



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 1718-1731

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Peran Kecerdasan Organisasi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang

Aulia Yuniar^{1✉}, Rifki Syahril kalam², Intan Nurfadhilah³, Annisa Putri⁴, Mukhyarah⁵,
Irvan Arif Kurniawan⁶

Universitas Islam Syekh Yusuf

Email: 2201010033@students.unis.ac.id^{1✉}

Abstrak

Dalam berkembangnya kemajuan teknologi saat ini, pelayanan publik yang berkualitas menjadi harapan bagi masyarakat luas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Peran Kecerdasan Organisasi dalam Pelayanan Publik yang fokusnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan deskriptif dengan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan organisasi merupakan kemampuan adaptasi, kolaborasi, dan pemanfaatan teknologi yang diterapkan melalui inovasi layanan berbasis digital. Adapun layanan yang dikembangkan oleh Disdukcapil seperti platform website *Sobat Disdukcapil* dan fitur *Sobat AI*, telah berhasil meningkatkan efisiensi operasional, mempermudah akses masyarakat, serta mengurangi beban kerja yang dikerjakan secara manual. Namun, tantangan dalam implementasinya masih tetap ada, terutama pada kesenjangan pemahaman teknologi, terutama di kalangan masyarakat lanjut usia dan pegawai yang terbiasa dengan sistem manual, tetap menjadi kendala. Teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini menggunakan teori dari Karl Albrecht (2003) yang meliputi (1) visi strategis (*Strategic Vision*), (2) rasa kebersamaan (*Shared Fate*), (3) kesiapan untuk berubah (*Appetite for Change*), (4) keselarasan dan kesesuaian (*Alignment and Congruence*), dan (5) penyebaran pengetahuan (*Knowledge Deployment*). Dengan menerapkan dimensi-dimensi ini, organisasi dapat meningkatkan kapasitasnya untuk bertahan, berkembang, dan tetap relevan di tengah perubahan yang terus-menerus.

Kata Kunci: *Kecerdasan Organisasi, Pelayanan Publik, Inovasi*

Abstract

In the development of current technological advances, quality public services are the hope of the wider community. This study aims to analyze the Role of Organizational Intelligence in Public Services which focuses on the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of Tangerang City. This study uses a qualitative and descriptive approach with data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that organizational intelligence is the ability to adapt, collaborate, and utilize technology that is applied through digital-based service innovations. The services developed by Disdukcapil such as the Sobat Disdukcapil website platform and the Sobat AI feature have succeeded in increasing operational efficiency, facilitating public access, and reducing the workload that is done manually. However, challenges in its implementation still remain, especially in the gap in understanding technology, especially among the elderly and employees who are accustomed to manual systems, remain an obstacle. The theory used as a reference in this study uses the theory of Karl Albrecht (2003) which includes (1) strategic vision, (2) sense of togetherness (Shared Fate), (3) readiness to change (Appetite for Change), (4) alignment and conformity (Alignment and Congruence), and (5) knowledge deployment (Knowledge Deployment). By applying these dimensions, organizations can increase their capacity to survive, develop, and remain relevant amidst continuous change.

Keywords: *Organizational Intelligence, Public Service, Innovation*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang efektif dan responsif. Salah satu solusi yang relevan yaitu dengan inovasi, sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Salah satu bentuk pelayanan publik yang saat ini dibutuhkan masyarakat luas adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan, termasuk diantaranya adalah Dinas Disdukcapil Kota Tangerang. Perencanaan, kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan dan evaluasi adalah semua bagian dari tugas Disdukcapil. Fokus pekerjaannya adalah administrasi kependudukan, seperti registrasi penduduk dan status sipil; penerbitan dokumen seperti akta kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan akta anak (Henuk et al., 2024).

Sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah memainkan peran penting dalam menyediakan layanan publik (Fernanda et al., 2023) yang menyebutkan bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik" (Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009, 2009).

Dalam rangka mewujudkan amanah Undang-Undang yang dimaksud, Disdukcapil Kota Tangerang hadir sebagai salah satu instansi pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk melayani berbagai kebutuhan administratif, dengan berupaya terus untuk meningkatkan kinerja pelayanannya agar dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan publik. Di era digitalisasi saat ini, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik terus meningkat. Pelayanan yang prima menjadi aspek penting dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Arianti & Deviani, 2024). Salah satu faktor yang berperan penting dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas adalah kecerdasan (Halawa, 2019).

(Muhlis & Ambuy, 2021) mendefinisikan bahwa "Kecerdasan ialah kesanggupan menyesuaikan diri terhadap kebutuhan baru, dengan menggunakan alat-alat berpikir yang sesuai tujuannya." Sedangkan (Atarwaman, 2016) menyatakan bahwa "Kecerdasan adalah kemampuan untuk memecahkan atau menciptakan sesuatu yang bernilai bagi budaya tertentu".

Salah satu kecerdasan yang sangat menunjang terhadap aktivitas kehidupan manusia adalah kecerdasan organisasi, yaitu kemampuan instansi dalam mengumpulkan, memproses, dan mengaplikasikan informasi secara efektif untuk mendukung pengambilan keputusan. Hal ini mencakup pemanfaatan teknologi, kemampuan adaptasi, serta kolaborasi. Sebagai bagian dari pemerintah daerah Kota Tangerang, Disdukcapil memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Untuk menghadapi semakin kompleksnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat, diperlukan strategi yang efektif. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah penguatan kecerdasan organisasi melalui implementasi layanan digital. Dengan langkah ini, diharapkan efisiensi, kemudahan akses, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan (Purwati et al., 2023; Sipayung et al., 2022).

Berdasarkan hasil observasi peneliti melalui wawancara dengan Humas Disdukcapil, Bapak Ulum, pada 11 November 2024, diperoleh informasi bahwa Disdukcapil telah memenuhi harapan masyarakat dengan adanya pelayanan digital yang bisa diakses oleh masyarakat kapan saja, dimana saja dan tersedia selama 24 jam. Pelayanan ini berupa platform online melalui website dinamakan *Sobat Disdukcapil*. Pelayanannya antara lain: (1) Layanan Akta Kelahiran, (2) Layanan Akta Pengesahan Anak, (3) Layanan Akta Kematian, (4) Layanan Akta Perkawinan, (5) Layanan Akta Perceraian, (6) Layanan Kartu Keluarga dan input data WNA/WNI, (7) Layanan Pindah dan Datang WNI, (8) Layanan Antrian Perekaman KTP-

el, (9) Layanan Cetak KTP-el Rusak, (10) Layanan Cek Nik (Fadhil & Ilham, 2019; Henuk et al., 2024).

Selain menyediakan layanan online, Disdukcapil juga telah menerapkan teknologi canggih dalam bentuk lain misalnya, pada penggunaan mesin kartu antrian yang sudah tidak manual lagi dengan cara ditulis. Inovasi ini, bersama dengan kehadiran website Sobat Disdukcapil telah menunjukkan pemanfaatan teknologi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi-inovasi tersebut sangat berdampak positif yang nyata, seperti mengurangi antrian dan menghemat waktu. (Zulfa Rohadatul Aisy et al., 2023) Hal ini mencerminkan kecerdasan organisasi di Disdukcapil sudah memenuhi harapan masyarakat akan kebutuhan yang memudahkan mereka, sekaligus merespons tuntutan zaman agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat melalui teknologi (Utama & Handayani, 2024).

Namun, dalam praktiknya penerapan teknologi telah menimbulkan tantangan tersendiri bagi Disdukcapil, salah satu permasalahan yang terjadi adalah kurangnya kontribusi yang optimal dari beberapa pegawai. Dengan semakin banyaknya layanan saat ini yang sudah beralih menjadi layanan online, terdapat beberapa pegawai yang mengalami kesulitan beradaptasi dengan teknologi yang digunakan. Hal ini menyebabkan pegawai kurang bisa memanfaatkan teknologi, dampaknya hanya mengandalkan pegawai yang rajin untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Kondisi seperti ini menciptakan ketimpangan beban kerja di antara pegawai (Pratama et al., 2023).

Dalam mengatasi tantangan tersebut, kecerdasan organisasi memegang peranan penting. Penelitian yang dilakukan dalam mengetahui peran kecerdasan organisasi memakai teori Menurut Karl Albrecht (2003). kecerdasan organisasi mencakup berbagai dimensi yang menjadi indikator keberhasilan suatu organisasi. Beberapa dimensi dalam teori ini meliputi visi strategis, rasa kebersamaan, kesiapan untuk berubah, keselarasan dan kesesuaian, dan penyebaran pengetahuan (Altındağ & Öngel, 2021).

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik mengetahui lebih banyak tentang bagaimana pengaruh kecerdasan organisasi terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik di Dinas Disdukcapil. Dengan judul "PERAN KECERDASAN ORGANISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS DISDUKCAPIL KOTA TANGERANG". Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi instansi lain dalam mengembangkan strategi yang berfokus pada peningkatan kinerja pelayanan publik melalui penerapan kecerdasan organisasi yang optimal.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis pengaruh perubahan teknologi dan pemanfaatan kecerdasan organisasi dalam penggunaan data serta teknologi terhadap pelayanan masyarakat dan proses kerja pegawai di Disdukcapil. (2) Mengevaluasi metode atau pelatihan yang digunakan oleh instansi untuk mengarahkan pegawai dalam menghadapi perubahan teknologi, serta mengidentifikasi bagaimana proses pengarahan tersebut membantu pegawai dalam beradaptasi dan mendukung peningkatan kecerdasan organisasi. (3) Menilai bagaimana instansi memastikan keselarasan antara layanan manual dan digital sesuai dengan kebutuhan masing-masing kelompok masyarakat. (4) Mengidentifikasi strategi yang diterapkan oleh Disdukcapil dalam menangani perbedaan frekuensi penggunaan teknologi antara masyarakat lanjut usia dan generasi Z untuk memastikan pelayanan yang optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara mendalam dan menyeluruh. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman konteks atau fenomena dalam situasi alamiah dan melibatkan interaksi antara peneliti dan partisipan dalam menggali informasi. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk menyajikan informasi tentang kondisi atau situasi yang sedang diteliti, serta memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang ada (Sugiyono, 2017).

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Pengumpulan data ini sejalan dengan pendapat Miles & Huberman (2014) yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan harus dapat menggali informasi secara mendalam dan menyeluruh tentang fenomena yang sedang diteliti. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kegiatan atau proses yang terjadi di Disdukcapil, sedangkan dokumentasi digunakan untuk mempelajari berbagai arsip atau catatan terkait yang dapat mendukung pemahaman terhadap fenomena tersebut.

Wawancara dilakukan dengan salah satu informan yang terpilih, yaitu Bpk. Ulum, yang bekerja di bagian Humas Disdukcapil Kota Tangerang. Pemilihan informan ini didasarkan pada kriteria tertentu, seperti menjadi anggota aktif dalam organisasi, mengetahui langkah-langkah yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam memenuhi harapan masyarakat, serta memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas. Moleong (2017) mengungkapkan bahwa pemilihan informan yang memiliki pengetahuan mendalam dan

relevansi terhadap topik penelitian sangat penting dalam menghasilkan data yang valid dan kredibel.

Selain data utama yang diperoleh dari wawancara, penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder, seperti buku, file, publikasi pemerintah, jurnal, dan situs web yang berkaitan dengan pelayanan publik. Buku dan jurnal yang relevan memberikan perspektif teoretis dan empiris yang mendalam untuk memperkaya pemahaman terhadap topik yang diteliti. Menurut Yin (2011), data sekunder sangat berguna untuk melengkapi dan memperkaya data yang diperoleh dari lapangan, serta memberikan konteks yang lebih luas terhadap masalah yang sedang dianalisis.

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif ini, diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan teknologi dan kecerdasan organisasi di Disdukcapil, serta bagaimana proses-proses tersebut memengaruhi pelayanan publik dan adaptasi pegawai dalam menghadapi perubahan teknologi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kecerdasan Organisasi dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital

Dahulu, pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan di bidang pelayanan publik umumnya dilakukan secara manual dengan menggunakan tenaga dan pemikiran para pekerja itu sendiri. Pada kenyataannya proses ini memerlukan waktu yang cukup lama untuk setiap tahapan pengerjaannya. Namun, seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern, teknologi pun berkembang pesat. Transformasi digital di Disdukcapil Kota Tangerang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan kependudukan bagi masyarakat serta efisiensi kerja pegawai (Marwiyah, 2023).

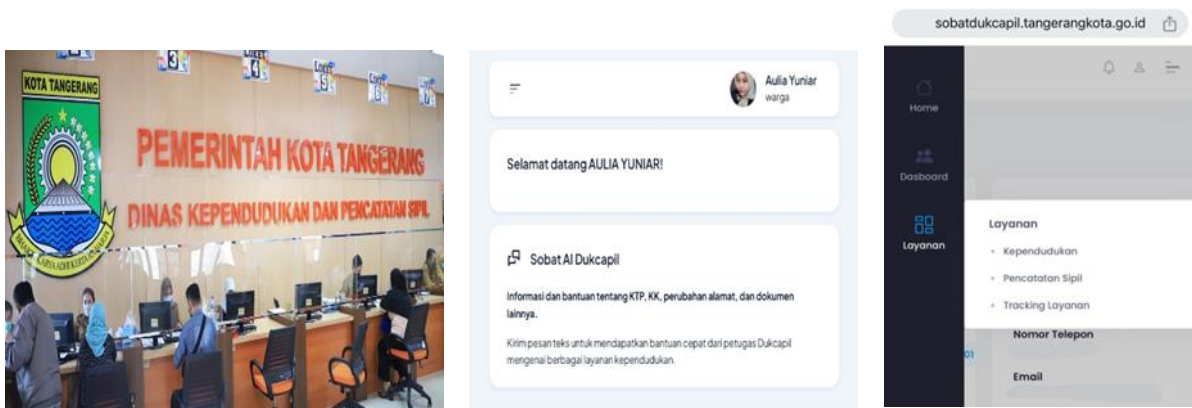
Layanan yang berkualitas menjadi prioritas utama bagi pemerintah seiring dengan kemajuan teknologi. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, termasuk efektivitas fungsi pemerintahan dalam menyediakan layanan publik (Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009, 2009). Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan prosedur pelayanan berjalan dengan jelas dan tepat waktu sebagai wujud komitmen mereka adalah memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini juga ditegaskan dalam Permendagri Nomor 7 tahun 2019, yang menginstruksikan agar setiap dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Indonesia harus mampu bertransformasi ke dalam format pelayanan berbasis digital. Pelayanan digital dalam peraturan ini diartikan sebagai pelayanan

penerbitan dokumen kependudukan melalui media elektronik dan perangkat berbasis website (Permendagri Nomor 7 Tahun 2019, 2019).

Pelayanan berbasis digital di Disdukcapil kota Tangerang mulai diterapkan sebagai respon terhadap tantangan yang dihadapi saat pandemi covid-19. Sebelum pandemi, seluruh layanan dilakukan secara manual di loket, yang mengharuskan masyarakat datang langsung dengan membawa dokumen-dokumen fisik. Hal ini seringkali menyebabkan antrian yang sangat panjang dan penumpukan berkas. Ketika pandemi melanda, pembatasan mobilitas menjadi tantangan besar bagi pelayanan publik. Namun, situasi ini juga mendorong para pegawai untuk berpikir kreatif, salah satunya dengan membuat inovasi baru berbasis teknologi digital agar layanan tetap berjalan (Zulfa Rohadatul Aisy et al., 2023).

Awalnya, solusi sementara yang dilakukan melalui aplikasi WhatsApp, masyarakat mengirimkan dokumen secara digital untuk diproses oleh petugas. Meskipun sederhana, metode ini memungkinkan layanan berjalan tanpa melanggar protokol kesehatan. Dalam waktu singkat, Disdukcapil berhasil mengembangkan platform digital yang lebih terintegrasi, yaitu *Sobat Dukcapil*. Website ini memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan kependudukan, seperti pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian yang diakses secara online. Adapula fitur terbaru yang ditambahkan adalah *Sobat AI*, sebuah teknologi berbasis kecerdasan buatan yang memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi atau bertanya tentang layanan secara cepat dan interaktif (Disdukcapil, 2024).

Disdukcapil Kota Tangerang telah menunjukkan adaptasi terhadap era digital melalui penerapan kecerdasan organisasi. Kecerdasan organisasi tersebut dibuktikan dengan adanya inovasi yang telah dilahirkan. Perubahan teknologi ini tidak hanya mengubah cara masyarakat menerima layanan tetapi juga memengaruhi proses kerja pegawai. Dengan digitalisasi, pekerjaan manual yang dulunya dilakukan secara manual kini menjadi otomatisasi, sehingga mengurangi beban administrasi. Layanan online juga meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tidak dapat mengunjungi kantor secara fisik, serta dengan adanya layanan digital dapat mendorong pegawai untuk bisa mengembangkan keterampilan baru guna mengelola sistem digital (Iqbal & Mirza, 2024; Marwiyah, 2023).



Gambar 1. Pelayanan manual Disdukcapil Kota Tangerang & Pelayanan Online Disdukcapil Kota Tangerang

Tantangan yang dihadapi Kecerdasan Organisasi dalam Menerapkan Layanan Digital

Pelayanan digital saat ini sangat membawa perubahan positif bagi Disdukcapil kota Tangerang maupun masyarakat luas (natika, 2024). Mereka sama-sama diuntungkan dengan kehadiran teknologi yang semakin canggih. Pelayanan yang dilakukan secara digital tidak hanya membuat proses menjadi lebih fleksibel dan praktis, tetapi juga meningkatkan efektivitas operasional bagi instansi tersebut. Namun meskipun perubahan digital ini mendatangkan banyak manfaat, dalam praktiknya masih terdapat hambatan atau tantangan bagi dalam mengimplementasikannya (Fauzi et al., 2024).

Salah satu hambatan terbesar dalam mengadopsi layanan digital yaitu masih terdapatnya keterbatasan pemahaman teknologi, terutama pada orang tua yang sudah lanjut usia (Sarbani et al., 2024). Karena pada kenyataannya mereka belum terlalu familiar dengan penggunaan website atau perangkat digital sehingga hal tersebut membuat mereka merasa sulit mengaplikasikan layanan online tersebut. Faktor usia sering kali memengaruhi adaptasi terhadap teknologi, di mana individu yang lebih tua cenderung membutuhkan waktu lebih lama untuk mempelajari perangkat dan fitur digital baru (Almahdali et al., 2024).

Masyarakat yang belum biasa menggunakan Smartphone, apalagi dengan banyaknya fitur yang baru mereka ketahui seringkali membuat mereka merasa bingung dalam memanfaatkan layanan digital (Sarbani et al., 2024). Hal tersebut memungkinkan mereka masih lebih memilih untuk datang langsung ke kantor menggunakan layanan manual. Tantangan seperti ini yang perlunya perhatian khusus dari pihak Dukcapil, terutama dalam memberikan edukasi atau panduan yang dapat dipahami bagi masyarakat agar mereka bisa menggunakan layanan digital (Fauzi et al., 2024).

Selain itu, seiring dengan semakin berkembangnya teknologi para pegawai juga diwajibkan dan diharuskan untuk terus meningkatkan skill dan keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi. Transformasi digital menuntut adaptasi, baik dari sisi infrastruktur maupun kompetensi sumber daya manusia. Artinya, para pegawai harus mampu beradaptasi dengan adanya perubahan, termasuk memahami sistem baru yang diterapkan serta selalu memperbarui pengetahuan terhadap perkembangan teknologi (Bangsawan et al., 2023). Dalam menerapkan sistem digital ini merupakan tantangan besar terutama bagi pegawai yang sudah lama bekerja dan terbiasa dengan sistem manual. Jadi, pihak dukcapil harus dapat mempertimbangkan metode atau pelatihan agar pegawai bisa mengaplikasikan teknologi yang sudah semakin maju (Firmansyah et al., 2022).

Strategi dalam Mengatasi Perbedaan Pemahaman Teknologi Antar Generasi

Perbedaan karakteristik terhadap pendekatan teknologi antara generasi muda seperti Gen Z dan generasi yang lebih tua menjadi tantangan sekaligus peluang bagi Disdukcapil Kota Tangerang. Pada dasarnya generasi Gen Z lebih cenderung akrab dengan teknologi dan lebih cepat beradaptasi dengan layanan online, sedangkan generasi yang lebih tua mungkin sudah lebih nyaman dengan layanan manual atau bahkan yang memerlukan pendamping untuk mengakses layanan yang berbasis teknologi (Nopi Hidayat et al., 2022). Dalam rangka memenuhi kebutuhan berbagai generasi tersebut, Disdukcapil Kota Tangerang telah menyediakan layanan berupa *hybrid* yaitu layanan yang menggabungkan atau mengkombinasikan antara layanan manual dengan layanan berbasis digital (Almahdali et al., 2024).

Dalam layanan manual ini di Disdukcapil menyediakan loket-loket bagi masyarakat yang ingin dilayani secara manual, agar bisa membantu masyarakat yang sudah lanjut usia dan belum familiar terhadap teknologi. Dengan strategi ini memungkinkan semua kelompok umur/masyarakat yang ingin membuat Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lain-lain bisa mendapatkan pengalaman pelayanan yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing (Zulfa Rohadatul Aisy et al., 2023).

Adapun kualitas kerja petugas juga dipengaruhi oleh perbedaan nilai antar generasi. Generasi muda mungkin termotivasi oleh fleksibilitas dan inovasi teknologi, sedangkan generasi yang lebih tua menghargai stabilitas dan prosedur yang mapan. Disdukcapil yang telah menyediakan opsi pengajuan dokumen secara online maupun manual menunjukkan upaya menciptakan lingkungan inklusif yang memenuhi kebutuhan semua kelompok usia.

Hal ini mendukung kualitas kerja optimal petugas dan kepuasan masyarakat (Arnazaye et al., 2024).

Metode atau Pelatihan

Seiring berkembangnya teknologi digital yang sangat cepat telah mengubah peranan manusia dalam melakukan pekerjaannya. Disdukcapil Kota Tangerang, inovasi berbasis digital menjadi faktor utama dalam meningkatkan pelayanan publik (Fauziyah et al., 2024). Dalam hal ini, karyawan sebagai aset utama organisasi telah memainkan peran penting dalam mendukung keberlanjutan instansi. Keterampilan, kreativitas, dan kemampuan mereka menjadi modal utama untuk menciptakan pelayanan berkualitas yang mampu memenuhi harapan masyarakat (Zulfa Rohadatul Aisy et al., 2023).

Pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa sumber daya manusia dapat mengikuti perkembangan teknologi digital. Menurut (Mozael & Mozael, 2015), pelatihan dan pengembangan bukan hanya meningkatkan kemampuan kerja karyawan tetapi juga mengarahkan mereka pada kinerja yang tinggi di bidang yang dibutuhkan. Di era digital saat ini, pelatihan berbasis teknologi menjadi kebutuhan utama, khususnya untuk memastikan bahwa karyawan dapat mengelola sistem aplikasi dan digital secara efektif. Pada pelatihan yang dilakukan Dukcapil diterapkan melalui kegiatan sosialisasi dan mentorship. Sosialisasi teknologi yang dilakukan oleh Disdukcapil merupakan wujud nyata dari upaya meningkatkan kecerdasan organisasi. Pelatihan ini memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mempelajari sistem aplikasi digital dan mengembangkan kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang cepat dan efisien. Hal ini juga mencerminkan strategi pengembangan kualitas inovatif dalam organisasi (Fajriyani et al., 2023).

Sedangkan mentorship adalah metode pengembangan pegawai di mana individu yang lebih berpengalaman (mentor) membimbing individu yang kurang berpengalaman (mentee) (Zendrato et al., 2024). Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil), mentorship dapat diterapkan untuk meningkatkan pemahaman teknologi, terutama karena tugas utama Dukcapil melibatkan sistem informasi dan layanan berbasis digital, seperti SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), e-KTP, dan layanan berbasis daring. Bimbingan dari mentor dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kompetensi pegawai, terutama dalam menghadapi teknologi baru.

SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kota Tangerang telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan pelayanan pada platform digital seperti website Sobat Disdukcapil dan fitur Sobat AI. Inovasi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses terhadap layanan administrasi kependudukan, adanya fitur tersebut juga dapat mengurangi antrian, menghindari penumpukan berkas, serta meningkatkan efisiensi operasional.

Keberhasilan implementasi kecerdasan organisasi berdasarkan teori Karl Albrecht. Melalui visi strategis yang selaras dengan kebutuhan masyarakat, komitmen bersama untuk perubahan, sinkronisasi sistem, dan optimalisasi pengetahuan, organisasi ini berhasil meningkatkan kualitas layanan publik yang semakin baik.

Namun dengan demikian, walaupun terdapat catatan positif Disdukcapil Kota Tangerang juga juga masih menghadapi tantangan yang berupa kesenjangan pemahaman teknologi, terutama pada kalangan masyarakat lanjut usia dan pegawai yang terbiasa dengan sistem manual. Tetapi, hal tersebut masih bisa ditasi dengan beberapa strategi. Misalnya dengan menerapkan strategi layanan hybrid yang mengkombinasikan pelayanan manual dan digital untuk mengakomodasi kebutuhan semua generasi. Kemudian, terdapat suatu program pengembangan kompetensi melalui sosialisasi teknologi dan sistem mentorship. Program ini terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem digital, sekaligus membangun lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, K. (n.d.). Executive White Paper Organizational Intelligence & Knowledge Management: Thinking Outside the Silos The Executive Perspective. <http://www.KarlAlbrecht.com>
- Atarwaman, R. J. (2016). Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spritual Terhadap Pemahaman Internasional Financial Reporting Standart. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, 111.
- Almahdali, H., Qomariyah, E., Paselle, E., Fadri, Z., Pradana, I. P. Y. B., Rustan, F. R., Yuherman, Hartoyo, & Suyatno. (2024). Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital. <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=IJ41EQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA61&dq=Pelayanan+publik+digital+saat+ini+sangat+membawa+perubahan+positif+>

&ots=EQIKPsFxxX&sig=bqQQTLXgeuwT_XIA3bgIj8TBaOc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Altındağ, Ö., & Öngel, V. (2021). Information Management, Organizational Intelligence, and Innovation Performance Triangle: Empirical Research on Turkish IT Firms. *Sage Open*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211052550>
- Arianti, D. Y., & Deviani. (2024). Pengaruh Good Governance dalam Pengelolaan Dana Desa Terhadap Kepercayaan Masyarakat: Suatu Persepsi dari Masyarakat di Kecamatan Pantai Cermin. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 6.
- Arnazaye, F. K., Tesalonika, K., & Mahendra, W. (2024). Membandingkan Intensi Keterlibatan Publik Antargender dan Antargenerasi Muda dalam Fitur JakLapor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 570–582. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.13731851>
- Bangsawan, G., Badan, Dan, P., Daerah, P., & Gowa, K. (2023). Kebijakan Akselerasi Transformasi Digital di Indonesia: Peluang dan Tantangan untuk Pengembangan Ekonomi Kreatif. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1), 27–40. <https://doi.org/10.21787/JSKP.2.2023.27-40>
- Disdukcapil. (2024). Disdukcapil Kota Tangerang.
- Fajriyani, D., Fauzi, A., Kurniawati, M. D., Yudo, A., Dewo, P., Fahri Baihaqi, A., Nasution, Z., & Penulis, K. (2023). Tantangan Kompetensi SDM dalam Menghadapi Era Digital (Literatur Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(6), 1004–1013. <https://doi.org/10.31933/JEMSI.V4I6.1631>
- Fauzi, M. R., Saimi, S., & Fathoni, F. (2024). Tantangan dan Solusi Administrasi Kesehatan di Era Digital (Tinjauan Literature Review atas Implementasi Teknologi). *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)*, 5(01), 1093–1103. <https://doi.org/10.37680/ALMIKRAJ.V5I01.6219>
- Fauziyah, A. F., Suherman, A., Firdiyani, F., Sosial, F. I., Ilmu, D., Universitas, P., Syekh-Yusuf, I., & Abstrak, T. (2024). Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak melalui Website Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 160–173. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.10473501>
- Fernanda, K., Rengga, A., & Transilvanus, V. E. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. In *Jurnal Penelitian Mahasiswa (Vol. 1, Issue 4)*.
- Firmansyah, D., Saepuloh, D., Pasim Sukabumi, S., Islam Syekh Yusuf Tangerang, U., & Al

- Fath Sukabumi, S. (2022). Daya Saing : Literasi Digital dan Transformasi Digital. *Journal of Finance and Business Digital*, 1(3), 237–250. <https://doi.org/10.55927/JFBD.V1I3.1348>
- Halawa, P. S. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN SUNGAI AMBAWANG KABUPATEN KUBU RAYA. *Jurnal IPDN*.
- Henuk, W. T., Tuan, Y., & Asnawi, N. (2024). Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Rote Ndao. *Jurnal Hukum Bisnis*, 13(3).
- Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan. *Prosiding: Resiliensi Indonesia Dalam Pusaran Disrupsi Global*.
- Marwiyah, S. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi.
- Mozael, B., & Mozael, B. M. (2015). Impact of Training and Development Programs on Employee Performance. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(11), 38. www.ijsrp.org
- M. C., & A. S. (2021). Hubungan Kecerdasan Interpersonal Dan Budaya Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi* E-ISSN : 2685-2527, 17.
- Natika, luki. (2024). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK. *The World of Public Administration Journal*, 6. <https://doi.org/10.37950/WPAJ.V6I1.2040>
- Nopi Hidayat, Musa Hubeis, Anggraini Sukmawati, Eriyatno, & Bintang Akbar MB. (2022). Analisa Kondisi Sumber Daya Manusia Lintas Generasi pada Era Revolusi Industri 4.0 di Indonesia: Tinjauan Literatur. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, 2(2), 87–108. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v2i2.58>
- Pengaruh, A., Generasi, K., Kerja, K., Di Dalam Perusahaan, K., Ardi, M., Hasyim, N., Hidayat, S., & Riezky Hutama, F. (2023). *JURNAL RISET MANAJEMEN INDONESIA (JRMI)*. Juli, 5(3), 2023. <https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi>
- Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (2019).
- Pratama, A. S., Sari, S. M., Hj, M. F., Badwi, M., & Anshori, M. I. (2023). Pengaruh Artificial Intelligence, Big Data Dan Otomatisasi Terhadap Kinerja SDM Di Era Digital . *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)*, 2(4).
- Purwati, E., Pramana, & Aziz, R. A. (2023). IMPLEMENTASI SISTEM CERDAS BERBASIS AI DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI: TANTANGAN DAN PELUANG. *Jurnal Ilmiah*

Dinamika Sosial, 7(2), 226–235.

- Sarbani, Y. A., Mulyati, H., & Astuti, S. I. (2024). Literasi Digital, Lansia, dan Konstruktivisme: Pendekatan Pembelajaran untuk Meningkatkan Resiliensi Para Imigran Digital. *Scriptura*, 14(1), 72–81. <https://doi.org/10.9744/SCRIPTURA.14.1.72-81>
- Sipayung, B., W.A., D., & Purwoyo, P. (2022). Teori Organisasi Cerdas dan Perbandingannya dengan Teori Birokrasi Menurut Max Weber. *LITERATUS*, 4(1), 139–145. <https://doi.org/10.37010/lit.v4i1.676>
- Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 (2009).
- Utama, T. I. I., & Handayani, N. (2024). Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kematian Melalui Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Media Administrasi*, 9.
- Zendrato, J. I., Kurnianto Waruwu, M., Gulo, N., Siswadi, Y., Sinulingga, E., Keperawatan, F., & Harapan, U. P. (2024). Persepsi Mentor dan Mentee Fakultas Keperawatan Universitas Pelita Harapan Tentang Program Mentoring Online: Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 7(6), 1525–1535. <https://doi.org/10.56338/MPPKI.V7I6.5207>
- Zulfa Rohadatul Aisy, A., Dwiyanto Nurlukman, A., Ginanjar Suryatman, A., & Aditya, T. (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 56–68. <https://doi.org/10.47828/JIANAASIAN.V11I1.141>.