

Digitalisasi Pelayanan Publik Pemerintah Sumatera Utara Melalui Wabsite *www.sumutprov.go.id*

Jopinus Saragih

jr.saragih68@gmail.com

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Efarina Sumatera Utara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi digitalisasi pelayanan publik pada Pemerintah Provinsi Sumatra Utara melalui website *sumutprov.go.id*. Hasil dalam penelitian ini diupayakan dapat memberi kontribusi serta pemahaman yang lebih lanjut dalam mengimplementasi digitalisasi pelayanan publik di tingkat provinsi, khususnya di Sumatra Utara. Temuan dan rekomendasi dari penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi panduan bagi pemerintah dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui platform digital. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang memiliki tujuan untuk memaparkan fenomena yang terjadi dalam konteks nyata, tanpa melakukan manipulasi variabel atau menghasilkan generalisasi statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Digitalisasi pelayanan publik di Provinsi Sumatra Utara melalui website *sumutprov.go.id* telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam menyediakan layanan yang lebih efisien, mudah diakses, dan transparan bagi masyarakat. Dengan menampilkan 18 menu layanan yang bervariasi, situs ini berhasil menyediakan informasi yang jelas dan sesuai dengan tema masing-masing menu, memudahkan pengunjung untuk mengakses seluruh informasi dan data yang dibutuhkan.

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan Publik, Digitalisasi.

ABSTRACT

*This research purpose is to describe the implementation of digitalization of North Sumatra Government public services through the website *sumutprov.go.id*. I hope that these results can contribute to further understanding regarding the implementation of digitalization of public services at the provincial level, especially in North Sumatra. It is also hoped that the recommendations from this research can serve as a guide for the government and related agencies in improving the quality of public services through digital platforms. This research method uses a qualitative descriptive approach, describing phenomena in a real context without manipulating variables or producing statistical generalizations. The results show that the digitalization of public services via the website *sumutprov.go.id* has shown significant progress in providing more efficient, accessible, and transparent services for the community. By displaying 18 varied service menus, this site succeeds in providing clear information and following the theme of each menu, making it easy for visitors to access the information they need.*

keyword: Management, Public Services, Digitalization.

PENDAHULUAN

Publik merupakan sekelompok orang yang berdiskusi dan berdebat tentang masalah sosial dan politik, serta membentuk opini publik yang dapat mempengaruhi kebijakan pemerintah. Sehingga publik dapat didefinisikan sebagai arena di mana individu dapat bertukar pikiran secara bebas dan terbuka, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan dan tindakan kolektif di dalam Masyarakat (Habermas, 2001). Sebagaimana dijelaskan Kriyantono (2012), publik sebagai sekumpulan orang/kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal. Pemerintah memiliki peran serta tanggung jawab yang besar dalam menyediakan pelayanan publik yang optimal untuk seluruh lapisan Masyarakat, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang berisi

tentang pelayanan publik. Di dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diatur oleh hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk, meliputi barang, jasa, dan pelayanan administrasi publik. UU ini juga mengklasifikasikan pelayanan publik menjadi tiga jenis: pelayanan barang, jasa, dan administratif, serta tambahan lainnya. Terdapat tiga pihak yang terlibat: penyelenggara pelayanan publik (institusi negara, korporasi, lembaga independen, badan hukum lainnya), pelaksana (pejabat dan pegawai dalam organisasi penyelenggara), dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Penyelenggara mencakup institusi negara hingga badan hukum yang dibentuk untuk pelayanan publik, sementara pelaksana adalah pejabat dan pegawai yang melaksanakan layanan. Masyarakat terdiri dari individu atau kelompok sebagai penerima layanan. Untuk itu, pelayanan publik harus di *manage* agar dapat terorganisir dengan baik.

Manajemen pelayanan publik mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya serta kegiatan untuk menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan responsif kepada masyarakat. Ini mencakup upaya sistematis untuk mengarahkan dan mengendalikan kegiatan pemerintahan guna mencapai tujuan pelayanan publik yang diharapkan. Manajemen pelayanan publik melibatkan penerapan prinsip-prinsip manajemen yang baik, seperti efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi, dalam konteks sektor publik (Laurence E. Lynn Jr., 2006).

Pelayanan publik di era saat ini merupakan salah satu perhatian utama di Indonesia karena kepentingannya yang besar bagi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas harus bisa beradaptasi serta berkembang dengan sangat cepat untuk bisa memberikan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Pelayanan tersebut mencakup pelayanan yang cepat, memuaskan, sopan, ramah, membantu, profesional, dan kompeten. Hal ini juga menggambarkan bagaimana organisasi pelayanan publik tersebut diorganisir, dikelola, dirancang, serta di implementasikan, dan bagaimana fungsi tersebut harus dijalankan dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal. Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik perlu terus berkembang dan meningkatkan kualitasnya. Dengan demikian Pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan pelayanan melalui penggunaan pelayanan online, yang bertujuan mempermudah akses informasi bagi pegawai dan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah melakukan rangkaian kegiatan untuk menata dan menertibkan arsip-arsip serta data kependudukan melalui mekanisme pendataan dan pencatatan sipil yang akurat, pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang sistematis, serta hasilnya berdayaguna untuk pelayanan publik dan juga keperluan pada sektor lain. Di era Masyarakat 5.0, teknologi berkembang sangat cepat, dan beberapa sektor pemerintah sudah mulai menghilangkan metode konvensional, mengubah cara pelayanan kepada publik. Salah satu perhatian utama adalah pelaksanaan *E-Government*, yang di Indonesia mulai digalakkan secara intensif dalam 5-10 tahun terakhir.

E-Government didefinisikan sebagai penggunaan teknologi web dan internet untuk memberikan layanan pemerintah, informasi, dan transaksi secara langsung kepada warga negara, bisnis, dan entitas lainnya. *E-Government* tidak hanya mencakup penyediaan layanan publik secara online, tetapi juga memfasilitasi partisipasi publik dalam proses pemerintahan melalui platform digital. Hal ini memungkinkan interaksi yang lebih efisien dan transparan antara pemerintah dan masyarakat, memperkuat akuntabilitas dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan publik (Janet Caldwell, 2000). *E-Government*, pemerintahan berbasis elektronik, menjadi umum seiring peningkatan dinamika teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 yang berisi tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan dalam *E-Government* menandai dimulainya penggunaan ICT (*Information and Communication of Technology*) dalam pelayanan publik untuk efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. *E-Government* merupakan salah satu contoh pemanfaatan ICT dalam pemerintahan, perlu persiapan untuk menghadapi peluang dan tantangan dengan membuat pengadaan perangkat sistem jaringan teknologi dan informasi untuk kesejahteraan masyarakat luas. Pemerintah di berbagai wilayah di Indonesia berupaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. Digitalisasi pelayanan publik adalah langkah strategis untuk mempercepat akses dan meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Saat ini, sudah mulai terjadi banyak peralihan menuju digitalisasi di berbagai tingkatan pemerintahan. Penggunaan aplikasi dalam bentuk situs web pada pemerintah daerah merupakan strategi dalam pengembangan serta implementasi *E-Government* yang di jalankan secara sistematis melalui tahapan yang realistis, akurat serta terukur. Pemanfaatan penggunaan aplikasi berbasis web memiliki cakupan yang cukup luas, yaitu aplikasi untuk pelayanan yang berbentuk *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, dan *Government to Consumers (G2C)*. Melalui langkah-langkah ini, pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas serta efektifitas pelayanan publik demi kesejahteraan dan kepentingan masyarakat.

Situs web Pemerintah merupakan media informasi dan komunikasi penting yang menghubungkan Pemerintah Daerah dengan masyarakat. Situs ini menyajikan berbagai informasi terkait daerah tersebut, memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (ICT). Dengan perubahan dari publikasi konvensional dalam bentuk buku ke publikasi elektronik melalui internet, situs web Pemerintah menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan pola keseharian masyarakat modern yang sangat erat dengan teknologi berbasis internet. Situs web ini tidak hanya menyediakan informasi tetapi juga memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan warga, sehingga meningkatkan transparansi, partisipasi, dan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. jadi situs pemerintah akan memudahkan masyarakatnya untuk mendapat pelayanan public bahkan dari rumahnya sendiri.

Sumatra Utara, sebagai salah satu provinsi yang maju dan berkembang, turut serta dalam tren ini dengan meluncurkan website resmi pemerintah provinsi, yaitu *sumutprov.go.id*. Pembuatan situs pemerintah provinsi Sumatra utara bertujuan agar masyarakat Sumatera Utara yang berjumlah 14,56 juta jiwa tersebut mudah mengakses informasi dan layanan Pemerintah Daerah Sumatera Utara. Website *sumutprov.go.id* menjadi salah satu kanal utama bagi masyarakat Sumatra Utara dalam memperoleh informasi, mengakses layanan, dan berinteraksi dengan pemerintah. Melalui platform ini, berbagai layanan dan informasi publik disediakan secara daring, memungkinkan masyarakat untuk mengaksesnya kapan pun dan di mana pun. Namun, meskipun digitalisasi pelayanan publik telah diimplementasikan melalui website *sumutprov.go.id*, tetapi belum banyak penelitian yang secara komprehensif mengkaji pengalaman pengguna, efektivitas, dan potensi website tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Sumatra Utara.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap digitalisasi pelayanan publik Pemerintah Sumatra Utara melalui website *sumutprov.go.id*, dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk memperdalam pemahaman lebih lanjut mengenai implementasi digitalisasi pelayanan publik di tingkat provinsi, khususnya di Sumatra Utara. Temuan dan rekomendasi dari penelitian ini

diharapkan dapat menjadi panduan bagi pemerintah dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui platform digital. Penelitian ini akan membatasi ruang lingkupnya pada digitalisasi pelayanan publik Pemerintah Sumatra Utara melalui website *sumutprov.go.id*. Analisis akan difokuskan pada implementasi dari digitalisasi ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi dan memahami makna dari pengalaman individu atau kelompok terkait masalah sosial, sesuai dengan definisi Creswell (2016). Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, di mana Sugiyono (2022) menyatakan bahwa metode ini berlandaskan filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci.

Penelitian deskriptif kualitatif ini menyajikan data apa adanya tanpa manipulasi, bertujuan untuk memberikan gambaran lengkap dan mengklarifikasi fenomena yang terjadi. Dalam konteks penelitian ini, tujuan tersebut diterapkan untuk menggambarkan fenomena Digitalisasi Pelayanan Publik di Pemerintah Sumatra Utara melalui website *sumutprov.go.id*. Analisis data dilakukan secara induktif dengan pendekatan analisis tematik, di mana peneliti mengidentifikasi pola, tema, dan makna dari data, yang kemudian dikelompokkan ke dalam kategori-kategori relevan. Menurut Nasucha dan Rohmadi (2015), analisis induktif bergerak dari fakta ke teori, bertujuan untuk menghindari manipulasi data sehingga teori disesuaikan berdasarkan data yang diperoleh. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat menggali informasi mendalam dan memberikan pemahaman yang komprehensif tentang digitalisasi pelayanan publik di wilayah tersebut.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik melalui situs web memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi seperti program kerja, visi misi, pelayanan publik, dan hubungan dengan setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) serta pihak eksternal, sebagaimana disebutkan oleh Mustafid dkk (2014).

Kualitas pelayanan publik yang dapat dicapai melalui situs web ini merupakan implementasi dari amanat Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik berjalan secara efektif. Mengingat masyarakat saat ini sudah sangat akrab dengan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari, pemerintah provinsi melihat peluang ini dan menerapkannya dalam bentuk layanan publik melalui situs web.

Pelayanan publik berbasis E-Government ini bisa memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Dengan demikian, bentuk pelayanan dan informasi resmi mengenai Sumatra Utara bisa diakses dengan mudah dari rumah. Digitalisasi pelayanan publik di Sumatra Utara melalui website *sumutprov.go.id* adalah upaya strategis pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Implementasi digitalisasi ini mencakup berbagai aspek, termasuk struktur dan fitur situs web yang dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan informasi. Pada halaman utama situs *sumutprov.go.id*, pengunjung dapat memilih

berbagai kebutuhan informasi tentang Sumatra Utara. Situs web ini dirancang dengan fitur-fitur yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan pelayanan masyarakat Sumatra Utara secara efektif. Dengan demikian, website *sumutprov.go.id* menjadi sarana penting dalam mendukung transparansi dan aksesibilitas layanan publik di wilayah tersebut. Berikut adalah deskripsi lebih rinci dari menu atau fitur-fitur utama yang tersedia:

1. Tentang Sumut

- Sejarah: Menyediakan informasi tentang sejarah Provinsi Sumatra Utara, termasuk asal usul dan perkembangan wilayah ini.
- Identitas: Berisi informasi tentang simbol-simbol daerah, seperti lambang dan motto provinsi.
- Gubernur dan Wakil Gubernur: Profil lengkap gubernur dan wakil gubernur yang sedang menjabat, termasuk biografi dan visi-misi mereka.
- Tempat Wisata: Panduan tentang destinasi wisata unggulan di Sumatra Utara, lengkap dengan deskripsi, lokasi, dan tips wisata.
- Informasi Lain: Berbagai informasi tambahan tentang Sumatra Utara yang relevan bagi masyarakat dan wisatawan.

2. Pemerintahan

- Visi Misi: Visi dan misi Pemerintah Provinsi Sumatra Utara, serta strategi pencapaiannya.
- Kota dan Kabupaten: Informasi tentang pembagian administratif provinsi, termasuk daftar kota dan kabupaten beserta profil singkatnya.
- Program Kerja: Daftar program kerja yang sedang dan akan dijalankan oleh pemerintah daerah.
- Organisasi: Struktur organisasi pemerintahan Sumatra Utara, termasuk daftar instansi dan pejabat terkait.
- Pengelolaan Anggaran: Informasi tentang alokasi dan realisasi anggaran pemerintah daerah, termasuk laporan keuangan dan anggaran tahunan.

3. Informasi

- Informasi Umum: Berbagai informasi umum yang berhubungan dengan Provinsi Sumatra Utara, seperti statistik penduduk, kondisi geografis, dan potensi daerah.

4. Pengelolaan Anggaran Provinsi

- Menyediakan laporan terperinci tentang pengelolaan anggaran, termasuk alokasi dana, penggunaan anggaran, dan laporan pertanggungjawaban keuangan.

5. Pengumuman

- Ruang untuk menyampaikan pengumuman resmi dari pemerintah, seperti informasi terbaru tentang kebijakan, acara, atau informasi penting lainnya.

6. Laporan

- Sistem pengaduan online yang berfungsi untuk pelaporan masalah atau keluhan yang dirasakan terkait pelayanan publik atau kejadian tertentu di Sumatra Utara.

7. Aplikasi Layanan

- Portal yang mengintegrasikan berbagai aplikasi layanan publik, seperti perizinan online, layanan administrasi kependudukan, dan layanan kesehatan.

8. LAHKPN

- Informasi tentang Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN), pejabat publik sebagai bentuk transparansi.

9. Mail Sumut

- Layanan email resmi yang disediakan bagi instansi pemerintah di Sumatra Utara untuk keperluan komunikasi dan administrasi.

10. KPK Whistleblower System

- Fasilitas untuk melaporkan dugaan tindak pidana korupsi secara anonim kepada Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

11. PPID

- Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertugas untuk menyampaikan informasi publik sesuai dengan undang-undang keterbukaan informasi.

12. JDIH

- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum, menyediakan akses ke berbagai dokumen hukum, seperti peraturan daerah, keputusan gubernur, dan undang-undang.

13. Berita Pemrov Sumut

- Berita terkini tentang kegiatan dan kebijakan pemerintah Provinsi Sumatra Utara, disajikan secara aktual dan terpercaya.

14. Pengetahuan SPBE

- Informasi tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), termasuk kebijakan, panduan, dan penerapan SPBE di Sumatra Utara.

15. Layanan Data Terbuka

- Portal data terbuka yang menyediakan berbagai dataset yang dapat diakses oleh publik untuk keperluan penelitian, analisis, dan pemanfaatan lainnya.

16. Materi HUT RI ke-78

- Materi dan informasi terkait perayaan Hari Ulang Tahun Republik Indonesia ke-78, termasuk jadwal acara dan materi promosi.

17. Materi Hari Pahlawan 2023

- Informasi dan materi terkait peringatan Hari Pahlawan tahun 2023, termasuk sejarah dan kegiatan peringatan.

18. Portal Satu Data Sumut

- Inisiatif Satu Data Indonesia yang diterapkan di Sumatra Utara, menyediakan akses ke berbagai data pemerintah secara terintegrasi dan mudah diakses.

Implementasi digitalisasi pelayanan publik di Sumatra Utara melalui website *sumutprov.go.id* merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan kepada masyarakat. Website ini dirancang dengan berbagai fitur, seperti informasi tentang sejarah dan profil Sumatra Utara, visi dan misi pemerintahan, program kerja, pengelolaan anggaran, pengumuman, sistem pengaduan, dan berbagai aplikasi layanan publik lainnya.

Website memiliki tampilan menarik, mudah diakses dan informatif, meskipun ada beberapa kendala seperti kecepatan loading dan keterbatasan infrastruktur internet di daerah terpencil. Faktor-faktor penghambat yang mungkin muncul adalah soal akses akibat keterbatasan infrastruktur dan keterampilan teknis aparatur, sementara faktor pendorongnya adalah komitmen pemerintah, kemajuan teknologi, dan tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih baik. Secara keseluruhan, digitalisasi ini menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Sumatra Utara, meskipun masih perlu perbaikan dan pengembangan berkelanjutan.

Situs web resmi pemerintah provinsi Sumatera Utara, *sumutprov.go.id*, berperan penting dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui penyediaan informasi yang lengkap dan terbuka. Hal ini memungkinkan terciptanya transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi dalam lembaga-lembaga pelayanan publik. Keberadaan situs web ini diharapkan dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi publik, sehingga mereka dapat lebih memahami dan

berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi juga dapat membantu mencegah korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Situs web *sumutprov.go.id* juga dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi dengan menyediakan berbagai layanan online yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah. Hal ini dapat membantu mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk menyelesaikan berbagai urusan administrasi.

Lebih lanjut, situs web ini juga dapat mendorong kreativitas dan inovasi dalam birokrasi dengan menyediakan platform bagi para pegawai negeri sipil untuk bertukar ide dan gagasan baru. Dengan demikian, diharapkan pemerintah provinsi Sumatera Utara dapat terus meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat. Upaya ini tidak hanya bermanfaat bagi pihak pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga memberikan keuntungan bagi masyarakat secara keseluruhan.

Implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui website *sumutprov.go.id* ini menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Sumatra Utara. Meskipun terdapat beberapa tantangan, dengan komitmen dan upaya berkelanjutan untuk melakukan pemeliharaan, monitoring, evaluasi dan peningkatan, digitalisasi ini diharapkan dapat menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat Sumatera Utara pada khususnya, serta umumnya dapat menjadi model pelayanan publik yang efisien dan modern bagi daerah-daerah lain di Indonesia.

PENUTUP

Simpulan : Digitalisasi pelayanan publik di Provinsi Sumatra Utara melalui website *sumutprov.go.id* telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam menyediakan layanan yang lebih efisien, mudah diakses, dan transparan bagi masyarakat. Dengan menampilkan 18 menu layanan yang bervariasi, situs ini berhasil menyediakan informasi yang jelas dan sesuai dengan tema masing-masing menu, memudahkan pengunjung dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Jenis layanan yang disediakan mencakup berbagai aspek, mulai dari perizinan, masalah kependudukan, hingga informasi anggaran penerimaan pajak, yang menunjukkan keragaman dan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Saran : untuk lebih mengoptimalkan implementasi aplikasi *E-Government* dan meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik di Pemprov Sumatera Utara, pemerintah daerah perlu mengambil beberapa langkah tambahan. Pertama, meningkatkan kemampuan penggunaan internet di kalangan internal pemerintahan, mulai dari tingkat provinsi hingga desa, agar aparat pemerintahan lebih terampil dalam memanfaatkan teknologi digital. Kedua, pemerintah harus memberikan kemudahan akses internet bagi masyarakat Sumatra Utara, sehingga mereka dapat mengakses informasi tanpa terhambat oleh keterbatasan fasilitas. Ketiga, mengubah pola pikir masyarakat yang belum terbiasa dengan pelayanan publik berbasis internet melalui pelatihan rutin yang melibatkan aparatur pemerintahan setempat, praktisi, dan akademisi. Dengan demikian, situs *sumutprov.go.id* dapat dirasakan manfaatnya secara maksimal oleh masyarakat, sehingga tujuan digitalisasi pelayanan publik dapat tercapai secara efektif dan menyeluruh.

Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya : Penelitian dapat difokuskan pada evaluasi program pelatihan yang telah diberikan kepada aparat pemerintah di Sumatera Utara. Studi ini dapat mengukur peningkatan keterampilan digital mereka dan dampaknya terhadap efisiensi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggrahini, Meilyna Diah, Christina Rochayanti & Edwi Arief Sosiawan, 2008, Peran Humas Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Pengelolaan Isi Informasi Website Pemda Sebagai Media Communication Relations Dengan Masyarakat, UPN Veteran, Yogyakarta.
- Creswell, John W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Habermas (2001). *The Structural Transformation of the Public Sphere*
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Janet Caldw (2000). *Seven E-Government Leadership Milestones*
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kriyantono. 2012. *Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Laurence E. Lynn Jr. (2006). *Public Management: Old and New*
- Rohmadi, Muhammad. & Nasucha, Yakub. 2015. *Dasar-Dasar Penelitian*. Surakarta: Pustaka Brilliant.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : Golden Teravon Pres.