecepatan layanan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak semua layanan telah sepenuhnya terdigitalisasi. Beberapa layanan masih dilakukan secara hybrid (kombinasi manual dan digital), terutama yang memerlukan verifikasi dokumen secara langsung. Informan (15) mengungkapkan:

"Masih ada layanan yang harus dilakukan secara langsung, terutama yang berkaitan dengan dokumen resmi yang membutuhkan validasi fisik."

Hal ini menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital masih berada pada tahap transisi.

Peran Sumber Daya Manusia dalam Implementasi

Keberhasilan implementasi transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia (SDM). Berdasarkan hasil penelitian, SDM di Disdikpora Kabupaten Kampar memiliki peran penting dalam menjalankan sistem digital yang telah diterapkan.

Informan (16) menyatakan:

"Kami harus beradaptasi dengan sistem baru, terutama dalam penggunaan aplikasi dan teknologi digital."

Namun demikian, tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan teknologi. Informan (17) mengungkapkan:

"Masih ada pegawai yang kesulitan menggunakan sistem digital, sehingga perlu dilakukan pelatihan."

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa penguatan kapasitas SDM merupakan salah satu unsur penting yang menopang keberhasilan transformasi digital. Hal ini sejalan dengan penelitian Janssen et al. (2018) dan Chen et al. (2026) yang menekankan bahwa kompetensi digital aparatur menjadi kunci keberhasilan implementasi e-government.

Selain itu, pelatihan dan pendampingan menjadi strategi yang dilakukan oleh Disdikpora untuk meningkatkan kemampuan pegawai. Informan (18) menyampaikan:

"Kami sering mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam menggunakan sistem digital."

Integrasi Sistem dan Teknologi

Implementasi transformasi digital di Disdikpora Kabupaten Kampar juga ditandai dengan upaya integrasi berbagai sistem teknologi informasi. Integrasi ini bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih terkoordinasi dan efisien.

Informan (19) menjelaskan:

"Kami berusaha mengintegrasikan berbagai sistem agar data dapat saling terhubung dan tidak terjadi duplikasi."

Namun, dalam praktiknya, integrasi sistem masih menghadapi beberapa kendala. Informan (110) menyatakan:

"Belum semua sistem terintegrasi dengan baik, sehingga masih ada kendala dalam sinkronisasi data."

Kendala ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi memerlukan perencanaan dan pengelolaan yang matang. Menurut OECD (2020) dan OECD (2025), integrasi sistem merupakan salah satu tantangan utama dalam transformasi digital sektor publik, terutama dalam hal interoperabilitas data.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan transformasi digital di Disdikpora Kabupaten Kampar telah mengalami kemajuan yang berarti, khususnya pada digitalisasi layanan dan peningkatan efisiensi pelayanan. Perubahan dari sistem manual ke digital telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Meskipun demikian, pelaksanaan inisiatif ini tetap dihadapkan pada sejumlah hambatan signifikan, antara lain keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, permasalahan keterbatasan infrastruktur, dan belum tercapainya integrasi sistem yang optimal. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa transformasi digital bukan semata-mata merupakan isu teknologi, melainkan juga membutuhkan kesiapan organisasi yang komprehensif.

Penemuan ini konsisten dengan kerangka teori transformasi digital yang mengidentifikasi bahwa kesuksesan pelaksanaan dipengaruhi oleh tiga elemen krusial, yakni aspek teknologi, dimensi organisasi, dan faktor lingkungan eksternal (Vial 2025). Lebih lanjut, kajian empiris yang dilakukan oleh Mergel et al. (2019) dan Maulana et al. (2024) menekankan bahwa transformasi digital dalam konteks sektor publik memerlukan perubahan mendasar pada struktur organisasi dan budaya kerja organisasi.

Dengan demikian, implementasi transformasi digital di Disdikpora Kabupaten Kampar masih berada pada tahap transisi dari pelayanan manual menuju pelayanan berbasis digital. Organisasi telah mengadopsi berbagai teknologi digital, tetapi belum seluruh layanan terdigitalisasi secara penuh, sebagian layanan masih dilakukan secara hybrid, dan integrasi antarsistem belum optimal. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur, dan integrasi sistem masih diperlukan untuk mendukung keberlanjutan transformasi digital.

Dampak Transformasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar

Transformasi digital pada pelayanan publik tidak hanya menyoal perubahan sistem semata, tetapi juga menyangkut dampak yang dirasakan masyarakat terhadap mutu layanan yang diterima. Kualitas pelayanan publik umumnya diukur melalui beberapa indikator, seperti efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi transformasi digital di Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga (Disdikpora) Kabupaten Kampar memberikan berbagai dampak positif, meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan.

Peningkatan Efektivitas Pelayanan

Salah satu dampak utama dari transformasi digital adalah meningkatnya efektivitas pelayanan publik. Sistem digital memungkinkan proses pelayanan dilakukan dengan lebih terstruktur dan sistematis, sehingga meminimalkan kesalahan administratif.

Berdasarkan hasil wawancara, informan (I1) menyatakan:

"Dengan adanya sistem digital, pekerjaan menjadi lebih terarah karena semua data sudah tersimpan dalam sistem dan mudah diakses."

Informan (I2) juga menambahkan:

"Pelayanan menjadi lebih efektif karena tidak perlu lagi mencari dokumen secara manual yang memakan waktu lama."

Perbaikan efektivitas tersebut selaras dengan hasil penelitian Mergel et al. (2019) dan Maulana et al. (2024) yang menyebutkan bahwa transformasi digital dapat mendorong kinerja organisasi publik melalui pemanfaatan teknologi informasi yang saling terhubung.

Namun demikian, efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh stabilitas sistem dan kesiapan pengguna. Informan (I3) mengungkapkan:

"Kadang sistem mengalami gangguan, sehingga pelayanan menjadi terhambat."

Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan berbasis digital sangat bergantung pada keandalan sistem teknologi yang digunakan.

Peningkatan Efisiensi Pelayanan

Selain efektivitas, transformasi digital juga berdampak pada peningkatan efisiensi pelayanan. Proses pelayanan yang sebelumnya memerlukan waktu lama dapat diselesaikan dengan lebih cepat melalui sistem digital.

Informan (I4) menyatakan:

"Sekarang pelayanan bisa dilakukan lebih cepat karena tidak perlu lagi proses manual yang panjang."

Hal serupa diungkapkan oleh informan (I5):

"Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor, sehingga menghemat waktu dan biaya."

Efisiensi ini menunjukkan bahwa transformasi digital mampu mengurangi beban administratif baik bagi pegawai maupun masyarakat. Menurut Cordella & Tempini (2015) and Kumoro (2026), digitalisasi layanan publik dapat mengurangi biaya operasional dan

meningkatkan efisiensi birokrasi.

Namun demikian, efisiensi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat layanan yang memerlukan proses manual. Informan (I6) menyampaikan:

"Untuk beberapa layanan tertentu, masyarakat tetap harus datang langsung karena belum semuanya bisa dilakukan secara online."

Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan masih dalam tahap pengembangan.

Peningkatan Transparansi Pelayanan

Transformasi digital juga memberikan dampak positif terhadap transparansi pelayanan publik. Melalui sistem digital, informasi dapat diakses secara lebih terbuka oleh masyarakat.

Informan (I7) menyatakan:

"Dengan sistem digital, masyarakat bisa mengetahui proses pelayanan secara lebih jelas dan terbuka."

Informan (I8) menambahkan:

"Data dan informasi sekarang lebih mudah diakses, sehingga tidak ada lagi kesan tertutup seperti sebelumnya."

Peningkatan transparansi ini sejalan dengan konsep e-government yang menekankan pentingnya keterbukaan informasi dalam pelayanan publik (Nations, 2020, 2022). Selain itu, transparansi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Namun demikian, masih terdapat kendala dalam hal akses informasi, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Informan (I9) mengungkapkan:

"Tidak semua masyarakat memahami cara mengakses layanan digital, sehingga masih perlu pendampingan."

Kondisi ini memperlihatkan bahwa transparansi tidak semata ditentukan oleh tersedianya informasi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam mengakses informasi itu sendiri.

Indikasi Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Perspektif Aparatur

Dampak lain dari transformasi digital adalah meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kemudahan akses dan kecepatan pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

Informan (I10) menyatakan:

"Masyarakat merasa lebih puas karena pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah."

Selain itu, informan (I2) menambahkan:

"Keluhan masyarakat juga berkurang sejak adanya sistem digital."

Hasil wawancara mengindikasikan adanya kecenderungan peningkatan kepuasan masyarakat, dilihat dari sudut pandang aparatur selaku penyedia layanan. Informan (I10) menyatakan bahwa masyarakat dinilai lebih puas karena pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah, sedangkan informan (I2) menyampaikan bahwa keluhan masyarakat berkurang sejak diterapkannya sistem digital. Temuan tersebut menunjukkan persepsi aparatur bahwa kemudahan akses dan kecepatan pelayanan diikuti oleh respons masyarakat yang lebih positif. Namun, karena masyarakat tidak dilibatkan secara langsung sebagai informan, temuan ini tidak dapat diperlakukan sebagai pengukuran langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya perlu melibatkan masyarakat untuk memperoleh penilaian yang lebih komprehensif terhadap kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital di Disdikpora Kabupaten Kampar telah membawa dampak positif terhadap mutu pelayanan publik, khususnya pada aspek efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dampak tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, gangguan sistem, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan teori transformasi digital yang menyatakan bahwa

keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada faktor manusia dan organisasi (Vial, 2025). Selain itu, penelitian Janssen et al. (2018) dan Chen et al. (2026) juga menegaskan bahwa kepercayaan dan kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam keberhasilan e-government.

Faktor Pendukung dan Penghambat Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar

Keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak semata ditentukan oleh penerapan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh beragam faktor yang mendorong maupun menghalangi berlangsungnya proses tersebut. Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga (Disdikpora) Kabupaten Kampar, ditemukan sejumlah faktor yang berperan penting dalam keberlangsungan transformasi digital, baik dari aspek internal maupun eksternal organisasi.

Faktor Pendukung Transformasi Digital ***Dukungan Kebijakan dan Komitmen Pimpinan***

Salah satu faktor utama yang mendukung transformasi digital adalah adanya dukungan kebijakan serta komitmen dari pimpinan organisasi. Kebijakan yang jelas memberikan arah dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik.

Informan (I1) menyatakan:

“Pimpinan sangat mendukung penerapan sistem digital, sehingga kami didorong untuk terus beradaptasi dengan teknologi.”

Informan (I2) juga menambahkan:

“Ada kebijakan dari pemerintah daerah yang mengharuskan pelayanan berbasis digital, sehingga kami harus menyesuaikan.”

Dukungan kebijakan ini menjadi fondasi penting dalam transformasi digital. Menurut OECD (2020) dan OECD (2025), kepemimpinan yang kuat dan kebijakan yang jelas merupakan faktor kunci dalam keberhasilan digital government.

Ketersediaan Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi—mencakup jaringan internet dan perangkat keras—merupakan salah satu unsur penting yang menopang keberlangsungan transformasi digital. Berdasarkan hasil penelitian, Disdikpora Kabupaten Kampar telah memiliki infrastruktur dasar yang cukup memadai.

Informan (I3) menyampaikan:

“Kami sudah memiliki fasilitas komputer dan jaringan internet untuk mendukung sistem digital.”

Namun demikian, kualitas infrastruktur masih perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan infrastruktur menjadi prasyarat utama dalam implementasi transformasi digital (Chen et al., 2026; Janssen et al., 2018).

Adanya Sistem dan Aplikasi Digital

Keberadaan sistem dan aplikasi digital juga menjadi faktor pendukung dalam transformasi digital. Sistem ini membantu dalam mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan akurasi data.

Informan (I4) menyatakan:

“Dengan adanya aplikasi digital, pekerjaan menjadi lebih mudah dan data lebih terorganisir.”

Hal ini sejalan dengan konsep transformasi digital yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi sebagai enabler dalam perubahan organisasi (Vial, 2025).

Pelatihan dan Pengembangan SDM

Penguatan kapasitas sumber daya manusia lewat pelatihan turut menjadi faktor pendukung yang tidak kalah penting. Disdikpora Kabupaten Kampar telah melakukan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam menggunakan teknologi digital.

Informan (I5) mengungkapkan:

“Kami sering mengikuti pelatihan untuk memahami sistem digital yang digunakan.”

Pelatihan ini penting untuk memastikan bahwa pegawai mampu mengoperasikan sistem dengan baik. Menurut Mergel et al. (2019) dan Maulana et al. (2024), kompetensi digital aparatur merupakan faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital sektor publik.

Faktor Penghambat Transformasi Digital

Keterbatasan Kompetensi Digital SDM

Meskipun telah dilakukan pelatihan, masih terdapat keterbatasan kompetensi digital di kalangan pegawai. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi.

Informan (16) menyatakan:

"Masih ada pegawai yang belum terbiasa menggunakan sistem digital, sehingga membutuhkan waktu untuk beradaptasi."

Keterbatasan ini menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi transformasi digital. Hal ini sejalan dengan penelitian Janssen et al. (2018) dan Chen et al. (2026) yang menyebutkan bahwa kurangnya kompetensi digital dapat menghambat keberhasilan e-government.

Keterbatasan Infrastruktur dan Gangguan Sistem

Meskipun infrastruktur telah tersedia, kualitasnya masih menjadi kendala, terutama terkait jaringan internet yang tidak stabil.

Informan (17) mengungkapkan:

"Kadang jaringan internet bermasalah, sehingga sistem tidak bisa digunakan secara optimal."

Gangguan sistem juga menjadi hambatan yang mempengaruhi kelancaran pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas teknologi merupakan faktor penting dalam transformasi digital.

Rendahnya Literasi Digital Masyarakat

Selain faktor internal, faktor eksternal seperti literasi digital masyarakat juga menjadi hambatan. Tidak semua masyarakat mampu mengakses dan menggunakan layanan digital dengan baik.

Informan (18) menyatakan:

"Masih banyak masyarakat yang belum memahami cara menggunakan layanan online."

Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital memerlukan dukungan dari sisi pengguna layanan. Menurut Nations (2020) dan Nations (2022) literasi digital masyarakat menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi e-government.

Resistensi terhadap Perubahan

Perubahan dari sistem manual ke digital juga menimbulkan resistensi, baik dari pegawai maupun masyarakat. Sebagian pihak masih merasa nyaman dengan sistem lama.

Informan (19) mengungkapkan:

"Ada beberapa pegawai yang lebih nyaman dengan cara manual karena sudah terbiasa."

Resistensi ini merupakan hal yang wajar dalam proses perubahan organisasi. Menurut Cordella and Tempini (2015) and Kumoro (2026), transformasi digital sering kali menghadapi tantangan budaya organisasi yang sulit berubah.

Hasil penelitian mengarah pada simpulan bahwa transformasi digital di Disdikpora Kabupaten Kampar dipengaruhi oleh gabungan faktor pendukung dan penghambat sekaligus. Faktor pendukung seperti kebijakan, infrastruktur, sistem digital, dan pelatihan SDM telah memberikan kontribusi positif terhadap implementasi transformasi digital.

Namun demikian, faktor penghambat seperti keterbatasan kompetensi SDM, gangguan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta resistensi terhadap perubahan masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan proses kompleks yang melibatkan berbagai aspek, baik teknis maupun non-teknis.

Temuan ini sejalan dengan teori transformasi digital yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh interaksi antara teknologi, organisasi, dan lingkungan (Vial, 2025). Selain itu, penelitian Mergel et al. (2019) dan Maulana et al. (2024) juga menegaskan bahwa transformasi digital memerlukan pendekatan holistik yang mencakup

perubahan struktural, budaya, dan kapasitas organisasi.

Oleh sebab itu, guna mengoptimalkan transformasi digital, dibutuhkan strategi yang menyeluruh, mencakup penguatan kapasitas SDM, perbaikan infrastruktur teknologi, serta edukasi bagi masyarakat mengenai pemanfaatan layanan digital. Selain itu, diperlukan komitmen berkelanjutan dari pimpinan serta dukungan kebijakan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

KESIMPULAN

Penelitian ini memperlihatkan bahwa transformasi digital di Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar telah berjalan secara bertahap melalui pendayagunaan sistem informasi manajemen pendidikan, layanan administrasi daring, serta platform komunikasi digital. Implementasi tersebut mendukung peningkatan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan. Berdasarkan perspektif aparatur, terdapat pula indikasi respons masyarakat yang lebih positif terhadap kemudahan dan kecepatan layanan, meskipun penelitian ini tidak mengukur kepuasan masyarakat secara langsung. Implementasi transformasi digital masih berada pada tahap transisi, yang ditandai dengan belum seluruh layanan terdigitalisasi secara penuh, masih adanya layanan hybrid yang memerlukan verifikasi dokumen secara langsung, serta belum optimalnya integrasi antarsistem. Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan, ketersediaan infrastruktur dasar, dan pelatihan SDM, sedangkan faktor penghambat mencakup keterbatasan kompetensi digital aparatur, ketidakstabilan jaringan internet, literasi digital masyarakat, dan resistensi terhadap perubahan.

Dari sisi teoretis, temuan penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, tetapi juga dengan kesiapan organisasi, kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan lingkungan kebijakan. Secara praktis, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan digital yang berkelanjutan, penguatan stabilitas infrastruktur jaringan, serta peningkatan integrasi sistem informasi diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan berbasis digital. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga kualitas dan kepuasan terhadap pelayanan digital dapat dinilai secara langsung dan lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bangkinang atas dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kampar serta seluruh informan yang telah bersedia memberikan informasi dan mendukung proses pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

PERNYATAAN KONTRIBUSI PENULIS

Muhammad Damsir, Zulher, Kasmawati, dan Nurman Zakaria berkontribusi dalam proses penyusunan penelitian dan manuskrip ini. Seluruh penulis terlibat dalam pembahasan substansi penelitian, penelaahan naskah, serta penyempurnaan manuskrip. Seluruh penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir manuskrip serta bertanggung jawab atas integritas dan isi karya yang dipublikasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, M., Suherman, D., Bhimasena, A., & Carlos, F. M. (2025). Indonesia's Digital Transformation: How E-Government is Revolutionizing Public Services. *Indonesia Discourse*, 2(1), 107–134. <https://doi.org/10.15294/indi.v2i1.23037>
- Agustina, D. P. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Implementasi E-Government di Bali. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(2), 424–430. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v9i2.42044>
- Andriyan, Y., Rajab, A. M., Pamungkas, A. C., Muhamad, S., & Rahakratat, R. (2024). Transformasi E-Government Menuju Good Governance di Pemerintah Kabupaten Sorong. *Samakta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 24–35. <https://doi.org/10.61142/samakta.v1i2.127>
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). Implementasi pelayanan publik berbasis e-

- government melalui ogan lopian. *KINERJA*, 18(4). <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804>
- Bazeley, P. (2026). Qualitative Data Analysis. In *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781036233808>
- Chen, N., Kombo, S., Rabb, N., Waweru, L., Zomer, A., & Tsai, L. L. (2026). Building trust through messaging and new e-government services in Kenya. *Government Information Quarterly*, 43(3). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2026.102161>
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781506330204>
- Creswell, & Poth, C. (2024). Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (International student edition). *SAGE Publications, Inc.*
- Dewi, E. K., Muhaemin, Y., Sitompul, G. A., Parinduri, R. Y., & Rika, M. (2025). Digital Transformation in Public Services: Evaluation of E-Government Implementation in Indonesia. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(4), 1–8. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17475222>
- Fitriani, F., Nurmandi, A., Lawelai, H., Kasiwi, A. N., & Younus, M. (2025). Trends and Challenges of Digital Transformation in the Public Sector: Policy Implications for Improving Public Services in Indonesian. *ARISTO*, 13(2), 681–705. <https://doi.org/10.24269/ars.v13i2.11288>
- Hasanah, D. I., Novariza, E., Radiansyah, R. R., & Riaji, I. A. R. (2025). Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Inovasi Digital (Studi Kasus Deskriptif Pemerintah Kota Semarang). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 434–444. <https://doi.org/10.25157/moderat.v11i2.4783>
- Janssen, M., Weerakkody, V., & Dwivedi, Y. K. (2018). Trust in e-government services. *Government Information Quarterly*, 35(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.12.007>
- Kumoro, D. F. C. (2026). Optimizing Organizational Performance through E-Government Implementation: The Moderating Effect of Learning Organizations. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 14(1). <https://doi.org/10.37641/jimkes.v14i1.4850>
- Maulana, R. Y., Durnik, M., & Decman, M. (2024). Collaborative Approach on Digital Government Transformation: In-Depth Analysis from Expert Interview. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 17(1). <https://doi.org/10.2478/nispa-2024-0005>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Miles, M. B., & A. Michael Huberman, J. S. (2023). Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook. *Experiencing Citizenship: Concepts and Models for Service-Learning in Political Science*, 109–118.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications. <https://eric.ed.gov/?id=ED565763>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya. <https://kandaga.unpad.ac.id/koleksi/pustaka/14424fbb-54e2-463a-b4ab-2a3b985e744e>
- Nations, U. (2020). *United Nations E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. United Nations. <https://doi.org/10.18356/8bdf045f-en>
- Nations, U. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations. <https://doi.org/10.18356/9789210019446>
- OECD. (2020). Digital Government Index: 2019 Results. In *OECD Public Governance Policy Papers*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
- OECD. (2025). Digital Government Review of Korea: Harnessing Digital and Data to Transform Government. *OECD Digital Government Studies*.
- Prihatin, P. S., Amri, P., & Wicaksono, A. (2023). Public Service Transformation Trough Digital-Based Services During Covid-19 Pandemic in Riau Province, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 111–124. <https://doi.org/10.26618/ojip.v13i1.9861>
- Saputra, D. A., & Suryani, P. A. (2026). Digitalization of Local Public Services: An Effectiveness Assessment of Community Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 73–82. <https://doi.org/10.51903/1kv7jq35>

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi II). Alfabeta.
https://opac.ipdn.ac.id/index.php?p=show_detail&id=11512
- Syafaruddin, S., & Andreani S., A. R. (2025). Digital Transformation in Public Services: A Study of E-Government Implementation in Indonesia. *Management Dynamics: International Journal of Management and Digital Sciences*, 2(4), 1–11.
<https://doi.org/10.70062/managementdynamics.v2i4.386>
- Tornatzky, L. G., Fleischer, M., & Chakrabarti, A. K. (1990). *The Processes of Technological Innovation*. Lexington Books. <https://books.google.com/books?id=EotRAAAAMAAJ>
- Vial, G. (2025). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. In *Managing Digital Transformation: Understanding the Strategic Process* (pp. 30–80). Taylor and Francis. https://doi.org/10.4324/9781003516873_3
- Weinstein, J. (2025). The Process of Technological Innovation. In *Social Change*. <https://doi.org/10.5040/9798216401773.ch-008>
- Yin, R. K. (2024). *Case study research and applications: Design and methods* (7th ed.). Sage Publications.