

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Transformasi digital telah muncul sebagai salah satu agenda kelembagaan yang paling berpengaruh dalam tata kelola kontemporer dan semakin diakui sebagai karakteristik utama reformasi sektor publik di abad ke-21. Perkembangan pesat teknologi digital—termasuk komputasi awan, kecerdasan buatan, analitik *big data*, sistem *blockchain*, ekosistem platform, aplikasi seluler, dan *Internet of Things* telah secara fundamental membentuk kembali cara organisasi menciptakan nilai, mengkoordinasikan sumber daya, menyusun operasi, dan berinteraksi dengan pemangku kepentingan. Di seluruh sektor swasta dan publik, teknologi digital tidak lagi hanya dianggap sebagai alat pendukung operasional yang dirancang untuk mengotomatiskan tugas rutin atau meningkatkan efisiensi administrasi. Sebaliknya, teknologi digital semakin berfungsi sebagai penggerak strategis transformasi organisasi yang mampu membentuk kembali struktur kelembagaan, mendefinisikan ulang model layanan, dan mengubah cara organisasi menghasilkan nilai dalam lingkungan yang semakin kompleks dan dinamis (Vial, 2019).

Meningkatnya pentingnya transformasi digital juga terkait erat dengan perubahan sosial yang lebih luas yang secara signifikan mengubah ekspektasi tata kelola. Munculnya masyarakat yang terhubung secara digital, ekonomi berbasis platform, ekosistem komunikasi yang mengutamakan perangkat seluler, dan pertukaran informasi secara *real-time* telah secara fundamental mengubah hubungan antara warga negara dan lembaga publik. Warga negara saat ini tidak lagi mengevaluasi layanan publik hanya berdasarkan kepatuhan terhadap peraturan, penyelesaian prosedur, atau aksesibilitas fisik. Sebaliknya, mereka semakin mengharapkan lembaga publik untuk menyediakan layanan yang lebih

cepat, lebih transparan, terintegrasi, mudah diakses, personal, dan tersedia melalui berbagai saluran digital. Bisnis juga menuntut sistem regulasi yang responsif, dapat diprediksi, efisien, dan mampu mendukung lingkungan ekonomi yang semakin kompetitif. Ekspektasi yang berubah ini telah menciptakan tekanan besar pada pemerintah di seluruh dunia untuk melampaui sistem birokrasi tradisional yang dicirikan oleh struktur organisasi yang terfragmentasi, pola komunikasi hierarkis, dokumentasi berbasis kertas, dan prosedur administrasi yang panjang. Akibatnya, transformasi digital telah menjadi bukan hanya kebutuhan teknologi, tetapi juga keharusan tata kelola strategis untuk memastikan legitimasi kelembagaan, daya tanggap, dan keberlanjutan jangka panjang (Mergel et al., 2019).

Perkembangan global ini semakin tercermin dalam indikator tata kelola digital internasional. Menurut Survei E-Government PBB (2022), rata-rata Indeks Pengembangan E-Government (EGDI) global meningkat dari 0,5988 pada tahun 2020 menjadi 0,6102 pada tahun 2022 yang menunjukkan kemajuan berkelanjutan dalam kesiapan pemerintahan digital di seluruh dunia. Lebih dari 70 persen negara anggota PBB kini telah mencapai kategori EGDI “tinggi” atau “sangat tinggi”, sehingga menunjukkan

bahwa tata kelola digital telah menjadi standar global yang semakin dominan. Negara-negara seperti Estonia, Singapura, Denmark, dan Korea Selatan secara konsisten menduduki posisi terdepan karena keberhasilan implementasi infrastruktur data yang dapat dioperasikan, sistem identitas digital, tanda tangan elektronik, basis data warga negara terintegrasi, dan layanan publik yang sepenuhnya digital. Estonia misalnya, telah berhasil mendigitalisasi hampir semua layanan publik, memungkinkan warga negara untuk menyelesaikan transaksi administratif dari jarak jauh melalui platform digital terintegrasi. Demikian pula, Singapura telah mengembangkan infrastruktur digital yang sangat terpusat

yang mendukung berbagi data secara *real-time*, pembuatan kebijakan berbasis bukti, dan koordinasi antar lembaga yang lancar. Pengalaman internasional ini dengan jelas menunjukkan bahwa transformasi digital tidak lagi dipandang sebagai inisiatif modernisasi administratif yang bersifat opsional, tetapi telah berkembang menjadi penentu strategis daya saing pemerintah, ketahanan administratif, dan inovasi sektor publik.

Dari perspektif teoretis, transformasi administrasi publik di era digital selaras dengan konsep tata kelola era digital yang diperkenalkan oleh (Margetts & Dunleavy, 2002). Perspektif ini menjelaskan bahwa transformasi digital di sektor publik jauh melampaui sekadar adopsi teknologi informasi dan komunikasi. Sebaliknya, hal ini melibatkan konfigurasi ulang sistem tata kelola secara mendasar melalui reintegrasi fungsi pemerintahan yang terfragmentasi, perancangan ulang layanan publik berdasarkan kebutuhan warga, dan digitalisasi komprehensif proses administrasi. Tata kelola era digital mengusulkan tiga prinsip inti yang menjadi ciri transformasi tata kelola modern. Prinsip pertama, reintegrasi yang menekankan penyambungan kembali fungsi pemerintahan dari sebelumnya terfragmentasi menuju fungsi yang dapat meningkatkan koordinasi, mengurangi redundansi, dan memperkuat kapasitas tata kelola terpusat. Prinsip kedua, holisme berbasis kebutuhan, berfokus pada perancangan ulang layanan publik berdasarkan kebutuhan warga daripada batasan birokrasi, sehingga menciptakan sistem layanan yang lebih terintegrasi dan berorientasi pada pengguna. Prinsip ketiga, perubahan digitalisasi, menekankan transisi dari rutinitas administrasi berbasis kertas menuju alur kerja digital sepenuhnya yang didukung oleh platform elektronik, sistem otomatis, dan basis data terintegrasi. Dengan demikian, transformasi digital mewakili fenomena yang lebih luas dan sistemik yang melibatkan perubahan mendasar dalam strategi organisasi, struktur kelembagaan, alur kerja administratif, kemampuan, dan mekanisme penciptaan nilai melalui integrasi strategis teknologi digital di seluruh fungsi organisasi (Vial, 2019).

Selain meningkatkan efisiensi operasional, transformasi digital juga berfungsi sebagai mekanisme strategis untuk meningkatkan inovasi organisasi, ketangkasan institusional, dan kapasitas adaptif. (Henriette et al., 2015) berpendapat bahwa organisasi yang matang secara digital mengembangkan kemampuan yang lebih kuat dalam respons strategis, inovasi layanan, dan adaptabilitas lingkungan, sehingga memungkinkan institusi untuk merespons secara lebih efektif terhadap kondisi eksternal yang berubah dengan cepat. Transformasi digital merangsang eksperimen, pembelajaran organisasi, dan perancangan ulang layanan yang berkelanjutan, sehingga memungkinkan institusi untuk bergerak melampaui fungsi administratif rutin menuju model tata kelola yang lebih inovatif dan berpusat pada warga. Dalam lingkungan tata kelola yang semakin bergejolak, kemampuan tersebut menjadi penting untuk memastikan ketahanan institusional dan keberlanjutan jangka panjang.

Dari perspektif administrasi publik, tujuan utama transformasi digital melampaui efisiensi internal menuju penciptaan nilai publik yang lebih luas. Scupola & Mergel (2022) menjelaskan bahwa digitalisasi sektor publik menghasilkan nilai multidimensi, termasuk nilai administratif melalui peningkatan penyampaian layanan, nilai ekonomi melalui pengurangan biaya operasional dan siklus transaksi yang lebih pendek, nilai sosial melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas, dan nilai warga negara melalui peningkatan aksesibilitas layanan dan peningkatan pengalaman pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital harus dievaluasi tidak hanya berdasarkan adopsi teknologi, tetapi juga berdasarkan kemampuannya untuk menciptakan manfaat kelembagaan dan sosial yang lebih luas. Demikian pula, Szedmák et al. (2025) menunjukkan bahwa transformasi digital memungkinkan standardisasi proses, manajemen data terpusat, infrastruktur layanan bersama, dan interoperabilitas lintas lembaga, sehingga menghasilkan skala ekonomi dan meningkatkan konsistensi kelembagaan. Melalui alur

kerja digital yang terstandarisasi, lembaga publik mampu mengurangi variasi proses, meningkatkan keandalan layanan, dan memperkuat koordinasi lintas batas organisasi. Kemampuan ini sangat relevan dalam lingkungan layanan publik yang sangat prosedural di mana konsistensi layanan, kepatuhan, dan transparansi sangat penting.

Terlepas dari potensi transformatifnya, transformasi digital tidak secara otomatis menghasilkan hasil kelembagaan yang sukses. Studi terdahulu menunjukkan bahwa banyak inisiatif digital gagal menghasilkan perubahan organisasi yang berarti karena teknologi digital sering diimplementasikan tanpa perancangan ulang proses mendasar, adaptasi organisasi, atau pembelajaran kelembagaan. Vial (2019) menyoroti bahwa transformasi digital sering kali melibatkan ketidakpastian strategis, gangguan organisasi, risiko implementasi, dan resistensi yang timbul dari kompleksitas teknologi, inersia struktural, dan hambatan budaya. Demikian pula, Haug et al. (2024), melalui tinjauan sistematis tentang perubahan yang dipicu secara digital di sektor publik, menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital saja jarang menghasilkan hasil transformasional kecuali disertai dengan adaptasi organisasi, perancangan ulang alur kerja, pembelajaran kelembagaan, dan inovasi tata kelola. Bukti dari aplikasi manajemen dokumen di lembaga publik semakin mendukung argumen ini. Studi tentang sistem manajemen dokumen sektor publik menunjukkan bahwa banyak organisasi hanya mentransfer rutinitas administratif berbasis kertas ke antarmuka digital tanpa mendesain ulang alur kerja layanan atau struktur pengambilan keputusan secara fundamental. Akibatnya, inefisiensi birokrasi yang ada mungkin hanya direplikasi dalam bentuk elektronik daripada diubah menjadi sistem tata kelola yang lebih efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak boleh dianggap sebagai sesuatu yang secara inheren berhasil, tetapi lebih sebagai perjalanan organisasi yang kompleks yang dibentuk oleh kesiapan institusional, keterlibatan karyawan, dan jalur implementasi (Mergel et al., 2019).

Momentum global transformasi digital juga secara signifikan memengaruhi arah reformasi sektor publik di Indonesia. Menurut Indeks Pembangunan E-Government PBB (2022) , Indonesia mencapai skor Indeks Pembangunan E-Government (EGDI) sekitar 0,76, menempatkannya dalam kategori "tinggi" dalam pengembangan pemerintahan digital. Data yang lebih baru juga menunjukkan kemajuan berkelanjutan dalam tata kelola digital yang mencerminkan peningkatan upaya untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik dan transparansi administrasi. Transformasi ini sangat terlihat dalam implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) untuk perizinan usaha. Data dari Kementerian Investasi menunjukkan bahwa pada tahun 2024, lebih dari 10 juta Nomor Induk Usaha (NIB) telah diterbitkan melalui sistem OSS (KEMENTERIAN INVESTASI DAN HILIRISASI/BPKPM, 2024).

Angka ini meningkat menjadi sekitar 14–15 juta pada tahun 2025, menunjukkan pertumbuhan pesat dalam adopsi perizinan digital. Perlu dicatat, sekitar 96% dari izin tersebut diterbitkan untuk usaha mikro dan kecil, yang mengindikasikan bahwa transformasi digital telah secara signifikan memperluas akses ke layanan perizinan formal (Cahyono, 2024). Namun, terlepas dari kemajuan yang signifikan ini, kesenjangan masih terlihat jelas. Dari sekitar 56 juta usaha mikro di Indonesia, hanya sekitar 15 juta yang telah memperoleh izin usaha formal. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku ekonomi masih berada di luar sistem formal. Lebih lanjut, variasi dalam kualitas layanan, integrasi sistem, dan efisiensi administrasi masih terjadi di berbagai wilayah. Kondisi ini menunjukkan bahwa hasil transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh sistem teknologi, tetapi juga oleh faktor organisasi dan kelembagaan (Cahyono, 2024).

Disparitas implementasi ini menjadi lebih terlihat dalam konteks negara berkembang, di mana organisasi sektor publik sering beroperasi di bawah kendala kelembagaan yang lebih kompleks daripada yang ditemukan di lingkungan tata kelola yang

matang secara digital. Namatovu & Kyambade (2025) menunjukkan bahwa transformasi digital di negara berkembang sering kali menghadapi hambatan struktural tambahan, termasuk sistem tata kelola yang terfragmentasi, infrastruktur digital yang terbatas, inersia birokrasi, kesenjangan kemampuan tenaga kerja, dan kesiapan organisasi yang tidak merata. Temuan mereka lebih lanjut mengungkapkan bahwa meskipun transformasi digital berpotensi untuk secara signifikan meningkatkan daya tanggap organisasi, efisiensi layanan, dan kinerja kelembagaan, hasil aktual transformasi tetap sangat bergantung pada bagaimana organisasi publik beradaptasi dengan tantangan kontekstual ini dan menginternalisasi perubahan digital dalam praktik operasional mereka.

Temuan ini menunjukkan bahwa hasil transformasi digital yang tidak merata tidak dapat dijelaskan semata-mata oleh perbedaan ketersediaan teknologi, sumber daya keuangan, atau kapasitas kelembagaan. Sebaliknya, temuan ini menimbulkan pertanyaan organisasi yang lebih mendasar mengenai bagaimana transformasi digital diimplementasikan, dioperasionalkan, dan diinstitutionalisasi dalam organisasi publik. Dengan kata lain, di luar identifikasi teknologi digital apa yang diadopsi, sama pentingnya untuk memahami bagaimana teknologi tersebut membentuk kembali rutinitas organisasi, proses administrasi, koordinasi antar unit, dan mekanisme penyampaian layanan. Perspektif ini menggeser perhatian akademis dari kesiapan teknologi menuju proses implementasi praktis di mana transformasi digital menghasilkan perubahan organisasi (Haug et al., 2024; Vial, 2019).

Isu tersebut menjadi sangat relevan di lembaga perizinan dan fasilitasi investasi yang beroperasi dalam lingkungan prosedural yang dicirikan oleh kompleksitas regulasi, proses verifikasi dokumen multi tahap, koordinasi antar lembaga, dan interaksi berkelanjutan dengan pelaku bisnis dan warga negara. Dalam pengaturan kelembagaan seperti itu, transformasi digital secara langsung memengaruhi efisiensi administrasi,

transparansi regulasi, daya saing investasi, dan kepercayaan publik dengan memungkinkan integrasi layanan, penyederhanaan proses, dan responsivitas organisasi yang lebih besar (Mergel et al., 2019; Scupola & Mergel, 2022). Namun, studi empiris yang meneliti bagaimana transformasi digital diimplementasikan dalam lembaga perizinan garis depan masih relatif terbatas, terutama pada organisasi publik lokal di negara berkembang, dengan konteks kelembagaan dan dinamika implementasi mungkin berbeda secara signifikan dari reformasi tata kelola digital tingkat makro (Haug et al., 2024; Namatovu & Kyambade, 2025).

Relevansi isu ini jelas tercermin dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Investasi Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bojonegoro yang telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam memperkuat layanan perizinan berbasis digital antara tahun 2023 sampai 2025. Dalam kurun waktu 2023–2025, DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro menunjukkan sejumlah perkembangan dalam penguatan layanan dan pemanfaatan sistem digital. Pada tahun 2023, DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro melaksanakan sosialisasi pedoman dan tata cara pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko melalui subsistem OSS-RBA kepada pelaku usaha sebagai bagian dari upaya meningkatkan kepatuhan pelaku usaha serta membangun hubungan yang baik antara pemerintah daerah dan pelaku usaha (DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro, 2023). Selanjutnya, pada tahun 2024, DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro menyelenggarakan sosialisasi pengawasan perizinan berusaha sekaligus meluncurkan website Sarana Informasi Investasi atau SAMIN Bojonegoro sebagai media informasi digital yang memuat data peta dan potensi investasi daerah (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro, 2024). Capaian tersebut berlanjut pada tahun 2025, ketika Kabupaten Bojonegoro berhasil masuk lima besar *Investment Award* Jawa Timur kategori pelayanan investasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam kesempatan tersebut,

Kepala DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro menjelaskan bahwa penghargaan tersebut berkaitan dengan penerapan transformasi digital dalam mengakselerasi penanaman modal dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Redaksi, 2025). Kemudian, pada akhir tahun 2025, DPMPTSP Bojonegoro telah memfasilitasi penerbitan lebih dari 11.000 Nomor Identifikasi Usaha (NIB) dan memberikan kontribusi sekitar Rp 3,52 triliun untuk realisasi investasi daerah (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bojonegoro, 2025).

Selain menunjukkan perkembangan dalam pemanfaatan teknologi digital, perubahan pelayanan juga terlihat dari waktu penyelesaian perizinan. Berdasarkan hasil penelitian, perizinan berusaha dengan persyaratan yang lengkap dapat diselesaikan sekitar tiga hari, dengan proses di DPMPTSP berlangsung sekitar satu hari dan proses pada OPD teknis sekitar satu hari, sedangkan keseluruhan proses rata-rata mencapai tiga hari. Namun, waktu penyelesaian berbeda berdasarkan jenis perizinan. Misalnya, perizinan bangunan dapat membutuhkan waktu hingga 28 hari karena melibatkan proses teknis dan pemeriksaan lapangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi telah mempercepat alur administrasi dan koordinasi, tetapi waktu penyelesaian pelayanan tetap dipengaruhi oleh jenis serta kompleksitas perizinan yang diajukan.

Meskipun pencapaian tersebut menunjukkan perkembangan positif, implementasi transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro masih menghadapi persoalan dalam pelaksanaannya. DPMPTSP menggunakan beberapa sistem digital dalam pelayanan perizinan, seperti OSS, SIMBG, MPP Digital, dan SIMANIS. Namun, sistem tersebut belum sepenuhnya saling terintegrasi karena berada di bawah pengelolaan kementerian atau instansi yang berbeda. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan masih bergantung pada mekanisme dan akses pada masing-masing sistem, sehingga penerapan digitalisasi belum sepenuhnya membentuk sistem pelayanan yang terintegrasi. Selain

persoalan integrasi, keberlangsungan pelayanan digital juga masih dipengaruhi oleh gangguan teknis pada sistem. Berdasarkan hasil penelitian, ketika terjadi gangguan pada aplikasi seperti OSS atau SIMBG, DPMPTSP sebagai pengguna tidak dapat melakukan perbaikan secara langsung karena pengelolaan sistem berada pada pemerintah pusat. Kondisi tersebut dapat menghambat proses pelayanan dan mengharuskan petugas melakukan penyesuaian agar pelayanan kepada masyarakat tetap dapat berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa ketergantungan terhadap sistem digital juga menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam implementasi transformasi digital. Permasalahan lainnya berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan. Meskipun proses pengajuan, verifikasi, dan penyampaian berkas telah dilakukan secara digital, waktu penyelesaian tidak sepenuhnya sama untuk setiap jenis perizinan. Perizinan berusaha dengan persyaratan lengkap dapat diselesaikan sekitar tiga hari, sedangkan jenis perizinan tertentu membutuhkan waktu lebih lama karena melibatkan tahapan teknis dan pemeriksaan lapangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi telah mempercepat alur pelayanan, tetapi kecepatan penyelesaian secara keseluruhan masih dipengaruhi oleh tahapan pelayanan yang melibatkan proses teknis di luar sistem digital.

B. PERUMUSAN MASALAH

Perumusan masalah merupakan komponen penting dalam penelitian ilmiah karena menentukan arah, fokus, dan batasan studi. Hal tersebut berfungsi sebagai landasan konseptual yang memandu perumusan tujuan penelitian, pemilihan kerangka teori, dan desain pengumpulan serta analisis data. Masalah penelitian yang terdefinisi dengan baik memastikan bahwa studi tetap koheren, terfokus, dan terstruktur secara sistematis. Dalam penelitian kualitatif, perumusan masalah menekankan pemahaman proses, makna, dan dinamika kontekstual daripada pengujian hubungan sebab-akibat. Menurut (Creswell & Creswell, 2014), pertanyaan penelitian kualitatif dirancang untuk

mengeksplorasi bagaimana dan mengapa suatu fenomena terjadi dalam konteks tertentu, dengan fokus pada pengalaman partisipan dan kompleksitas proses sosial. Demikian pula, (Miles et al., 2014) menekankan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menangkap pemahaman mendalam tentang proses organisasi dan interaksi kontekstual.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang menunjukkan bahwa transformasi digital bukan sekadar penggunaan teknologi, tetapi merupakan proses perubahan organisasi melalui integrasi teknologi digital, serta masih terbatasnya pemahaman mengenai bagaimana proses tersebut diterapkan pada lembaga pelayanan publik, khususnya dalam konteks negara berkembang, permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana Transformasi Digital di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro”.

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan latar belakang penelitian yang menekankan transformasi digital sebagai proses perubahan organisasi melalui integrasi strategis teknologi digital di lembaga sektor publik, studi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang bagaimana transformasi digital diimplementasikan dalam organisasi pelayanan publik garda terdepan. Secara khusus, studi ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transformasi digital di Kantor Investasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bojonegoro, termasuk bagaimana teknologi digital diintegrasikan ke dalam alur kerja administrasi, bagaimana proses pelayanan dirancang ulang, bagaimana anggota organisasi beradaptasi dengan praktik kerja digital, dan bagaimana transformasi digital berkontribusi pada peningkatan kinerja institusional.

2. Kegunaan Penelitian

Signifikansi studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Kontribusi tersebut diuraikan sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Studi ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan Administrasi Publik, khususnya di bidang tata kelola digital, inovasi sektor publik, dan transformasi digital. Dengan mengadopsi pendekatan kualitatif dan memanfaatkan kerangka transformasi digital yang diusulkan oleh (Vial, 2019), studi ini berupaya memperkaya pemahaman empiris tentang bagaimana teknologi digital memicu perubahan organisasi, proses transformasi, dan adaptasi kelembagaan dalam organisasi sektor publik. Lebih lanjut, studi ini membahas keterbatasan bukti empiris mengenai implementasi transformasi digital di lembaga pelayanan publik garda depan, khususnya dalam administrasi publik regional pada konteks negara berkembang. Temuan-temuan tersebut diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi akademis untuk studi masa depan yang berkaitan dengan transformasi digital, perubahan organisasi, dan modernisasi sektor publik.

b. Secara Praktis

1) Untuk Peneliti

Studi ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperdalam pemahaman tentang implementasi teori transformasi digital dalam konteks sektor publik di dunia nyata, sekaligus memperkuat keterampilan analitis dalam penelitian kualitatif yang berkaitan dengan perubahan organisasi dan tata kelola digital.

2) Untuk Akademisi

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai bahan referensi dan pembelajaran untuk studi lebih lanjut yang berkaitan dengan transformasi digital, adaptasi organisasi, inovasi sektor publik, dan

modernisasi administrasi. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan empiris tentang implementasi transformasi digital dalam lembaga publik lokal.

3) Untuk Lembaga Pemerintah

Temuan studi ini dapat memberikan wawasan praktis dan rekomendasi kebijakan bagi lembaga pemerintah, khususnya DPMPTSP dan lembaga pelayanan publik lainnya, dalam merancang, mengimplementasikan, dan mempertahankan inisiatif transformasi digital. Studi ini dapat mendukung upaya untuk meningkatkan efisiensi administrasi, integrasi layanan, adaptabilitas kelembagaan, dan kualitas pelayanan publik.

4) Untuk Organisasi Pelayanan Publik

Studi ini menawarkan wawasan praktis tentang bagaimana teknologi digital dapat diintegrasikan ke dalam alur kerja organisasi, bagaimana proses layanan dapat dirancang ulang, dan bagaimana adaptasi kelembagaan dapat diperkuat untuk mendukung penyampaian layanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada warga.

D. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Untuk memastikan penyajian penelitian yang jelas dan terstruktur, studi ini disusun menjadi lima bab, yang masing-masing membahas aspek-aspek penelitian yang berbeda namun saling terkait sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan aspek-aspek mendasar dari penelitian ini. Dimulai dengan latar belakang penelitian, yang menjelaskan pentingnya transformasi digital dalam reformasi sektor publik kontemporer, tantangan organisasi yang terkait dengan implementasinya, dan

relevansi transformasi digital dalam lembaga pelayanan publik garda terdepan. Bab ini juga menyoroti konteks empiris Kantor Investasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bojonegoro sebagai lembaga publik yang telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Selanjutnya, bab ini menyajikan masalah penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, ruang lingkup penelitian, dan struktur sistematis penelitian, yang bersama-sama memberikan arah dan fokus keseluruhan penelitian.

BAB II: TINJAUAN LITERATUR

Bab ini membahas landasan teoritis yang mendasari penelitian ini. Bab ini menguraikan konsep transformasi digital sebagai proses perubahan organisasi melalui integrasi strategis teknologi digital. Selain itu, bab ini mengeksplorasi konsep-konsep pendukung yang berkaitan dengan tata kelola digital, perubahan organisasi, inovasi sektor publik, dan adaptasi kelembagaan. Studi-studi sebelumnya yang relevan juga ditinjau untuk mengidentifikasi kesenjangan empiris, memperkuat posisi akademis penelitian, dan mengembangkan kerangka konseptual yang memandu analisis implementasi transformasi digital dalam organisasi sektor publik.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian yang digunakan dalam studi ini yang mengadopsi pendekatan kualitatif. Bab ini menggambarkan lokasi penelitian di DPMPTSP Bojonegoro dan menguraikan kriteria pemilihan informan. Bab ini juga merinci teknik pengumpulan data, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lebih lanjut, bab ini menjelaskan proses analisis data menggunakan model interaktif, yang melibatkan kondensasi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan metodologis ini dimaksudkan untuk menangkap wawasan mendalam tentang bagaimana transformasi digital

diimplementasikan dalam konteks penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan temuan yang diperoleh dari lapangan dan memberikan analisis mendalam tentang implementasi transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Pembahasan berfokus pada bagaimana teknologi digital diintegrasikan ke dalam alur kerja organisasi, bagaimana proses layanan ditransformasikan, bagaimana anggota organisasi beradaptasi dengan praktik kerja digital, dan bagaimana transformasi digital berkontribusi pada peningkatan kinerja institusional. Temuan tersebut diinterpretasikan menggunakan kerangka teoritis yang dibahas dalam Bab II, memungkinkan pemeriksaan kritis terhadap perubahan organisasi, inovasi layanan, adaptasi institusional, serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi transformasi digital.

BAB V: PENUTUP

Bab terakhir ini menyajikan kesimpulan utama dari penelitian berdasarkan temuan dan diskusi yang disajikan pada bab-bab sebelumnya. Kesimpulan tersebut secara langsung membahas permasalahan penelitian mengenai implementasi transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Selain itu, bab ini memberikan rekomendasi bagi lembaga sektor publik, khususnya lembaga perizinan dan organisasi pelayanan publik, dalam memperkuat inisiatif transformasi digital, meningkatkan adaptabilitas organisasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Saran untuk penelitian selanjutnya juga disajikan untuk mendukung pengembangan berkelanjutan studi tata kelola digital.