

INTISARI

Transformasi digital layanan sertifikasi badan usaha jasa penunjang tenaga listrik yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Kementerian ESDM melalui SI UJANG GATRIK telah mengubah layanan yang awalnya manual menjadi sepenuhnya digital dan terus berkembang hingga menciptakan sebuah ekosistem digital usaha jasa penunjang tenaga listrik. Dengan integrasi dan berbagi data antar sistem baik pemerintah maupun non-pemerintah, SI UJANG GATRIK tidak hanya mempermudah layanan publik namun juga berpotensi menciptakan pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja.

Penelitian ini memiliki dua tujuan, pertama mendeskripsikan tahapan transformasi digital layanan sertifikasi badan usaha yang didekati dengan tiga sudut pandang yaitu proses, aktor dan sistem informasi, kedua mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi transformasi digital layanan sertifikasi badan usaha. Kontribusi dari penelitian ini adalah menyajikan gambaran transformasi digital sektor publik di instansi pemerintahan pusat khususnya pada bidang sertifikasi badan usaha dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus tunggal yang menggunakan teknik analisis *time line* dan periodisasi. Proses mendapatkan informan dipilih menggunakan metode *purposive sampling*.

Hasil analisis menyatakan bahwa transformasi digital layanan sertifikasi badan usaha telah melalui tiga tahapan transformasi digital yaitu (1) tahapan digitalisasi yang terjadi pada tahun 2014-2019; (2) tahapan *e-government* yang terjadi pada tahun 2019-2022; dan (3) tahapan pemerintahan digital yang terjadi pada tahun 2022-2024 dan berlanjut hingga saat ini. Proses transformasi dilakukan secara bertahap dimulai dari proses internal yaitu proses registrasi sertifikat dan pemberian keputusan permohonan, dilanjutkan pada proses eksternal dan internal yang melibatkan pemohon secara langsung yaitu proses permohonan sertifikat, proses sertifikasi dan pencetakan sertifikat. Hasil analisis menunjukkan faktor yang mempengaruhi transformasi digital, antara lain: (1) faktor strategi; (2) faktor kepemimpinan; (3) faktor kapasitas SDM; (4) faktor budaya digital; dan (5) faktor fokus pengguna. Selain itu terdapat faktor-faktor baru apabila dikaitkan dengan proposisi teoritis yaitu (1) faktor keadaan kahar; (2) faktor pengaruh lingkungan; (3) faktor regulasi; dan (4) faktor infrastruktur. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa faktor kepemimpinan tetap ada walaupun terjadi pergantian kepemimpinan dan pada level kepemimpinan yang berbeda sehingga tongkat estafet transformasi digital dapat terus dilanjutkan dan dikembangkan.

Kata kunci : transformasi digital, faktor berpengaruh, SI UJANG GATRIK, sertifikasi badan usaha jasa penunjang tenaga listrik

ABSTRACT

The digital transformation of business entity certification services, implemented by the Directorate General of Electricity under the Ministry of Energy and Mineral Resources (ESDM) through SI UJANG GATRIK, has shifted the service delivery model from manual to fully digital. This transformation has continued to evolve, ultimately creating a digital ecosystem for electricity supporting service enterprises. Through integration and data sharing between government and non-government actors, SI UJANG GATRIK not only simplifies public service delivery but also has the potential to drive economic growth and job creation.

This study has two primary objectives. First, it aims to describe the stages of digital transformation in business entity certification services from three perspectives: process, actors, and information systems. Second, it seeks to identify the factors influencing this digital transformation. The study contributes by providing an illustration of digital transformation in the public sector, particularly within a central government agency focused on business entity certification and by identify influencing factors. A qualitative approach was employed, using a single case study strategy and analysis techniques such as timeline mapping and periodization. Informants were selected through purposive sampling.

The analysis reveals that the digital transformation of certification services has undergone three key stages: (1) the digitization phase (2014–2019); (2) the e-government phase (2019–2022); and (3) the digital government phase (2022–2024 and ongoing). The transformation process was carried out in stages, beginning with internal processes such as certificate registration and decision-making on applications. It then expanded to both internal and external processes involving direct engagement with applicants, including certificate application, certification procedures, and certificate issuance. The analysis identifies several influencing factors: (1) strategy; (2) leadership; (3) human resource capacity; (4) digital culture; and (5) user-centered focus. Additionally, new influencing factors were identified in relation to theoretical propositions, namely: (1) force majeure conditions; (2) environmental influences; (3) regulatory factors; and (4) infrastructure. Notably, the study finds that leadership remains a consistent factor even amidst leadership changes at different levels, enabling the continued development and sustainability of the digital transformation process.

Keywords: digital transformation, influencing factors, SI UJANG GATRIK, business entity certification of electricity supporting services