

PADANG: TANTANGAN DAN PELUANG USAHA TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Digital Leadership in the Diskominfo Institution of Padang City Government: Challenges and Opportunities in Public Service Transformation

Padang: Challenges and Opportunities in Public Service Transformation Digital Leadership in the Diskominfo Institution of Padang City Government: Challenges and Opportunities in Public Service Transformation

**Amanda Ratu
Hamizah^{1*}, Fani
Permata Gusni²,
Sisri Nadia Adha³,
Amanda Febriani Putri⁴,
Zaitul Ikhlās⁵,
Sinta Wulandari⁶,
Syamsir⁷**

¹⁻⁷Program Studi Ilmu
Administrasi Negara
Universitas Negeri Padang

*email:

amandaratuhamiza@gmail.com,
fanipermata07@gmail.com,
sisrinadiaadha06@gmail.com,
amandafebriani373@gmail.com,
Zaitul1411@gmail.com,
sintawulann285@gmail.com,
syamsir@fis.unp.ac.id

Lisensi:CC-BY 

Kata Kunci:

Digital Governance, Digital
Leadership, E Government,
Public Service Innovation,
Smart City

Keywords:

Digital Governance, Digital
Leadership, E Government, Public
Service Innovation, Smart City

Abstrak

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintahan daerah melaksanakan transformasi digital untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi layanan publik; penelitian ini menelaah peran kepemimpinan digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang dalam transformasi pelayanan publik. Penelitian bertujuan mendeskripsikan kompetensi kepemimpinan digital, mendokumentasikan implementasi inovasi layanan digital, serta menilai dampaknya terhadap penyelenggaraan layanan publik. Penelitian deskriptif kualitatif dengan purposive sampling ini melibatkan populasi pegawai Diskominfo dan pemangku kepentingan terkait serta sampel informan kunci yang dipilih secara purposive; instrumen meliputi panduan wawancara semi terstruktur, lembar observasi, dan kajian dokumen. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan disertai triangulasi untuk validitas. Temuan empiris menunjukkan bahwa kepemimpinan berorientasi visi strategis, adaptasi teknologi, pengambilan keputusan berbasis data, dan pembentukan budaya digital mendorong terwujudnya Padang Mobile, administrasi tanpa kertas, presensi digital, dan *dashboard* kinerja *real time*; inovasi ini meningkatkan akses, efisiensi, transparansi, dan peluang ekonomi lokal sementara kendala meliputi literasi digital, cakupan infrastruktur, dan reliabilitas sistem. Kepemimpinan digital merupakan penggerak utama transformasi digital yang berkelanjutan dan agar manfaat maksimal diperlukan penguatan kapasitas, kebijakan inklusif, dan peningkatan infrastruktur. Hasil memaparkan observasi empiris sedangkan kesimpulan menarik implikasi dan rekomendasi tindak lanjut.

ABSTRACT

Rapid advances in information and communication technology have compelled local governments to pursue digital transformation to improve service quality, efficiency, and transparency; this study examines the role of digital leadership in driving public service transformation at the Communication and Informatics Office of Padang City. The study aims to describe digital leadership competencies, document implementation of digital service innovations, and evaluate their impacts on public service delivery. This descriptive qualitative research used purposive sampling where the population comprised Diskominfo staff and stakeholders involved in digital programs and the sample consisted of key informants selected purposively; instruments included semi structured interview guides, observation checklists, and documentary review. Data were analysed with Miles and Huberman's interactive model through data reduction, data display, and conclusion drawing with triangulation to enhance validity. Empirical findings show that leaders with strategic vision, technology adaptation, data driven decision making, and culture building facilitated integrated services such as Padang Mobile, paperless administration, digital attendance, and real time dashboards; these innovations improved access, efficiency, transparency, and local economic opportunities while constraints remain in digital literacy, infrastructure coverage, and system reliability. Digital leadership is a central enabler of sustainable public sector digital transformation and to realize full benefits it requires ongoing capacity building, inclusive policies, and infrastructure improvement. Results present specific empirical observations while the conclusion interprets implications and recommends action.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah mendorong terjadinya perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Transformasi digital kini menjadi suatu keharusan bagi instansi pemerintah guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan arah kebijakan nasional yang menekankan pentingnya penerapan pemerintahan digital sebagai upaya mendukung pembangunan ekonomi dan peningkatan daya saing daerah. Dalam konteks pemerintahan di Indonesia, transformasi dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menuju pemerintahan digital menunjukkan adanya pergeseran paradigma yang lebih komprehensif. Pemerintahan digital tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup aspek tata kelola, keamanan siber, integrasi data, serta peningkatan kapasitas dan budaya digital, termasuk di dalamnya kepemimpinan digital sebagai faktor kunci keberhasilan.

Kota Padang sebagai salah satu daerah yang активно mengembangkan digitalisasi pemerintahan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) telah menunjukkan berbagai upaya dalam mengimplementasikan transformasi digital. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi Padang Mobile, yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform, seperti informasi transportasi, harga pangan, layanan pengaduan, hingga peluang usaha berbasis digital. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik secara cepat, transparan, dan efisien. Selain itu, digitalisasi juga diterapkan dalam sistem administrasi pemerintahan, seperti penggunaan aplikasi persuratan elektronik, presensi digital, hingga pelaksanaan rapat secara daring. Bahkan, kebijakan seperti *Work From Home* (WFH) turut didukung oleh pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan fleksibilitas kerja aparatur sipil negara. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital telah menyentuh hampir seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahan.

Namun demikian, implementasi transformasi digital tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, potensi gangguan sistem, serta kebutuhan akan pemimpin yang memiliki kompetensi digital yang memadai. Kepemimpinan digital menjadi faktor penting dalam mengarahkan organisasi agar mampu beradaptasi dengan perubahan, mengelola inovasi, serta memastikan keberlanjutan sistem digital yang dibangun.

Di sisi lain, transformasi digital juga membuka berbagai peluang, baik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik maupun dalam menciptakan peluang usaha baru bagi masyarakat, seperti melalui pengembangan e-commerce pemerintah dan katalog elektronik. Dampak positif lainnya adalah meningkatnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dan pelayanan publik yang dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana kepemimpinan digital di lingkungan Diskominfo Kota Padang mampu menghadapi tantangan sekaligus memanfaatkan peluang dalam proses transformasi pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif terkait kompetensi kepemimpinan digital, implementasi transformasi digital, inovasi layanan publik, serta dampak yang dirasakan oleh masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepemimpinan Digital

Kepemimpinan digital merupakan konsep kepemimpinan yang berorientasi pada pemanfaatan teknologi digital dalam mengelola organisasi, mengambil keputusan, serta mendorong inovasi. Menurut Kane et al. (2019), kepemimpinan digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup visi strategis dalam memanfaatkan teknologi untuk menciptakan nilai bagi organisasi. Pemimpin digital dituntut mampu beradaptasi dengan perubahan yang cepat, memahami perkembangan teknologi, serta mendorong budaya kerja yang inovatif.

Selanjutnya, Westerman et al. (2014) menyatakan bahwa pemimpin digital harus memiliki tiga kompetensi utama, yaitu kemampuan transformasional, pemahaman teknologi digital, dan kemampuan membangun budaya organisasi yang adaptif. Dalam konteks pemerintahan, kepemimpinan digital menjadi kunci dalam mengarahkan transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Dengan demikian, kepemimpinan digital tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai agen perubahan (*change agent*) yang mampu mengintegrasikan teknologi dengan kebutuhan organisasi dan masyarakat.

Transformasi Digital dalam Pemerintahan

Transformasi digital dalam pemerintahan adalah proses perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Menurut Mergel et al. (2019), transformasi digital di sektor publik mencakup perubahan dalam proses, struktur organisasi, serta cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat.

Di Indonesia, transformasi ini awalnya dikenal melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang kemudian berkembang menjadi konsep pemerintahan digital yang lebih luas. Transformasi ini melibatkan berbagai aspek, seperti integrasi data, keamanan informasi, tata kelola teknologi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Menurut OECD (2020), pemerintahan digital yang efektif harus mampu memberikan layanan yang berpusat pada pengguna (*user-centered*), berbasis data (*data-driven*), serta terintegrasi antar lembaga. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif dan transparan.

Pelayanan Publik Berbasis Digital

Pelayanan publik berbasis digital merupakan bentuk inovasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara.

Digitalisasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan kualitas layanan. Menurut Dwiyanto (2017), pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan aplikasi digital dalam pelayanan publik, seperti layanan terpadu berbasis aplikasi, memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan dalam satu platform. Hal ini sejalan dengan konsep *smart city*, di mana teknologi digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik

Inovasi digital merupakan penerapan ide atau teknologi baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rogers (2003) dalam teori difusi inovasi menjelaskan bahwa inovasi dapat diterima oleh masyarakat apabila memberikan manfaat yang nyata, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dalam konteks pemerintahan, inovasi digital dapat berupa pengembangan aplikasi layanan publik, sistem informasi terintegrasi, serta penggunaan teknologi untuk meningkatkan transparansi. Menurut Bekkers dan Homburg (2007), inovasi di sektor publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Inovasi seperti aplikasi layanan terpadu, *e-government*, dan *e-commerce* pemerintah juga membuka peluang ekonomi baru bagi masyarakat, khususnya dalam mendukung pelaku usaha lokal.

Dampak Transformasi Digital terhadap Masyarakat

Transformasi digital dalam pelayanan publik memberikan berbagai dampak positif bagi masyarakat. Menurut Vial (2019), transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, masyarakat juga mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Hal ini berdampak pada penghematan waktu dan biaya. Namun, di sisi lain, transformasi digital juga menghadirkan tantangan, seperti kesenjangan digital (*digital divide*) dan rendahnya literasi teknologi di sebagian masyarakat.

Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa transformasi digital dilakukan secara inklusif agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian pustaka di atas, dapat dipahami bahwa kepemimpinan digital memiliki peran penting dalam mendorong keberhasilan transformasi digital di sektor publik. Pemimpin yang memiliki kompetensi digital mampu mengarahkan organisasi dalam mengimplementasikan inovasi teknologi, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Transformasi digital yang didukung oleh kepemimpinan yang efektif akan menghasilkan berbagai inovasi layanan, yang pada akhirnya memberikan dampak positif bagi masyarakat, baik dari segi kemudahan akses, efisiensi, maupun transparansi.

Teori Kepemimpinan Transformasional dalam Sektor Publik

Kepemimpinan digital dalam administrasi publik bergantung pada teori kepemimpinan transformasional. Menurut Bass dan Avolio, kepemimpinan transformasional adalah ketika seorang pemimpin memiliki kemampuan untuk menginspirasi, memotivasi, dan mendorong perubahan positif dalam organisasi. Pemimpin transformasional memiliki peran dalam menciptakan inovasi yang berkelanjutan, meningkatkan komitmen karyawan, dan membangun visi. Karena transformasi digital menuntut perubahan dalam budaya kerja, cara berpikir, dan sistem organisasi, pemimpin di sektor publik harus mampu mengelola birokrasi dan mengarahkan perubahan menuju sistem pemerintahan berbasis teknologi. Dengan demikian, kepemimpinan digital dapat dipahami sebagai aktualisasi dari kepemimpinan transformasional.

Teori Good Governance dalam Pelayanan Publik

Konsep pemerintahan yang baik adalah dasar pemerintahan kontemporer. UNDP (1997) menyatakan bahwa pemerintahan yang baik memiliki prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, keterlibatan, efektifitas, dan supremasi hukum. Prinsip-prinsip tersebut dapat diwujudkan melalui penggunaan teknologi informasi dalam konteks transformasi digital. Digitalisasi pelayanan publik, seperti yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Padang, mematuhi prinsip transparansi dan akuntabilitas dengan memberikan masyarakat akses terbuka ke informasi. Sistem digital juga meningkatkan pelayanan dan efisiensi. Akibatnya, kepemimpinan digital memiliki peran strategis dalam menjamin bahwa transformasi digital berjalan sesuai dengan prinsip governance yang baik.

Teori E-Government dan Digital Governance

Menurut Indrajit (2006), e-government terdiri dari tiga komponen utama: pemerintah kepada warga negara (G2C), pemerintah kepada bisnis (G2B), dan pemerintah kepada pemerintah (G2G). Penggunaan teknologi informasi ini

juga dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan meningkatkan hubungan antara pemerintah dan warga negara. Konsep ini berkembang menjadi digital governance seiring perkembangan teknologi, dan sekarang berfokus pada penggunaan teknologi serta kolaborasi lintas sektor, integrasi sistem, dan pemanfaatan data. Karena menggabungkan berbagai layanan publik ke dalam satu platform, aplikasi Padang Mobile merupakan contoh nyata dari penerapan *e-government* yang mengarah pada *digital governance*.

Teori Manajemen Perubahan (*Change Management*)

Pada dasarnya, transformasi digital dalam organisasi publik adalah proses perubahan organisasi yang kompleks. Kurt Lewin (1951) menyatakan bahwa manajemen perubahan terdiri dari tiga tahap: pencairan (mencairkan kondisi lama), perubahan (melakukan perubahan), dan pencairan kembali (menstabilkan kondisi baru). Salah satu contoh nyata dari tahapan ini di Diskominfo Kota Padang adalah transisi dari sistem manual ke sistem digital. Kepemimpinan digital sangat penting dalam setiap tahapan, terutama untuk mengurangi resistensi pegawai terhadap perubahan dan memastikan sistem digital tetap berfungsi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kepemimpinan digital dan transformasi pelayanan publik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Padang. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan secara komprehensif serta menafsirkan makna di balik implementasi kebijakan dan inovasi digital yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kegiatan observasi dan wawancara langsung dengan pihak terkait, yang dalam hal ini mengacu pada hasil transkrip wawancara yang telah dilakukan saat observasi di Diskominfo Kota Padang. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai literatur, seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen resmi pemerintah, serta peraturan perundang-undangan yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik, sedangkan wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait kompetensi kepemimpinan digital, program inovasi, serta tantangan dan peluang yang dihadapi. Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data berupa dokumen, laporan, maupun arsip yang mendukung penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan data yang relevan, kemudian data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, dan selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan dalam data. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi serta mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai kepemimpinan digital dan transformasi pelayanan publik di Kota Padang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kompetensi Kepemimpinan Digital di Diskominfo Kota Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan digital di lingkungan Diskominfo Kota Padang menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pemerintahan. Kepemimpinan ini tidak hanya berorientasi pada kemampuan teknis penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup kemampuan strategis, adaptif, dan inovatif dalam mengelola perubahan organisasi berbasis digital.

Secara lebih rinci, kompetensi kepemimpinan digital yang ditemukan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kemampuan Strategis (*Strategic Vision*)

Pemimpin mampu merancang arah kebijakan digital yang selaras dengan visi pemerintah pusat menuju pemerintahan digital. Hal ini terlihat dari kesiapan dalam mengadopsi indikator pemerintahan digital terbaru yang menggantikan SPBE.

2. Kemampuan Adaptasi terhadap Teknologi

Aparatur pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, seperti penggunaan aplikasi digital dalam pekerjaan sehari-hari, termasuk presensi, surat-menyurat, dan pelaporan kinerja.

3. Kemampuan Mendorong Budaya Digital

Pemimpin berperan dalam membentuk budaya kerja berbasis digital, di mana seluruh pegawai diarahkan untuk meninggalkan sistem manual menuju sistem digital secara menyeluruh.

4. Kemampuan Pengambilan Keputusan Berbasis Data

Pemanfaatan dashboard digital memungkinkan pimpinan untuk memantau kinerja organisasi secara real-time, sehingga keputusan dapat diambil secara cepat dan akurat.

5. Kemampuan Manajerial dalam Pengelolaan Sistem Digital

Pemimpin juga harus mampu memastikan keberlanjutan sistem digital, termasuk menjaga stabilitas sistem, keamanan data, dan efisiensi aplikasi.

Dalam konteks ini, kepemimpinan digital di Kota Padang telah menunjukkan peran sebagai agen perubahan (*change agent*) yang mampu mengarahkan organisasi menuju tata kelola pemerintahan yang modern dan berbasis teknologi.

Implementasi Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik

Transformasi digital di Kota Padang telah diimplementasikan secara luas dan menyeluruh dalam berbagai aspek pemerintahan. Perubahan ini tidak hanya terjadi pada layanan eksternal kepada masyarakat, tetapi juga pada sistem internal birokrasi.

Adapun bentuk implementasi transformasi digital yang ditemukan meliputi:

1. Digitalisasi Administrasi Pemerintahan

Seluruh proses administrasi, seperti surat-menyurat, telah dilakukan secara elektronik melalui aplikasi digital, sehingga mengurangi penggunaan kertas (*paperless*).

2. Sistem Presensi dan Manajemen ASN Berbasis Digital

Kehadiran pegawai serta pengelolaan kinerja dilakukan melalui sistem digital, sehingga lebih akurat dan transparan.

3. Pemanfaatan Teknologi dalam Komunikasi dan Koordinasi

Rapat dan koordinasi dilakukan secara daring menggunakan platform seperti Zoom atau Microsoft Teams, yang mendukung efisiensi waktu dan biaya.

4. Penerapan *Work From Home* (WFH)

Kebijakan WFH didukung oleh sistem digital yang memungkinkan pegawai tetap bekerja secara produktif tanpa harus berada di kantor.

5. Sistem Pelaporan dan Monitoring Kinerja Digital

Pimpinan dapat memantau kinerja organisasi melalui dashboard digital yang menampilkan data secara real-time.

Transformasi ini menunjukkan adanya perubahan paradigma dari sistem konvensional menuju sistem digital yang lebih efisien, efektif, dan transparan.

Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik

Salah satu hasil utama dari transformasi digital di Kota Padang adalah munculnya berbagai inovasi layanan publik berbasis teknologi. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Beberapa inovasi yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Aplikasi Padang Mobile sebagai Layanan Terpadu

Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform, sehingga masyarakat tidak perlu mengakses banyak aplikasi.

2. Fitur Informasi Transportasi (*Trans Padang*)

Masyarakat dapat memantau posisi bus secara real-time, sehingga meningkatkan efisiensi mobilitas.

3. Fitur Informasi Harga Pangan

Masyarakat dapat mengetahui harga kebutuhan pokok sebelum berbelanja, sehingga dapat merencanakan pengeluaran dengan lebih baik.

4. Layanan Pengaduan Masyarakat

Tersedia fitur pengaduan yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan atau laporan secara langsung kepada pemerintah.

5. Pengembangan *E-Commerce* Pemerintah (*E-Katalog*)

Pemerintah menyediakan marketplace khusus untuk pengadaan barang dan jasa, yang membuka peluang bagi pelaku usaha lokal.

6. Digitalisasi Pembayaran (*Non-Tunai*)

Sistem pembayaran dalam layanan pemerintah telah beralih ke sistem non-tunai, yang lebih aman dan transparan. Inovasi-inovasi ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berfokus pada efisiensi internal, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Dampak Transformasi Digital terhadap Masyarakat

Transformasi digital yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Padang memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat. Dampak tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek berikut:

1. Kemudahan Akses Layanan Publik

Masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

2. Efisiensi Waktu dan Biaya

Proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tidak memerlukan biaya tambahan, seperti transportasi.

3. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas

Informasi terkait anggaran dan kinerja pemerintah dapat diakses secara terbuka melalui dashboard digital.

4. Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Masyarakat dapat memberikan masukan atau pengaduan secara langsung melalui aplikasi digital.

5. Peluang Ekonomi Baru

Transformasi digital membuka peluang usaha baru melalui platform e-commerce pemerintah.

Namun demikian, terdapat beberapa tantangan yang masih dihadapi, yaitu:

1. Kesenjangan Literasi Digital

Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi.

2. Potensi Gangguan Sistem (Error)

Sistem digital tidak sepenuhnya bebas dari kesalahan atau gangguan teknis.

3. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Akses internet yang belum merata dapat menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan digital.

Meskipun demikian, secara umum transformasi digital memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Analisis Keterkaitan Kepemimpinan Digital dan Transformasi Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dianalisis bahwa terdapat hubungan yang erat antara kepemimpinan digital dengan keberhasilan transformasi pelayanan publik. Kepemimpinan digital menjadi faktor penggerak utama dalam mengimplementasikan perubahan berbasis teknologi. Hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui beberapa poin berikut:

1. Kepemimpinan sebagai Pengarah Transformasi

Pemimpin menentukan arah kebijakan dan strategi dalam penerapan teknologi digital.

2. Kepemimpinan sebagai Pendorong Inovasi

Pemimpin mendorong lahirnya inovasi digital, seperti pengembangan aplikasi layanan publik.

3. Kepemimpinan sebagai Pengelola Perubahan

Transformasi digital membutuhkan perubahan budaya kerja, yang harus dikelola oleh pemimpin.

4. Kepemimpinan sebagai Penjamin Keberlanjutan Sistem

Pemimpin bertanggung jawab menjaga stabilitas dan konsistensi sistem digital.

5. Kepemimpinan sebagai Penghubung antara Teknologi dan Kebutuhan Masyarakat

Pemimpin memastikan bahwa teknologi yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital di Kota Padang tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kualitas kepemimpinan digital yang mampu mengelola perubahan secara efektif dan berkelanjutan.

Kepemimpinan Transformasional sebagai Landasan Kepemimpinan Digital di Diskominfo Kota Padang

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pola kepemimpinan yang diterapkan di Diskominfo Kota Padang

mencerminkan karakteristik kepemimpinan transformasional sebagaimana dikemukakan oleh Bass dan Avolio (1994). Menurut Bass dan Avolio, pemimpin transformasional adalah pemimpin yang mampu menginspirasi, memotivasi, dan mendorong perubahan positif dalam organisasi, menciptakan inovasi yang berkelanjutan, meningkatkan komitmen karyawan, serta membangun visi bersama. Dalam konteks Diskominfo Kota Padang, dimensi ini terwujud melalui kemampuan pimpinan dalam mengajak seluruh aparatur untuk meninggalkan kebiasaan kerja manual dan beralih menuju sistem digital secara menyeluruh. Kepemimpinan yang inspiratif tersebut berhasil menurunkan resistensi pegawai terhadap perubahan dan membangun budaya kerja berbasis teknologi yang kondusif.

Hal ini juga selaras dengan pandangan Kane et al. (2019) yang menegaskan bahwa kepemimpinan digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi lebih pada visi strategis dalam memanfaatkan teknologi untuk menciptakan nilai bagi organisasi. Pemimpin di Diskominfo Kota Padang telah menunjukkan visi strategis tersebut melalui pengembangan aplikasi Padang Mobile dan digitalisasi administrasi pemerintahan yang bertujuan menciptakan nilai berupa kemudahan, transparansi, dan efisiensi layanan publik. Lebih jauh, Westerman et al. (2014) menyatakan bahwa pemimpin digital yang efektif harus memiliki tiga kompetensi utama: kemampuan transformasional, pemahaman teknologi digital, dan kemampuan membangun budaya organisasi yang adaptif. Ketiga kompetensi ini secara nyata ditemukan dalam praktik kepemimpinan di Diskominfo Kota Padang, yakni dalam bentuk komitmen perubahan, penguasaan platform digital, serta dorongan berkelanjutan untuk membangun ekosistem kerja digital di kalangan ASN.

Selain itu, proses transformasi digital di Diskominfo Kota Padang dapat pula dianalisis melalui teori manajemen perubahan Kurt Lewin (1951) yang membagi perubahan ke dalam tiga tahap: pencairan (*unfreezing*), perubahan (*changing*), dan pemantapan kembali (*refreezing*). Tahap pencairan tercermin dari upaya pimpinan dalam menyadarkan pegawai akan keterbatasan sistem manual dan perlunya adopsi teknologi. Tahap perubahan ditandai dengan implementasi bertahap sistem digital pada seluruh proses administrasi dan pelayanan publik. Sementara tahap pemantapan kembali diwujudkan melalui penguatan infrastruktur digital dan penetapan standar operasional prosedur berbasis teknologi yang bersifat permanen. Dengan demikian, kepemimpinan digital di Diskominfo Kota Padang tidak hanya berfungsi sebagai penggerak perubahan, tetapi juga sebagai penjamin keberlanjutan (*sustainability*) dari setiap tahapan transformasi yang telah dicapai.

Implementasi E-Government dan Perwujudan Prinsip Good Governance di Diskominfo Kota Padang

Implementasi transformasi digital di Diskominfo Kota Padang secara substansial mewujudkan tiga komponen utama e-government sebagaimana dirumuskan oleh Indrajit (2006), yaitu *Government to Citizen* (G2C), *Government to Business* (G2B), dan *Government to Government* (G2G). Komponen G2C terwujud melalui aplikasi Padang Mobile yang menyediakan layanan langsung kepada masyarakat, seperti informasi transportasi Trans Padang, pemantauan harga pangan, dan fitur pengaduan online. Komponen G2B diwujudkan melalui pengembangan e-katalog dan e-commerce pemerintah yang memfasilitasi transaksi antara instansi pemerintah dengan pelaku usaha lokal. Sementara komponen G2G tercermin dari penggunaan aplikasi persuratan elektronik, sistem presensi digital, dan rapat koordinasi daring yang mengintegrasikan komunikasi antarunit dalam pemerintahan Kota Padang.

Lebih jauh, implementasi e-government tersebut juga berkontribusi pada perwujudan prinsip-prinsip *good governance* sebagaimana ditetapkan oleh UNDP (1997). UNDP menyatakan bahwa pemerintahan yang baik mensyaratkan terpenuhinya prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan supremasi hukum. Dalam konteks Diskominfo Kota Padang, prinsip transparansi diwujudkan melalui dashboard digital yang dapat diakses oleh publik untuk memantau kinerja dan anggaran pemerintah. Prinsip akuntabilitas terpenuhi melalui sistem pelaporan kinerja ASN berbasis digital

yang meninggalkan celah manipulasi data. Prinsip partisipasi diwujudkan melalui fitur pengaduan masyarakat dalam aplikasi Padang Mobile, yang membuka kanal komunikasi langsung antara warga dan pemerintah. Adapun prinsip efektivitas tercermin dari percepatan proses birokrasi yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama kini dapat diselesaikan secara daring dalam hitungan menit. Dengan demikian, kepemimpinan digital di Diskominfo Kota Padang berperan strategis dalam memastikan bahwa setiap implementasi teknologi sejalan dengan cita-cita tata kelola pemerintahan yang baik.

Hal ini diperkuat oleh pandangan Mergel et al. (2019) yang menegaskan bahwa transformasi digital di sektor publik tidak hanya menyentuh perubahan proses teknis, tetapi juga mencakup perubahan struktur organisasi dan cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Di Diskominfo Kota Padang, perubahan interaksi antara pemerintah dan masyarakat ini paling nyata terlihat pada peningkatan aksesibilitas layanan publik melalui Padang Mobile. Platform tersebut mengubah pola hubungan pemerintah-masyarakat dari yang bersifat satu arah dan birokratis menjadi dua arah dan responsif, sebuah pergeseran yang sejalan dengan standar pemerintahan digital yang dikemukakan OECD (2020), yakni layanan yang berpusat pada pengguna (*user-centered*), berbasis data (*data-driven*), dan terintegrasi lintas lembaga.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa kepemimpinan digital di Diskominfo Kota Padang berperan krusial sebagai penggerak transformasi pelayanan publik, dengan kompetensi utama seperti visi strategis, adaptasi teknologi, pengambilan keputusan berbasis data, dan pembentukan budaya digital. Implementasi ini menghasilkan inovasi seperti aplikasi Padang Mobile yang mengintegrasikan layanan terpadu, digitalisasi administrasi paperless, serta peningkatan transparansi melalui dashboard real-time, yang berdampak positif pada kemudahan akses masyarakat, efisiensi waktu, dan peluang ekonomi baru. Namun, keterbatasan penelitian terletak pada pendekatan kualitatif deskriptif yang bergantung pada data primer dari wawancara dan observasi terbatas, sehingga kurang mendalam dalam mengukur dampak kuantitatif serta belum mengeksplorasi perspektif masyarakat luas di luar kota.

Implikasi praktis penelitian ini menekankan perlunya penguatan pelatihan kepemimpinan digital bagi aparatur pemerintah untuk mengatasi tantangan seperti kesenjangan literasi dan gangguan sistem, guna memastikan inklusivitas transformasi. Saran bagi penelitian selanjutnya mencakup pendekatan mixed-methods dengan sampel lebih luas, termasuk survei masyarakat dan analisis longitudinal untuk menilai keberlanjutan inovasi, serta perbandingan antar-daerah di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Albar, D. (2025). Strategi transformasi digital Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Solok: Rencana lima tahun ke depan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan ...*, 3(8), 566–572.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Sage Publications.
- Dewi, S. T., & Frinaldi, A. (2025). Implementasi digitalisasi birokrasi daerah pada pemerintah Kota Pariaman. *[Nama Jurnal]*, 3(3), 356–367.
- Dinas Komunikasi dan Informatika. (2022). Analisis penerapan paradigma e-government pada Kabupaten Pesisir Selatan. *[Nama Jurnal]*, 28. [DOI/URL jika tersedia]
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Kane, G. C., Phillips, A. N., Copulsky, J., & Andrus, G. (2019). *The technology fallacy: How people are the real key to digital transformation*. MIT Press.

- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. Harper & Row.
- Manahayu, P., & E-Desa Giripurno Kota. (2025). [Judul artikel lengkap]. *Dinamika Governance*, 15(1), 135–145.
- 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>
- OECD. (2020). *The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2011). Innovation, public policy and public services delivery in the UK. *Public Administration*, 89(4), 1335–1350. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01932.x>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahayu, S., & Fitrianty, R. (2026). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. [*Nama Jurnal*], 4(4), 10718–10727.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development*. United Nations Development Programme.
- Yusron, A., Ramdani, R., & Sugiarti, C. (2022). Digital governance dalam pelaksanaan program e-Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. [*Nama Jurnal*], 7(1), 11–18.