

## ABSTRAKSI

Tesis ini mengkaji dan bertujuan untuk menganalisis proses Transformasi Digital dalam Pelayanan Public PT ASDP cabang Selayar, mengidentifikasi tantangan utama yang dihadapi, serta mengeksplorasi strategi untuk mengoptimalkan proses digitalisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan transformasi digital diidentifikasi, seperti kesiapan teknologi, budaya dan lingkungan masyarakat maupun organisasi, sumber daya yang memadai, keterlibatan aktif masyarakat serta dukungan kebijakan yang kuat. Namun, tantangan seperti keterbatasan aksesibilitas antarpulau, infrastruktur telekomunikasi, rendahnya literasi digital, tantangan pendidikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk pelayanan berbasis digital di lingkup PT ASDP cabang Selayar, serta mendukung pencapaian tujuan transformasi digital pelayanan public. Penelitian ini menekankan pentingnya kebijakan dan efisiensi PT ASDP cabang Selayar untuk pelayanan prima kepada Masyarakat pengguna jasa penyeberangan.

**Kata Kunci:** Transformasi digital, pelayanan publik, digitalisasi, efisiensi, kebijakan.

### ***ABSTRACT***

This study aims to analyze the dynamics of the digital transformation process in public services at PT ASDP Selayar Branch, identify the main challenges encountered, and explore strategies to optimize the digitalization process. The research employs a qualitative approach, collecting data through in-depth interviews, observations, and document analysis. The findings indicate that several key factors influence the success of digital transformation, including technological readiness, societal and organizational culture, adequate resources, active community engagement, and strong policy support. However, challenges such as inter-island accessibility limitations, telecommunication infrastructure constraints, low digital literacy, and educational challenges remain significant barriers. These findings provide valuable insights for stakeholders in formulating more effective strategies for digital-based services within PT ASDP Selayar Branch, contributing to the achievement of digital transformation goals in public services. This study underscores the importance of policies and operational efficiency at PT ASDP Selayar Branch to ensure excellent service for ferry service users.

**Keywords:** Digital transformation, public services, digitalization, efficiency, policy