



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 5760-5768

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Transformasi Digital dan Kesiapan SDM UPTD PPA Provinsi Sulawesi Tenggara

Yuliati Syamsuddin, Abd Azis Muthalib, Asrip Putera, Asraf

Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari

yuliatisyam123@gmail.com, abdulazis.muthalib@gmail.com, asripputra123@gmail.com, asrafyunus23@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital telah menjadi pilar utama modernisasi sektor publik, mendorong efisiensi, transparansi, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam konteks lembaga perlindungan perempuan dan anak, transformasi digital menghadapi tantangan unik akibat kompleksitas layanan yang bersifat sensitif dan berbasis interaksi sosial. Kurangnya kajian mendalam yang mengaitkan kesiapan sumber daya manusia dengan keberhasilan adopsi digital dalam pelayanan sosial publik menunjukkan adanya celah pengetahuan yang perlu dijawab. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) di Provinsi Sulawesi Tenggara. Hasil analisis tematik menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan SDM, khususnya dalam hal literasi digital, kepemimpinan transformasional, serta infrastruktur pendukung. Penelitian ini memberikan implikasi praktis berupa perlunya penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan berbasis kebutuhan dan penyesuaian kebijakan internal guna memastikan keberlanjutan inovasi digital dalam pelayanan sosial. Selain itu, secara teoretis, studi ini memberikan kontribusi dalam memperluas cakupan teori kesiapan teknologi dan manajemen perubahan organisasi pada sektor layanan publik berbasis kesejahteraan sosial.

Kata kunci: Digitalisasi Pelayanan Publik; Kesiapan SDM; Layanan Perlindungan; Manajemen Perubahan; Transformasi Digital

1. Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi arus utama dalam reformasi pelayanan publik di berbagai belahan dunia, mendorong negara-negara untuk memperbarui pendekatan birokrasi tradisional dengan sistem berbasis teknologi (R. Abbasi et al., 2022; Abu-Shanab & Abu Shanab, 2022; Ahmad & Sultan, 2021). Berbagai studi melaporkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi prosedural, memperluas akses layanan, serta memperkuat transparansi administrasi publik (Arayankalam et al., 2021; Dhaoui, 2022; Hartanto et al., 2021; Hooda et al., 2022). Penerapan teknologi seperti e-government, cloud computing, dan sistem daring telah mempercepat proses pengambilan keputusan dan pengelolaan data, memberikan dampak nyata terhadap kinerja pelayanan publik. Namun, manfaat tersebut tidak hanya bersifat teknis, melainkan juga mencakup dimensi sosial seperti peningkatan akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat. Keterkaitan erat antara digitalisasi dan kualitas layanan menjadikan isu ini sangat relevan bagi unit-unit pelayanan sensitif seperti Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA), di mana efisiensi harus sejalan dengan aspek humanistik pelayanan (Appio et al., 2021; Bresciani et al., 2021; Chawla & Goyal, 2022).

Meskipun kemajuan teknologi telah membuka peluang baru dalam pengelolaan pelayanan publik, literatur menegaskan bahwa transformasi digital tidak hanya sekadar soal adopsi perangkat keras dan lunak, melainkan juga melibatkan pergeseran budaya organisasi dan dinamika interpersonal di lingkungan birokrasi (S. Abbasi et al., 2021a, 2021b; Al Shaer et al., 2023; Al-Haraisa, 2022). Kesiapan organisasi untuk mengadopsi teknologi dipengaruhi oleh struktur SOP, pelatihan SDM, serta keselarasan nilai antara inovasi dan praktik kerja. Model konseptual yang mencakup kesiapan teknologi, budaya, dan manusia menunjukkan bahwa hambatan utama seringkali bukan pada teknologi itu sendiri, tetapi pada resistensi budaya dan keterbatasan kompetensi individu. Dalam konteks Indonesia, ketidaksesuaian antara kebijakan nasional dan implementasi di tingkat lokal menambah kompleksitas proses digitalisasi, terlebih di sektor yang menuntut sensitivitas tinggi seperti perlindungan perempuan dan anak (Ashok et al., 2021; Bonollo, 2023; Brandt et al., 2021).

Kesenjangan infrastruktur dan literasi digital antarwilayah memperparah tantangan dalam merealisasikan agenda transformasi digital yang merata. Di berbagai daerah, termasuk Sulawesi Tenggara, disparitas dalam ketersediaan perangkat dan jaringan internet berdampak langsung pada efektivitas layanan publik digital (Aleksandrova et al., 2022; Al-Shameri et al., 2024; Anggraini & Handayani, 2021; Asraf et al., 2025). Studi mengenai kesiapan digital di pemerintahan menunjukkan bahwa proyek-proyek digitalisasi seringkali gagal mencapai target karena perbedaan tingkat kesiapan teknologi dan kapasitas sumber daya manusia (Hameduddin & Engbers, 2022). Hal ini menjadi lebih kompleks di unit layanan seperti UPTD PPA, yang melayani kelompok rentan dan membutuhkan pendekatan personal, sehingga kendala teknologi bisa berujung pada terhambatnya pemenuhan hak dasar warga. Oleh karena itu, penelitian ini perlu memperdalam pemahaman mengenai bagaimana kondisi lokal mempengaruhi kesiapan digital di sektor layanan publik yang sensitif.

Sektor perlindungan perempuan dan anak membawa dimensi unik dalam diskusi transformasi digital karena jenis layanannya sangat bergantung pada relasi emosional, privasi, dan kepercayaan. Penelitian (Odunjo-Saka et al., 2023) menunjukkan bahwa teknologi hanya dapat berfungsi optimal bila dirancang secara responsif terhadap kebutuhan pengguna, termasuk perlindungan data dan kenyamanan psikologis. Dalam konteks lokal, norma sosial dan kesenjangan gender dalam akses teknologi menjadi tantangan tersendiri (Abu-Shanab & Abu Shanab, 2022; Fortun, 2024; Okunogbe & Pouliquen, 2022). Gender digital divide tidak hanya berkaitan dengan perangkat dan konektivitas, tetapi juga dengan persepsi dan penerimaan perempuan terhadap layanan digital. Maka dari itu, penting untuk mengintegrasikan pendekatan sensitif gender dalam menilai kesiapan dan keberhasilan transformasi digital di UPTD PPA.

Komponen teknologi dan regulasi menjadi dua sisi penting yang harus diperhatikan secara bersamaan dalam proses digitalisasi layanan publik. Banyak penelitian menyebutkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat ditentukan oleh keandalan sistem dan kualitas kebijakan yang. Kebijakan lokal yang belum merinci standar teknis, interoperabilitas sistem, dan mekanisme pelaporan kasus secara digital menyebabkan kebingungan di tingkat pelaksana. Dalam beberapa konteks Asia Tenggara, kelemahan koordinasi antarunit dan minimnya standar operasional telah memperburuk implementasi digitalisasi (Oztimurlenk, 2020; Suhairi et al., 2022; Xue et al., 2024). UPTD PPA menghadapi risiko yang serupa ketika tidak ada panduan yang jelas mengenai pengelolaan data, alur pelaporan, dan keamanan sistem digital.

Di sisi lain, kesiapan sumber daya manusia (SDM) masih menjadi faktor penentu dalam keberhasilan adopsi teknologi di sektor publik. Meskipun terdapat kebijakan pelatihan digital, studi-studi menunjukkan bahwa pelaksanaannya belum merata dan seringkali tidak menjawab kebutuhan spesifik pegawai (Felicio et al., 2021; Kalogiannidis, 2021; Orlova et al., 2023). Kesenjangan ini tampak jelas dalam laporan-laporan empiris yang menyebut rendahnya tingkat literasi digital pegawai serta kurangnya fleksibilitas pelatihan untuk menyesuaikan dengan konteks lokal. Aspek ini sangat penting dalam pelayanan berbasis kepercayaan seperti UPTD PPA, di mana sikap adaptif dan empatik dari pelaksana layanan harus didukung oleh kemampuan digital yang memadai. Ketidaksiapan SDM dalam mengelola sistem digital dapat mengancam keberlanjutan layanan serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Abbas et al., 2023).

Mengacu pada berbagai tantangan tersebut, terlihat bahwa penelitian terdahulu masih kurang memberi ruang bagi eksplorasi mendalam atas pengalaman pengguna dan pelaksana layanan di lapangan, terutama di wilayah dengan karakteristik geografis dan sosial yang khas seperti Sulawesi Tenggara. Elemen-elemen penting seperti persepsi terhadap sistem digital, hambatan praktis dalam penggunaan aplikasi, serta respon emosional pengguna layanan kerap luput dalam penelitian kuantitatif atau survei skala besar. Dengan demikian, diperlukan pendekatan kualitatif yang mampu menangkap kompleksitas transformasi digital di UPTD PPA secara holistik dan kontekstual. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam dinamika implementasi transformasi digital di sektor perlindungan perempuan dan anak di Sulawesi Tenggara, dengan fokus pada kesiapan SDM, tantangan teknologi dan kebijakan, serta persepsi pengguna dan pelaksana layanan. Diharapkan hasil studi ini dapat berkontribusi dalam merancang model transformasi digital yang relevan, adaptif, dan berbasis pada realitas lapangan di sektor pelayanan publik yang sensitif.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Fokus penelitian diarahkan pada pemahaman mendalam terhadap proses transformasi digital dan kesiapan sumber daya manusia dalam konteks pelayanan publik di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Sulawesi Tenggara. Desain ini dipilih untuk menggali makna, persepsi, dan pengalaman informan yang terlibat langsung dalam implementasi

sistem digital. Penelitian difokuskan pada satu lokasi studi guna memperoleh deskripsi yang kontekstual dan komprehensif. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan member checking secara berjenjang (Achtenhagen & Cestino, 2020; Américo et al., 2022).

Data dikumpulkan dari tujuh kategori informan yang dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan dan pengetahuannya terhadap topik penelitian. Informan terdiri atas Kepala UPTD PPA, Kepala Subbagian Tata Usaha, Staf Pelaksana Layanan, Operator Sistem Digital, Perwakilan Dinas PPPA Provinsi, Penerima Layanan, serta Akademisi yang relevan. Setiap informan diwawancarai secara mendalam untuk memperoleh informasi yang autentik dan reflektif. Kriteria inklusi ditetapkan berdasarkan pengalaman kerja, jabatan, serta keterlibatan langsung dalam transformasi digital di UPTD tersebut. Jumlah informan disesuaikan hingga data mencapai titik kejenuhan (saturation point).

Instrumen pengumpulan data berupa pedoman wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan tujuan penelitian dan telaah pustaka (Gava et al., 2022). Proses wawancara dilakukan secara tatap muka dan dicatat menggunakan alat perekam suara dengan persetujuan informan. Setelah data terkumpul, transkrip wawancara disusun dan dianalisis menggunakan pendekatan tematik. Data kemudian direduksi, dikategorisasi, dan diinterpretasi melalui tahapan analisis interaktif. Seluruh prosedur dilakukan dengan menjunjung prinsip etika penelitian, termasuk informed consent, anonimitas, dan kerahasiaan informasi informan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Transformasi digital dalam pelayanan publik di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Provinsi Sulawesi Tenggara dipahami oleh pihak manajemen sebagai upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Proses ini tidak hanya mencakup digitalisasi dokumen dan sistem pelaporan, tetapi juga mencerminkan pergeseran paradigma pelayanan menuju pendekatan berbasis data dan integrasi lintas sektor. Kepala UPTD PPA menekankan bahwa transformasi digital memungkinkan percepatan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, terutama melalui sistem pelacakan yang terkoneksi antarlembaga. Namun demikian, keberhasilan transformasi ini sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia yang menjalankan sistem tersebut. Tantangan terbesar yang dihadapi adalah disparitas kompetensi digital antarsumber daya manusia, serta keterbatasan infrastruktur jaringan di beberapa wilayah layanan.

Staf pelaksana layanan di UPTD PPA mengungkapkan bahwa penggunaan sistem digital dalam praktik kerja sehari-hari membawa perubahan signifikan terhadap pola kerja mereka. Digitalisasi data klien dan sistem pelaporan harian memungkinkan proses kerja yang lebih cepat dan terdokumentasi secara sistematis. Meskipun demikian, sebagian staf mengalami kendala adaptasi, terutama dalam memahami fitur-fitur teknis dan penggunaan perangkat lunak yang terus diperbarui. Selain itu, keterbatasan fasilitas seperti perangkat komputer dan koneksi internet yang tidak stabil turut memengaruhi efektivitas implementasi sistem digital. Walaupun demikian, staf merespons positif dorongan pimpinan untuk terus belajar, meski mengakui bahwa waktu pelatihan yang disediakan masih belum memadai untuk meningkatkan kompetensi secara menyeluruh. Fakta ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak akan program pengembangan kapasitas yang berkelanjutan dan terstruktur.

Pada sisi administratif, Kepala Subbagian Tata Usaha menjelaskan bahwa transformasi digital telah mengubah mekanisme pelaporan dan pengarsipan menjadi lebih efisien dan transparan. Seluruh proses pelaporan kini dilakukan melalui aplikasi berbasis cloud yang memudahkan pelacakan progres penanganan kasus serta integrasi dengan sistem pelaporan di tingkat provinsi. Setiap staf diwajibkan menginput data secara tepat waktu dan lengkap ke dalam sistem, sebagai bagian dari prosedur kerja baru yang berlaku pasca transformasi digital. Meskipun terjadi peningkatan efisiensi, proses adaptasi terhadap sistem digital masih menghadapi tantangan, khususnya dalam hal keterampilan teknis SDM dan konsistensi dalam penerapan standar operasional prosedur. Evaluasi kinerja pegawai kini turut mempertimbangkan kualitas dan ketepatan input data digital, menjadikan literasi digital sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja di lingkungan kerja tersebut.

Dari sisi teknis, operator sistem digital menyampaikan bahwa UPTD PPA menggunakan sistem berbasis web untuk manajemen kasus dan laporan bulanan yang telah terkoneksi dengan Dinas PPPA Provinsi. Selain itu, komunikasi internal antarpegawai didukung melalui platform digital seperti grup pesan instan dan surat elektronik. Operator mengakui bahwa pelatihan teknis masih terbatas dan bersifat insidental, sehingga tidak semua pegawai dapat mengikuti perkembangan fitur baru yang ditambahkan dalam sistem. Permasalahan teknis yang paling sering

muncul adalah lambatnya koneksi internet dan keluhan terkait akses pengguna, seperti lupa kata sandi atau kesalahan input data. Selain itu, integrasi sistem antarbagian belum sepenuhnya optimal, mengakibatkan data layanan konseling, hukum, dan psikologi masih terpisah dalam beberapa sistem berbeda.

Dari perspektif pembina kebijakan, perwakilan Dinas PPPA Provinsi Sulawesi Tenggara menyatakan bahwa digitalisasi layanan merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi yang sedang digalakkan di seluruh wilayah provinsi. Penerapan sistem pelaporan berbasis waktu nyata (real-time) ditargetkan dapat meningkatkan kecepatan respons, akurasi data, dan akuntabilitas pelayanan publik di sektor perlindungan perempuan dan anak. Indikator keberhasilan transformasi digital ditetapkan melalui evaluasi terhadap kecepatan penanganan laporan kekerasan, keterpaduan data antarunit, serta kepatuhan terhadap standar prosedur digitalisasi. Untuk mendukung proses ini, Dinas PPPA rutin melakukan pemantauan dan pelatihan kepada UPTD di bawah koordinasinya, meskipun diakui bahwa masih diperlukan penguatan sumber daya dan anggaran agar pelatihan dapat menjangkau seluruh unit secara menyeluruh.

Dari sisi penerima layanan, yang menjadi bagian penting dalam perspektif pengguna sistem, diketahui bahwa keberadaan sistem digital memberikan kemudahan dalam proses pelaporan dan mendapatkan layanan, terutama dalam aspek kecepatan dan kemudahan akses informasi. Namun demikian, sebagian penerima layanan menyampaikan bahwa mereka lebih nyaman melakukan pelaporan secara langsung karena keterbatasan pemahaman terhadap teknologi digital. Dalam beberapa kasus, mereka membutuhkan bantuan pihak ketiga untuk mengisi formulir daring atau mengakses layanan berbasis digital. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital telah diterapkan, pendekatan tatap muka dan dukungan berbasis manusia tetap dibutuhkan dalam konteks layanan yang bersifat sensitif dan personal seperti perlindungan perempuan dan anak.

Sebagai bagian dari triangulasi akademik, seorang pakar dari kalangan akademisi menyatakan bahwa kesiapan sumber daya manusia di sektor publik menghadapi tantangan besar dalam proses transformasi digital, khususnya di daerah dengan infrastruktur terbatas. Diperlukan pendekatan pelatihan yang berbasis kebutuhan nyata di lapangan, bukan sekadar formalitas administratif. Strategi pengelolaan SDM yang dinilai paling efektif untuk mendukung keberhasilan transformasi digital adalah kombinasi antara peningkatan literasi digital, pelatihan teknis kontekstual, serta penerapan sistem penghargaan dan evaluasi kinerja berbasis capaian digital. Temuan ini menegaskan pentingnya reformasi manajemen sumber daya manusia yang adaptif dan responsif terhadap dinamika teknologi di sektor layanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Provinsi Sulawesi Tenggara telah memasuki tahap implementasi awal yang ditandai dengan digitalisasi sistem pelaporan kasus, pemanfaatan aplikasi berbasis web, serta penggunaan komunikasi internal berbasis platform digital. Namun demikian, kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung transformasi ini masih menunjukkan ketimpangan yang cukup signifikan. Sebagian staf pelaksana layanan, terutama yang berusia lebih muda, menunjukkan adaptabilitas yang lebih tinggi terhadap penggunaan teknologi. Sementara itu, staf yang telah lama bekerja cenderung mengalami kesulitan dalam memahami sistem baru, khususnya dalam pengoperasian aplikasi berbasis daring. Temuan ini mengindikasikan adanya kebutuhan akan pendekatan pelatihan yang terpersonalisasi dan berkelanjutan, agar seluruh pegawai dapat memiliki kapasitas digital yang merata untuk mendukung keberhasilan transformasi sistem pelayanan.

Tabel 1. Pemetaan Kesiapan SDM dalam Mendukung Transformasi Digital UPTD PPA

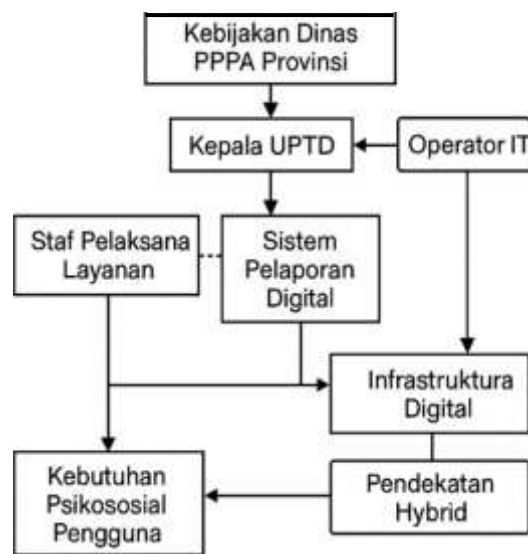
Kategori Informan	Kesiapan Digital	Kendala Utama	Dukungan yang Dibutuhkan
Kepala UPTD	Tinggi	Kesenjangan adaptasi antarpersonel	Anggaran pelatihan, penguatan infrastruktur
Kepala Subbag TU/Admin	Sedang	Tekanan input data harian, evaluasi kinerja baru	Pelatihan teknis lanjutan
Staf Pelaksana Layanan	Variatif	Koneksi lambat, keterbatasan perangkat, adaptasi	Bimbingan teknis rutin
Operator IT	Tinggi	Gangguan sistem, kurangnya pelatihan staf non-IT	Integrasi sistem, SOP pelaporan terpadu
Dinas PPPA Provinsi	Tinggi	Dukungan anggaran dan sumber daya terbatas	Sinergi lintas-instansi

Hasil Olah Data tahun 2025

Tabel ini menunjukkan bahwa meskipun pimpinan dan operator memiliki kesiapan digital tinggi, staf pelaksana dan admin masih membutuhkan pendampingan khusus untuk mencapai kesiapan yang setara. Ketidakseimbangan ini berpotensi memperlambat proses digitalisasi secara keseluruhan jika tidak segera ditangani.

Salah satu temuan yang tidak terduga dalam penelitian ini adalah *preferensi korban terhadap pendekatan layanan tatap muka meskipun sistem digital telah diterapkan*. Hal ini terungkap dari wawancara dengan penerima layanan, yang mengaku lebih nyaman berbicara langsung dengan petugas dibanding menggunakan formulir daring. Fenomena ini menunjukkan bahwa dalam konteks layanan sosial yang bersifat sensitif seperti perlindungan terhadap perempuan dan anak, *teknologi tidak sepenuhnya dapat menggantikan pendekatan berbasis empati dan interaksi manusia*. Temuan ini menjadi refleksi penting bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknis SDM, tetapi juga oleh kesesuaian antara teknologi dan kebutuhan psikososial penerima layanan. Oleh karena itu, strategi transformasi digital perlu mengedepankan pendekatan hybrid yang mengintegrasikan sistem digital dan layanan berbasis interaksi langsung.

Sebagai bentuk representasi gambar terhadap temuan ini, berikut **Model Integratif Transformasi Digital UPTD PPA** yang menggabungkan elemen kesiapan SDM, sistem teknologi, dan kebutuhan psikososial pengguna:



Gambar 1. Model Integratif Transformasi Digital UPTD PPA

Model ini menggambarkan bahwa transformasi digital yang efektif tidak hanya bergantung pada infrastruktur dan kebijakan, tetapi juga pada kemampuan SDM dalam menyeimbangkan antara sistem digital dan pendekatan humanis dalam pelayanan. Elemen *pendekatan hybrid* menjadi kunci untuk menjembatani kebutuhan korban dengan sistem yang dibangun secara digital.

Pembahasan

Penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital di UPTD PPA Sulawesi Tenggara dipahami sebagai langkah strategis untuk mendorong efisiensi, akuntabilitas, dan integrasi pelaporan antarunit. Hal ini sejalan dengan studi internasional seperti "Digital Transformation of the Government" yang menunjukkan bahwa penerapan e-government mampu meningkatkan transparansi layanan publik, walaupun keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan lokal (Tangi et al., 2021; Toshkov et al., 2022; Wati et al., 2023). Di UPTD PPA, transformasi ini tidak hanya menyentuh aspek teknis, tetapi juga merefleksikan upaya reformasi kelembagaan yang menyeluruh. Temuan ini memperkuat urgensi pemetaan kondisi aktual di tingkat daerah agar kebijakan digital tidak bersifat generik.

Lebih lanjut, ketimpangan kompetensi digital antarpegawai menjadi hambatan utama yang menghambat keberhasilan implementasi sistem digital (Aleksandrova et al., 2022; Al-Shameri et al., 2024; Brunetti et al., 2023; Lähteenmäki et al., 2022). Penelitian ini menemukan bahwa staf dengan usia dan latar belakang teknologi yang berbeda menunjukkan tingkat adopsi yang tidak seragam, yang berdampak pada kualitas pelayanan. Fenomena ini juga diungkap dalam "Models of Digital Transformation in the Public Sector" yang menyebut bahwa readiness

manusia menjadi kunci penting dalam adopsi teknologi (Ashok et al., 2021; Bonollo, 2023; Felício et al., 2021; Kalogiannidis, 2021). Dalam konteks Sulawesi Tenggara, ketimpangan ini diperparah oleh minimnya pelatihan yang berkelanjutan dan kurangnya fasilitas pendukung, yang membuat kebijakan digital sulit diinternalisasi secara menyeluruh.

Selain kesiapan SDM, infrastruktur digital seperti koneksi internet dan perangkat keras juga menjadi isu kritis yang teridentifikasi dalam penelitian ini. Gangguan teknis yang sering terjadi serta sistem antarunit yang tidak terintegrasi secara optimal menciptakan hambatan operasional yang sistemik. (Brandt et al., 2021) dan laporan ERIA menegaskan bahwa daerah dengan keterbatasan infrastruktur cenderung gagal dalam implementasi digitalisasi secara komprehensif. Dalam konteks UPTD PPA, hambatan ini berdampak langsung terhadap kecepatan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama kelompok rentan seperti perempuan dan anak.

Menariknya, preferensi pengguna layanan terhadap interaksi tatap muka tetap tinggi meskipun fasilitas digital telah tersedia. Temuan ini mengonfirmasi bahwa keberhasilan transformasi digital tidak dapat diukur hanya dari sisi adopsi teknologi, tetapi juga dari aspek kepercayaan, kenyamanan psikologis, dan keamanan data. (Amirian et al., 2023; Bullough et al., 2022; Lunardon et al., 2024) Literatur UNICEF dan OECD menekankan pentingnya mempertimbangkan gender digital divide dan sensitivitas layanan dalam desain sistem digital. Oleh karena itu, pendekatan digital di sektor perlindungan perempuan dan anak harus mengutamakan prinsip humanis dan etika perlindungan pengguna.

Dalam hal evaluasi kinerja, penelitian ini menemukan bahwa indikator penilaian kini mulai mengakomodasi kualitas input data digital sebagai ukuran utama. Hal ini mencerminkan pergeseran paradigma penilaian dari sekadar output administratif menuju kualitas kontribusi digital. Studi Novianto (2023) dan Gantika (2025) juga menyebut perlunya adaptasi indikator kinerja dalam era digital. Namun, tanpa pelatihan kontekstual dan budaya organisasi yang mendukung inovasi, indikator baru ini hanya akan menjadi formalitas administratif yang sulit dijalankan di lapangan.

Penelitian ini juga menyoroti ketimpangan dalam distribusi pelatihan digital, di mana pelaksana layanan, khususnya pegawai lama, merasa kesulitan mengikuti perubahan sistem. Data lapangan menunjukkan bahwa pelatihan masih bersifat insidental dan tidak menjangkau semua lapisan pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa readiness tidak cukup dijawab dengan kebijakan, melainkan harus disertai dengan strategi implementasi yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan individu. Temuan ini memperluas hasil studi (Al-Shameri et al., 2024; Prentice et al., 2020) yang menggarisbawahi pentingnya desain pelatihan digital berbasis konteks lokal.

Dalam konteks perlindungan perempuan dan anak, sensitivitas layanan menjadi faktor penentu dalam desain transformasi digital. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa pengguna layanan sering kali membutuhkan pendamping dalam mengakses sistem digital, atau bahkan lebih memilih pelayanan langsung karena merasa lebih aman dan nyaman. Temuan ini memperkuat argumen Milkaite et al. (2021) bahwa teknologi tidak bisa menggantikan seluruh fungsi layanan publik, terutama pada konteks emosional dan trauma. Oleh karena itu, model layanan hybrid menjadi alternatif yang relevan untuk menjawab tantangan ini (Li et al., 2022).

Kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada perluasan model readiness digital dengan memasukkan dimensi psikososial dan konteks lokal (Fossen & Sorgner, 2021; Veit & Thatcher, 2023). Model seperti TOE atau Digital Readiness yang selama ini fokus pada aspek teknologi dan organisasi, perlu diperluas dengan memperhatikan pengalaman pengguna, resistensi sosial, serta kesenjangan keterampilan personal. Dalam hal ini, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi teori yang ada, tetapi juga memberikan usulan modifikasi model berdasarkan realitas lapangan.

Implikasi praktis dari temuan ini mendorong perumusan kebijakan pelatihan SDM yang berbasis segmentasi demografis dan kebutuhan kontekstual. Selain itu, penguatan infrastruktur digital menjadi keharusan di wilayah-wilayah layanan dengan keterbatasan akses. UPTD PPA dan instansi terkait juga perlu mengembangkan SOP digital yang adaptif serta menetapkan mekanisme evaluasi berbasis data yang terintegrasi. Terpenting, pendekatan kebijakan harus melibatkan perspektif pelaksana dan pengguna layanan agar desain sistem digital bersifat partisipatif dan responsif terhadap kenyataan lokal.

Penelitian ini membuka ruang bagi kajian lanjutan yang mengeksplorasi dinamika transformasi digital dalam konteks sektor sosial lainnya, seperti layanan disabilitas, perlindungan anak berkebutuhan khusus, dan layanan kesehatan komunitas. Pendekatan kualitatif berbasis pengalaman langsung tetap menjadi metode yang kuat dalam

mengungkap lapisan-lapisan realitas yang tidak dapat ditangkap oleh survei konvensional. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi praktis bagi pengambil kebijakan, tetapi juga memperkaya khazanah teoritik dalam studi transformasi digital yang berbasis nilai dan kepekaan sosial.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) di Sulawesi Tenggara, masih menghadapi tantangan fundamental. Hambatan berupa keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta resistensi budaya kerja mengakibatkan implementasi digitalisasi belum optimal. Meskipun terdapat beberapa inisiatif berbasis teknologi, ketidaksesuaian antara kebijakan pusat dan kesiapan teknis di tingkat daerah tetap menjadi kendala utama. Temuan paling krusial adalah bahwa kesiapan sumber daya manusia—yang mencakup kompetensi digital, dukungan kepemimpinan, dan sistem pendampingan internal—merupakan determinan keberhasilan transformasi digital di sektor layanan sosial yang sensitive. Dari sisi teoritis, penelitian ini memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia publik dan teori kesiapan teknologi dengan menghadirkan perspektif lokal yang kontekstual. Secara praktis, hasil penelitian memberikan arahan bagi pemerintah daerah untuk merancang program pelatihan berbasis kebutuhan, mengalokasikan sumber daya secara lebih tepat sasaran, serta membangun sistem monitoring berbasis teknologi yang adaptif. Temuan ini juga relevan bagi lembaga swadaya masyarakat dan mitra pembangunan yang berfokus pada penguatan kapasitas kelembagaan, terutama dalam menghadirkan model pelayanan yang human-centered di tengah proses digitalisasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjawab gap akademik, tetapi juga menghadirkan kontribusi langsung pada perumusan kebijakan daerah. Meskipun memberikan kontribusi penting, penelitian ini memiliki keterbatasan pada lingkup informan yang masih terbatas pada aktor internal serta cakupan wilayah yang hanya difokuskan di Sulawesi Tenggara. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengadopsi pendekatan mixed methods untuk mengukur dampak digitalisasi secara kuantitatif serta menggali pengalaman penerima layanan secara lebih luas. Studi komparatif lintas daerah juga berpotensi memperkaya pemahaman tentang variasi kesiapan SDM dalam implementasi transformasi digital. Arah penelitian tersebut diharapkan dapat memperkuat basis empiris bagi kebijakan nasional, sehingga ekosistem pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan berbasis teknologi dapat terwujud secara berkelanjutan.

Referensi

1. Abbas, B., Razak, A., Sabilalo, M. A., Supriaddin, N., Nur, M., Asraf, A., Hakim, A., Tambunan, R., & Yuana, I. (2023). UPAYA PENINGKATAN SDM DAN DAYA SAING IKM MELALUI PELATIHAN MANAJEMEN MUTU DAN PENGELOLAAN SENTRA IKM: Efforts To Improve Human Resources And Competitiveness Of Small And Medium Enterprise Through Quality Management Training And Management Of SME Centers. *Mestaka: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(4), 205–210.
2. Abbasi, R., Martinez, P., & Ahmad, R. (2022). The digitization of agricultural industry—a systematic literature review on agriculture 4.0. *Smart Agricultural Technology*, Query date: 2025-09-19 02:39:18. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2772375522000090>
3. Abbasi, S., Shabbir, M., Abbas, M., & ... (2021a). HPWS and knowledge sharing behavior: The role of psychological empowerment and organizational identification in public sector banks. *Journal of Public ...*, Query date: 2025-09-20 05:44:16. <https://doi.org/10.1002/pa.2512>
4. Abbasi, S., Shabbir, M., Abbas, M., & ... (2021b). HPWS and knowledge sharing behavior: The role of psychological empowerment and organizational identification in public sector banks. *Journal of Public ...*, Query date: 2025-09-20 05:45:26. <https://doi.org/10.1002/pa.2512>
5. Abu-Shanab, E. A., & Abu Shanab, A. (2022). The influence of emotional intelligence on technology adoption and decision-making process. *International Journal of Applied Decision Sciences*, 15(5), 604–622. Scopus. <https://doi.org/10.1504/IJADS.2022.125485>
6. Achtenhagen, L., & Cestino, J. (2020). Qualitative methods in media management research. In *Management and Economics of Communication* (pp. 129–147). De Gruyter; Scopus. <https://doi.org/10.1515/9783110589542-007>
7. Ahmad, F., & Sultan, M. (2021). *Technology in agriculture*. books.google.com. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=lbZaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP14&dq=agriculture&ots=7TKtjSkpOi&sig=C5TPhtLzdWGLtwSmzC2-r_L4OQ
8. Al Shaer, A. S., Jabeen, F., Jose, S., & Farouk, S. (2023). Cultural intelligence and proactive service performance: Mediating and moderating role of leader's collaborative nature, cultural training and emotional labor. *Journal of Health Organization and Management*, 37(3), 379–406. Scopus. <https://doi.org/10.1108/JHOM-04-2022-0103>
9. Aleksandrova, A., Truntsevsky, Y., & ... (2022). Digitalization and its impact on economic growth. *Brazilian Journal of ...*, Query date: 2025-09-20 05:44:49. <https://www.scielo.br/j/rep/a/K5CLs3KfvVxKPJVsgwhzCbG/>
10. Al-Haraisa, Y. E. (2022). EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CAREER DEVELOPMENT THROUGH ORGANIZATIONAL SOCIALIZATION: A PRACTICAL STUDY. *Journal of Governance and Regulation*, 11(3), 155–164. Scopus. <https://doi.org/10.22495/jgrv11i3art13>
11. Al-Shameri, A. S. A. S., Omar, S. S., Alzoraiki, M., Milhem, M., & Ateeq, A. (2024). The moderating role of emotional intelligence and HR digitalization on the relationship between compensation and employee job performance in Johor manufacturing sector. *International Journal of Management and Sustainability*, 13(4), 910–934. Scopus. <https://doi.org/10.18488/11.v13i4.3951>
12. Américo, B. L., Camiel, F., & Clegg, S. (2022). Writing: Theorizing aesthetically on inclusion. In *Qualitative Management Research in Context: Data Collection, Interpretation and Narrative* (pp. 96–112). Taylor and Francis; Scopus. <https://doi.org/10.4324/9781003198161-5>

13. Amirian, S. M., Amirian, S. K., & Kouhsari, M. (2023). The impact of emotional intelligence, increasing job demands behaviour and subjective well-being on teacher performance: Teacher-gender differences. *International Journal of Educational Management*, 37(1), 240–258. Scopus. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2022-0370>
14. Anggraini, R., & Handayani, Y. (2021). Digitalization in Education: A Literature Review. *Journal of Digital Education* ..., Query date: 2025-09-20 05:44:49. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/DECA/article/view/2942>
15. Appio, F., Frattini, F., Petruzzelli, A., & ... (2021). Digital transformation and innovation management: A synthesis of existing research and an agenda for future studies. *Journal of Product* ..., Query date: 2025-09-20 05:46:32. <https://doi.org/10.1111/jpim.12562>
16. Arayankalam, J., Khan, A., & Krishnan, S. (2021). How to deal with corruption? Examining the roles of e-government maturity, government administrative effectiveness, and virtual social networks diffusion. ... *Journal of Information Management*, Query date: 2025-09-20 05:43:38. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401219317141>
17. Ashok, M., Dhaheri, M. A. B. A., Madan, R., & ... (2021). How to counter organisational inertia to enable knowledge management practices adoption in public sector organisations. *Journal of Knowledge* ..., Query date: 2025-09-20 05:45:26. <https://doi.org/10.1108/jkm-09-2020-0700>
18. Asraf, A., Lutfi, L. M. K., & Qadri, M. N. (2025). Transformational Leadership Style in Human Resource Management: A Case Study in a Multinational Company. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(2), 767–776.
19. Bonollo, E. (2023). Negative effects of the adoption of accrual accounting in the public sector: A systematic literature review and future prospects. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial* ..., Query date: 2025-09-20 05:42:43. <https://www.emerald.com/jpbafm/article/35/6/1/234211>
20. Brandt, T., Wagner, S., & Neumann, D. (2021). Prescriptive analytics in public-sector decision-making: A framework and insights from charging infrastructure planning. ... *Journal of Operational Research*, Query date: 2025-09-20 05:45:26. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0377221720308389>
21. Bresciani, S., Huang, K., Malhotra, A., & ... (2021). Digital transformation as a springboard for product, process and business model innovation. *Journal of Business* ..., Query date: 2025-09-20 05:46:32. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296321000734>
22. Brunetti, F., Bonfanti, A., Chiarini, A., & Vannucci, V. (2023). Digitalization and academic research: Knowing of and using digital services and software to develop scientific papers. *The TQM Journal*, Query date: 2025-09-20 05:44:49. <https://doi.org/10.1108/tqm-02-2022-0050>
23. Bullough, A., Guelich, U., Manolova, T., & ... (2022). Women's entrepreneurship and culture: Gender role expectations and identities, societal culture, and the entrepreneurial environment. *Small Business* ..., Query date: 2025-09-19 02:49:18. <https://doi.org/10.1007/s11187-020-00429-6>
24. Chawla, R., & Goyal, P. (2022). Emerging trends in digital transformation: A bibliometric analysis. *Benchmarking: An International Journal*, Query date: 2025-09-20 05:46:32. <https://doi.org/10.1108/bij-01-2021-0009>
25. Dhaoui, I. (2022). E-government for sustainable development: Evidence from MENA countries. *Journal of the Knowledge Economy*, Query date: 2025-09-20 05:43:38. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00791-0>
26. Felício, T., Samagaio, A., & Rodrigues, R. (2021). Adoption of management control systems and performance in public sector organizations. *Journal of Business Research*, Query date: 2025-09-20 05:45:26. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296320307426>
27. Fortun, K. (2024). Ethnography. In *Elgar Encyclopedia of Science and Technology Studies* (pp. 126–136). Edward Elgar Publishing Ltd.; Scopus. <https://doi.org/10.4337/9781800377998.ch13>
28. Fossen, F., & Sorgner, A. (2021). Digitalization of work and entry into entrepreneurship. *Journal of Business Research*, Query date: 2025-09-20 05:44:49. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296319305442>
29. Gava, O., Povellato, A., Galioto, F., Pražan, J., & ... (2022). Policy instruments to support agroecological transitions in Europe. ..., Query date: 2025-09-19 02:43:18. <https://doi.org/10.1111/1746-692X.12367>
30. Hartanto, D., Agussani, A., & Dalle, J. (2021). Antecedents of Public Trust in Government During the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, Query date: 2025-09-20 05:43:38. <https://www.jstor.org/stable/48710107>
31. Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., Giannakis, M., & ... (2022). The effects of trust on behavioral intention and use behavior within e-government contexts. *International Journal of* ..., Query date: 2025-09-20 05:43:38. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401222000871>
32. Kalogiannidis, S. (2021). Impact of employee motivation on organizational performance. A scoping review paper for public sector. *The Strategic Journal of Business & Change* ..., Query date: 2025-09-20 05:45:26. https://www.academia.edu/download/70441493/16_IMPACT_OF_EMPLOYEE_MOTIVATION_ON_ORGANIZATIONAL_PERFORMANCE_A_SCOPING_REVIEW_PAPER.pdf
33. Lähteenmäki, I., Nätti, S., & Saraniemi, S. (2022). Digitalization-enabled evolution of customer value creation: An executive view in financial services. *Journal of Business Research*, Query date: 2025-09-20 05:44:49. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296322003320>
34. Li, Q., Zhong, R., Du, X., & Du, Y. (2022). TransUNetCD: A hybrid transformer network for change detection in optical remote-sensing images. *IEEE Transactions on Geoscience* ..., Query date: 2025-09-19 02:35:42. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9761892/>
35. Lunardon, M., Cerni, T., & Rumiat, R. I. (2024). Field of Study and Gender Moderation of the Association of Personality and Math Anxiety with Numeracy. *Journal of Psychology*, 158(8), 689–717. Scopus. <https://doi.org/10.1080/00223980.2024.2352706>
36. Odunjo-Saka, K. A., Olaleye, B. R., Sarpong, E., Adedokun, J. O., & Ibrahim, A. (2023). The influence of workplace bullying on the performance of hotel employees: The mediating role of emotional intelligence and psychological resilience. *Tourism and Management Studies*, 19(3), 59–71. Scopus. <https://doi.org/10.18089/tms.2023.190304>
37. Okunogbe, O., & Pouliquen, V. (2022). Technology, taxation, and corruption: Evidence from the introduction of electronic tax filing. *American Economic Journal: Economic* ..., Query date: 2025-09-20 05:43:38. <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/pol.20200123>
38. Orlova, I., Kushnir, V., Rodchenko, L., & ... (2023). Organizational development and educational changes management in public Sector (case of public administration during war time). *International Journal of* ..., Query date: 2025-09-20 05:44:16. <https://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=8956450>
39. Oztimurlenk, S. (2020). Demographic factors affecting emotional intelligence levels: A study on human resources managers in Turkey. *Journal of Global Business and Technology*, 16(1), 80–90. Scopus.
40. Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. (2020). Emotional intelligence or artificial intelligence— an employee perspective. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29(4), 377–403. Scopus. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1647124>

41. Suhairy, M. S., Mohamed, N., Ahmad, N., Kaidi, H. M., Dziyauddin, R. A., & Sam, S. M. (2022). Emotional Intelligence Impacts on Work Performance: The Case in Telecommunication Malaysia Research Company. *International Journal of Innovation and Technology Management*, 19(3). Scopus. <https://doi.org/10.1142/S021987702240003X>
42. Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of ...*, Query date: 2025-09-20 05:43:38. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401221000499>
43. Toshkov, D., Carroll, B., & Yesilkagit, K. (2022). Government capacity, societal trust or party preferences: What accounts for the variety of national policy responses to the COVID-19 pandemic in Europe? *Journal of European Public ...*, Query date: 2025-09-20 05:44:16. <https://doi.org/10.1080/13501763.2021.1928270>
44. Veit, D., & Thatcher, J. (2023). Digitalization as a problem or solution? Charting the path for research on sustainable information systems. *Journal of Business Economics*, Query date: 2025-09-20 05:44:49. <https://doi.org/10.1007/s11573-023-01143-x>
45. Wati, E., Sarita, B., Zaid, S., & Maharani, S. (2023). Workplace Spirituality And Its Influence On Organizational Commitment And Employee Performance Of The Employees Of The Southeast Sulawesi Provincial Government With Emotional Intelligence As The Moderating Variable. *Quality - Access to Success*, 24(192), 122–129. Scopus. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.192.14>
46. Xue, X., Tan, X., & Fan, H. (2024). Mapping the trajectories of digital technology innovation in the construction industry: An integrated SPNP and Louvain approach. *Engineering, Construction and Architectural Management*. Scopus. <https://doi.org/10.1108/ECAM-06-2024-0768>