



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 8967-8977

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

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

Transformasi Digital Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe

Sitti Rahmatyah^{1✉}, Elsa Tri Damayanti²

Universitas Lakidende

Email: : sittirammatyah606@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Transformasi Digital Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe)". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlokasi di Kabupaten Konawe. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri atas Kasubag umum dan kepegawaian, Kabid pelayanan pendaftaran penduduk, Kabid pelayanan pencatatan sipil, Pelaksana Tugas tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi informasi, staf dan masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe dikatakan saat ini belum berjalan secara maksimal dapat dilihat upaya dari instansi dengan menerapkan transformasi digital yaitu dengan hadirnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik(KTP-el) dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang memberikan kemudahan pelayanan bagi setiap penduduk untuk memiliki dokumen kependudukan yang aman namun saat ini instansi belum menerapkan pelayanan administrasi melalui Anjungan Dukcapil Mandiri dalam pencetakan dokumen kependudukan karena kondisi kantor dinas yang belum memadai untuk pelaksanaan penerapan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri. Kemudian dari segi kualitas pelayanan public bagi masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe dilihat dari aspek *tangible* (bukti fisik) sudah memenuhi kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang nyaman kepada masyarakat, aspek *Reliability* (Kehandalan) sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi pengabdian kepada masyarakat sehingga berjalan secara terstruktur, aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) pegawai telah menunjukkan sikap tanggap terhadap keluhan dari

masyarakat yang akan ditanggapi secara tepat dan cepat, aspek *Assurance* (Jaminan) pegawai dalam menanggapi penyelesaian dalam pelayanan sudah tepat waktu berdasarkan jumlah masyarakat yang akan dilayani jika sedikit maka akan tepat waktu dan jika banyak maka memerlukan waktu yang lebih lama, dan aspek yang terakhir yaitu *Empahaty* (Empati) pegawai menunjukkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang tulus, ramah, dan tidak diskriminatif guna memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

Kata Kunci : *Transformasi Digital, Pelayanan Publik*

Abstract

Digital Transformation in the Implementation of Public Services (Study at the Konawe Regency Population and Civil Registration Office)". The purpose of this study was to determine digital transformation in the delivery of public services and the factors that influence digital transformation in the delivery of public services at the Konawe Regency Population and Civil Registration Office. The location of this research was carried out at the Office of the Population and Civil Registration Service located in Konawe Regency. This type of qualitative research with data sources consisting of primary data and secondary data. The research informants consisted of the Head of General Affairs and Personnel Subdivision, the Head of Population Registration Services, the Head of Civil Registration Services, the Executor of Governance and Human Resources, information technology, staff and the community. Data collection techniques using observation, interviews and literature study. The data analysis technique uses a qualitative descriptive method. The results of the study show that digital transformation in the provision of public services at the Konawe Regency Population and Civil Registration Office is said to be currently not running optimally. It can be seen from the efforts of agencies to implement digital transformation, namely by the presence of Electronic Identity Cards (KTP-el) and Population Identity Digital (IKD) which provides easy service for every resident to have secure population documents, but currently the agency has not implemented administrative services through the Mandiri Dukcapil Pavilion in printing population documents because the condition of the service office is inadequate for the implementation of the Mandiri Dukcapil Pavilion machine. Then in terms of the quality of public services for the community at the Konawe Regency Population and Civil Registration Office, seen from the tangible aspect (physical evidence) it has fulfilled the quality of service and provided comfortable service to the community, the Reliability aspect is in accordance with applicable regulations and has standard procedures in carrying out the community service function so that it runs in a structured manner, the Responsiveness aspect of employees has shown a responsive attitude to complaints from the community which will be responded to appropriately and quickly, the Assurance aspect of employees in responding to completion in services is on time based on the number of people. If there are few, it will be on time and if there are many, it will take longer, and the last aspect, namely Empathy, employees show quality service by providing sincere, friendly, and non-discriminatory service to provide satisfaction for the people who do service.

Keywords: *Digital Transformation, Public Service*

PENDAHULUAN

Istilah "pelayanan publik" mengacu pada setiap tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan faksi-faksi yang bertikai. Hal ini dapat berupa barang, jasa, atau tindakan administratif yang disediakan oleh lembaga pemerintah untuk kepentingan masyarakat umum. Penyelenggara pelayanan publik adalah badan atau petugas yang membantu memberikan layanan kepada masyarakat baik dari pemerintah daerah atau bisnis.oleh daerah.

Transformasi digital layanan publik tidak hanya mencakup digitalisasi data; hal ini juga melibatkan transformasi sistem teknologi informasi yang sudah ketinggalan zaman menjadi sistem yang cukup fleksibel untuk merespons perubahan cepat dalam permintaan layanan publik.

Bagi organisasi layanan publik, keberhasilan transformasi digital dapat dikaitkan dengan kemampuan untuk mengubah organisasi yang saat ini beroperasi secara tidak efisien menjadi organisasi yang dapat melakukannya secara efektif. Proyek ini dimungkinkan karena perkembangan ekosistem teknologi informasi yang semakin fleksibel dan inovatif, serta kemampuan membuat rangkuman data yang terintegrasi untuk pengambilan keputusan strategis berdasarkan data secara akurat dan tepat waktu.

Transformasi digital menjadi pendorong utama inovasi dan produktivitas dalam pemberian layanan publik, dengan pemberian layanan publik sebagai prioritas utama yang harus diakui seiring dengan kemajuan teknologi karena memberikan manfaat bagi populasi global. Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini diberikan dalam ketetapan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan merupakan efektivitas dari fungsi- fungsi pemerintahan itu sendiri. Prosedur yang jelas dan tepat waktu merupakan tanda bahwa masyarakat berkomitmen untuk menerima layanan publik yang berkualitas dan bahwa pemerintah daerah mempunyai tanggung jawab untuk melakukannya. Hal ini merupakan syarat bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 mengamanatkan agar setiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia mampu bertransformasi ke dalam format pelayanan berbasis digital. Dalam peraturan tersebut di atas disebutkan bahwa yang dimaksud dengan "pelayanan secara berani" adalah "pelayanan penerbitan dokumen kependudukan" yang dapat dilakukan melalui media elektronik dan perangkat teknologi berbasis web.

Pemeliharaan kualitas sistem kependudukan administratif harus tetap dijaga karena akan berdampak besar terhadap pengumuman publik yang disampaikan masyarakat di

kemudian hari. Sistem pengurusan kependudukan yang dimaksud meliputi akta kelahiran, KTP, KK, KIA, dan lain-lain. Pemenuhan kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan merupakan tugas pokok pemerintah yang berkaitan dengan kedaulatan pihak-pihak yang bertikai dalam suatu negara. Oleh karena itu, setiap warga negara Indonesia harus memiliki alat-alat administrasi kependudukan agar dapat digunakan dalam mengatur kehidupan sehari-hari. Alat yang paling penting adalah Kartu Tanda Penduduk.

Penyelenggaraan pelayanan publik erat berkaitan erat dengan hak bagi semua warga Negara Indonesia dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintah, salah satunya adalah pembuatan kartu tanda penduduk (e-KTP). Pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, hasil penyelenggaraan otonomi daerah lebih bersifat penyelenggara penyelenggaraan pemerintahan pendudukan, dimulai dari profesionalisme.

pelayanan penyelenggaraan pemerintahan yang menganut standar tertinggi teknologi informasi, tidak diskriminatif, dan memenuhi persyaratan minimal penyelenggaraan pemerintahan untuk rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional.

Penerapan e-KTP saat ini, tidak dimungkinkan untuk menggunakan lebih dari satu e-KTP sekaligus atau menghapusnya, dengan asumsi bahwa e-KTP yang dimaksud memiliki semua kode perlindungan dan otentikasi data elektronik yang diperlukan, seperti sebagai alas iris atau sidik jari. Dengan diberlakukannya e-KTP, maka jangka waktu lima (lima) tahun pemberlakuan e-KTP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 ayat (4) adalah saat dimulainya kehidupan resmi; Selama ini, tidak terjadi perubahan pada unsur-unsur yang mengatur data pengguna maupun tempat tinggal pengguna. Hal ini berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan terhadap Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Oleh karena itu, Pemerintah telah mengeluarkan peraturan yang dapat dianggap sebagai alat untuk meningkatkan kualitas wacana publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sejalan dengan ketentuan Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan pentingnya hal tersebut, terutama masyarakat yang berdomisili di kota kecil atau pelosok desa. Masalah pada sistem yang digunakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik ini karena koneksi internet yang tidak stabil sehingga data tidak dapat dimasukkan. Terkait pelayanan, masih banyak ruang untuk perbaikan dalam penyediaan infrastruktur untuk layanan tersebut, seperti tempat duduk dan lahan dengan parkir yang sempit. Terkait dengan feedback, hasil kerja yang telah dilakukan selama ini belum efisien dan efektif karena sebagian besar masyarakat belum memiliki E-KTP.

Hambatan dalam pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di kabupaten Konawe diantaranya masyarakat sudah melakukan perekaman namun karena minimnya pasokan blanko kartu tanda penduduk elektronik dari pemerintah sehingga hanya digantikan dengan KTP sementara yaitu surat keterangan di kertas yang dikeluhkan mudah rusak robek dan hilang dan masih banyaknya kepemilikan KTP ganda oleh penduduk setempat.

Selain itu, kendala lain muncul akibat berkurangnya alat perekam. Alat tersebut digunakan dalam perekaman data penduduk dan menyebabkan masyarakat harus mengantri untuk mendapatkan layanan. Selain itu, penggunaan alat perekam yang digunakan secara hati-hati menghambat pelaksanaan program perekaman data pada pembaca kartu strip magnetik karena sering mengalami kesalahan atau malfungsi sehingga tidak dapat digunakan. Agar sosialisasi penggunaan kartu remi elektronik berhasil, antara lain perlu disepakati bahwa data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil saat ini belum lengkap dan akurat.

Dengan adanya permasalahan tersebut maka dibutuhkan transformasi digital pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Konawe untuk meningkatkan pelayanan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2010:62), teknik pengumpulan data merupakan metode penelitian yang paling strategis karena memperoleh data merupakan tujuan utama pengumpulan data.

Siapa pun yang melakukan penelitian harus memiliki alat yang diperlukan untuk memahami dan secara efektif menggunakan metode, teknik, atau teknik penelitian apa pun yang berlaku untuk memberikan hasil terbaik. Apapun metode atau tekniknya, subjek menggunakan sejumlah teknik penyerapan data seperti yang tercantum di bawah ini:

- a. Observasi, adalah dasar semua ilmu pengetahuan yang hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang dapat diperoleh melalui

observasi (Sugiyono, 2011: 309). Didalam penelitian ini, peneliti langsung turun kelapangan untuk melihat secara langsung bagaimana transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konwe

- b. Wawancara, yaitu percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang menjawab dengan memberikan tanggapan terhadap pertanyaan. Wawancara digunakan sebagai satu-satunya metode pengumpulan data yang paling umum dalam penelitian ini. Bentuknya berupa pedoman atau instrumen wawancara lain yang dibangun berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada informan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Digital Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe

Membahas tentang persoalan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berdasarkan pada beberapa variable sebagaimana dalam kerangka pikir penelitian, yakni: menggunakan beberapa dimensi, seperti: *purpose, visible progress, serta emotional*.

Kemajuan nyata atau kemajuan teknologi mendorong pengembangan potensi manusia di masa depan sekaligus mendidik dan memotivasi pekerja untuk terlibat dalam praktik kerja baru, mengubah alat yang mereka gunakan dalam pekerjaan sehari-hari menjadi alat digital, dan memungkinkan mereka berkomunikasi dengan lebih efektif baik cara tradisional maupun baru (digital).

Untuk memahami dan mengatasi emosi bawahannya dan reaksi mereka sendiri terhadap perubahan, tim kepemimpinan harus menggunakan kecerdasan emosional.

Daniel Goleman mencantumkan lima indikator kecerdasan emosional dalam bukunya "Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ", khususnya:

1. Kesadaran diri: Mengenali kekurangan atau kekurangan diri sendiri serta dampaknya terhadap orang lain.
2. Pengaturan diri: Menggunakan alat emosional untuk mengendalikan emosi yang dapat menimbulkan reaksi atau hasil lainnya.
3. Motivasi diri: Menganut pola pikir yang mencakup optimisme, rasa pencapaian, dan keinginan untuk mencapai suatu tujuan.
4. Empati: Memahami emosi orang lain dan menggunakan alat ini untuk berempati terhadap orang lain berdasarkan keadaan emosinya.

5. Keterampilan sosial: Gunakan sumber daya emosional untuk mengembangkan hubungan interpersonal yang kuat dengan orang-orang terdekat Anda.

Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe

Tangible adalah salah satu dari sedikit kriteria untuk mengevaluasi kualitas suatu produk atau layanan; dalam hal ini adalah prasarana pelayanan (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan sampah). Selain itu, faktor-faktor seperti kebersihan dan keamanan ruang kerja tempat layanan diberikan dan tempat layanan disediakan (mushola, kamar mandi), ketersediaan wadah aspirasi di kalangan masyarakat, dan kualitas layanan Pekerjaan pegawai semuanya mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Dalam konteks ini, praktisi memanfaatkan teknologi wawancara untuk meningkatkan kualitas barang berwujud (*Tangible*) dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe.

Ketanggapan atau daya tanggap pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe tidak lepas dari upaya pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam proses pemberian pelayanan merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi bagaimana masyarakat bereaksi terhadap pelayanan tersebut. Peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan beberapa pegawai di Disdukcapil Kabupaten Konawe, untuk memahami bagaimana respon pemerintah ketika warga menyampaikan kekhawatiran dan ketika mereka mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan cara menjalankan proses pelayanan dan prosedur dalam melakukan pelayanan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe

Dalam transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di pengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya adalah :

Struktur Organisasi

Faktor ini merupakan penentu dari sebuah desain organisasi sebagai bentuk geometris dari pembagian kerja dan rangkaian hierarki sebuah hubungan dalam organisasi. Dalam struktur organisasi ini menetapkan para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten konawe pada bidang yang telah ditetapkan maka memudahkan dalam pelayanan karena dengan struktur organisasi para pegawai dapat mengetahui

tupoksinya masing-masing.

Kinerja Pegawai

Faktor kemampuan aparat merupakan unsur kedua yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe karena kinerja pegawai suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu.

Sistem Pelayanan

Faktor ketiga yang dapat meningkatkan kualitas angkutan umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe adalah sistem pelayanan. Salah satu elemen kunci yang diperlukan untuk setiap pelayanan adalah sistem pelayanan yang ada saat ini. Sistem pelayanan ini tersusun atas empat faktor, yaitu:

1. Harus ada sistem informasi, kerangka prosedur, dan metode yang dapat mempertanggungjawabkan kelancaran pemberian layanan.
2. Personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan untuk aparatur pemerintah sebagai personil pelayanan harus, disiplin, terbuka terhadap kritik dari masyarakat dan profesional.
3. Peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan lainnya seperti ruang tunggu dan parkir yang memadai diperlukan sebagai sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan.
4. Masyarakat secara keseluruhan sangat beragam, baik dalam hal pencapaian pendidikan maupun pengaruh politik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe mengenai transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe dapat dikatakan sudah cukup terlaksana dengan baik, dilihat dari hasil transformasi digitalnya yang berupa:
 - a. Kartu Tanda Penduduk konvensional menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik,
 - b. Pencetakan Kartu Keluarga dapat dilakukan secara mandiri menggunakan kertas dengan ukuran A4,

- c. Akta Kelahiran dilengkapi dgn code QR, tanpa tanda tangan basah atau cap dan dapat dicetak dalam kertas putih biasa.

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe telah memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

2. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkait dimensi:

- a. *Tangible* (bukti fisik), fasilitas pendukung pelayanan sudah ada, seperti adanya tempat untuk menunggu antrian.
- b. *Reliability* (Kehandalan) pegawai menanggapi keluhan masyarakat dan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku di kantor Dinas Kependudukan dan Sipil Provinsi Konawe
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) diartikan sebagai pelayan publik yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
- d. *Assurance* (Jaminan) pegawai dalam melayani masyarakat terkait dengan jaminan tepat waktu perlu diperbaiki agar masyarakat dapat mengambil berkas yang di urus sesuai waktu yang ditentukan. Namun sikap pegawai terhadap kebutuhan masyarakat masih harus ditingkatkan.
- e. *Empahaty* (Empati), yaitu pegawai yang berhasil menunjukkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang tulus, serta peduli memberi perhatian kepada masyarakat dan tidak melakukan tindakan diskriminatif, sehingga dapat memberikan dorongan dan dukungan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan.

3. Faktor - faktor yang mempengaruhi yakni struktur organisasi sudah bagus dan jelas pada tingkat pembagian fungsi masing-masing aparatur, kinerja pegawai menunjukkan kinerja yang baik dengan memiliki integritas yang tinggi, disiplin dan loyal dalam setiap menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparatur sipil negara sehingga semua program kegiatan dapat terlaksana dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dan terakhir sistem pelayanan transformasi digital itu sangat memudahkan untuk mewujudkan harapan pelayanan publik yang lebih baik.

Saat ini yang sedang dikembangkan terkait dengan pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagaimana sekarang masyarakat sudah memiliki IKD itu yang mana tidak hanya terdapat informasi terkait dokumen kependudukan seperti KTP, KK, Akta tetapi melalui itu hal ini sedang dikembangkan bagaimana masyarakat bisa melakukan permohonan pencetakan atau pengajuan untuk pembuatan dokumen kependudukan melalui IKD, jadi masyarakat tidak perlu lagi datang ke dinas untuk mengantri karena sudah

terbaca proses berkas sudah sampai dimana. Lalu selain dia memberikan informasi identitas pribadi bisa dijadikan juga untuk pelayanan publik, dan semua dokumen dokumen yang berkaitan dengan pribadi dalam hal ini berkaitan dengan BPJS, NPWP, Kartu anggota yang dimiliki secara resmi diakui pemerintah. Semua sudah terintegrasi kedalam satu aplikasi yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dengan IKD ini penduduk bisa mendapatkan dokumen melalui pencetakan menggunakan barcode melalui alat alat yang telah disiapkan oleh dinas seperti Anjuangan Dukcapil Mandiri (ADM).

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, L. R. (2018). Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 6(03), 207-222.
- Ashari, Sulfikar. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Universitas SembilanBelas November Kolaka).
- Danuri. Muhammad, 2019, Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. Infokam nomor II Th.XV.
- Duadji, N. (2013). Buku Ajar: Manajemen Pelayanan Publik: Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik. Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Hadiono, Christophorus dan Rina Candra Noor Santi. 2020, Menyongsong Transformasi Digital, Researchgate.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24-34.
- I Gede Sedana Suci, Dkk. 2020, Transformasi Digital Dan Gaya Belajar. Jawa Tengah : Pena Persada. hal 2
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, IX(2), 94-100.
- M. Fadhil. (2021). Anjungan Dukcapil Mandiri (Transformasi Digital Disdukcapil Bireuen.
- Najoan, Sthefanie Jill dan Johansen Mandey. 2012, Transformasi Sebagai Strategi Desain.

Media Matrasain, 117-130.

- Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya:Media Sahabat Cendekia. hal.29
- Putri, N. I., Herdiana, Y., Suharya, Y., & Munawar, Z. (2021). Kajian Empiris Pada Transformasi Bisnis Digital. ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis, (Vol. 7, Issue 1), 1–15.
- Raharjo, Budi. (2019, 21 November). Bagaimana Nilai Kesuksesan Transformasi Digital Perusahaan? (Online)
- Sriwinarni. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru.
- Wiryanto, Wisber. 2021. Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik: Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia. Jakarta