



Contents lists available at [Journal IICET](#)

JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)

ISSN: 2502-8103 (Print) ISSN: 2477-8524 (Electronic)

Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi>



Pelayanan pembuatan akta kelahiran menuju transformasi digital di kabupaten Bogor

R. Oetje Subagdja

Universitas Djuanda, Indonesia

Article Info

Article history:

Received May 07th, 2024

Revised Jun 27th, 2024

Accepted Aug 13th, 2024

Keyword:

Digital services,
Birth certificate,
Digital transformation

ABSTRACT

Because it is impossible to reject the use of technology in public service procedures, the Bogor Regency Population and Civil Registration Service has implemented digital transformation in its operations, including the issuance of birth certificates. Knowing how digital transformation is implemented in the Bogor Regency Dukcapil Office is the aim of this research. This research applies Royyana's thesis (2021) which states that digital transformation is a shift for all institutions involving five indicators: technology adoption, process, structure, human resources and strategy. Bogor Regency Disdukcapil employees act as research informants in this qualitative descriptive research design. The findings of this research can show that the Bogor Regency Dukcapil Office has succeeded in implementing digital transformation.



© 2024 The Authors. Published by IICET.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

R. Oetje Subagdja,
Universitas Djuanda
Email: oetjesubagdja@gmail.com

Pendahuluan

Sistem administrasi pemerintahan saat ini sudah tidak dapat lagi dipungkiri terus mengalami perkembangan dan pembaharuan. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah perubahan layanan publik yang berbasis Transformasi Digital (Wiranti & Frinaldi, 2023). Pada saat pandemi yang dilalui pada rentang waktu 2019-2021, era transformasi digital sangat membantu dalam mempermudah sistem layanan publik, seperti contoh bahwa transformasi layanan berbasis penggunaan portal, website, layanan WhatsApp, Virtual Service, sistem layanan yang terintegrasi sehingga dengan adanya layanan tersebut dapat memberikan pelayanan yang terpadu, cepat, sistemik, mudah, terjangkau, dan akuntabel (Hendriyadi et al., 2022). Namun, sayangnya pada saat ini belum adanya perubahan transformasi digital merambah hingga Disdukcapil Kab. Bogor. Pada PerBup No. 16 Th 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pencatatan Kelahiran dan Pelayanan Pencatatan Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, belum tertera adanya sistem transformasi digital tersebut.

Administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (memanage) keputusan-keputusan dalam kebijakan public (Pradipta et al., 2015). Administrasi publik merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur public affairs dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan (Nani et al., 2023). Sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan (Marliani, 2018). Administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu poses politik, yaitu sebagai salah satu cara metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk

melakukan berbagai fungsi negara (Anwaruddin, 2004). Dengan kata lain administrasi publik bukan hanya sekedar persoalan manajerial tetapi juga persoalan politik. Anggapan ini mungkin membingungkan pendefinisian administrasi publik, termasuk ruang lingkupnya. Akan tetapi hal ini justru menunjukkan bahwa dunia administrasi publik itu terus mengalami perkembangan dan justru sulit untuk dipisahkan dari dunia politik.

Akan tetapi untuk mengoptimalkan dan mempermudah layanan kependudukan terutama akta kelahiran kepada masyarakat Kabupaten Bogor. Pemerintah Kabupaten Bogor telah meluncurkan Semangatbogorkab (untuk akta). Untuk lebih memberikan kemudahan dan mengoptimalkan aksesabilitas dan daya jangkau. Selain itu, Pemkab Bogor juga memanfaatkan tanggung jawab UPT Dukcapil yang tersebar di tujuh Kab. Bogor, selain itu dengan menggabungkan pelayanan kerjasama dengan beberapa organisasi daerah antara lain 27 Puskesmas Poned, 4 Rumah Sakit Umum Daerah melalui Dinkes, dan 7 Rumah Sakit Swasta di Kab dan Kota Bogor. Layanan ini terkait dengan kelengkapan dokumentasi kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, dan Kartu. kerabat. (Ismi Fauziah, 2022)

Setiap petugas pelayanan harus melakukan pendekatan dalam memberikan pelayanan dengan pola pikir profesional. Pengalaman kerja, kreativitas, dan kemampuan serta hasil kerja pegawai negeri merupakan contoh profesionalisme (Sisilianingsih dkk., 2024). Selain itu, untuk membantu transisi digital, petugas pelayanan harus dibekali dengan kemampuan yang lebih ideal agar dapat memberikan pelayanan yang lengkap, cepat, dan tanggap (Anggraini, 2023). Disadari bahwa selama proses transformasi, area transformasi menunjukkan tanda-tanda yang signifikan dan sulit untuk dikembangkan dari proses perubahan sektor ini (Bygstad et al., 2022). Indikator-indikator yang dapat menjelaskan variabel yakni: orang, budaya, organisasi, prosedur, dan sistem informasi (Tangi dkk., 2021). Pembentukan badan dan lembaga lain diperlukan untuk meningkatkan kinerja penerapan transformasi digital (Royyana, 2018).

Dalam era digital yang berkembang pesat, implementasi teknologi digital telah menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dalam lingkungan kerja (Kraus et al., 2022). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Melián-González (2019), fenomena digital telah mengubah cara organisasi melakukan bisnis dengan memperkenalkan alat-alat seperti sistem manajemen tugas online, platform kolaborasi, dan otomatisasi proses. Melalui adopsi teknologi digital, pekerja dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat, mengurangi kesalahan manusia, dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Konsep transformasi digital secara umum adalah tentang mengadopsi teknologi untuk meningkatkan produktivitas, menciptakan nilai, dan meningkatkan kesejahteraan sosial (Ebert & Duarte, 2018). Transformasi digital didefinisikan sebagai fenomena sosial atau evolusi budaya sebagai transisi mendasar masyarakat yang didorong oleh generasi digital pada masa dimana teknologi digital mengakar secara kuat dalam budaya dan kegiatan sehari-hari (Henriette dkk., 2016).

Transformasi digital adalah sebuah evolusi dalam melibatkan sumber daya yang dimiliki termasuk pemanfaatan teknologi digital untuk menghasilkan suatu struktur, proses, nilai, posisi, maupun ekosistem dalam memberikan pengalaman yang baru (Hadiono dkk., 2021). Transformasi digital adalah upaya kompleks berkelanjutan yang secara substansial dapat membentuk masyarakat dan kehidupan digital sebagai pengaruh yang diperoleh melalui penciptaan inovasi digital (Matt dkk., 2015). Salah satu cara yang apat digunakan dalam komunikasi antara masyarakat dan pemerintah adalah dengan menerapkan prosedur pelayanan akta kelahiran secara digital (Nirmala, 2022). Perubahan ini memungkinkan adanya kemajuan dalam penyederhanaan proses dan pengurangan beban administrasi karena masyarakat tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah, masyarakat dapat dengan cepat dan mudah mendapatkan dan memproses akta kelahiran secara elektronik (Garini et al., 2021). Selain itu, karena pembuatan surat membutuhkan waktu dan biaya yang lebih sedikit, perubahan digital mempengaruhi efisiensi administrasi. Akibatnya, perubahan ini sangat memanfaatkan teknologi seperti database terpusat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rakovic et al. (2022), menerapkan sistem digital dalam lingkungan kerja memiliki sejumlah keunggulan yang signifikan. Mereka menyoroti bahwa sistem digital memungkinkan otomatisasi proses, memperbaiki kolaborasi tim, dan meningkatkan aksesibilitas informasi. Selain itu, penelitian tersebut juga menekankan pentingnya analisis data yang ditingkatkan dan keamanan informasi dalam konteks penerapan teknologi digital di tempat kerja. Penerapan sistem digital dalam lingkungan kerja memberikan sejumlah keunggulan yang signifikan. Sistem digital memungkinkan otomatisasi proses, kolaborasi yang lebih efektif antar tim, dan akses yang lebih mudah terhadap informasi yang diperlukan. Selain itu, sistem digital juga meningkatkan analisis data yang lebih baik, membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih terinformasi, serta memperkuat keamanan informasi di dalam organisasi (Attaran et al., 2019).

Manfaat tambahan yang dapat diamati adalah peningkatan dalam manajemen informasi dan akurasi data. Dengan sistem digital saat ini, kesalahan dapat dikurangi dan data pemerintah menjadi lebih akurat. Tujuan dari inovasi berbasis digital ini, menurut (Fauziah dkk., 2021; Pratami dkk., 2023), adalah untuk menjawab

kekhawatiran masyarakat terkait efektivitas waktu yang ada saat ini dan mengurangi biaya transportasi instansi. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana transformasi digital telah mempengaruhi proses pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Bogor. Mengingat kondisi saat ini, pergeseran ke arah digitalisasi menuju tata kelola pemerintahan yang baik tidak dapat dihindari (Wahyudin dkk., 2023).

Metode

Deskriptif kualitatif dipilih dalam metode penelitian ini, hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh (Moleong, 2005), yang menyatakan bahwa data dikumpulkan secara verbal dan visual daripada secara numerik. Peneliti menggunakan berbagai metode, seperti survei, wawancara, catatan lapangan, gambar, dan video, untuk mengumpulkan data untuk dianalisis. Sehubungan dengan hal tersebut, kuesioner G-form yang penulis susun berdasarkan rujukan teori serta kemudian diberikan kepada informan penelitian yakni petugas Disdukcapil, dan wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi tambahan. Selain itu juga dilakukan studi literatur untuk mengetahui transformasi digital layanan akta kelahiran di Kabupaten Bogor yang meliputi proses, perubahan, pengaruh, dan dampaknya. Metode-metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian. Analisis data menggunakan analisis model Miles and Huberman yang meliputi, reduksi, verifikasi, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Merujuk pada penggunaan teroi dari Royyana (2018) dilakukan dalam penelitian ini yang mendefinisikan, manganslisi serta memberikan pemahanan tentang transformasi digital sebagai pergeseran suatu keagenan yang terdiri dari beberapa elemen, yakni:

Sumber Daya Manusia (SDM)

Merujuk pada jawaban pertanyaan pada pedoman wawancara yang diisi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bogor, "Bagaimana keterlibatan masyarakat (orang) dapat ditingkatkan dalam proses transformasi digital pelayanan pembuatan akta kelahiran?" dijelaskan bahwa, "Dengan rutin melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya mengurus dokumen kependudukan, terutama bagi mereka yang tinggal berbeda dengan identitasnya". Dalam hal ini, tingkat keterlibatan masyarakat dalam sebuah organisasi, khususnya instansi, menjadi barometer efektivitas proses transformasi digital. Dalam hal ini, keterlibatan pemerintah dapat memfasilitasi transisi layanan manual ke tahap digital juga diperlukan untuk mengedukasi masyarakat.

Hasil wawancara pada untuk mengungkapkan nilai budaya yang perlu ditanamkan dalam penyelenggaraan pelayanan agar mendukung keberhasilan transformasi digital dalam pembuatan akta kelahiran yakni dengan penjabaran bahwa Budaya membaca informasi terlebih dahulu sebelum bertanya atau mengajukan permintaan agar dapat lebih efektif dan cepat ditangani dengan baik, serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital dan manfaatnya." Akibatnya, pengetahuan yang perlu disebarkan melalui siaran informasi di media sosial dan di dalam lembaga perlu lebih ditingkatkan karena berpotensi menghambat transformasi digital dan menghambat proses pemberian layanan. Indikasi ini konsisten dengan penelitian lain, termasuk (Ritonga dkk., 2023), yang menunjukkan bahwa hubungan, model administrasi, budaya, dan organisasi semuanya dapat berubah sebagai akibat dari transformasi digital, dengan masyarakat menjadi salah satu variabel yang memungkinkan terjadinya hal tersebut.

Proses

Merujuk pada hasil wawancara yang didistribusikan kepada ASN di Disdukcapil Kab. Bogor, "Bagaimana struktur organisasi dapat disesuaikan untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara digital?" dapat dijabarkan yakni "Dengan adanya transformasi digital ini perlu dilakukan karena dapat meningkatkan pelayanan dalam pembuatan surat pindah, dengan alasan mempermudah pelayanan dan dapat mengefisienkan waktu dalam mempercepat proses pelayanan." Karena mempercepat proses pembuatan surat pindah, maka perubahan proses pelayanan ini dapat membantu instansi dalam meningkatkan pelayanan dan menghemat waktu.

Hasil yang kedua yakni mengenai langkah-langkah konkret yang diambil untuk mempercepat proses pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan memanfaatkan teknologi digital. Dijelaskan bahwa "Langkah konkret yang dilakukan oleh dinas adalah dengan mengembangkan platform digital karena dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi untuk mengurus surat pindah secara online." Karena mereka tidak perlu mengunjungi Disdukcapil setempat, masyarakat dan pegawai akan lebih mudah menggunakan aplikasi dan layanan sebagai hasil dari transformasi digital, yang juga dapat menghemat waktu dan biaya. Berdasarkan

indikasi tersebut, penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putra dkk., (2021) yang menggambarkan bagaimana seharusnya proses transformasi digital dilakukan, khususnya untuk meminimalisir biaya dan waktu. Karena indikator-indikator yang disebutkan di atas dapat diakses oleh siapa saja, maka masyarakat umum juga dapat membantu dalam menentukan permohonan.

Strategi

Hasil dari pertanyaan wawancara yang didistribusikan kepada Pegawai Negeri Sipil di Disdukcapil Kabupaten Bogor yakni: "Bagaimana sistem informasi dapat diperbarui atau diintegrasikan untuk memastikan keamanan dan keakuratan data dalam konteks transformasi digital pelayanan tersebut?" dapat dijabarkan sebagai berikut "untuk keamanan dan keakuratan data karyawan, karyawan menjawab dengan mengupdate sistem secara berkala dengan melihat kinerja karyawan atau kesulitan yang dirasakan oleh karyawan sehingga dapat melakukan perbaikan" memiliki arti bahwa jika karyawan mengalami masalah, sistem untuk keamanan dan keakuratan data harus dapat mengatasi masalah tersebut.

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa indikator kinerja yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dikemukakan mengenai "Waktu yang diperlukan untuk memproses permohonan surat kedatangan dan transfer dilakukan online, dan dengan tata cara yang harus dilalui, diukur menggunakan indikator seperti peningkatan keamanan data yakni seluruh data yang tersimpan dalam server akan aman tersimpan tanpa adanya kebocoran dan salah penggunaan, aksesibilitas yakni tentang mudahnya para pengguna untuk dapat mengakses layanan digital yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kabupaten Bogor, dan tingkat kenyamanan masyarakat dengan alat digital yang dapat digunakan dimana saja ketika sudah terkoneksi pada smartphone dan Android. Manfaat penggunaan teknologi dalam pelayanan mencakup kemampuan staf untuk membuat rencana komprehensif dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam penyelenggaraan pelayanan publik "sehingga indikator yang menjadi keberhasilan transformasi digital mencakup peningkatan keterampilan digital masyarakat, keamanan data, dan aksesibilitas." Indikasi ini searah dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ubit et.al. (2022) yang menunjukkan pentingnya perbaikan pelayanan publik dalam menyikapi era teknologi ini. Pelayanan publik merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk menghadapi era teknologi.

Struktur

Merujuk pada hasil wawancara yang dilakukan kepada Pegawai Negeri Sipil di Disdukcapil Kabupaten Bogor, "Apa strategi yang dapat diterapkan untuk memastikan bahwa karyawan yang terlibat dalam pelayanan pembuatan surat pindah memiliki keterampilan yang sesuai dengan teknologi baru?". Dapat dijabarkan sebagai berikut, "Setiap operator perlu memahami, mengetahui, mengerti dan teliti dalam mengerjakannya. Perlu memahami sop yang ada sebagai patokan dalam bekerja". Oleh karena itu, para pegawai Disdukcapil Kabupaten Bogor diimbau untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi dengan bersiap menghadapi layanan digital, namun tetap wajib mematuhi SOP yang telah ditetapkan.

Dengan pertanyaan selanjutnya yakni mengenai, "Bagaimana perubahan budaya dalam masyarakat dapat diakomodasi agar lebih bersedia mengadopsi layanan pembuatan akta kelahiran secara digital?". dijelaskan bahwa, "Sosialisasikan secara rutin dan perlu dibimbing agar mereka terbiasa dengan perubahan tersebut". Oleh karena itu, salah satu pendorong transformasi digital dalam layanan adalah meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pembuatan layanan pembuatan akta kelahiran dan kemudian membuat aplikasi yang mudah digunakan. Hal ini berarti memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai literasi digital dan manfaat layanan akta kelahiran digital. Indikasi ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari merupakan tujuan utama struktur organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizal et al., 2023, seperti dilansir (Sholehah dkk., 2023)).

Adopsi Teknologi

Merujuk pada hasil wawancara yang dilakukan kepada Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bogor yakni, "Apa peran teknologi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan pembuatan surat pindah?". Dapat dijabarkan sebagai berikut, "Perannya sangat membantu di era digital ini dan menjadi lebih cepat". Dengan menerapkan atau beralih ke sistem digital dalam pengelolaan dokumen, hasilnya adalah sarana pertukaran, pencarian, dan pengarsipan informasi yang lebih efisien. Pergeseran ini juga mendorong transparansi, meminimalkan risiko kehilangan data, dan memfasilitasi pengambilan dokumen dengan lebih cepat.

Pada pertanyaan selanjutnya yakni mengenai, "Bagaimana pembaruan proses pelayanan dapat meminimalkan potensi hambatan atau kesulitan bagi masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan surat pindah datang digital?". Beliau menjelaskan bahwa "Kendala akan selalu ada dalam setiap situasi, namun sekali lagi akan ada evaluasi agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan". Oleh sebab itu, Disdukcapil Kabupaten Bogor tidak perlu khawatir akan

adanya kendala yang akan dihadapi karena pasti dapat diatasi. Di sisi lain, teknologi dan digitalisasi meningkatkan aksesibilitas dan transparansi publik, sehingga siapa pun dapat mempelajari cara membuat surat pindat. Berdasarkan indikator ini, penelitian sebelumnya yang dipublikasikan dalam makalah (Lips, 2019; Setiyani & Wahyudin, 2023; Sholehah dkk., 2023) mengindikasikan teknologi yang mengadopsi merupakan hal yang pasti. Hal ini terutama berlaku untuk layanan dan birokrasi digital.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, peneliti akan menguraikan lebih lanjut mengenai pengenalan dan tata cara terkait transformasi digital pada Dinas Dukcapil Kabupaten Bogor. Penerapan digitalisasi merupakan sarana untuk meningkatkan layanan, sehingga memberikan berbagai prospek bagi lembaga tersebut. Dengan memungkinkan aksesibilitas data yang mudah, hal ini tidak hanya akan menyederhanakan proses pemerintahan namun juga meningkatkan efektivitas dan efisiensinya. Namun, birokrasi pemerintah harus menunjukkan kemampuan beradaptasi, kecerdikan, akal, dan komitmen teguh dalam penyelesaian masalah.

Simpulan

Disdukcapil Kabupaten Bogor telah berhasil menyelesaikan transformasi digitalnya, yang dibuktikan dengan evaluasi terhadap lima indikator kinerja utama (sumber daya manusia, proses, strategi, struktur, dan adopsi teknologi). Berdasarkan evaluasi sumber daya manusia, serta staf dapat mensosialisasikan dan mengedukasi masyarakat sebagai cara untuk mengikutsertakan mereka dalam transisi digital. Selain itu, mereka dapat mempromosikan budaya yang menguntungkan dalam situasi ini dengan mendorong kegiatan membaca. Dengan menggunakan platform digital, transformasi digital dapat merampingkan dan mempersingkat waktu layanan dalam evaluasi proses. Karyawan secara konstan memperbarui sistem untuk menjamin keamanan dan keakuratan data selama penilaian strategi. Mereka juga terus mengukur kemajuan dengan membuat sistem lebih mudah diakses. Disdukcapil memiliki SOP yang berfungsi sebagai standar untuk penilaian struktural.

Referensi

- Anggraini, D. (2023). Kualitas Layanan Publik Digitalisasi (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *Jurnal Administrative Reform*, 11(1), 62–76. <http://mpp.palembang.go.id/>
- Anwaruddin, A. (2004). Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 1(2), 1–16. <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/viewFile/192/140>
- Attaran, M., Attaran, S., & Kirkland, D. (2019). The Need for Digital Workplace: Increasing Workforce Productivity in the Information age. *International Journal of Enterprise Information Systems*, 15(1), 1–23. <https://doi.org/10.4018/IJEIS.2019010101>
- Bygstad, B., Øvrelid, E., Ludvigsen, S., & Dæhlen, M. (2022). From dual digitalization to digital learning space: Exploring the digital transformation of higher education. *Computers and Education*, 182(February), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2022.104463>
- Ebert, C., & Duarte, C. H. C. (2018). Digital transformation. *IEEE Softw.*, 35(4), 16–21. <https://doi.org/10.1109/MS.2018.2801537>
- Fauziah, G. N., Afrianti, N., Agung, W., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2021). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Ak-1 Berbasis Online. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 21–30. <https://ojs.unida.ac.id/AJAP/article/view/9747>
- Garini, D. A., Amalia, R., & Ristiani, I. Y. (2021). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Salaman Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Registratie*, 3(1), 25–39.
- Hadiono, K., Murti, H., & Santi, R. C. N. (2021). Artikel Transformasi Digital. *Proceeding SENDIU, July*, 573–578. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendiu/article/view/7964>
- Henriette, E., Feki, M., & Boughzala, I. (2016). *Digital transformation challenges*.
- Hendriyaldi, Erida, & Yanti, O. (2022). Transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan e-government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3), 669–682
- Ismi Fauziah. (2022, Agustus 5). *Disdukcapil Kabupaten Bogor Luncurkan Beragam Inovasi Layanan Berbasis Digital*. Portal JABARPROVGOID.
- Kraus, S., Durst, S., Ferreira, J. J., Veiga, P., Kailer, N., & Weinmann, A. (2022). Digital Transformation in Business and Management research: An Overview of the Current Status Quo. *International Journal of Information Management*, 63(August 2020), 1–18. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102466>
- Lips, M. (2019). *Digital government: Managing public sector reform in the digital era*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315622408>

- Marliani, L. (2018). Metamorfosis Administrasi Negara. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 150, 1-7.
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital transformation strategies. *Business & information systems engineering*, 57, 339–343.
- Melián-González, S. (2019). The impact of digital technology on Work. *TIDES. University of Las Palmas de Gran Canaria*, April, 1–18. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22588.90246>
- Moleong, L. J. (2005). metodologi penelitian kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nani, N. S., Gobel, L. Van, & Thalib, T. (2023). Leadership of the Village Head in the Implementation of Duties and Functions of Ulobua Village Officials, Tibawa District, Gorontalo Regency. *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(1), 319–334. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i1.2536>
- Nirmala, I. (2022). Inovasi Pelayanan Online Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 5(1), 128–135. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v5i1.3573>
- Pradipta, W., Rostyaningsih, W., & Rengga, A. (2015). Implementasi Penyelenggaraan Perpustakaan Di Kabupaten Kendal. *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, 5(1), 32–44.
- Pratami, M., Ranbilal, R., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). Strategi Inovasi Pelayanan Perubahan Data Kartu Keluarga Berbasis Online. *Karimah Tauhid*, 2(1), 60–75. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i1.7593>
- Raković, L., Sakal, M., & Matković, P. (2022). Digital workplace: Advantages and Challenges. *The Annals of the Faculty of Economics in Subotica*, 58(47), 65–78. <https://doi.org/10.5937/anebsub2247065r>
- Ritonga, A. E., Sinaga, K., & Saragi, S. (2023). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pematangsiantar. *PUBLIK REFORM: JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 10(1), 35–49. <https://doi.org/10.46576/jpr.v10i1.3453>
- Royyana, A. (2018). Strategi transformasi digital pada pt. Kimia farma (persero) tbk. *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(2), 15–32. <https://doi.org/10.22146/jisph.34179>
- Setiyani, M. D. N., & Wahyudin, C. (2023). Kualitas Layanan Pendidikan untuk Anak Usia 3-6 Tahun Melalui Program Sekolah Penggerak di biMBA AIUEO. *KARIMAH TAUHID*, 2(6), 2653–2659. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i6.10811>
- Sholehah, A. Z., Susanto, C. Z., Qotrunada, R., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK. *KARIMAH TAUHID*, 2(1), 352–359. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i1.8027>
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2024). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 10(4), 883–892. <https://doi.org/10.25126/Jtiik.20241047059>
- 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 Information Management*, 60, 102356. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Wahyudin, C., Apriliani, A., Ramdani, F. T., Pratidina, G., & Seran, G. G. (2023). a Bibliometric Analysis Collaborative Governance of Plastic Reduction Through the Transformation Industry. *Journal of Engineering Science and Technology*, 18(4), 85–93.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <https://doi.org/https://doi.org/10.24815/jimps.v8i2.24833> Meningkatkan