

A GOVERNMENT THAT SERVES, NOT TO BE SERVED: PUBLIC SERVICE TRANSFORMATION IN THE DIGITAL ERA OF ACEH TAMIANG

Tengku Herawati

Bappeda Kabupaten Aceh Tamiang, Provinsi Aceh, Indonesia
tengkuhera1177@gmail.com

Abstrak

Kabupaten Aceh Tamiang menghadapi tantangan kelumpuhan pelayanan publik yang ekstrem pascabencana banjir bandang November 2025. Masalah utama yang diidentifikasi bukan sekadar kerusakan infrastruktur fisik, melainkan kerapuhan tata kelola data yang terfragmentasi (silo data) dan ketiadaan orkestrasi transformasi digital yang resilien. Dampaknya, aktivitas pemerintahan sempat lumpuh total, koordinasi bantuan logistik tidak akurat, dan pemulihan hak-hak dasar warga terhambat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus dengan analisis kuantitatif melalui matriks IFE, EFE, dan kuadran SWOT. Hasil diagnosa menempatkan Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang pada posisi Turn-around (Kuadran II), yang berarti terdapat peluang eksternal besar berupa dukungan Pemerintah Pusat namun terhambat oleh kelemahan internal yang akut. Berdasarkan analisis kriteria William Dunn, kajian ini merekomendasikan satu kebijakan utama: pembentukan Kantor Manajemen Transformasi Digital (KMTD) melalui Peraturan Bupati. KMTD dirancang sebagai unit kerja khusus untuk memimpin integrasi Satu Data Aceh Tamiang dan migrasi layanan publik ke ekosistem cloud yang tahan bencana. Rekomendasi ini diperkuat dengan roadmap implementasi 2026–2030 untuk memastikan keberlanjutan transformasi digital. Implementasi kebijakan ini sangat krusial untuk mengubah paradigma birokrasi dari entitas yang dilayani menjadi pelayan publik yang responsif, akuntabel, dan resilien dalam menghadapi krisis di masa depan.

Kata Kunci: *Transformasi Digital, Pelayanan Publik, Resiliensi Bencana, KMTD, Aceh Tamiang.*

PENDAHULUAN

Paradigma global mengenai peran pemerintah telah mengalami pergeseran fundamental dari entitas yang mengatur dan mengontrol menjadi entitas yang melayani dan memfasilitasi kebutuhan publik. Sebagaimana ditekankan oleh Denhardt dan Denhardt (2015) dalam konsep *New Public Service*, peran utama aparatur negara adalah untuk melayani warga negara, bukan sekadar menjadi administrator yang menjalankan mesin birokrasi. Pergeseran ini menempatkan kepuasan dan kepercayaan publik sebagai tolok ukur utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, yang sejalan dengan prinsip *good governance*. Ekspektasi masyarakat modern kini menuntut standar yang sama antara sektor publik dengan kemudahan layanan sektor swasta, sebagaimana diungkapkan oleh Osborne dan Gaebler (1992) melalui gagasan *Reinventing Government*.

Di tingkat nasional, Indonesia merespons tuntutan ini melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 untuk mewujudkan tata kelola yang bersih dan berkualitas. Namun, laporan evaluasi sering kali menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara kebijakan pusat dan implementasi daerah yang disebabkan oleh keterbatasan kapasitas SDM, infrastruktur yang tidak merata, serta resistensi kultural terhadap perubahan. Di Kabupaten Aceh Tamiang, permasalahan ini termanifestasi dalam capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks SPBE yang secara konsisten tidak memenuhi target. Kegagalan ini diperparah oleh rendahnya tingkat kematangan digital yang tercermin dari skor Indeks SPBE tahun 2024 yang hanya mencapai 2,86 dari target 3,01.

Kondisi sosiologis masyarakat Aceh Tamiang yang sangat bergantung pada stabilitas layanan dasar pascabencana menuntut kehadiran negara yang tidak hanya bersifat administratif tetapi juga empatik. Kegagalan mencapai target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2024 yang hanya menyentuh angka 85,23 merupakan sinyal kuat adanya disfungsi birokrasi dalam merespons dinamika kebutuhan warga. Stagnasi ini bukan sekadar angka statistik, melainkan representasi dari hambatan prosedural yang dirasakan langsung oleh masyarakat saat mencoba mengakses bantuan sosial maupun administrasi kependudukan di tengah situasi sulit. Oleh karena itu, narasi "pemerintahan melayani" harus ditransformasikan dari slogan normatif menjadi mekanisme operasional digital yang mampu memangkas jarak antara pemberi layanan dan penerima manfaat.

Krisis ini mencapai puncaknya pada akhir November 2025 ketika banjir bandang melumpuhkan total aktivitas pemerintahan di Aceh Tamiang. Kelumpuhan administrasi dari tingkat desa hingga kabupaten terjadi karena sarana perkantoran terendam lumpur dan jembatan putus, yang mengakibatkan terhentinya pelayanan publik di saat masyarakat paling membutuhkan bantuan logistik dan air bersih. Kondisi ini membuktikan bahwa permasalahan yang dihadapi bukan sekadar isu teknis, melainkan masalah sistemik yang berakar pada budaya birokrasi dan ketidaksiapan dalam mengadopsi teknologi digital yang resilien. Transformasi digital melalui pembentukan unit orkestrasi strategis menjadi krusial untuk mengubah paradigma dari "pemerintahan yang harus dilayani" menjadi "pemerintahan yang tulus melayani".

Selain itu, tekanan politik (*political pressure*) untuk melakukan akselerasi digital di daerah sering kali berbenturan dengan keterbatasan fiskal dan resistensi kultural internal birokrasi. Aceh Tamiang, dengan struktur pendapatan yang masih didominasi oleh dana transfer pusat, memiliki ruang gerak yang sempit untuk melakukan eksperimen teknologi tanpa perencanaan yang presisi. Fenomena "lumpuhnya" 32 kantor pemerintahan saat banjir November 2025 menjadi bukti bahwa investasi pada bangunan fisik semata tanpa diiringi dengan pembangunan ekosistem digital adalah langkah yang tidak berkelanjutan. Pendekatan transformasi ini, dengan demikian, harus dipandang sebagai upaya "asuransi tata kelola" agar roda pemerintahan tetap berputar meski dalam kondisi darurat sekalipun.

LANDASAN TEORITIS DAN METODOLOGI

Landasan Teoritis

Kajian ini menggunakan integrasi beberapa kerangka teori sebagai pisau analisis solusi. Selain paradigma *New Public Service* yang menekankan pelayanan kepada warga ,

konsep *Reinventing Government* digunakan untuk mendorong semangat kewirausahaan birokrasi yang berorientasi hasil dan fokus pada masyarakat. Solusi digital yang ditawarkan juga harus berlandaskan pada pendekatan *User-Centric Design* (UCD) untuk memastikan teknologi yang dibangun bersifat inklusif dan memecahkan masalah nyata warga. Mengingat adanya resistensi terhadap perubahan, teori Manajemen Perubahan (*Change Management*) dari John Kotter diaplikasikan sebagai kerangka kerja sistematis untuk mengelola transisi organisasional dan melembagakan budaya kerja baru.

Dalam memperdalam pisau analisis, penggunaan Teori Institusionalisme Baru (*New Institutionalism*) menjadi relevan untuk membedah bagaimana aturan formal dan norma informal dalam birokrasi Aceh Tamiang saling berinteraksi. Masalah "silo data" atau ego sektoral bukan hanya masalah teknis interoperabilitas, melainkan cerminan dari budaya organisasi yang masih memandang data sebagai instrumen kekuasaan masing-masing dinas. Melalui perspektif ini, pembentukan Kantor Manajemen Transformasi Digital (KMTD) bertindak sebagai intervensi kelembagaan yang menciptakan struktur insentif baru bagi Perangkat Daerah untuk berkolaborasi, sehingga transformasi digital tidak lagi menjadi proyek sporadis tetapi menjadi norma kolektif yang terinstitusionalisasi.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk melakukan penyelidikan intensif dan holistik terhadap proses transformasi pelayanan publik berbasis digital di Aceh Tamiang. Data sekunder bersumber dari laporan evaluasi kinerja IKU/IKD RPD 2023-2026, dokumen perencanaan penganggaran, serta regulasi terkait SPBE dan pelayanan publik. Data primer digali melalui *Focus Group Discussion* (FGD) yang melibatkan 50 orang responden dari lima kelompok terpisah, mencakup pengambil kebijakan, pelaksana teknis, hingga masyarakat umum penerima layanan. Data kualitatif dianalisis menggunakan teknik analisis tematik yang diperkuat dengan analisis SWOT untuk memetakan kondisi internal dan eksternal daerah secara komprehensif.

Pada aspek metodologi, penggunaan teknik *triangulasi data* antara hasil FGD 50 responden dengan data faktual kerusakan infrastruktur memberikan validitas yang lebih tinggi terhadap temuan penelitian. Diskusi kelompok terarah yang melibatkan kelompok rentan dan penyandang disabilitas memastikan bahwa rekomendasi kebijakan yang dihasilkan tidak bersifat diskriminatif atau memperlebar kesenjangan digital (*digital divide*). Metodologi studi kasus ini memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa lokal dan hambatan psikologis aparatur di lapangan yang sering kali luput dalam analisis kuantitatif murni. Dengan demikian, setiap strategi yang dirumuskan merupakan hasil sintesis antara teori global dan realitas lokal yang unik di Aceh Tamiang.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Akar Masalah (Diagram Fishbone)

Berdasarkan analisis diagram *fishbone*, rendahnya kematangan digital dan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Aceh Tamiang disebabkan oleh interaksi kompleks antar-faktor. Pada aspek manusia, literasi digital aparatur belum merata

disertai rendahnya jumlah ASN yang memiliki kompetensi teknis TI. Dari sisi metode, ego sektoral antar-Perangkat Daerah menghambat integrasi data, sementara proses bisnis yang berbelit belum disederhanakan sebelum didigitalisasi. Masalah infrastruktur (mesin) mencakup aplikasi layanan yang terfragmentasi dan belum adanya pusat data (*data center*) yang terpusat dan andal. Selain itu, alokasi anggaran untuk pengembangan SPBE belum menjadi prioritas utama dibandingkan belanja aparatur.

Hasil Analisis SWOT dan TOWS

Pemetaan faktor internal menunjukkan kekuatan pada akuntabilitas keuangan (opini WTP) dan struktur perencanaan formal. Namun, kelemahan mendasar terletak pada kesenjangan kinerja pelayanan yang signifikan dan validitas data yang meragukan. Secara eksternal, dukungan kebijakan nasional melalui mandat SPBE merupakan peluang besar yang dapat dimanfaatkan untuk berkolaborasi dengan pihak luar (universitas/swasta) melalui model *Pentahelix*. Namun, ancaman berupa risiko keamanan siber dan resistensi dari kelompok status quo harus diwaspadai.

Hasil analisis kuadran menempatkan Aceh Tamiang pada posisi yang memerlukan strategi *Turn-around*. Strategi *Weakness-Opportunity* (WO) menjadi pilihan logis, yaitu memperbaiki tata kelola data internal dan meningkatkan kompetensi aparatur dengan memanfaatkan mandat nasional SPBE dan potensi kemitraan strategis. Hal ini mempertegas bahwa prioritas mendesak adalah pembenahan pada aspek tata kelola dan kelembagaan melalui pembentukan unit orkestrasi pusat data yang mampu menyinergikan seluruh potensi sumber daya yang ada.

Analisis mendalam terhadap hasil matriks kuadran SWOT menunjukkan bahwa posisi *Turn-around* di Kuadran II mewajibkan pemerintah daerah untuk bersikap rendah hati dalam mengakui keterbatasan internalnya sembari membuka diri terhadap kolaborasi luar. Pemanfaatan model *Pentahelix* bukan lagi sekadar opsi, melainkan kebutuhan mendesak untuk menutupi kelemahan literasi digital aparatur yang hanya mencapai 12% berdasarkan hasil survei primer. Kerjasama dengan sektor swasta dan universitas dapat menjadi jalur cepat (*leapfrogging*) bagi Aceh Tamiang untuk mengadopsi teknologi tepat guna, seperti sistem pelaporan lumpur pascabencana atau pendataan perikanan rakyat di 3.435 hektare tambak yang rusak, tanpa harus menunggu peningkatan kapasitas ASN secara linear.

ALTERNATIF PEMILIHAN KEBIJAKAN

A. Analisis Komparatif Pilihan Strategis

Transformasi pelayanan publik di Kabupaten Aceh Tamiang memerlukan keberanian untuk memilih jalur yang paling adekuat terhadap situasi krisis pascabencana. Berdasarkan pembedahan masalah menggunakan kerangka teori dan regulasi, dirumuskan tiga alternatif kebijakan strategis. Alternatif pertama memfokuskan intervensi pada akselerasi kapasitas dan budaya digital aparatur melalui pendekatan berbasis manusia. Kebijakan ini berprinsip bahwa teknologi secanggih apa pun tidak akan berguna tanpa aparatur yang kompeten dan memiliki pola pikir (*mindset*) yang tepat. Namun, pendekatan ini memiliki keterbatasan karena bersifat *bottom-up*

dan organik yang membutuhkan waktu lama, sedangkan ancaman bencana hidrometeorologi menuntut respon sistemik yang cepat.

Alternatif kedua mengambil pendekatan yang berorientasi pada teknologi dengan membangun ekosistem digital terpusat seperti "Portal Tamiang Melayani". Fokus utamanya adalah menyederhanakan interaksi masyarakat dengan pemerintah melalui satu pintu untuk menghilangkan redundansi dan silo data. Meskipun efektif menyederhanakan proses bisnis, investasi teknologi besar-besaran ini berisiko tinggi jika perilaku aparatur tidak segera mengikuti sistem yang baru, serta rentan terhadap kerusakan fisik jika infrastruktur pusat datanya tidak dirancang tahan bencana.

Alternatif ketiga, yang menjadi fokus utama dalam kajian ini, adalah penguatan tata kelola SPBE dan kemitraan strategis melalui pendekatan kelembagaan. Ini adalah pendekatan "arsitek" yang membangun fondasi dan aturan main melalui pembentukan unit kerja strategis. Berbeda dengan alternatif lainnya, kebijakan ini memiliki daya paksa struktural untuk meruntuhkan ego sektoral antar-Perangkat Daerah yang selama ini menghambat integrasi data. Dengan tata kelola yang kuat, arah transformasi menjadi jelas dan pelaksanaan lebih terkoordinasi, menciptakan lingkungan yang memungkinkan aspek manusia dan teknologi berfungsi secara optimal.

B. Evaluasi Alternatif Menggunakan Kriteria William Dunn

Lebih jauh lagi, kaitan antara akuntabilitas keuangan (WTP) dan efektivitas pelayanan publik harus diperkuat melalui transparansi digital. Selama ini, predikat WTP hanya dianggap sebagai keberhasilan administratif dalam pengelolaan anggaran, namun belum berkorelasi langsung dengan kecepatan penanganan sampah yang baru mencapai 34,62% dari target. Analisis ini menegaskan bahwa KMTD nantinya harus mampu mengonversi data keuangan menjadi data kinerja pelayanan yang dapat dipantau oleh publik secara *real-time*. Dengan adanya sinkronisasi antara anggaran dan output layanan melalui *dashboard* terpadu, pemerintah tidak hanya mempertanggungjawabkan angka di atas kertas kepada BPK, tetapi juga mempertanggungjawabkan kualitas hidup kepada warga Aceh Tamiang.

Untuk menentukan kebijakan terbaik, digunakan metode analisis kebijakan William Dunn yang menilai setiap alternatif berdasarkan enam kriteria kunci: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Penilaian dilakukan secara teliti dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya dan urgensi pemulihan pascabencana di Aceh Tamiang. Hasil penilaian menunjukkan bahwa Alternatif 3 memperoleh skor tertinggi (27) dibandingkan Alternatif 1 (20) dan Alternatif 2 (17).

Secara efektivitas, pembentukan unit orkestrasi dianggap paling mampu mencapai tujuan karena menciptakan kerangka kerja untuk semua aspek transformasi. Dari sisi kecukupan, kebijakan ini dinilai sangat mencukupi karena mengatasi masalah dari akarnya di level strategis, bukan hanya sebagian. Alternatif 3 juga unggul dalam responsivitas karena menciptakan mekanisme untuk mendengar kebutuhan semua pihak, termasuk pengungsi dan korban bencana yang membutuhkan kecepatan validasi data untuk akses bantuan sosial. Skor ketepatan yang tinggi juga menunjukkan bahwa

pilihan ini sejalan dengan nilai-nilai akuntabilitas dan transparan yang dibutuhkan untuk menjaga kepercayaan publik pascakrisis.

REKOMENDASI KEBIJAKAN DAN PETA JALAN STRATEGIS

Intervensi Kelembagaan melalui Pembentukan KMTD

Rekomendasi kebijakan utama yang diajukan bukan sekadar program teknis, melainkan sebuah intervensi kelembagaan yang bersifat mengatur melalui penerbitan Peraturan Bupati tentang pembentukan Kantor Manajemen Transformasi Digital (KMTD) atau *Digital Transformation Office* (DTO). Pembentukan KMTD secara langsung menjawab masalah utama belum optimalnya kapabilitas adaptasi digital yang selama ini berjalan sporadis dan tidak terkoordinasi. Sebagai unit kerja strategis di bawah Sekretaris Daerah, KMTD akan berfungsi sebagai "dirigen" pusat komando yang memiliki daya paksa untuk mengakselerasi standar arsitektur data lintas sektoral.

Lebih lanjut implementasi KMTD sebagai unit khusus di bawah Sekretariat Daerah harus disertai dengan kewenangan "mandat digital" yang bersifat mengikat bagi seluruh kepala Perangkat Daerah. Rekomendasi ini mencakup penyusunan regulasi yang mewajibkan integrasi seluruh aplikasi dinas ke dalam satu arsitektur standar dalam waktu 12 bulan setelah KMTD terbentuk. Tanpa kewenangan hukum yang kuat untuk memaksa pertukaran data, KMTD berisiko menjadi unit koordinasi yang impoten di tengah kuatnya ego sektoral. Oleh karena itu, Peraturan Bupati harus memosisikan KMTD sebagai *gatekeeper* bagi setiap usulan anggaran teknologi informasi di masa mendatang, memastikan tidak ada lagi pembangunan aplikasi yang tumpang tindih.

KMTD akan bertugas merancang standar, memfasilitasi pelatihan, dan memastikan setiap pengembangan layanan digital berpusat pada pengguna (*user-centric*). Hal ini sangat krusial untuk memastikan data kerusakan 439 sekolah dan 4.839 rumah yang hilang dapat divalidasi dengan cepat agar bantuan rehabilitasi dari pemerintah pusat tepat sasaran. Melalui mandat Perbup ini, KMTD akan mengatur mekanisme koordinasi dan akuntabilitas yang mewajibkan setiap Perangkat Daerah melaporkan kemajuan transformasi digitalnya secara berkala.

Peta Jalan Transformasi Digital (2026-2030)

Peta jalan strategis jangka panjang 2026-2030 juga harus menyertakan program mitigasi risiko keamanan siber sebagai prioritas yang tidak terpisahkan. Seiring dengan migrasi layanan ke ekosistem *cloud*, perlindungan terhadap data pribadi warga dalam sistem catatan sipil dan bantuan sosial menjadi isu krusial yang menentukan keberlanjutan kepercayaan publik. Peta jalan ini menargetkan pembentukan Tim Tanggap Insiden Keamanan Siber Daerah (*CSIRT*) pada tahun 2028 untuk melindungi infrastruktur vital Aceh Tamiang dari ancaman serangan siber. Dengan demikian, transformasi digital ini tidak hanya membangun sistem yang efisien dan melayani, tetapi juga sistem yang aman dan memberikan ketenangan batin bagi seluruh masyarakat penggunanya.

Sejalan dengan hal tersebut untuk memastikan rekomendasi kebijakan ini tidak hanya berhenti pada tataran regulasi, disusun sebuah peta jalan (*roadmap*) implementasi terperinci yang terbagi dalam tiga fase strategis selama lima tahun kedepan. **Fase Pertama (2026)** merupakan fase peletakan fondasi kelembagaan dan pencapaian kemenangan cepat (*quick wins*). Pada tahap ini, aktivitas kunci meliputi pengesahan struktur organisasi KMTD dan penuntasan validitas data krisis pascabencana, terutama data 58.000 bangunan rusak dan rehabilitasi 439 sekolah. Keberhasilan fase ini diukur dari beroperasinya KMTD secara penuh dan disahkannya Rencana Induk SPBE daerah yang menjadi kompas transformasi digital.

Fase Kedua (2027-2028) diarahkan pada skalabilitas, integrasi, dan peningkatan kapasitas secara masif. Pada periode ini, fokus beralih pada pembangunan platform layanan publik terintegrasi ("Portal Tamiang Melayani") dan migrasi seluruh basis data ke ekosistem *cloud* pemerintah guna menjamin resiliensi sistem saat krisis fisik terjadi kembali. Secara simultan, dilakukan pelatihan literasi digital berjenjang bagi minimal 70% ASN untuk memastikan sistem yang dibangun didukung oleh kapabilitas SDM yang mumpuni. Indikator keberhasilan pada fase ini adalah tercapainya target Indeks SPBE nasional dan meningkatnya tren Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara signifikan.

Fase Ketiga (2029-2030) berfokus pada pelembagaan budaya digital dan inovasi berkelanjutan. Pada tahap akhir ini, transformasi digital tidak lagi dipandang sebagai proyek, melainkan sudah terinternalisasi dalam budaya kerja birokrasi sehari-hari. Aktivitas utama meliputi integrasi analisis data (*data analytics*) dalam setiap perumusan kebijakan di Bappeda, sehingga tercipta *data-driven policy*. Target akhirnya adalah menempatkan Kabupaten Aceh Tamiang sebagai rujukan (*benchmark*) inovasi pelayanan publik regional dengan kategori Indeks SPBE "Sangat Baik", di mana pemerintah mampu hadir secara proaktif dan personal dalam melayani setiap kebutuhan warga negaranya.

KESIMPULAN

Kajian ini menyimpulkan bahwa kesenjangan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Aceh Tamiang bukan sekadar isu teknis ketiadaan perangkat, melainkan manifestasi dari masalah fundamental pada tata kelola strategis. Tanpa adanya unit orkestrasi yang kuat, investasi teknologi hanya akan menjadi inisiatif yang terfragmentasi dan berisiko gagal memberikan dampak nyata bagi masyarakat yang tengah berjuang memulihkan diri pascabencana. Integrasi data yang buruk terbukti telah menghambat kecepatan respon pemerintah, mulai dari penyaluran bantuan logistik hingga validasi korban jiwa.

Penerbitan Peraturan Bupati untuk membentuk KMTD adalah sebuah "panggilan untuk bertindak" bagi pimpinan daerah untuk membangun "rumah" kelembagaan yang kokoh. Kebijakan ini akan memastikan setiap rupiah yang diinvestasikan dalam teknologi benar-benar berorientasi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan warga secara berkelanjutan. Dengan paradigma baru "Pemerintahan Melayani", Aceh Tamiang akan memiliki sistem birokrasi yang lincah, responsif, dan terpercaya, yang tidak akan lagi lumpuh oleh tantangan fisik maupun krisis di masa depan.

Daftar Pustaka

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. (2019). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2020).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana. (2007). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. (2022). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 199.
- Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. (2023). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 149.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach*. Routledge.
- Heeks, R. (2017). *Information and Communication Technology for Development (ICT4D)*. Routledge.
- Janssen, M., Conradie, P., & Choenni, S. (2020). Digital transformation and disaster management: The role of data interoperability in emergency response. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101488. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101488>
- Meiryani, M., & Susanto, T. D. (2020). Data governance framework for local government in Indonesia to support evidence-based policy making. *International Journal of Public Administration*, 43(14), 1201-1212. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1694089>
- Purwanto, A., Zuiderwijk, A., & Janssen, M. (2021). Citizen engagement with open government data: Lessons learned from Indonesia's smart city platform. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 15(2), 235-251. <https://doi.org/10.1108/TG-06-2020-0112>
- Schwab, K. (2017). *The Fourth Industrial Revolution*. World Economic Forum.
- Pratama, A. B., & Putri, S. A. (2023). Akselerasi Digitalisasi Pelayanan Publik di Masa Krisis: Studi Kasus Pemerintah Daerah di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 145-160.

- Rahardjo, B., & Setiadi, R. (2022). Tantangan Keamanan Siber dalam Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *Jurnal Keamanan Nasional*, 8(1), 75-92.
- Rahmawati, D., & Kurniawan, T. (2021). Evaluasi Kesiapan Pemerintah Daerah dalam Implementasi Kebijakan Satu Data Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 25(1), 30-45.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Sage Publications.
- Hidayat, R., & Farida, I. (2021). The role of leadership in driving public sector digital transformation: A case study of local government in Indonesia. *Journal of Public Administration and Governance*, 11(3), 215–230. <https://doi.org/10.5296/jpag.v11i3.18957>
- Indrajit, R. E. (2022). *Konsep dan Strategi E-Government: Panduan Komprehensif untuk Transformasi Digital Sektor Publik*. PT Elex Media Komputindo.
- Wicaksono, T., & Nugraha, A. T. (2023). From smart city to smart region: A systematic literature review of smart governance implementation in Indonesia's provincial and regency governments. *Sustainability*, 15(6), 5081. <https://doi.org/10.3390/su15065081>
- Bappeda Kabupaten Aceh Tamiang. (2025). *Laporan Evaluasi Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Daerah Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2023-2026*. Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang.
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB). (2025, Desember 7). *Laporan Kunjungan Kerja: Presiden Perintahkan Bantu Aceh Tamiang Semaksimal Mungkin*. MetroTV News.
- Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN). (2026, Januari 8). *Data Kerusakan Bangunan Akibat Bencana Hidrometeorologi Kabupaten Aceh Tamiang*. Validnews. Bappeda Aceh Tamiang. (2025). *Draf Policy Paper: Pemerintahan Melayani, Bukan Dilayani: Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital Aceh Tamiang*.
- Kariamansyah. (2026, Januari 22). *Laporan Kerusakan Sektor Kelautan dan Perikanan Akibat Banjir Aceh*. Dinas Kelautan dan Perikanan Aceh.
- Murthalamuddin. (2025, Desember 6). *Update Data Korban dan Kerusakan Posko Komando Pemerintah Aceh: Fokus Aceh Tamiang*. Media Center Pemerintah Aceh. *Posko Tanggap Darurat Aceh Tamiang*. (2025, Desember 6). *Data Sementara Rekap Bencana Banjir Bandang dan Longsor Aceh Tamiang*.
- Wakil Gubernur Aceh. (2025, Desember 6). *Pernyataan Pers terkait Kelumpuhan Aktivitas Pemerintahan di Kabupaten Aceh Tamiang*. Kompas TV.