

TRANSFORMASI KOMPETENSI PEGAWAI
DALAM PENERAPAN TEKNOLOGI
TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA
GUNUNGSITOLI

By YURMIN HAREFA

**TRANSFORMASI KOMPETENSI PEGAWAI DALAM
PENERAPAN TEKNOLOGI TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK²³
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA
GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



Oleh:

YURMIN HAREFA

NIM. 2320304

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2024**

**TRANSFORMASI KOMPETENSI PEGAWAI DALAM
PENERAPAN TEKNOLOGI TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA
GUNUNGSITOLI**

1
SKRIPSI

Diajukan Kepada :

Universitas Nias

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi**

Oleh:

YURMIN HAREFA

NIM. 2320304

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2024



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No.30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, ⁶⁸taGunungsitoli
Homepage: <https://unias.ac.id> email mnj@unias.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YURMIN HAREFA

NIM : 2320304

Program : Sarjana

Program Studi: Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menerangkan bahwa dengan ini ⁸¹sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi/tugas akhir yang segera diujikan adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri (bukan jiblanan) dan ⁵²belum pernah dipergunakan atau dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga;
2. Semua sumber yang sudah saya gunakan telah saya cantumkan sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Apabila dikemudian hari ⁷⁶terbukti/dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiblanan, maka saya siap menanggung resiko di perkarakan oleh Universitas Nias.

Demikian surat pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gunungsitoli, Agustus 2024

Yang menyatakan,

YURMIN HAREFA

© Hak Cipta Milik Universitas Nias,
Tahun 2024 Hak Cipta Dilindungi
Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini
tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya.
Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian,
penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan
kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut
tidak merugikan kepentingan Universitas Nias.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau
seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin
Universitas Nias.*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN**MOTTO**

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa

(Ridwan Kamil)

Biarkan setiap langkahmu menulis kisah keberanian dan inovasi dalam bab-bab kehidupan yang belum tertulis

(Yurmin Harefa)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan hormat, saya persembahkan skripsi ini kepada:

Pertama, kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada dan menyertai di sepanjang perjalanan hidup saya.

Kedua, kepada mama saya, Emiba Harefa yang senantiasa mendoakan, memotivasi, dan mendukung saya dalam setiap langkah. Untuk almarhum Papa saya yang kini berada di sorga, terima kasih atas segala cinta dan doa yang tak pernah usai.

Ketiga, untuk orang tua dan mertua terbaik saya, mama Surya Zentrato dan papa Edison Zentrato yang selalu memberi dukungan dan doa yang tiada henti

Keempat, kepada suami saya tercinta Agus Doming Putra Edria Zentrato teman hidup yang selalu berjuang bersama, dan memberikan dukungan yang tak ternilai. Dan untuk seluruh keluarga besar saya yang selalu ada untuk memotivasi saya..

Kepada dosen pembimbing saya, Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si, yang dengan penuh kesabaran dan dedikasi telah membimbing dan memberikan arahan berharga serta meluangkan waktu untuk mendampingi saya hingga penyelesaian skripsi ini.

Tak lupa, saya sampaikan terima kasih yang mendalam kepada sahabat-sahabat saya, Serlin Zebua dan Elverina, yang selalu ada dan mendukung saya selama proses perkuliahan ini. Untuk teman-teman saya di Bidang PIK Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli yang selalu memberikan dukungan dan bimbingan yang sama yang berharga. Dan kepada seluruh teman, sahabat, dan saudara yang turut mendoakan dan mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami transformasi kompetensi pegawai dalam konteks penerapan teknologi untuk peningkatan kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menerapkan metode utama yaitu wawancara mendalam dengan informan kunci dan pendukung pada Dinas Dukcapil . Temuan penelitian menunjukkan bahwa proses transformasi kompetensi pegawai dipengaruhi secara signifikan oleh beberapa faktor, termasuk pelatihan berbasis teknologi yang terstruktur, integrasi teknologi informasi dalam prosedur kerja, serta dukungan aktif dari pimpinan institusi. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa pelatihan berkelanjutan dan dukungan manajerial tidak hanya memfasilitasi adaptasi pegawai terhadap teknologi baru, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kualitas layanan publik yang diberikan oleh Dukcapil. Selain itu, budaya kerja yang kondusif untuk inovasi dan perubahan teknologi sangat berperan penting dalam memfasilitasi proses transformasi kompetensi. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi kompetensi dalam menghadapi perubahan teknologi memerlukan kolaborasi antara pelatihan yang efektif, dukungan pimpinan yang kuat, dan budaya kerja yang mendukung.

Kata Kunci: Transformasi Kompetensi, Teknologi Informasi, Budaya Kerja, Pelatiha, Pelayanan Publik

This study aims to explore and understand the transformation of employee competencies in the context of technology implementation for enhancing the quality of public services at the Office of Population and Civil Registration (Dukcapil) in Gunungsitoli City. The research employs a qualitative approach with in-depth interviews conducted with key and supporting informants at Dukcapil. The findings reveal that the process of transforming employee competencies is significantly influenced by several factors, including structured technology-based training, the integration of information technology into work procedures, and active support from institutional leadership. The study identifies that continuous training and managerial support not only facilitate employees' adaptation to new technologies but also contribute to increased efficiency and quality of public services provided by Dukcapil. Furthermore, a work culture conducive to innovation and technological change plays a crucial role in facilitating the competency transformation process. The conclusion of this study emphasizes that successful competency transformation in the face of technological changes requires collaboration between effective training, strong leadership support, and a supportive work culture.

Keywords: *Competency Transformation, Information Technology, Work Culture, Training, Public Service.*

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas limpahan Berkah dan Pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Transformasi Kompetensi Pegawai Dalam Penerapan Teknologi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli”** skripsi ini dikerjakan dan diajukan kepada Program Studi S1 Manajemen untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si. selaku Rektor Universitas Nias.
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e., S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Bapak Yupiter Mendrofa, SE., MM. selaku Ketua Prodi Fakultas Ekonomi Universitas Nias
4. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Ibu Bernadine Telaumbanua, S.H., M.Si sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli yang telah memberi izin untuk saya untuk melakukan penelitian di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli.
6. Bapak Erwin Budiman Telaumbanua, S.E. sebagai Sekretaris Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli, yang telah membantu dan memfasilitasi saya dalam melakukan penelitian di lokasi penelitian
7. Kepada suami saya tercinta yang selalu mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Serta tak lupa dengan orang tua/mertua tercinta, abang, kakak, adek serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa, dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Dan seluruh teman-teman seangkatan dan terkhusus buat teman-teman terdekat yang memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Sebagai manusia yang tidak lepas dari kekurangan dan keterbatasan. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Hanya Doa yang dapat saya berikan atas bantuan dan dukungannya, kiranya Tuhan yang selalu menolong serta memberkati kita dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Gunungsitoli, Agustus 2024

Peneliti

YURMIN HAREFA

NIM. 2320304

DAFTAR ISI

2	KATA PENGANTAR	i
	DAFTAR ISI	ix
	DAFTAR TABEL	xi
	DAFTAR GAMBAR	xiii
	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang Masalah	1
	1.2 Fokus Penelitian.....	13
	1.3 Rumusan Masalah.....	13
	1.4 Tujuan Penelitian	13
	1.5 Manfaat Penelitian	14
	BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
	2.1 Kerangka Teori	16
	2.2 Pengertian Transformasi	17
	2.3 Kompetensi Pegawai	18
	2.4 Penerapan Teknologi	23
	2.5 Pelayanan Publik	25
	2.6 Pentingnya Transformasi Kompetensi Dalam Konteks Pelayanan Publik	27
	2.7 Hubungan Antara Kompetensi Pegawai Dengan Peningkatan Pelayanan Publik	104
	2.8 Penelitian Terdahulu	30
	2.9 Kerangka Pemikiran	38
40	BAB III METODE PENELITIAN	40
	3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	40
	3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	41
	3.3 Informan dan Kriteria Penelitian	42
	3.4 Sumber Data	44
	3.5 Instrumen Penelitian	45
	3.6 Teknik Pengumpulan Data	46
	3.7 Teknik Analisis Data	47
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
	4.1 Latar Belakang Hasil Penelitian	49
	4.2 Deskripsi Lokasi Penelitian	52
	4.3 Deskripsi Informan Penelitian	54
	4.4 Pengumpulan dan Penyajian Data	55

4.5	Penyajian Data	69
4.6	Pembahasan	17
4.7	Penutup	82
BAB V KESIMPULAN		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Implikasi Penelitian	84
5.3	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		vi

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Daftar Pegawai ASN Dinas Dukcapil.....	8
Tabel 1. 2. Daftar Tenaga Pendukung Dinas Dukcapil.....	10
Tabel 1. 3. Daftar Nama Penduduk Kota Gunungsitoli Tiap Kecamatan	11
22 Tabel 3. 1. Jadwal Penelitian	41
Tabel 3. 3. Informan Penelitian.....	44
Tabel 4. 1. Jenis Layanan Dukcapil	54
Tabel 4. 3. Jadwal Wawancara.....	55
103 Tabel 4. 4. Reduksi Data-Informan1	58
Tabel 4. 5. Reduksi Data-Informan 2.....	60
Tabel 4. 6. Reduksi Data-Informan 3.....	62
Tabel 4. 7. Reduksi Data-Informan 4.....	64
Tabel 4. 8. Reduksi Data-Informan 5.....	66

2
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran 39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, transformasi kompetensi pegawai menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama di instansi pemerintahan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penerapan teknologi memiliki peran strategis dalam memodernisasi dan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas penyelenggaraan layanan publik, terutama dalam pencatatan sipil. Oleh karena itu, penelitian mengenai transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi suatu kebutuhan mendesak untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan layanan publik.

Dalam beberapa penelitian terdahulu, telah dikemukakan bahwa kompetensi karyawan memiliki peran sentral dalam meningkatkan kinerja dan kualitas layanan di lembaga pemerintahan, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Jamaludin et al., 2022). Transformasi kompetensi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu proses yang kompleks dan mendalam yang melibatkan serangkaian perubahan dalam pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku para pegawai agar dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Transformasi kompetensi ini mencakup pemahaman mendalam terhadap perubahan regulasi dan teknologi terkini dalam bidang kependudukan.

Pada kondisi terkini, kebutuhan akan dokumen kependudukan menjadi sangat penting. Tujuan utama dari administrasi kependudukan adalah memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum melalui dokumen kependudukan dalam setiap peristiwa kependudukan yang dialami penduduk. Dalam hal ini, masyarakat

tentunya mengharapkan pelayanan yang pasti dari para petugas di mana layanan yang diberikan haruslah efektif dan efisien. Dalam memberikan pelayanan sikap dan perilaku pegawai juga merupakan bagian integral dari transformasi kompetensi. Pegawai perlu memiliki sikap proaktif, pelayanan prima, dan orientasi kepada kebutuhan masyarakat. Selain itu, kemampuan berkomunikasi yang baik, baik dalam hal komunikasi interpersonal maupun komunikasi publik sangat diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipahami dan diakses oleh masyarakat dengan baik.

Menurut Ende & Firdaus, (2021) Pentingnya transformasi kompetensi pegawai tidak hanya terbatas pada aspek teknis, melainkan juga mencakup aspek soft skills, etika kerja, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Namun tak di pungkiri sering terjadi masalah terkait pelayanan publik, salah satunya adalah cara pemberian pelayanan kepada masyarakat yang kurang tepat menyebabkan kepengurusan dokumen yang berulang-ulang, serta waktu yang sangat lama sehingga masyarakat tidak mendapatkan kepuasan yang membuat kualitas pelayanan menjadi buruk. Maka untuk itu kompetensi dari pegawai pun harus terus ditingkatkan. Di era globalisasi saat ini yang dibutuhkan adalah aparatur yang berorientasi pada kemampuan berpikir strategis, profesional, integritas, kemampuan menyelesaikan masalah, serta taat pada aturan. Maka untuk meningkatkan kompetensi pegawai tersebut perlu adanya transformasi kompetensi pegawai agar dapat melakukan tugas dan tanggungjawab, mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Menurut Zaeny transformasi berasal dari kata berbahasa Inggris yaitu *transform* yang artinya mengendalikan suatu bentuk dari satu bentuk ke bentuk yang lain (Udaya Madjid,dkk. 2020) sedangkan kompetensi Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 menyebutkan bahwa kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan,

ketrampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan (Wakdomi, M., Dotulong, L. O., & Pandowo, M. H., 2022).

Menurut peraturan Lembaga Administrasi Negara RI (LAN) Nomor 10 tahun 2018 pasal 1 (5) Kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku seorang PNS yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan dalam melaksanakan tugas jabatannya. Dalam peraturan tersebut menyebutkan bahwa ada 3 (tiga) Kompetensi yaitu : kompetensi teknis, kompetensi manajerial, dan kompetensi sosial.

Selanjutnya, dimasa digitalisasi yang berkembang pesat saat ini teknologi informasi menjadi kunci utama dalam mendukung berbagai macam kegiatan pemerintah yang lebih efektif dan efisien. Menurut Merriam Webster dalam (Hartanto, 2022) Teknologi ialah suatu penerapan pengetahuan praktik khususnya di bidang tertentu; cara menyelesaikan tugas terutama dengan menggunakan proses teknis, mesin, metode, atau pengetahuan, serta juga aspek khusus dari bidang usaha tertentu. Salah satu kemudahan tersebut dapat dirasakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Awalnya proses pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara manual yang dapat memakan banyak waktu dan tenaga, namun dengan adanya perkembangan teknologi saat ini proses pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara online sehingga lebih efisien dan praktis.

Dengan adanya teknologi dengan sistem digitalisasi saat ini masyarakat dapat dengan mudah dalam mengakses layanan administrasi kependudukan artinya layanan administrasi kependudukan dapat diakses secara transparan. Penelitian oleh Malindir et al. (2022) menunjukkan bahwa perspektif pemerintahan digital memiliki dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di berbagai daerah. Begitu juga penelitian oleh Bro & Jensen (2019) membuktikan bahwa penerapan inovasi layanan publik memberikan dampak positif

terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan.

⁴¹ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 (21) ²⁰ menyebutkan bahwa selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan. Selanjutnya, saat ini pemerintah ⁴⁹ menghimbau masyarakat melalui Dinas Dukcapil agar memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD). Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan.

Penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi langkah krusial dalam mempercepat proses pendaftaran penduduk, pembuatan dokumen kependudukan, serta memfasilitasi berbagai layanan terkait administrasi kependudukan secara online. Sebagaimana ¹¹⁵ penjelasan mengenai IKD yang ⁴² tertuang dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, Identitas Kependudukan Digital yang merepresentasikan dokumen kependudukan dalam aplikasi digital yang melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk dan memastikan ⁴² identitas tersebut merupakan orang yang bersangkutan. Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan juga dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya, serta melalui beberapa situs web pelayanan administrasi kependudukan juga dapat dilakukan.

Dengan adanya ¹ inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan teknologi saat ini, maka akan membuat kegiatan pelayanan semakin efektif dan efisien yang berdampak pada kualitas pelayanan serta memberikan kemudahan

bagi masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan. Namun pada kenyataannya hal ini masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik, masih banyak masyarakat yang berbondong-bondong antrian dengan mendatangi kantor Dinas Dukcapil dalam melakukan proses pelayanan, hal inilah yang membuat peningkatan pelayanan publik masih kurang berjalan secara optimal yang disebabkan oleh kompetensi pegawai yang masih belum mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta belum bisa beradaptasi dalam pemanfaatan teknologi yang ada.

Dalam hal ini transformasi kompetensi dalam penerapan teknologi harus terus di tingkatkan untuk peningkatan pelayanan publik. Penerapan teknologi dalam sistem pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil juga diidentifikasi sebagai faktor kunci dalam meningkatkan pertukaran data dan interaksi antara lembaga publik dan warga negara. Fredriksen et al. (2020) menyoroti peran penting teknologi informasi dalam memfasilitasi interaksi dan manajemen pengetahuan yang lebih besar, yang pada akhirnya berkontribusi pada transformasi dan peningkatan pelayanan publik.

Menurut Boediono (dalam Ansori Al Habib.M, 2020) Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan langkah penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kinerja dalam pelayanan memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Semakin baik kompetensi dari pegawai dalam melaksanakan tugas, semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, setiap organisasi memiliki kewajiban untuk meningkatkan kemampuan anggotanya melalui pendidikan dan pelatihan yang disediakan sebelumnya.

Langkah ini memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan potensi yang di miliki. Kewajiban pemerintah dan

wewenang organisasi pemerintah dapat terlaksana dengan baik apabila didukung oleh sumber daya manusia (pegawai/aparatur) yang kompeten. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat pada dasarnya mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan dari pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Namun, sangat disayangkan pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, khususnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten/kota masih belum optimal. Hal ini ditandai dengan kompetensi dari pegawai yang masih belum mumpuni dalam memberikan pelayanan publik, maka sangat diperlukan transformasi kompetensi pegawai melalui penerapan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melibatkan integrasi teknologi, pengembangan kompetensi pegawai, dan kepemimpinan yang efektif. Sintesis elemen-elemen ini menjadi penting untuk mendorong inovasi, meningkatkan kualitas layanan, dan memastikan penyampaian layanan publik yang efisien, khususnya dalam administrasi kependudukan.

Peran kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kompetensi pegawai untuk kinerja organisasi juga menekankan pentingnya gaya kepemimpinan dalam membentuk kompetensi pegawai (Atan & Mahmood, 2019). Kepemimpinan transformasional juga menjadi faktor kritis dalam merangsang orientasi pengguna dan meningkatkan kompetensi karyawan. Bro & Jensen (2019) menyatakan bahwa pemimpin transformasional mampu mengembangkan dan mengkomunikasikan visi yang menekankan dampak positif pekerjaan karyawan terhadap penerima manfaat layanan, sehingga membantu tumbuhnya rasa kompetensi dan kontribusi yang berarti di antara karyawan. Pentingnya dilakukan

penelitian lebih lanjut mengenai transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi jelas mengingat beberapa alasan yang signifikan.

Digitalisasi jaminan layanan publik juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik, sehingga penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi dampak teknologi terhadap pemberian layanan sangat diperlukan (Rochmansjah & Karno, 2020). Penerapan kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Indonesia dan dampaknya terhadap layanan administrasi publik menunjukkan perlunya memahami implikasi kebijakan berbasis teknologi terhadap penyampaian layanan publik (Koagouw et al., 2021).

Dalam instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, beberapa penelitian di berbagai daerah dan kota di Indonesia telah memberikan wawasan yang sangat baik. Krisno (2023) membahas efektivitas transformasi pelayanan birokrasi digital melalui Aplikasi SLMN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, menekankan efektivitas dan efisiensi transformasi tersebut serta manfaatnya bagi masyarakat dan dinas. Penelitian lain oleh A A (2022) menilai respon positif pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, menunjukkan pencapaian tingkat yang baik dalam aspek daya tanggap pegawai, kecepatan pelayanan, ketepatan, dan kemampuan menanggapi keluhan. Studi ini memberikan kontribusi untuk memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan penyampaian layanan publik. Hasil dari penelitian-penelitian tersebut memberikan wawasan mengenai kondisi kualitas layanan publik saat ini dan aspek-aspek yang memerlukan perbaikan.

Dengan mempertimbangkan kerangka kerja penelitian dan temuan-temuan penting dari penelitian-penelitian tersebut, maka peneliti melakukan penelitian lebih lanjut di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli yang dianggap sebagai kontribusi yang signifikan untuk memahami transformasi kompetensi pegawai dalam konteks penerapan teknologi. Berikut dapat kita lihat daftar pegawai ASN dan Pegawai Non ASN di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli dapat dilihat sesuai tabel dibawah ini :

Tabel 1. 1. Daftar Pegawai ASN Dinas Dukcapil

No	Nama / NIP	Pangkat / Gol.	Jabatan
1	Bernadine Telaumbanua, SH., M.Si NIP. 19670919 199203 2 006	Pembina Utama Muda IV/c	Kepala Dinas
	Erwin Budiman Telaumbanua, SE NIP. 19861112 201001 1 002	Penata Tingkat I III/d	
3	Rahman J. Harefa, S.Pd., M.Si NIP. 19760508 200112 1 004	Pembina IV/a	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
	4	Selamat Nazara, SE NIP. 19860216 200605 1 002	
5		Jonathan Nobuala Laoli, S.Kom NIP. 19891003 201503 1 004	Penata III/c
	6	Pascaliala Kenisah B. Buluaro, SE NIP. 19770918 201001 2 011	Penata Tingkat I III/d
7		Frediasrajaya Telaumbanua, S.Kom NIP. 19810608 201001 1 024	Penata Tingkat I III/d
	8	Inayah Rahmi, SE NIP. 19771001 201001 2 007	Penata Tingkat I III/d
9		Yurisman Zebua, SE NIP. 19720423 200605 1 002	Penata III/c
	10	Awira Damai K. Waruwu, ST NIP. 19850706 201503 1 004	Penata III/c
11		Elirama Zandrato, S.Si NIP. 19840810 201503 1 001	Penata III/c
	12	Yendry Desrianto Caniago, S.Kom NIP. 19841228 201001 1 030	Penata Tingkat I III/d

No	Nama / NIP	Pangkat / Gol.	Jabatan
13	Titin K. Panailunda, S.Kom	Penata Tingkat I	Analisis Bimbingan Pendataan, Penilaian dan Pengenaan
	NIP. 19850130 201001 2 030	III/d	
14	Daryanti Zentrato, SE	Penata	Bendahara
	NIP. 19810427 201001 2 021	III/c	
15	Andi Josua Telaumbanua, S.Pd	Penata	Pengelola Kepegawaian
	NIP. 19890305 201403 1 001	III/c	
16	Ramanudin Tafona'o, S.Kom	Penata	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil
	NIP. 19860913 201503 1 003	III/c	
17	Martwan Harefa, SE	Penata Muda	Analisis Data dan Informasi
	NIP. 19770315 201001 1 021	III/a	
18	Meriaty Laoli, SE	Penata Muda	Penyusun Analisis Dampak Kependudukan
	NIP. 19860426 201407 2 002	III/a	
19	Suryaman Harefa, SE	Penata Muda	Analisis Tata Usaha
	NIP. 19840402 201503 1 003	III/a	
20	Ya'adilman Laia, SE	Penata Muda	Pengelola Data Belanja dan Laporan Keuangan
	NIP. 19830307 200611 1 001	III/a	
21	Nyaman Harefa	Pengatur Tingkat I	Pengadministrasi Kependudukan
	NIP. 19681218 200903 1 001	II/d	
22	Amerika Telaumbanua	Pengatur Tingkat I	Pengadministrasi Kependudukan
	NIP. 19770227 201101 2 002	II/d	
Jumlah Laki-laki		15 Orang	
Jumlah Perempuan		6 Orang	

Sumber : Disdukcapil Kota Gunungsitoli 2024

Tabel 1. 2. Daftar Tenaga Pendukung Dinas Dukcapil

No	Nama/NIP	Pangkat / Gol. Ruang	Jabatan
1	Erisman Gea, SE	-	Operator Komputer SIAK
2	Yasaro Zega, SH	-	Operator Komputer SIAK
3	Krisna Murni Laowo, SP	-	Operator Komputer SIAK
4	Nofanolo Zendrato	-	Operator Komputer SIAK
5	Yurmin Harefa	-	Operator Komputer SIAK
6	Imani Telaumbanua	-	CLEANING SERVICE
7	Oktavianus Zebua	-	TENAGA SOPIR
Jumlah Laki-laki			3 Orang
Jumlah Perempuan			4 orang

Sumber : Disdukcapil Kota Gunungsitoli 2024

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli, terdapat Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan jumlah keseluruhan yaitu 22 orang. Pegawai laki-laki sebanyak 15 orang, pegawai perempuan 6 orang serta pegawai tidak tetap/tenaga pendukung berjumlah 7 orang dengan 3 orang laki-laki dan perempuan sebanyak 4 orang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli masih memiliki kompetensi pegawai yang belum mumpuni dalam kemampuan adaptasi dan memanfaatkan teknologi yang masih memerlukan peningkatan yang signifikan yang berdampak pada kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat. Berikut ini dapat dilihat Jumlah Penduduk Kota Gunungsitoli sesuai tabel dibawah ini :

Tabel 1. 3. Daftar Nama Penduduk Kota Gunungsitoli Tiap Kecamatan

KECAMATAN	LAKI – LAKI		PEREMPUAN		TOTAL	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Gunungsitoli	30.455	22,31	31.826	23,31	62.281	45,62
Gunungsitoli Selatan	7.247	5,31	7.582	5,55	14.829	10,86
Gunungsitoli Utara	8.957	6,56	9.677	7,09	18.634	13,65
Gunungsitoli Idanoi	12.084	8,85	12.842	9,41	24.926	17,99
Gunungsitoli Alo'oa	3.955	2,90	4.184	3,06	8.139	5,98
Gunungsitoli Barat	4.283	3,14	4.426	3,24	8.709	5,65
Kota Gunungsitoli	66.981	49,06	70.537	51	136.518	100

Sumber : Disdukcapil Kota Gunungsitoli

112

Sesuai dengan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester II Tahun 2023, jumlah penduduk Kota Gunungsitoli adalah 136.518 jiwa. Angka ini mengalami penambahan sebesar 1.179 jiwa dari tahun 2021 yang lalu. Penduduk Kota Gunungsitoli terdiri dari 66.981 jiwa atau 49,06% penduduk berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 70.537 jiwa atau 51% berjenis kelamin perempuan. Jumlah penduduk di setiap kecamatan Kota Gunungsitoli mencerminkan perbedaan signifikan dalam beban kerja dan kebutuhan pelayanan publik di masing-masing wilayah. Kecamatan dengan jumlah penduduk yang lebih besar, seperti Kecamatan Kota Gunungsitoli dan Gunungsitoli Idanoi, memerlukan perhatian dalam peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik.

Mengingat besarnya jumlah penduduk yang tersebar di berbagai kecamatan, transformasi kompetensi pegawai di Kantor Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli menjadi sangat penting. Maka untuk itu, perlu memastikan bahwa setiap pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk mengatasi beban kerja yang ada. Dalam hal ini, penerapan teknologi informasi dalam sistem kerja akan membantu pegawai dalam mengelola data kependudukan secara lebih efisien, mengurangi kesalahan administrasi, dan mempercepat proses pelayanan. Penerapan teknologi

35

memungkinkan berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, pembuatan Kartu Keluarga, Akta Perkawinan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, perpindahan penduduk, dan berbagai dokumen administrasi lainnya, untuk dilakukan secara online. Hal ini dapat mengurangi antrian dan waktu tunggu di kantor Dinas Dukcapil. Selain itu, teknologi memungkinkan adanya sistem informasi yang terintegrasi, sehingga data kependudukan dapat diakses dengan lebih cepat dan akurat, mendukung pengambilan keputusan dan perencanaan kebijakan publik yang lebih baik.

Tujuan dari transformasi kompetensi pegawai dan penerapan teknologi ini adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat, khususnya Kota Gunungsitoli. Dengan demikian, diharapkan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat tercapai, serta mendukung pertumbuhan dan perkembangan kota yang lebih baik.

Di tengah dinamika ini, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli sebagai lembaga pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk terus memperbaiki layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini diinisiasi untuk mendalami lebih lanjut bagaimana transformasi kompetensi pegawai dan budaya organisasi dapat menjadi faktor kunci dalam mencapai tujuan peningkatan layanan publik di era digital. Dengan memahami secara mendalam peran kompetensi pegawai dan budaya organisasi, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada perumusan strategi pengembangan sumber daya manusia dan pengelolaan budaya organisasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.

Dasar-dasar pemaparan latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian secara ilmiah dengan mengangkat sebuah judul **“Transformasi Kompetensi Pegawai Dalam Penerapan Teknologi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli”

1.2 Fokus Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mempermudah dalam melakukan pembahasan, maka Dalam penelitian ini penulis membuat fokus penelitian yakni pada transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi terhadap peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana transformasi kompetensi pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli dalam menghadapi implementasi teknologi untuk peningkatan layanan publik?
2. Apa saja aspek-aspek kompetensi pegawai yang paling berpengaruh dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik di tengah implementasi teknologi di kantor catatan sipil?
3. Sejauh mana transformasi kompetensi pegawai dan budaya organisasi dapat memberikan kontribusi terhadap perubahan positif dalam efisiensi operasional dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendalami dan menganalisis transformasi kompetensi pegawai serta dampak budaya organisasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli dalam menghadapi implementasi teknologi guna mencapai peningkatan kualitas dan efisiensi layanan publik. Secara khusus, penelitian ini bertujuan:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana transformasi kompetensi pegawai terjadi di tengah implementasi teknologi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Menentukan aspek-aspek kompetensi pegawai yang memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik.
3. Mengevaluasi kontribusi transformasi kompetensi pegawai dan budaya organisasi terhadap perubahan positif dalam efisiensi operasional Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Penulis membuat manfaat penelitian ini dalam 4 bagian antara lain:

1) Kontribusi Teoritis

Memberikan kontribusi pada pengembangan teori terkait transformasi kompetensi pegawai, kepemimpinan transformasional, inovasi layanan publik, dan penerapan teknologi dalam konteks pelayanan publik di Indonesia.

2) Kontribusi Praktis

Memberikan wawasan dan rekomendasi praktis bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui transformasi kompetensi pegawai dalam pemanfaatan teknologi.

3) Kontribusi Kebijakan

Memberikan informasi yang dapat digunakan oleh instansi terkait dan pemerintah dalam merancang kebijakan yang mendukung transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi di lembaga pelayanan publik.

4) Kontribusi Akademis

Menyediakan literatur baru yang dapat menjadi referensi bagi peneliti, akademisi, dan mahasiswa yang tertarik dalam studi tentang transformasi kompetensi pegawai dan pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Transformasi Kompetensi Pegawai

Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Aparatur Sipil Negara (ASN) bertugas melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam menjalankan tugas pelaksanaan kebijakan publik dan memberikan layanan kepada masyarakat, Pegawai diharapkan untuk secara konsisten menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi yang sangat bergantung pada teknologi, di mana setiap proses administrasi kependudukan tidak dapat terlepas dari peran teknologi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menciptakan budaya pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan dari masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi yang pesat, para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus terus beradaptasi dan mengembangkan kemampuan mereka agar mampu menghadapi tantangan yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi tersebut.

Teknologi menjadi bagian integral dari operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti contohnya kemudahan

yang diperoleh masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Sebelumnya, masyarakat hanya bisa melakukan pengurusan secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun dengan perkembangan teknologi, kini dapat melakukannya dari rumah melalui aplikasi dan situs web yang disediakan oleh layanan Dukcapil. Oleh karena itu, para pegawai dihadapkan pada tantangan yang dinamis dan kompleks, yang mengharuskan mereka untuk tanggap dan cepat beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna mencapai kesuksesan dan memperkuat budaya pelayanan yang lebih optimal.

Untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci, peneliti akan menguraikan definisi serta teori terkait transformasi dan konsep kompetensi pegawai, yang akan membantu menjelaskan secara gamblang transformasi kompetensi pegawai sebagaimana diuraikan di bawah ini.

2.2 Pengertian Transformasi

Menurut Zaeny transformasi berasal dari kata berbahasa Inggris yaitu transform yang artinya mengendalikan suatu bentuk dari satu bentuk ke bentuk yang lain (Udaya Madjid,dkk. 2020) Dimana transformasi merupakan suatu konsep yang merujuk pada proses dinamis yang menyebabkan terjadinya perubahan atau pergeseran dalam struktur atau sifat suatu sistem atau objek. Dengan demikian maka transformasi dapat diartikan sebagai proses mengubah bentuk atau sifat dari suatu sistem atau objek dari satu keadaan ke keadaan lainnya. Konsep ini merujuk pada dinamika yang menyebabkan perubahan atau pergeseran dalam struktur atau sifat tersebut.

Transformasi merupakan suatu proses yang melibatkan perubahan signifikan dalam struktur, proses, dan budaya organisasi guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Proses transformasi melibatkan identifikasi kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh Dinas Dukcapil, analisis mendalam terhadap proses-proses yang ada, dan perancangan strategi untuk melakukan perubahan yang diperlukan. Langkah-langkah spesifik meliputi peningkatan teknologi informasi untuk mempercepat proses pengolahan data, penyederhanaan prosedur administrasi untuk mengurangi birokrasi, peningkatan keterampilan dan pengetahuan staf melalui pelatihan, serta peningkatan komunikasi dan keterlibatan dengan masyarakat. Faktor utama dalam hal ini adalah kompetensi dari sumber daya manusia dalam hal ini Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Dukcapil yang masih kurang efektif dan efisien dalam melaksanakan pelayanan.

Dengan demikian Transformasi kompetensi kepegawaian merujuk pada perubahan atau pengembangan keterampilan, pengetahuan, sikap, dan perilaku pegawai dalam suatu organisasi atau instansi. Proses ini melibatkan upaya untuk meningkatkan kualitas dan relevansi kompetensi pegawai agar sesuai dengan tuntutan lingkungan kerja yang terus berubah melalui peranan teknologi.

2.3 Kompetensi Pegawai

Sumber daya manusia memegang peran krusial dalam mencapai tujuan organisasi, dan kompetensi individu menjadi faktor penentu utama dalam keberhasilan tersebut. Kompetensi dapat diartikan sebagai sekumpulan kemampuan yang meliputi pelaksanaan tugas, nilai-nilai personal, serta kapasitas untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang berkelanjutan.

Kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan atau menjalankan suatu pekerjaan, yang didasarkan pada keterampilan dan pengetahuan yang relevan. Kompetensi juga dapat didukung oleh perilaku kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan tersebut. Menurut Spencer dalam (Ariyanti & Sahputra, 2020) Kompetensi adalah suatu karakter atau ciri yang terlihat dari seseorang dan

menjadikannya pola buat berpikir dan bersikap pada segala hal dan dalam periode yang panjang. Menurut Sutrisno & Zuhri (2019) mendefinisikan kompetensi sebagai suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Rachmaniza (2020) menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu. Gultom (2019) menyatakan bahwa kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang terbaru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

Istilah dan konsep competency dikenalkan David McClelland dalam artikelnya tentang “*Testing for Competence Rather Than Intelligence*” menjelaskan kompetensi merupakan karakteristik mendasar (dan tersembunyi) dari seseorang yang mempunyai hubungan kausal (sebab akibat) untuk memberi unjuk kerja unggul/istimewa/efektif menurut kriteria yang ditetapkan terlebih dahulu, dalam sebuah pekerjaan atau situasi tertentu (Wulandari, 2021). Dari pengertian beberapa para ahli diatas Oleh karena itu, kompetensi dianggap sebagai atribut krusial yang memengaruhi kinerja individu dalam suatu organisasi, dengan kemampuan untuk menghasilkan pencapaian yang signifikan terkait dengan korelasi langsung antara karakteristik personal dan kesuksesan dalam tugas atau pekerjaan yang ditugaskan. Berdasarkan pengertian yang telah dikemukakan beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh individu,

mencakup keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja, yang secara kausal berkaitan dengan efektivitas kinerja dan kemampuan untuk memenuhi standar yang ditetapkan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Menurut Tannady (dalam Avindiana, I. K. 2021) terdapat 3 (tiga) manfaat dari kompetensi yakni :

1. Prediktor kesuksesan kerja

Kompetensi yang akurat akan dapat menentukan dengan tepat pengetahuan serta keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk berhasil dalam suatu pekerjaan.

2. Merekrut karyawan yang andal Apabila telah ditentukan berhasil terhadap kompetensi apa saja yang diperlukan dalam suatu posisi tertentu, maka dapat dengan mudah dijadikan suatu posisi tertentu, maka dengan mudah untuk dijadikan kriteria dasar dalam rekrutmen karyawan baru.

3. Dasar penilaian dan pengembangan karyawan Identifikasi kompetensi pekerjaan yang akurat juga dapat dipakai sebagai tolak ukur kemampuan seseorang. Maka dengan demikian, berdasarkan system kompetensi dapat diketahui apakah seseorang telah mengembangkannya.

109

2.3.1 Aspek-Aspek Kompetensi Pegawai

Menurut peraturan Lembaga Administrasi Negara RI (LAN) nomor 10 tahun 2018 pasal 1 (5) Kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku seorang PNS yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan dalam melaksanakan tugas jabatannya. Dalam peraturan tersebut menyebutkan bahwa ada 3 (tiga) kompetensi yaitu :

1. Kompetensi Teknis adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan yang spesifik berkaitan dengan bidang teknis Jabatan;

2. Kompetensi Manajerial adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dikembangkan untuk memimpin dan/atau mengelola unit organisasi;

3. Kompetensi Sosial Kultural adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan terkait dengan pengalaman berinteraksi dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku dan budaya, perilaku, wawasan kebangsaan, etika, nilai-nilai, moral, emosi dan prinsip, yang harus dipenuhi oleh setiap pemegang jabatan untuk memperoleh hasil kerja sesuai dengan peran, fungsi dan Jabatan.

Kompetensi pegawai mengacu pada kombinasi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang memungkinkan seseorang untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik.

15

2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Pegawai

5 Michael Zwel (dalam Avindiana, I. K. 2021) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akansangat mempengaruhi perilaku. Kepercayaan banyak pekerja bahwa manajemen merupakan musuh yang mencegah mereka melakukan inisiatif yang seharusnya dilakukan.

2. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki.

3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya.

4. Karakteristik

Kepribadian Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerjasama, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

1. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerja bawahan, memberikan pengakuan, dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh terhadap motivasi seseorang bawahan.

2. Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai, atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.

3. Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi.

4. Budaya organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan seperti: rekrutmen dan seleksi karyawan, praktik pengambilan keputusan.

2.3.3 Indikator Kompetensi Pegawai

Indikator kompetensi adalah ukuran atau tanda yang digunakan untuk menilai atau mengukur sejauh mana seseorang atau kelompok telah mencapai kompetensi tertentu. Kompetensi sendiri mengacu pada kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk melakukan tugas atau pekerjaan tertentu secara efektif. Indikator kompetensi menurut Wibowo (dalam Trisdiana, 2023), yaitu:

1. Pengetahuan, Informasi yang dimiliki seorang karyawan inti melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidangnya, pengetahuan karyawan menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas yang diberikan oleh perusahaan

karyawan mempunyai pengetahuan yang baik dapat meningkatkan efisiensi perusahaan.

2. Kemampuan/Keterampilan, merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang dikerjakan dengan baik dan maksimal.
3. Sikap perilaku karyawan, sikap merupakan pola tingkah laku seseorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perusahaan.

2.4 Penerapan Teknologi

Teknologi merupakan implementasi yang sistematis dari pengetahuan dalam bidang perilaku manusia, sains alam, dan berbagai disiplin ilmu lainnya untuk memecahkan beragam masalah yang dihadapi oleh manusia. Dengan pendekatan yang rasional, teknologi mencakup seluruh metode yang bertujuan untuk mengarahkan kegiatan manusia secara efisien, serta memiliki karakteristik efektif dalam pelaksanaannya. Penerapan teknologi informasi yang canggih di dalam suatu entitas diharapkan mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Definisi teknologi informasi menurut Tata Sutabri (dalam Utami, N. 2020) adalah “Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan”. Teknologi, dalam konteks yang lebih luas, tidak hanya terbatas pada entitas fisik seperti mesin, tetapi juga mencakup sistem, metode organisasi, dan teknik yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kemampuan manusia dalam memecahkan masalah atau mencapai tujuan tertentu.

Menurut Merriam Webster dalam (Hartanto, 2022) ³¹ Teknologi ialah suatu penerapan pengetahuan praktik khususnya di bidang tertentu; cara menyelesaikan tugas terutama dengan menggunakan proses teknis, mesin, metode, atau pengetahuan ; serta juga aspek khusus dari bidang usaha tertentu. Melalui integrasi teknologi, proses kerja dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan kemudahan, efektivitas, efisiensi, serta optimalitas ⁴⁶ yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan lebih baik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berdampak signifikan terhadap beberapa aspek kehidupan manusia, termasuk sektor pelayanan publik di berbagai instansi pemerintahan. Di era digital ini, penerapan inovasi teknologi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, ²⁶ transparansi, serta kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa teknologi merupakan studi dan penerapan pengetahuan praktis untuk menciptakan alat, proses, dan metode yang membantu manusia dalam menyelesaikan berbagai tugas. Melalui integrasi teknologi, proses kerja dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan kemudahan, efektivitas, efisiensi, dan optimalitas yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan lebih baik.

2.4.1 Indikator Teknologi

Teknologi dalam struktur organisasi merupakan inti yang tak terpisahkan, memainkan peran krusial dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas, yang pada gilirannya memperkuat kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya dengan lebih optimal. Adapun ¹⁷¹ indikator teknologi informasi menurut ⁶ Muslihudin dan Oktafianto (dalam Utami, N. 2020) adalah sebagai berikut:

1. Hardware yaitu terdiri dari komponen input, proses, output dan jaringan;
2. Software yaitu terdiri dari komponen operasi, utilitas dan aplikasi;
3. Data mencakup struktur data, keamanan dan integritas data;

4. Prosedur seperti dokumentasi, prosedur sistem, buku petunjuk operasi dan teknis;

5. Manusia yaitu pihak yang terlibat dalam penggunaan sistem informasi.

2.5 Pelayan Publik

Pelayanan Publik berasal dari dua kalimat yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, atau layanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik, yang meliputi institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pondasi utama dalam menjaga kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna (Syahrudin et al., 2020).

Menurut Haryato dan Helena (2021) menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Suparlan dalam Mustanir Ahmad (2022) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan kepada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. Sementara menurut Frank Jefkis menyatakan “Publik” merupakan sekelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi baik secara internal maupun eksternal (Mustanir Ahmad, 2021). Namun pada prinsipnya pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara atau pemerintah kepada rakyat atau masyarakat sebagai upaya pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, pengajaran, kesehatan, usaha, perbankan, perhubungan dan lain sebagainya (Epriadi Dedi, 2023). Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap

Pelayanan publik²¹ adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan⁸⁹ untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan³⁶ peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai wujud komitmen pemerintah dalam mendukung kemajuan dan kesejahteraan rakyat, pelayanan publik haruslah menjadi cermin integritas, efisiensi, dan responsivitas. Dengan berlandaskan prinsip transparansi dan akuntabilitas, setiap layanan publik harus⁹⁴ tersedia secara merata, mudah diakses, serta memberikan solusi yang tepat dan cepat bagi setiap permasalahan yang dihadapi¹³⁵ oleh masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, pelayanan publik pun harus senantiasa berinovasi untuk¹⁶ meningkatkan kualitasnya, sehingga mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi setiap individu yang membutuhkan. Dengan demikian, pelayanan publik yang baik bukan hanya menjadi kewajiban, namun juga menjadi cermin dari dedikasi dan komitmen¹⁵² pemerintah dalam mewujudkan keadilan sosial dan kesejahteraan bersama.

² 2.5.1 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Fitzsimmons dalam Budiman (dalam Sari, 2020)² terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

1. Realibility: yang ditandai pemberian pelayanan dengan tepat dan benar.
2. Tangibles: yang ditandai dengan penyediaan yang memadai seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. Responsiveness: yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

4. Assurance : yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

5. Empati : yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

2.6 Pentingnya Transformasi Kompetensi Dalam Konteks Pelayan Publik

Di era modernisasi saat ini, transformasi kompetensi pegawai telah menjadi suatu kebutuhan mendesak yang tak terhindarkan guna memastikan kelangsungan dan relevansi terus-menerus dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Para pegawai khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN), menjelma menjadi pilar utama dalam penyelenggaraan layanan masyarakat, di mana mutu dan efektivitas kompetensi mereka berdampak signifikan terhadap kesuksesan pemerintah dalam memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakatnya.

Dalam tataran ekspektasi masyarakat sebagai konsumen layanan publik, permintaan akan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam pelayanan menjadi landasan yang tidak terbantahkan. Salah satu aspek yang memegang peranan krusial dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik adalah keberadaan Pegawai atau Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

Keberadaan ASN dengan kualifikasi dan kompetensi yang mumpuni menjadi faktor utama dalam menjamin efektivitas, efisiensi, serta kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam menjamin hal tersebut, sesuai dengan Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara di dasarkan pada sistem Merit. Sistem Merit adalah kebijakan dan Manajemen ASN yang berdasarkan pada kualifikasi, kompetensi, dan kinerja secara adil dan wajar dengan tanpa membedakan latar belakang politik, ras, warna

kulit, agama, asal usul, jenis kelamin, status pernikahan, umur, atau kondisi kecacatan.

Pentingnya transformasi kompetensi dalam konteks pelayanan publik tercermin dalam perubahan yang berkaitan dengan tuntutan dan harapan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Transformasi ini menandakan perlunya penyesuaian dalam kualifikasi, keterampilan, dan sikap pelayanan publik untuk menghadapi tantangan yang berkembang pesat. Transformasi kompetensi memungkinkan pemerintah untuk menghadirkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Dengan memiliki pegawai yang terampil dan terlatih, pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat, sehingga menciptakan kepuasan dan kepercayaan publik yang lebih besar. Selanjutnya, dalam konteks globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, transformasi kompetensi memainkan peran penting dalam mempersiapkan petugas publik untuk menghadapi tantangan baru. Kemampuan dalam mengelola teknologi dan informasi secara efektif menjadi kunci untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan publik.

Transformasi kompetensi juga berkontribusi pada peningkatan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kompetensi yang memadai akan lebih mampu menjalankan tugas dengan integritas dan profesionalisme, sehingga mengurangi risiko terjadinya praktik korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Oleh sebab itu, transformasi kompetensi pegawai menjadi suatu keharusan dalam menghadapi tuntutan dan harapan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Dalam hal ini kompetensi dari pegawai perlu terus melakukan upaya dalam meningkatkan kualifikasi, keterampilan, dan sikap pelayanan publik sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dan stakeholders secara maksimal.

2.7 ⁷⁶ Hubungan Antara Kompetensi Pegawai Dengan Peningkatan ⁴⁵ Pelayanan Publik

Hubungan antara transformasi kompetensi pegawai dengan peningkatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli mempunyai kaitan yang signifikan. Transformasi administrasi publik berpotensi menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan efektif di era modern. Di Indonesia, transformasi birokrasi merupakan upaya berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik (Zsazsa, 2023). ⁹⁵ Urgensi penerapan e-Government dalam pelayanan publik telah disoroti, dengan menekankan manfaat transparansi dan mengurangi praktik korupsi (Heriyanto, 2022). ¹⁶⁰ Salah satu faktor penting yang mempengaruhi transformasi kompetensi pegawai adalah faktor terkait teknologi. Penelitian telah menunjukkan bahwa beban kerja dan pemantauan berbasis teknologi secara signifikan mempengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (Mahlasela & Chinyamurindi, 2020). Selain itu, penerapan transformasi digital menjadi program prioritas peningkatan kualitas layanan publik (Audinalupita, 2023).

²⁸ Rusvitawati, Sugiati, & Dewi (2019) menjelaskan bahwa kompetensi terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan prestasi atau kinerja yang memuaskan. Oleh karena itu, Ketidakmampuan pegawai untuk menghadirkan kompetensi yang memadai dapat menjadi hambatan signifikan dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. ² Sebaliknya, keberadaan pegawai yang memiliki tingkat kompetensi yang tinggi mampu memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara optimal. ¹²⁵

Dalam konteks optimalisasi pelayanan yang menjadi pilar utama terletak pada sumber daya manusia yang unggul, yang didukung oleh peran penting teknologi. Pentingnya peran teknologi

dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi tidak dapat disangkal. Namun demikian, kesuksesan implementasi teknologi dalam konteks pelayanan sangat bergantung pada kualitas SDM yang terlibat. Sumber daya manusia yang kompeten menjadi kunci utama dalam menjaga kelancaran operasional suatu organisasi. Kompetensi ini tidak hanya terbatas pada pengetahuan dan keterampilan teknis semata, tetapi juga mencakup inovasi dan sikap yang positif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Dengan demikian, integrasi antara SDM yang berkualitas dan teknologi yang canggih menjadi fondasi yang kokoh dalam mendukung kesuksesan dan keberlangsungan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat.

Oleh sebab itu hubungan antara kompetensi pegawai dengan peningkatan layanan publik menunjukkan bahwa tingkat keahlian, pengetahuan, dan sikap pegawai secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi mampu bekerja lebih efisien, responsif, dan tepat dalam menangani permintaan serta kebutuhan publik, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan profesional secara kontinu sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik selalu berada pada standar yang tinggi dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

2.8 Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya penelitian terdahulu merupakan acuan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian. Dari beberapa penelitian terdahulu penulis tidak menemukan adanya judul yang persis dan lokasi yang sama terhadap penelitian yang sedang dilaksanakan penulis. Namun, beberapa penelitian tersebut digunakan sebagai acuan untuk memperkaya kajian penelitian. Berikut adalah penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian penulis, yakni :

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Jamaludin, A. and Romli, A.	45 2022	Pengaruh Kompetensi Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang	32 Dari hasil penelitian variabel kompetensi kerja berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan pegawai yaitu sebesar 7,9%, sedangkan variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan pegawai sebesar 24,5%. Kompetensi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai secara langsung sebesar 21,4%, dan secara tidak langsung 22,9%.
2	Dian Septian	2023	24 Inovasi Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Kompetensi	24 Penelitian ini mengungkapkan bahwa inovasi teknologi digital

			<p>24</p> <p>Pegawai Dispenduk Kota Bandung (Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)</p>	<p>24</p> <p>dapat secara signifikan meningkatkan kompetensi pegawai, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan efisiensi dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.</p>
3.	Majdid Udaya, dkk.	2020	<p>3</p> <p>Transformasi Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Menghadapi Revolusi Industri di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.</p>	<p>3</p> <p>Penelitian menunjukkan bahwa 1. transformasi kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung yang melalui kompetensi pengetahuan, keterampilan dan sikap berjalan</p>

				<p>dengan baik.</p> <p>2. terdapat perubahan-perubahan yang terjadi dalam menghadapi ⁴¹Revolusi Industri 4.0. di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Perubahan tersebut meliputi; perubahan layanan perizinan, perubahan kelembagaan, dan perubahan fasilitas fisik</p> <p>3. ³terdapat kompetensi yang perlu dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 yaitu kompetensi</p>
--	--	--	--	---

				<p>pengetahuan, keterampilan dan sikap pada pelayanan berbasis digital seperti bidang teknis computer, bidang IT, bidang komunikasi dan kompetensi yang sesuai dengan 86 bidang pelayanan, seperti; kompetensi bidang ekonomi, hukum, perencana, administrasi pemerintahan dan bidang sekretariat.</p>
4	Hasmiati, dkk.	2024	<p>11 Transformasi Pelayanan Publik : Mengkaji Dampak Informasi, Sumber Daya Manusia dan Sosial Budaya Terhadap Digitalisasi Melalui Infrastruktur</p>	<p>11 Penelitian ini menemukan dan menunjukkan bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap infrastruktur teknologi. 2. SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap

				<p>infrastruktur teknologi. 3) Sosial budaya tidak berpengaruh signifikan terhadap infrastruktur teknologi.</p> <p>4. Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi.</p> <p>5. SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi.</p> <p>6.Sosial budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi.</p> <p>7. Infrastruktur teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi.</p> <p>8. Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi</p>
--	--	--	--	---

				<p>melalui infrastruktur teknologi.</p> <p>9. SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi.</p> <p>10. Sosial budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi melalui infrastruktur teknologi.</p>
5	Muniman, M. dkk	2022	<p>10</p> <p>Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang</p>	<p>10</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Sampang pada aspek bukti fisik (tangible) kurang baik dikarenakan masih kurangnya fasilitas yang memadai dan</p>

				<p>perlu melakukan perbaikan.</p> <p>Selanjutnya aspek kehandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) sudah sangat baik dan harus dipertahankan.</p> <p>Kemudian pada aspek jaminan (assurance) dan empati (empathy) sudah cukup baik namun masih harus ada perbaikan karena masih ada sebagian masyarakat mengenai hal itu belum merasakan kepuasan.</p> <p>Ditemukannya juga faktor pendukung yaitu adanya peserta magang. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya kesadaran masyarakat, kedua</p>
--	--	--	--	---

				internet dan server website down. Dari lima dimensi pada penilaian kualitas pelayanan publik, diantaranya bukti fisik kurang baik, kehandalan dan respon sangat baik, jaminan dan empati sedang.
--	--	--	--	--

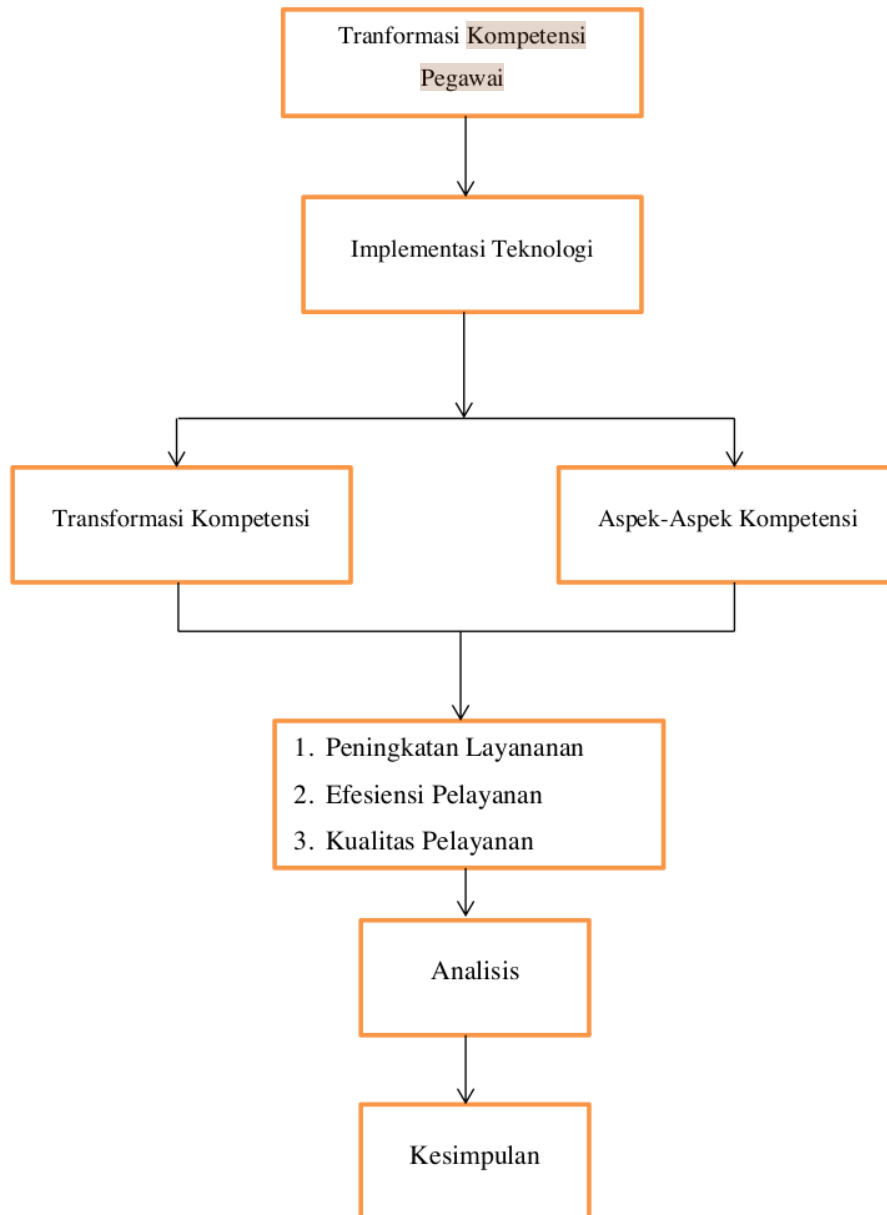
Sumber : Olahan Data Peneliti 2024

85
2.9

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu konseptualisasi yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian. Tujuan utama dari kerangka pemikiran ini adalah untuk memberikan arahan bagi peneliti dalam perancangan penelitian serta mencegah terjadinya kesalahan dalam analisis data. Dengan adanya kerangka pemikiran yang terstruktur dengan baik, peneliti dapat mengidentifikasi variabel-variabel yang relevan, merumuskan hipotesis yang terukur, dan mengembangkan metode analisis yang sesuai. Sehingga, keseluruhan proses penelitian dapat dilakukan secara sistematis dan mendalam, maka penulis membuat/menggambarkan kerangka berpikir penelitian sebagai berikut :

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah suatu metode berpikir yang digunakan oleh peneliti untuk melaksanakan penelitian. Pendekatan penelitian dalam tahap ini merupakan salah satu tahapan yang harus dibuat oleh seorang peneliti yang bertujuan untuk memastikan kelancaran dan pencapaian tujuan yang diinginkan dalam penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif yang bersifat kualitatif. Menurut Sugiyono (2011) mendefinisikan bahwa metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

3.1.2 Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ada beberapa jenis penelitian yakni, sebagai berikut :

- a. Penelitian kualitatif
- b. Penelitian kuantitatif
- c. Penelitian campuran

Berdasarkan jenis penelitian tersebut diatas maka peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Abdussamad (2021), Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Karakteristik pendekatan kualitatif meliputi penggunaan konteks

alamiah, keterlibatan manusia sebagai instrumen utama, dan penerapan metode kualitatif seperti pengamatan, wawancara, atau studi dokumen.

Setelah data terkumpul, kemudian data tersebut akan disajikan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan atau mengungkapkan karakteristik variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian, khususnya dalam mengungkapkan aspek-aspek yang berkaitan dengan transformasi kompetensi pegawai dalam peranan teknologi terhadap kualitas pelayanan publik.

3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli yang beralamat di Desa Dahana Tabaloho Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli.

3.2.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 1. Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																							
	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan proposal skripsi	■	■	■																					
Konsultasi kepada dosen pembimbing				■	■	■	■	■	■	■	■	■												
Pendaftaran seminar proposal skripsi											■													
Pengumpulan data											■	■												

Menurut Sugiyono (dalam Musyafak, N., & Nisa, L. C. 2020) Teknik *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan sumber tertentu. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 2 (dua) informan penelitian yaitu informan kunci dan informan pendukung.

3.3.2 Kriteria Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memiliki pengetahuan yang luas serta mendalam terhadap masalah yang diteliti, sehingga mampu memberikan data penelitian yang diperlukan dan informasi yang bermanfaat. Adapun yang menjadi kriteria pada informan penelitian yakni :

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah individu yang memiliki pengetahuan dan informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian. Informan kunci pada penelitian ini adalah Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli sebagai pejabat yang memimpin dan mengendalikan organisasi serta pelaksanaan tertib administrasi kependudukan, dan pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil. Yang menjadi kriteria dari informan kunci yaitu :

- 1) Salah satu pejabat di Dinas Kependudukan
- 2) Memiliki pemahaman mendalam tentang regulasi dan kebijakan terkait pelayanan publik dan penerapan teknologi di bidang administrasi kependudukan.
- 3) Berwenang dalam evaluasi serta pengambilan keputusan terkait kompetensi pegawai
- 4) Memiliki kemampuan kepemimpinan dan koordinasi yang baik
- 5) Mampu memberikan pandangan strategis mengenai implementasi teknologi dalam peningkatan pelayanan publik.

2. Informan Pendukung

Informan pendukung adalah individu dalam penelitian yang dapat memberikan informasi tambahan untuk melengkapi analisis dan pembahasan. Informasi ini sering kali mencakup hal-hal yang

mungkin tidak disampaikan oleh informan utama atau informan kunci. Informan pendukung pada penelitian ini yaitu Pegawai Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli pada bagian pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan. Kriteria pada informan pendukung yakni :

- 1) Berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam proses pelayanan publik
- 2) Memiliki pengetahuan, keterampilan dalam teknologi
- 3) Memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan
- 4) Mampu memberikan informasi secara detail, jelas dan tepat

Untuk memudahkan dalam pencarian data dan informasi secara jelas tentang data informan penelitian, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. 2. Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Bernadine Telaumbanua, S.H., M.Si	Kepala Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli	Informan Kunci
2.	Rahman Jaya Harefa, S.Pd., M.Si	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	Informan Pendukung
3.	Jonathan Laoli, S.Com	Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Informan Pendukung
	Ameria Telaumbanua, S.Ap	Staf Pegawai Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli	Informan Pendukung

Sumber : Data Olahan Peneliti 2024

3.4 Sumber Data

Menurut Edi Riadi (dalam Sari dan Jefri, 2019) sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Sumber data pada penelitian ini, yaitu :

1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2016) Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data secara langsung dari sumber pertama di lokasi objek penelitian dengan melakukan wawancara. Sebagai informan kunci yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli, Sekretaris Dinas sebagai informan pendukung serta seluruh pegawai petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.

2. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2016) Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa buku, jurnal, skripsi dan dokumen-dokumen yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian kualitatif menurut sugiyono (2016:305) mengatakan bahwa “instrumen penelitian merupakan peneliti itu sendiri. Hal ini berarti seorang peneliti menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian. Peneliti langsung terjun kelapangan untuk mencari serta mengumpulkan data yang di perlukan pada penelitian”. Oleh karena itu yang menjadi instrumen langsung pada penelitian ini adalah peneliti sendiri, sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, dan pelapor hasil penelitian.

Peneliti memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan berdasarkan semua informasi yang diperoleh. Jika fokus penelitian sudah menjadi jelas maka akan dikembangkan lebih lanjut dan diharapkan dapat melengkapi data.

3.6 ²⁵ Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan”. Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. ⁴⁴ Observasi

Salah satu cara untuk melakukan penelitian secara langsung adalah teknik pengamatan atau observasi dilapangan secara langsung. Menurut Sugiono (2018) mengatakan bahwa “observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Melalui pengamatan secara langsung peneliti dapat menilai dan mengamati secara langsung fenomena yang terjadi terkait kompetensi pegawai dalam peranan teknologi terhadap peningkatan kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.

⁴³ 2. Wawancara

Wawancara menurut sugiyono (2016) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

3. ²² Dokumentasi

Menurut sugiyono (2016) Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara dari penelitian kualitatif. Oleh karena itu ²²ka pada penelitian ini, peneliti berusaha untuk mengumpulkan semua dokumen yang didapatkan dilapangan.

3.7 ⁸ Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Berdasarkan penjelasan di atas, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Ini berarti bahwa data dianalisis bukan dengan angka-angka, melainkan menggunakan kata-kata, kalimat, atau paragraf yang disajikan secara deskriptif. Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Mega Teguh Budiarto, dkk) adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Mengumpulkan data dilokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

2. Reduksi Data

Sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada dilapangan, dan diteruskan langsung pada waktu pengumpulan data, sengan demikian reduksi data simulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.

3. Penyajian Data

Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarrahan dan sebab akibat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Latar Belakang Hasil Penelitian

Penelitian ini dapat terlaksana dengan partisipasi responden di lokasi penelitian yang menyediakan data dan informasi terkait Transformasi Kompetensi Pegawai Dalam Penerapan Teknologi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.

Deskripsi penelitian ini bertujuan untuk menyajikan semua data dan informasi yang telah dikumpulkan dari lokasi penelitian. Setelah menguraikan latar belakang penelitian, landasan teori yang mendukung, dan metode penelitian yang diterapkan, maka pada bab ini disajikan hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut. Hasil penelitian ini dijabarkan berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan analisis dokumentasi. Pembahasan dalam bab ini didasarkan pada data yang dikumpulkan melalui studi dokumentasi, observasi, wawancara dengan informan yang relevan, serta diskusi terfokus mengenai masalah yang diteliti. Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini menguraikan berbagai temuan dari wawancara yang dilakukan pada bulan Juli hingga Agustus 2024 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli terkait dengan transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi terhadap peningkatan pelayanan publik di instansi tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan menggali dan memahami secara mendalam terkait transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi serta dampaknya terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Menurut Abdussamad (2021), Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik

pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Menurut Sugiyono (2011) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Untuk tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti mencakup penyusunan daftar pertanyaan wawancara, pengumpulan data, serta analisis data yang dilakukan oleh peneliti sendiri. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memahami Transformasi Kompetensi Pegawai dalam Penerapan Teknologi terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Sebagai informan kunci, peneliti mewawancarai pejabat Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Untuk informan pendukung peneliti mewawancarai Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), 1 orang Staf pegawai pada bagian petugas pelayanan, dan 1 orang Operator SIAK. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti berlangsung secara bertahap dalam rentang pada bulan Juli hingga Agustus 2024.

Hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara mendalam dengan narasumber sebagai metode pengumpulan data, serta observasi non-partisipan di lapangan yang kemudian dianalisis oleh peneliti.

Agar wawancara ini lebih sistematis dan terarah, peneliti membagi pembahasan menjadi tiga bagian utama, yakni :

1. Hasil Penelitian
2. Deskripsi Identitas Informan Penelitian
4. Pembahasan

Selanjutnya, peneliti melakukan analisis dengan mengikuti tahapan-tahapan observasi yang telah ditentukan. Adapun tahapan observasi yang diterapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Mendatangi kantor Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli
2. Mencari tahu bagaimana transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.

Selanjutnya, Peneliti kemudian melakukan analisis data dengan metode sebagai berikut:

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data adalah langkah awal yang dilakukan oleh peneliti di lapangan. Pengumpulan data ini dilakukan melalui teknik dokumentasi atau studi literatur untuk memperoleh data primer maupun sekunder. Selanjutnya, peneliti melakukan observasi dan mengumpulkan informasi langsung di lokasi penelitian, yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.

5. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyederhanaan yang melibatkan seleksi, pemfokusan, dan pengujian keabsahan data mentah untuk diubah menjadi informasi yang lebih bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan informasi-informasi penting yang berkaitan dengan transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli.

6. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif umumnya dilakukan dalam bentuk naratif. Data disajikan sebagai kumpulan informasi yang disusun secara sistematis dan mudah dipahami. Pendekatan ini membantu peneliti untuk lebih mudah memahami dan mengevaluasi bagaimana transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli.

72

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data, di mana hasil reduksi data ditinjau kembali dengan tetap berpedoman pada rumusan masalah dan tujuan penelitian. Data yang telah diolah kemudian dibandingkan satu sama lain untuk menyusun kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang diteliti. Tahap ini mencakup verifikasi berdasarkan hasil reduksi, interpretasi, dan penyajian data, yang akhirnya menghasilkan kesimpulan terkait bagaimana transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli. Kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, yang diperoleh ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data tambahan. Dengan demikian, kesimpulan yang disampaikan dianggap dapat dipercaya dan akurat.

9

4.2 Deskripsi Lokasi Penelitian

91

4.2.1 Profil Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli

Dengan terbentuknya daerah otonom baru terbentuk berdasarkan Undang-Undang No. 47 Tahun 2008 yang salah satunya adalah pembentukan Kota Gunungsitoli yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Nias Provinsi Sumatera Utara. Daerah Otonom Baru yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Nias terdiri dari 4

Kabupaten 1 Kota yaitu :

1. Kabupaten Nias Barat
2. Kabupaten Nias Utara
3. Kabupaten Nias Selatan
4. Kabupaten Nias
5. Kota Gunungsitoli

21

Kota Gunungsitoli memiliki luas Wilayah ± 469,36 Km yang terdiri dari 6 Kecamatan, yaitu :

1. Kecamatan Gunungsitoli
2. Kecamatan Gunungsitoli Barat
3. Kecamatan Gunungsitoli Selatan
4. Kecamatan Gunungsitoli Utara
5. Kecamatan Gunungsitoli Idanoi
6. Kecamatan Gunungsitoli Alo'oa

21

Kota Gunungsitoli terdiri dari 98 Desa dan 3 kelurahan yang berpencair di 6 Kecamatan. Kota Gunungsitoli terletak pada garis khatulistiwa yang mempunyai jarak 85 mil dari Laut Sibolga dan salah satu daerah kota, di Provinsi Sumatera Utara. Dengan berdirinya Kota Gunungsitoli, maka diangkat salah seorang pejabat daerah yang dipilih langsung oleh masyarakat dan dilantik oleh masyarakat dan dilantik oleh Gubernur yaitu Gunungsitoli. Salah satu tugasnya yaitu menyusun dan membentuk organisasi perangkat daerah sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Organisasi Perangkat Daerah ini bertugas untuk membantu Pemerintah untuk melaksanakan Amanah Undang-undang dalam hal melayani masyarakat banyak. Pelayanan yang dilakukan meliputi berbagai sektor antara lain, Sektor Pertanian, Perikanan, Kelautan, Sosial, Budaya, Pengawasan Kesatuan Bangsa, Bencana, Keamanan, Administrasi Kependudukan, dan Sebagainya.

19

Sesuai dengan Peraturan Walikota No. 03 Tahun 2009 tentang Organisasi dan tata kerja dinas daerah tanggal 28 September 2009 maka masing-masing organisasi perangkat daerah melaksanakan amanah diatas salah satunya yaitu organisasi perangkat daerah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Dengan ditetapkan organisasi perangkat daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli, maka dengan mudah masyarakat bisa melakukan pengurusan dokumen-dokumennyan yang

berhubungan dengan Administrasi Jenis Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli.

Dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gunungsitoli, terdapat beberapa jenis pelayanan administrasi yang berkaitan dengan dokumen kependudukan yang bertujuan untuk mengelola data kependudukan dan melakukan pelayanan administrasi terkait status kependudukan. Berikut ini ada beberapa aktivitas yang umum dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli, yakni :

Tabel 4. 1. Jenis Layanan Dukcapil

No	Jenis Pelayanan
1	Dokumen Kependudukan : Kartu Keluarga Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) Identitas Kependudukan Digital (IKD) Kartu Identitas Anak (KIA)
2	Dokumen Pencatatan Sipil : Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Pengumuman Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian, Pengangkatan Anak, Pengesahan Anak, dan Pengasuhan Anak.

Sumber : Data Olahan Peneliti 2024

4.3 Deskripsi Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan 5 orang informan, termasuk satu informan kunci, yaitu Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Sebagai informan kunci, Sekretaris Dinas memiliki peran sentral dalam memberikan informasi yang mendalam dan relevan terkait transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi di instansi tersebut.

Peneliti melakukan wawancara mendalam (in-depth interview) dengan tujuan untuk memperjelas dan memperkuat data yang telah dikumpulkan di lapangan. Seluruh informasi tersebut diperoleh melalui teknik purposive sampling, di mana teknik ini digunakan untuk memilih informan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih memenuhi kriteria khusus yang telah ditentukan oleh peneliti, dengan mempertimbangkan relevansi mereka terhadap penelitian ini.

Jadwal wawancara untuk informan kunci dan informan pendukung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 2. Jadwal Wawancara

Nama Informan	Jabatan	Tanggal	Tempat Wawancara
Erwin Budiman Telaumbanua, SE	Sekretari Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli	9 Agustus 2024	Ruang Sekretariat Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli
Jonathan Nobuala Laoli, S.Kom	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	9 Agustus 2024	Ruang Bidang PIAK
Rahman Jaya Harefa, S.Pd., M.Si	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	12 Agustus 2024	Ruang Bidang Dafduk
Ameria Laoli, S.Ap	Staf Administrasi	12 Agustus 2024	Bagian Pelayanan (Front Office) Administrasi Kependudukan
Yasaro Zega, SH	Operator SIAK	09 Agustus 2024	Ruang Penginputan dan Pencetakan

Sumber : Data Olahan Peneliti 2024

4.4 Pengumpulan dan Penyajian Data

4.4.1 Pengumpulan Data

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan berbagai informan kunci di Kantor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis tematik untuk menggali bagaimana transformasi kompetensi pegawai terjadi di tengah implementasi teknologi, serta dampaknya terhadap efisiensi layanan publik dan persepsi masyarakat. Analisis difokuskan pada tiga aspek utama: adaptasi pegawai terhadap teknologi baru, aspek-aspek kompetensi yang berpengaruh, serta kontribusi budaya organisasi dan transformasi kompetensi terhadap efisiensi operasional dan persepsi publik.

4.4.2 Reduksi Data dan Pengkodean Data

Proses reduksi data dalam penelitian kualitatif merupakan langkah krusial yang melibatkan penyaringan, penyederhanaan, dan pemusatan pada data yang paling relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu Open Coding (pengkodean terbuka), Axial Coding (pengkodean aksial), dan Selective Coding (pengkodean selektif). Tahapan-tahapan ini dilaksanakan secara sistematis untuk setiap pertanyaan dan jawaban dari informan, sehingga memungkinkan identifikasi tema-tema atau kategori signifikan yang berkaitan erat dengan fokus penelitian. Proses reduksi data terdiri atas tiga tahapan utama sebagai berikut:

1. Open Coding (Pengkodean Terbuka)

Pada tahap ini, setiap jawaban dari narasumber diuraikan menjadi unit-unit yang lebih kecil, seperti kalimat atau frasa, yang kemudian diberi kode sesuai dengan tema yang muncul. Kode-kode ini mencerminkan isu-isu utama yang diidentifikasi dari jawaban narasumber. Tahapan ini meliputi : memecah setiap jawaban narasumber menjadi kalimat atau frasa yang bermakna, memberikan kode awal berdasarkan kata kunci atau konsep utama yang teridentifikasi dalam pernyataan tersebut, serta mencatat dan menganalisis kode-kode tersebut untuk mengidentifikasi pola atau tema yang sering muncul dalam keseluruhan data.

2. Axial Coding (Pengkodean Aksial)

Setelah kode awal diidentifikasi, tahap axial coding dilakukan untuk mengaitkan kode-kode tersebut dan mengungkap hubungan antara kategori yang telah terbentuk. Pada tahap ini, peneliti mulai mengeksplorasi bagaimana kode-kode tertentu dapat digabungkan menjadi tema-tema yang lebih luas dan bermakna. Tahapan ini mencakup analisis kode-kode dari tahap open coding untuk menemukan keterkaitan antara satu kode dengan kode lainnya. Sebagai contoh, kode "kompetensi pegawai" mungkin memiliki hubungan dengan kode "adaptasi teknologi" dan dapat digabungkan menjadi tema yang lebih komprehensif, seperti "peningkatan pelayanan." Proses ini juga melibatkan identifikasi subkategori yang mendukung tema utama, seperti "pelatihan dan pengembangan" sebagai subkategori dari "peningkatan pelayanan".

5. Selective Coding (Pengkodean Selektif)

Tahap akhir dari analisis kualitatif adalah *selective coding*, di mana peneliti menetapkan tema utama yang akan menjadi fokus utama dalam analisis akhir. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi satu atau beberapa tema yang paling signifikan dan relevan dengan tujuan penelitian serta menyusun temuan-temuan dari tahap sebelumnya dalam sebuah narasi yang terintegrasi. Dalam proses ini, tema-tema yang dihasilkan dari *axial coding* dievaluasi untuk menentukan tema utama yang paling berpengaruh dan relevan. Sebagai contoh, "kompetensi pegawai" dapat dipilih sebagai tema utama yang memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik. Tema utama yang terpilih kemudian dianalisis secara mendalam dengan mengaitkannya pada teori dan literatur yang relevan, serta didukung oleh data empiris yang telah dikodekan.

Proses reduksi data dalam penelitian ini melibatkan identifikasi dan pengelompokan isu-isu utama yang muncul dari

masing-masing jawaban narasumber melalui tahapan open coding, axial coding, dan selective coding sebagai berikut :

Tabel 4. 3. Reduksi Data-Informan1(Sekretaris Dinas Dukcapil)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
1	Bagaimana pendapat Bapak mengenai transformasi kompetensi yang telah terjadi di kantor ini sejak implementasi teknologi?	Teknologi mempercepat akses data dan layanan, namun adaptasi pegawai bervariasi. Sebelum 2010, pencatatan manual menggunakan alat sederhana. Sekarang, teknologi membutuhkan kompetensi pegawai yang lebih tinggi, dengan adaptasi yang berbeda-beda.	Percepatan, adaptasi, pelayanan	Perubahan akibat teknologi	Pengaruh teknologi terhadap pelayanan
2	Apa saja pelatihan atau program pengembangan yang telah dilaksanakan terkait teknologi di kantor ini?	Pelatihan SIAK, Dukcapil Belajar, dan workshop pengelolaan data elektronik untuk meningkatkan kemampuan pegawai. Intensitas dan cakupan pelatihan masih perlu ditingkatkan.	SIAK, pelatihan, pengembangan	Pengembangan kompetensi melalui pelatihan	Peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi cara Pegawai bekerja sehari-hari?	Teknologi baru mengubah banyak hal dari manual ke digital, mempercepat pekerjaan, namun beberapa pegawai merasa terbebani.	Percepatan, beban, digitalisasi	Dampak teknologi pada pekerjaan sehari-hari	Teknologi mempercepat proses kerja
4	Menurut Bapak, aspek kompetensi apa saja yang paling penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan?	Integritas adalah yang paling penting untuk menjalankan tugas sesuai aturan dan menghindari penyalahgunaan wewenang.	Integritas, aturan, wewenang	Kompetensi kunci dalam pelayanan	Integritas sebagai dasar efisiensi
5	Dapatkah Bapak	Aplikasi SIAK memudahkan	SIAK, IKD,	Peningkata	Penggunaan

	memberikan contoh konkret bagaimana teknologi membantu dalam tugas-tugas Bapak?	akses dan pencarian data secara nasional, meningkatkan akurasi. Aplikasi lain seperti IKD dan Ya'ahowu membantu pengurusan dokumen lebih mudah.	Ya'ahowu	n efisiensi melalui teknologi	teknologi untuk mempercepat layanan
6	Bagaimana budaya organisasi di kantor ini mendukung atau menghambat transformasi kompetensi dan penggunaan teknologi?	Budaya organisasi umumnya mendukung, namun ada pegawai yang enggan berubah, lebih nyaman dengan cara kerja lama.	Dukungan, resistensi, budaya	Budaya mempengaruhi adopsi teknologi	Budaya organisasi sebagai pendukung atau penghambat
7	Sejauh mana Bapak merasa bahwa perubahan kompetensi dan teknologi telah meningkatkan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan?	Persepsi masyarakat mulai membaik, terutama terkait kecepatan layanan, namun masih ada keluhan tentang layanan online yang belum optimal.	Kecepatan layanan, keluhan, layanan online	Dampak perubahan teknologi pada persepsi publik	Pengaruh teknologi terhadap kepuasan masyarakat
8	Apa tantangan terbesar dalam menghadapi dan beradaptasi dengan teknologi baru?	Tantangan terbesar adalah keterampilan teknis pegawai dan adaptasi terhadap perubahan yang membutuhkan waktu dan sumber daya. Integrasi sistem lama dengan yang baru sering menimbulkan gangguan.	Keterampilan teknis, integrasi, sumber daya	Kesulitan dalam adopsi teknologi baru	Hambatan dalam penerapan teknologi
9	Bagaimana peran pimpinan dalam mendukung transformasi	Pimpinan sangat mendukung dengan memberikan pemahaman, pelatihan, dan contoh yang baik. Pimpinan	Pelatihan, contoh, dukungan	Peran pimpinan dalam transformasi	Kepemimpinan yang mendukung transformasi

	kompetensi dan implementasi teknologi?	mendorong pegawai untuk selalu update dengan perkembangan teknologi.		si	
10	Apakah Bapak/Ibu merasa ada kebutuhan untuk pengembangan lebih lanjut dalam aspek tertentu? Jika ya, sebutkan aspek tersebut.	Pengembangan lebih lanjut diperlukan dalam sarana dan prasarana, serta bimbingan teknis yang berkelanjutan. Fasilitas yang memadai sangat penting untuk kelancaran pekerjaan.	Sarana, bimbingan teknis, fasilitas	Kebutuhan peningkatan fasilitas dan pelatihan	Pengembangan berkelanjutan dalam infrastruktur

Sumber : Data Olahan Peneliti 2024

Tabel 4. 4. Reduksi Data-Informan 2 (Kabid Dafduk)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
1	Bagaimana perasaan Bapak mengenai transformasi kompetensi yang terjadi sejak implementasi teknologi di kantor ini?	Transformasi kompetensi terjadi secara signifikan sejak implementasi teknologi, namun beberapa pegawai masih membutuhkan bimbingan lebih lanjut.	Transformasi, bimbingan, adaptasi	Peningkatan kompetensi melalui teknologi	Transformasi yang meningkatkan kompetensi
2	Apa saja pelatihan atau program pengembangan yang telah Bapak ikuti terkait teknologi?	Pelatihan SIAK, pengenalan aplikasi, dan pelatihan keamanan data untuk menjaga keamanan informasi nasional.	SIAK, keamanan data, pelatihan	Peningkatan kompetensi melalui pelatihan	Pengembangan kompetensi melalui keamanan data
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi pekerjaan Bapak sehari-hari?	Teknologi baru mempercepat pekerjaan seperti verifikasi berkas dan perpindahan penduduk online, meski ada kendala teknis.	Verifikasi, perpindahan, efisiensi	Dampak teknologi pada proses kerja	Teknologi mempercepat proses kerja
4	Menurut Bapak,	Kompetensi teknologi,	Teknologi,	Kompetensi	Kompetensi

	kompetensi apa saja yang paling penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan?	komunikasi, dan adaptasi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.	komunikasi, adaptasi	kunci dalam pelayanan publik	untuk pelayanan yang optimal
5	Bisa ceritakan pengalaman Bapak saat menggunakan teknologi baru dalam tugas Bapak?	Awalnya sulit menggunakan SIAK, namun setelah terbiasa, teknologi ini sangat mempermudah pekerjaan.	Kesulitan awal, adaptasi, manfaat	Pengalaman belajar teknologi baru	Teknologi meningkatkan efisiensi kerja
6	Bagaimana budaya kerja di kantor ini mempengaruhi penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi Bapak?	Budaya kerja mendukung penggunaan teknologi, meskipun ada yang enggan berubah, namun motivasi terus diberikan.	Dukungan, motivasi, resistensi	Budaya mempengaruhi adopsi teknologi	Budaya kerja sebagai pendukung atau penghambat
7	Sejauh mana perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Bapak?	Perubahan kompetensi dan teknologi sangat meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih tergantung pada seberapa cepat pegawai menguasai teknologi.	Kualitas, adaptasi, kecepatan	Pengaruh teknologi pada kualitas layanan	Teknologi meningkatkan kualitas layanan
8	Apa kesulitan terbesar yang Bapak hadapi saat menggunakan teknologi baru?	Kesulitan teknis dan infrastruktur yang kurang memadai menjadi hambatan utama dalam bekerja.	Infrastruktur, kesulitan teknis	Hambatan dalam penerapan teknologi	Tantangan infrastruktur dalam adopsi teknologi
9	Bagaimana Bapak melihat peran pimpinan dalam mendukung penggunaan teknologi dan	Pimpinan sangat mendukung dengan memberikan evaluasi dan feedback untuk memastikan pegawai benar-benar paham	Evaluasi, feedback, penerapan	Peran pimpinan dalam transformasi	Pimpinan sebagai pendorong perubahan

	pengembangan kompetensi?	teknologi.			
10	Menurut Bapak/Ibu adakah aspek kompetensi yang masih perlu dikembangkan lebih lanjut? Jika ya, sebutkan aspek tersebut.	Pengembangan kompetensi teknis dan sosial-kultural diperlukan karena perubahan terus terjadi.	Kompetensi teknis, sosial-kultural	Kebutuhan untuk pengembangan kompetensi	Pengembangan berkelanjutan dalam kompetensi

Sumber : Data Olahan Peneliti 2024

Tabel 4. 5. Reduksi Data-Informan 3 (Kabid PIAK)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
1	Bagaimana perasaan Bapak mengenai transformasi kompetensi yang terjadi sejak implementasi teknologi di kantor ini?	Transformasi teknologi di Dukcapil sangat memudahkan pekerjaan terutama dalam pengelolaan data, meskipun masih ada pegawai yang belum bisa beradaptasi dengan baik.	Kemudahan, adaptasi, teknologi	Pengaruh teknologi terhadap pekerjaan	Transformasi dalam pengelolaan data
2	Apa saja pelatihan atau program pengembangan yang telah Bapak ikuti terkait teknologi?	Mengikuti pelatihan terkait aplikasi, penggunaan KTP elektronik, dan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan tugas.	Aplikasi, pelatihan, kebijakan	Pengembangan kompetensi melalui pelatihan	Peningkatan kompetensi melalui kebijakan
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi pekerjaan Bapak sehari-hari?	Teknologi baru mempercepat proses penerbitan dan pengecekan dokumen, meskipun ada tantangan dalam memastikan data	Pengecekan, penerbitan, akurasi	Dampak teknologi pada efisiensi	Teknologi mempercepat proses penerbitan

		yang dimasukkan sesuai standar.			
4	Menurut Bapak kompetensi apa saja yang paling penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan?	Akuntabilitas, komunikasi, dan koordinasi antar bidang sangat penting untuk memastikan data dan informasi tersinkronisasi dengan baik.	Akuntabilitas, komunikasi, koordinasi	Kompetensi kunci dalam pelayanan publik	Akuntabilitas sebagai dasar efisiensi
5	Bisa ceritakan pengalaman Bapak saat menggunakan teknologi baru dalam tugas Bapak?	Menggunakan teknologi baru seperti aplikasi database mempermudah penginputan dan pencarian data, sangat berbeda dengan cara manual yang dulu digunakan.	Penginputan data, kemudahan	Pengalaman dengan teknologi dalam tugas	Teknologi mempercepat tugas
6	Bagaimana budaya kerja di kantor ini mempengaruhi penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi Bapak?	Budaya kerja yang konservatif menghambat adopsi teknologi baru, meskipun ada dorongan dari pimpinan, masih ada resistensi dari beberapa pegawai.	Konservatif, resistensi, budaya	Budaya sebagai penghambat perubahan	Hambatan budaya dalam adopsi teknologi
7	Sejauh mana perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Bapak?	Perubahan kompetensi dan teknologi sangat meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun perlu peningkatan lebih lanjut agar seluruh pegawai merasakan manfaat teknologi.	Kualitas, adaptasi, peningkatan	Teknologi meningkatkan kualitas layanan	Teknologi sebagai peningkatan layanan
8	Apa kesulitan terbesar yang Bapak hadapi saat menggunakan teknologi baru?	Infrastruktur yang kurang memadai seringkali menjadi hambatan utama dalam menggunakan teknologi, terutama ketika terjadi	Infrastruktur, hambatan teknis	Hambatan infrastruktur dalam adopsi teknologi	Tantangan infrastruktur pada teknologi

		gangguan listrik.			
9	Bagaimana Bapak melihat peran pimpinan dalam mendukung penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi?	Pimpinan sangat mendukung dan memastikan setiap pegawai mengikuti pelatihan, namun perlu evaluasi untuk memastikan pelatihan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.	Evaluasi, penerapan, pelatihan	Peran pimpinan dalam transformasi	Pimpinan sebagai pendorong perubahan
10	Menurut Bapak/Ibu adakah aspek kompetensi yang masih perlu dikembangkan lebih lanjut? Jika ya, sebutkan aspek tersebut.	Pengembangan kompetensi adaptasi dan keamanan data perlu ditingkatkan mengingat pentingnya menjaga kerahasiaan data kependudukan.	Adaptasi, keamanan data	Pengembangan kompetensi dalam keamanan data	Pengembangan berkelanjutan dalam kompetensi

Sumber : Data Olahan Peneliti 2024

Tabel 4. 6. Reduksi Data-Informan 4 (Staf Administrasi Petugas Pelayanan)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
1	Bagaimana perasaan Ibu mengenai transformasi kompetensi yang terjadi sejak implementasi teknologi di kantor ini?	Transformasi ini sangat disambut positif, namun awalnya saya merasa kesulitan karena harus belajar banyak hal baru.	Penerimaan, penyesuaian, kesulitan	Adaptasi terhadap teknologi baru	Transformasi dengan teknologi
2	Apa saja pelatihan atau program pengembangan yang telah Ibu ikuti terkait teknologi?	Mengikuti pelatihan sistem administrasi dan penggunaan kartu kendali.	Administrasi, kartu kendali, pelatihan	Pengembangan kompetensi melalui pelatihan	Peningkatan keterampilan dalam teknologi
3	Bagaimana teknologi baru	Teknologi baru sangat mempengaruhi pekerjaan	Percepatan, manual ke	Dampak teknologi	Teknologi mempercepat

	mempengaruhi pekerjaan Ibu sehari-hari?	saya, mempercepat proses yang sebelumnya manual.	digital	pada efisiensi	pekerjaan
4	Bisa ceritakan pengalaman Ibu saat menggunakan teknologi baru dalam tugas Ibu?	Awalnya sulit menyesuaikan diri, namun teknologi baru sangat mendukung peningkatan pelayanan di Dukcapil.	Kesulitan, adaptasi, peningkatan	Pengalaman adaptasi teknologi	Teknologi mempercepat pekerjaan
5	Bagaimana budaya kerja di kantor ini mempengaruhi penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi Ibu?	Budaya kerja sangat mendukung, namun ada tantangan karena beberapa rekan kerja masih enggan menggunakan sistem baru.	Dukungan, tantangan, budaya	Budaya mempengaruhi adopsi teknologi	Budaya kerja sebagai pendukung atau penghambat
6	Sejauh mana perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Ibu?	Perubahan kompetensi dan teknologi telah meningkatkan persepsi masyarakat terhadap layanan, meskipun ada beberapa kendala teknis.	Peningkatan persepsi, kendala teknis	Dampak teknologi pada kualitas layanan	Teknologi sebagai peningkatan layanan
7	Apa kesulitan terbesar yang Ibu hadapi saat menggunakan teknologi baru?	Kesulitan terbesar adalah gangguan sistem atau jaringan yang dapat menunda pelayanan kepada masyarakat.	Gangguan sistem, jaringan, penundaan	Hambatan dalam penerapan teknologi	Tantangan dalam implementasi teknologi
8	Bagaimana Ibu melihat peran pimpinan dalam mendukung penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi?	Pimpinan sangat mendukung dengan memberikan bimbingan dan evaluasi terus-menerus untuk memastikan pelayanan yang optimal.	Bimbingan, evaluasi, dukungan	Peran pimpinan dalam transformasi	Pimpinan sebagai pendorong perubahan

Sumber : Data Olahan Peneliti 2024

Tabel 4. 7. Reduksi Data-Informan 5 (Operator SIAK)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding
1	Bagaimana perasaan Bapak mengenai transformasi kompetensi yang terjadi sejak implementasi teknologi di kantor ini?	Transformasi teknologi mempercepat pelayanan, namun beberapa rekan kerja merasa kesulitan mengikuti perubahan.	Percepatan pelayanan, adaptasi	Dampak teknologi pada pelayanan	Transformasi dalam pelayanan publik
2	Apa saja pelatihan atau program pengembangan yang telah Bapak ikuti terkait teknologi?	Mengikuti pelatihan daring terkait aturan, kebijakan, dan sistem teknologi.	Pelatihan, kebijakan, sistem	Pengembangan kompetensi melalui pelatihan	Peningkatan keterampilan dalam teknologi
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi pekerjaan Ibu sehari-hari?	Teknologi baru sangat memudahkan pekerjaan, meskipun ada tantangan dalam menjaga akurasi data dan menghadapi kendala jaringan.	Kemudahan, akurasi, kendala	Dampak teknologi pada efisiensi	Teknologi mempermudah pekerjaan
4	Bisa ceritakan pengalaman Bapak saat menggunakan teknologi baru dalam tugas Bapak?	Penggunaan SIAK terpusat mempermudah akses data secara nasional, pengalaman positif dalam mengatasi masalah teknis.	Akses data, pengalaman positif	Pengalaman dengan teknologi dalam tugas	Teknologi mempercepat tugas
5	Bagaimana budaya kerja di kantor ini mempengaruhi penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi Bapak?	Budaya kerja cukup mendukung, namun beberapa rekan kerja merasa terbebani dengan teknologi baru, membutuhkan lebih banyak bimbingan.	Dukungan, beban, bimbingan	Budaya mempengaruhi adopsi teknologi	Budaya kerja sebagai pendukung atau penghambat
6	Sejauh mana perubahan kompetensi dan	Perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas	Peningkatan kualitas, adaptasi	Teknologi meningkatkan kualitas	Teknologi sebagai peningkatan

	teknologi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Bapak?	layanan, meskipun masih ada pegawai yang perlu penyesuaian lebih lanjut.	pegawai	layanan	layanan
7	Apa kesulitan terbesar yang Bapak hadapi saat menggunakan teknologi baru?	Kesulitan terbesar adalah gangguan jaringan yang menghambat proses penginputan data, serta konsentrasi tinggi diperlukan untuk menjaga akurasi data.	Gangguan jaringan, akurasi data	Hambatan dalam penerapan teknologi	Tantangan dalam implementasi teknologi
8	Bagaimana Bapak melihat peran pimpinan dalam mendukung penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi?	Pimpinan sangat mendukung, memberikan bimbingan dan evaluasi, meskipun ada kekurangan personil, peran pimpinan tetap vital dalam memastikan keberlanjutan transformasi.	Bimbingan, evaluasi, kekurangan personil	Peran pimpinan dalam transformasi	Pimpinan sebagai pendorong perubahan

Sumber : Data Olahan Peneliti 2024

Setelah proses reduksi data, tahap selanjutnya adalah pengkodean untuk mengidentifikasi tema atau kategori signifikan yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengkodean dilakukan dengan metode yang hati-hati dan sistematis, baik secara manual maupun dengan bantuan perangkat lunak analisis data kualitatif, guna memastikan konsistensi dalam penentuan tema dan kategori. Menurut Braun dan Clarke (2021), pengkodean yang sistematis adalah kunci untuk menghasilkan analisis tematik yang valid, karena proses ini memungkinkan peneliti untuk menyaring dan mengorganisasi data secara efektif, memastikan bahwa tema yang diidentifikasi benar-benar mencerminkan pola dan makna dalam data. Proses pengkodean mencakup penetapan label atau kode khusus pada bagian-bagian data yang relevan. Misalnya, sebagai data yang berkaitan dengan “Transformasi Kompetensi Pegawai” begitu juga

dengan tema seperti “Adaptasi Teknologi” dan “peningkatan pelayanan”. Setiap kode dikembangkan dari data yang telah direduksi dan kemudian dikelompokkan menjadi kategori yang lebih luas yang menggambarkan isu-isu utama dalam penelitian ini. Kode-kode ini kemudian digunakan untuk mengorganisir data dan memfasilitasi analisis lebih lanjut. Misalnya, tema “Transformasi Kompetensi Pegawai” dikaitkan dengan teori transformasi kompetensi perubahan teknologi memerlukan peningkatan dalam keterampilan dan pengetahuan pegawai untuk memastikan adaptasi yang efektif terhadap sistem baru (Higgs dan Titchen, 2001), dikaitkan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) menunjukkan bahwa kesuksesan implementasi teknologi bergantung pada dua faktor utama persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan. Pegawai yang merasa teknologi baru akan mempermudah pekerjaan mereka dan meningkatkan produktivitas akan lebih cenderung menerima dan mengadopsinya. Sementara itu tema “peningkatan pelayanan” dikaitkan dengan Teori *Organizational Culture and Performance* oleh Kotter dan Heskett (1992) menyatakan bahwa budaya organisasi yang mendukung perubahan teknologi akan berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kepuasan pelanggan.

Pengkodean ini bukan hanya alat untuk mengorganisir data, tetapi juga merupakan langkah awal dalam proses interpretasi yang lebih mendalam. Dengan mengidentifikasi tema-tema utama melalui pengkodean, peneliti dapat menghubungkan temuan empiris dengan kerangka teori yang relevan, serta memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi terhadap peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Proses ini menghasilkan pengorganisasian data secara terstruktur yang pada akhirnya memperdalam temuan penelitian dan memberikan kontribusi berharga terhadap pengetahuan yang sudah ada.

4.5 ⁶⁰ Penyajian Data

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan berbagai informan kunci ⁶⁵ di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis tematik untuk menggali bagaimana transformasi kompetensi pegawai terjadi di tengah implementasi teknologi, serta dampaknya ⁹² terhadap efisiensi layanan publik dan persepsi masyarakat. Analisis difokuskan pada tiga aspek utama: adaptasi pegawai terhadap teknologi baru, aspek-aspek kompetensi yang berpengaruh, serta kontribusi budaya organisasi dan transformasi kompetensi terhadap efisiensi operasional dan persepsi publik.

4.5.1 Transformasi Kompetensi Pegawai di Tengah Implementasi Teknologi

4.5.1.1 Adaptasi Pegawai terhadap Teknologi Baru

Proses implementasi teknologi di Dinas Dukcapil Gunungsitoli menunjukkan adanya variasi dalam tingkat adaptasi pegawai terhadap teknologi baru. Sebagian besar pegawai mampu beradaptasi dengan cepat dan memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses kerja. Namun, masih terdapat pegawai yang mengalami kesulitan dalam beradaptasi, terutama karena perbedaan latar belakang pendidikan dan tingkat pemahaman terhadap teknologi.

Bapak Erwin Budiman Telaumbanua, SE selaku Sekretaris Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli, menekankan pentingnya kompetensi yang memadai dalam menghadapi perubahan teknologi. Beliau menyatakan, “Kompetensi pegawai ini memang pada saat ini sangat dibutuhkan... walaupun dengan beberapa ASN ini latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan saya melihat bahwa tingkat kemauan dan pengetahuan juga berbeda-beda antar pegawai”, ¹¹³ ini sejalan dengan peraturan Lembaga Administrasi

Negara RI (LAN) Nomor 10 tahun 2018 pasal 1 (5) Kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku seorang PNS yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan dalam melaksanakan tugas jabatannya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi sudah diterapkan, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kemampuan individu untuk beradaptasi dan menguasai teknologi tersebut.

Transformasi kompetensi pegawai di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli telah mengalami kemajuan signifikan dengan penerapan teknologi, khususnya aplikasi SIAK terpusat. Teknologi ini mempercepat dan mempermudah pelayanan, namun juga menuntut pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan mereka. Meskipun sebagian besar pegawai telah berhasil beradaptasi, perbedaan dalam latar belakang pendidikan dan kemampuan adaptasi tetap menjadi tantangan. Beberapa pegawai masih memerlukan bimbingan tambahan untuk sepenuhnya menguasai teknologi baru.

4.5.1.2 Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan

Pelatihan dan pengembangan keterampilan terkait teknologi telah diadakan di Dinas Dukcapil, termasuk pelatihan mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan keamanan data. Pelatihan-pelatihan ini dinilai cukup efektif dalam meningkatkan kompetensi teknis pegawai. Namun, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan intensitas dan cakupan pelatihan agar seluruh pegawai dapat mengikuti perkembangan teknologi dengan baik.

Bapak Rahman Jaya Harefa S.Pd. M.Si, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, menyatakan “Kami telah mengikuti beberapa kali pelatihan mulai dari pengenalan dan pemanfaatannya... namun saya rasa pelatihan-pelatihan tersebut masih perlu kita ditingkatkan intensitas dan cakupannya”. Ini menunjukkan bahwa meskipun pelatihan yang ada sudah

membantu, masih ada ruang untuk peningkatan terutama dalam hal cakupan dan frekuensi pelatihan. Ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa pelatihan yang berkesinambungan dapat meningkatkan kesiapan pegawai dalam mengadopsi teknologi baru (Noe et al., 2014).

4.5.1.3 Perubahan Cara Kerja dan Prosedur Operasional

Implementasi teknologi baru di Dinas Dukcapil telah membawa perubahan signifikan dalam cara kerja dan prosedur operasional. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah beralih ke digital, yang memungkinkan pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien. Proses pencarian dan penginputan data yang dulunya memakan waktu kini dapat dilakukan hanya dengan beberapa klik, namun perubahan ini juga menimbulkan tantangan, seperti resistensi dari pegawai yang lebih nyaman dengan cara kerja lama.

Ibu Ameria Telaumbanua SIP, Staf Administrator Bagian Pelayanan, menyatakan, “Pekerjaan yang dulunya memakan waktu dan dilakukan secara manual saat ini menjadi lebih mudah... Misalnya proses pencarian data penduduk kini hanya memerlukan beberapa klik saja dibandingkan sebelumnya yang membutuhkan waktu lama”. Hal ini mencerminkan bahwa teknologi telah mempermudah banyak aspek pekerjaan, meskipun adaptasi terhadap perubahan tetap menjadi tantangan.

4.5.2 Aspek-Aspek Kompetensi Pegawai yang Berpengaruh terhadap Efisiensi dan Kualitas Layanan

4.5.2.1 Kompetensi Teknis dalam Penggunaan Teknologi

Kompetensi teknis, terutama dalam penggunaan aplikasi seperti SIAK, merupakan aspek penting yang mempengaruhi efisiensi dan kualitas layanan di Dinas Dukcapil. Pegawai yang mampu menguasai teknologi ini dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan input data, yang pada

akhirnya berdampak positif pada kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

Bapak Jonathan Nobuala Laoli S.Kom, Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan, mengungkapkan, “Tentu sekarang dengan adanya aplikasi yang namanya database itu jauh lebih mudah... Misalnya dalam masalah pengecekan masalah penerbitan itu sekarang jauh lebih mudah”. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi telah meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas layanan yang diberikan.

4.5.2.2 Kompetensi dalam Komunikasi dan Koordinasi

Selain kompetensi teknis, kemampuan berkomunikasi dengan baik dan koordinasi antar bidang juga dinilai penting untuk memastikan bahwa data dan informasi tersinkronisasi dengan baik. Kompetensi ini menjadi sangat krusial dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, terutama dalam lingkungan yang dinamis dan terintegrasi seperti di Dinas Dukcapil.

Menurut Bapak Rahman Jaya Harefa, “Kompetensi komunikasi hal ini yang sangat penting... karena Dinas Dukcapil merupakan Dinas yang memberikan pelayanan publik, jadi pegawai-pegawai harus mampu berkomunikasi secara baik dan efektif kepada warga”. Pernyataan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif adalah kunci dalam memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan masyarakat.

4.5.2.3 Integritas dan Tanggung Jawab dalam Pelaksanaan Tugas

Integritas dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas, terutama dalam mengakses dan menggunakan data kependudukan, merupakan kompetensi yang tidak bisa diabaikan. Integritas yang tinggi memastikan bahwa pegawai menjalankan tugas sesuai dengan peraturan dan menghindari penyalahgunaan wewenang,

yang sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan.

Bapak Erwin Budiman menegaskan, “Dengan adanya integritas yang tinggi pegawai dapat menjalankan tugas sesuai peraturan dan tidak menyalahgunakan wewenang terutama dalam mengakses data kependudukan”. Ini menunjukkan bahwa integritas adalah fondasi yang esensial dalam menjaga profesionalisme dan kepercayaan dalam pelayanan publik.

4.5.3 Kontribusi Transformasi Kompetensi dan Budaya Organisasi terhadap Efisiensi Operasional dan Persepsi Publik

4.5.3.1 Efisiensi Operasional Setelah Transformasi Kompetensi

Transformasi kompetensi pegawai telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional di Dinas Dukcapil. Dengan adanya kompetensi yang terus dikembangkan, proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu kini dapat diselesaikan lebih cepat dengan tingkat kesalahan yang lebih rendah. Namun, efisiensi ini masih sangat bergantung pada seberapa cepat dan efektif seluruh pegawai dapat menguasai teknologi yang ada.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Jonathan Nobuala Laoli, “Dengan adanya teknologi baru dan kompetensi yang terus dikembangkan, pekerjaan menjadi lebih efisien, cepat, dan akurat”. Hal ini mengindikasikan bahwa teknologi yang didukung oleh kompetensi yang tepat dapat meningkatkan kinerja operasional secara keseluruhan.

4.5.3.2 Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Setelah Implementasi Teknologi

Persepsi masyarakat terhadap layanan Dinas Dukcapil telah mengalami perbaikan, terutama terkait dengan kecepatan dan akurasi layanan. Implementasi teknologi telah membuat proses lebih efisien, namun masih ada beberapa keluhan terkait layanan

online yang dianggap belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan, pekerjaan untuk memperbaiki persepsi publik secara keseluruhan masih perlu dilakukan.

Bapak Erwin Budiman menyatakan, “Persepsi masyarakat mulai membaik terutama terkait kecepatan layanan... namun masih ada beberapa keluhan terutama dari masyarakat yang merasa bahwa layanan online belum sepenuhnya optimal”. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa semua aspek layanan dapat memenuhi harapan publik.

4.5.3.3 Dukungan Budaya Organisasi terhadap Implementasi Teknologi

Budaya organisasi di Dinas Dukcapil umumnya mendukung transformasi kompetensi dan penggunaan teknologi, meskipun terdapat tantangan seperti resistensi dari sebagian pegawai yang lebih nyaman dengan cara kerja lama. Pimpinan memainkan peran penting dalam mendorong perubahan ini dengan memberikan contoh yang baik dan memastikan bahwa setiap pegawai mendapatkan bimbingan yang diperlukan.

Menurut Ibu Ameria Telaumbanua, “Budaya kerja di kantor ini sangat mendukung penggunaan teknologi... tetapi disisi lain ada juga tantangan terkait beberapa rekan kerja yang masih enggan menggunakan sistem baru karena merasa kurang yakin”. Pernyataan ini menunjukkan bahwa dukungan budaya organisasi sangat penting dalam memastikan keberhasilan implementasi teknologi, meskipun tantangan seperti resistensi terhadap perubahan tetap ada.

4.5.3.4 Peran Pimpinan dalam Mendukung Transformasi Kompetensi

Dukcapil secara aktif mendukung transformasi kompetensi dengan memberikan pemahaman, pelatihan, dan contoh yang baik. Pimpinan juga mendorong pegawai untuk selalu update dengan

perkembangan teknologi guna memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan selalu optimal. Dukungan pimpinan tidak hanya dalam bentuk arahan, tetapi juga dalam memberikan bimbingan dan memastikan bahwa setiap pegawai dapat mengaplikasikan apa yang mereka pelajari.

Bapak Erwin Budiman mengungkapkan, “Pimpinan sangat memberi dukungan dalam hal perkembangan kompetensi pegawai... dan juga mendorong pegawai untuk selalu update dalam segala bentuk perkembangan teknologi”. Ini menunjukkan bahwa peran pimpinan sangat krusial dalam keberhasilan transformasi kompetensi dan implementasi teknologi di lingkungan kerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi kompetensi pegawai dan dukungan budaya organisasi di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, terutama terkait adaptasi pegawai terhadap teknologi baru dan optimalisasi layanan online. Peran pimpinan sangat vital dalam memastikan keberhasilan transformasi ini melalui dukungan, bimbingan, dan evaluasi yang berkelanjutan.

4.6 Pembahasan

4.6.1 Transformasi Kompetensi Pegawai di Tengah Implementasi Teknologi

Dalam era digitalisasi, transformasi kompetensi pegawai merupakan suatu keharusan untuk mendukung keberhasilan implementasi teknologi di organisasi publik, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Transformasi ini tidak hanya melibatkan peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga adaptasi terhadap perubahan prosedur kerja yang sebelumnya manual menjadi berbasis digital.

4.6.1.1 Adaptasi Pegawai terhadap Teknologi Baru

Penelitian ini menemukan bahwa adaptasi pegawai terhadap teknologi baru di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli menunjukkan variasi yang signifikan. Sebagian besar pegawai mampu beradaptasi dengan cepat dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi kerja, tetapi masih ada sebagian pegawai yang mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri. Hal ini sejalan dengan temuan yang dijelaskan oleh informan penelitian Bapak Erwin Budiman Telaumbanua SE, yang menyatakan bahwa adaptasi pegawai dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan dan tingkat pemahaman terhadap teknologi. Pegawai dengan pendidikan yang relevan dan pemahaman teknologi yang baik cenderung lebih cepat dan efektif beradaptasi. Sebaliknya, pegawai dengan keterbatasan di kedua aspek ini mungkin menghadapi kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan teknologi baru.

Dalam konteks teori difusi inovasi, Rogers (2003) menyatakan bahwa adopsi teknologi dalam suatu organisasi akan mengalami hambatan jika terdapat perbedaan dalam kesiapan dan kemampuan pegawai untuk mengadopsi teknologi baru. Hal ini dapat menghambat efektivitas teknologi yang diimplementasikan jika tidak diimbangi dengan dukungan yang tepat, seperti pelatihan dan pendampingan.

75

4.6.1.2 Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan

Pelatihan dan pengembangan keterampilan adalah elemen penting dalam proses transformasi kompetensi. Berdasarkan hasil penelitian, pelatihan yang diberikan di Dinas Dukcapil, seperti pelatihan SIAK dan keamanan data, dinilai cukup efektif dalam meningkatkan kompetensi teknis pegawai. Namun, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan intensitas dan cakupan pelatihan tersebut, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Rahman Jaya Harefa, S.Pd., M.Si.

Literatur menyebutkan bahwa pelatihan yang berkesinambungan dapat meningkatkan kesiapan pegawai dalam mengadopsi teknologi baru (Noe et al., 2020). Pelatihan yang efektif tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis tetapi juga membantu dalam menumbuhkan sikap positif terhadap perubahan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi (Goldstein & Ford, 2002).

4.6.1.3 Perubahan Cara Kerja dan Prosedur Operasional

Dengan implementasi teknologi, perubahan cara kerja dan prosedur operasional di Dinas Dukcapil sangat signifikan. Proses manual yang dulunya memakan waktu kini telah beralih ke sistem digital yang lebih efisien. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Ameria Telaumbanua SIP, yang menyoroti bagaimana teknologi telah mempermudah proses pencarian dan penginputan data. Ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan manusia yang sering terjadi dalam sistem manual. Teknologi juga memungkinkan pegawai untuk mengakses data dengan lebih mudah, mempercepat proses verifikasi, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Menurut teori perubahan organisasi, perubahan dalam prosedur kerja adalah salah satu aspek krusial dalam proses transformasi organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Kotter (1996), untuk menciptakan perubahan yang berhasil, organisasi harus merancang ulang proses operasionalnya agar sejalan dengan tujuan strategis dan penggunaan teknologi baru. Namun, perubahan ini juga dapat memunculkan resistensi dari pegawai yang merasa lebih nyaman dengan cara kerja lama (Kotter, 1996).

4.6.2 Aspek-Aspek Kompetensi Pegawai yang Berpengaruh terhadap Efisiensi dan Kualitas Layanan

4.6.2.1 Kompetensi Teknis dalam Penggunaan Teknologi

Kompetensi teknis dalam penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi SIAK, terbukti menjadi faktor kunci dalam

meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di Dinas Dukcapil. Penguasaan teknologi oleh pegawai memungkinkan proses administrasi dilakukan dengan lebih cepat dan akurat, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Jonathan Nobuala Laoli S.Kom menyatakan, bahwa Menggunakan teknologi baru seperti aplikasi database mempermudah penginputan dan pencarian data, sangat berbeda dengan cara manual yang dulu digunakan.

Penelitian terdahulu mendukung temuan ini, di mana kompetensi teknis dikaitkan langsung dengan peningkatan produktivitas dan efisiensi dalam sektor publik (Davenport & Prusak, 1998). Penggunaan teknologi informasi yang tepat dapat mengurangi waktu pemrosesan dan mengurangi kesalahan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Zhang et al., 2011).

4.6.2.2 Kompetensi Dalam Komunikasi dan Koordinasi

Komunikasi yang efektif dan koordinasi antar bidang di Dinas Dukcapil menjadi sangat penting dalam memastikan bahwa data dan informasi tersinkronisasi dengan baik. Bapak Rahman Jaya Harefa menekankan pentingnya kompetensi komunikasi untuk memastikan layanan publik yang optimal. Kemampuan komunikasi yang baik memungkinkan pegawai untuk menyampaikan informasi dengan jelas, mengelola ekspektasi masyarakat, dan menangani berbagai kebutuhan serta masalah pelanggan dengan efisien. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat, pengurangan konflik, dan penyelesaian masalah yang lebih cepat. Komunikasi yang efektif juga memfasilitasi kolaborasi internal antar pegawai, memperkuat koordinasi dan sinergi dalam penyampaian layanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Komunikasi yang efektif dalam organisasi publik tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga berperan dalam menciptakan transparansi dan akuntabilitas (Heath & Bryant, 2000). Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman dan menurunkan

kualitas layanan, sementara koordinasi yang baik antara tim dan departemen memastikan bahwa semua proses berjalan lancar dan informasi dapat disampaikan dengan jelas dan tepat waktu (Robbins & Judge, 2013).

4.6.2.3 Integritas dan Tanggung Jawab dalam Pelaksanaan Tugas

Integritas dalam menjalankan tugas, terutama dalam pengelolaan data sensitif seperti data kependudukan, merupakan faktor yang sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik. Bapak Erwin Budiman menegaskan bahwa integritas tinggi adalah kunci dalam menjalankan tugas sesuai dengan peraturan dan menghindari penyalahgunaan wewenang. Integritas tinggi dalam pelaksanaan tugas berperan sebagai fondasi utama untuk memastikan bahwa setiap tindakan dan keputusan dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan etika profesional. Hal ini berfungsi untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang serta mengurangi risiko korupsi dan penyimpangan. Integritas memastikan bahwa individu bertindak dengan konsisten, transparan, dan bertanggung jawab, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi dan memperkuat akuntabilitas dalam sistem administrasi.

Menurut literature, integritas dalam pekerjaan publik merupakan nilai dasar yang harus dimiliki oleh setiap pegawai (Perry & Wise, 1990). Integritas yang tinggi tidak hanya memastikan bahwa tugas dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan tetapi juga menjaga kredibilitas dan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah (Lewis & Gilman, 2005).

4.6.3 Kontribusi Transformasi Kompetensi dan Budaya Organisasi terhadap Efisiensi Operasional dan Persepsi Publik

4.6.3.1 Efisiensi Operasional Setelah Transformasi Kompetensi

Transformasi kompetensi di Dinas Dukcapil telah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional.

Dengan kompetensi yang terus dikembangkan, proses administrasi menjadi lebih cepat dan tingkat kesalahan dalam pengolahan data menurun, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Jonathan Nobuala Laoli S.Kom, bahwa Transformasi teknologi di Dukcapil sangat memudahkan pekerjaan terutama dalam pengelolaan data

Literatur menyatakan bahwa peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan yang tepat dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Barney, 1991). Kompetensi yang kuat memungkinkan organisasi untuk merespons perubahan lingkungan dengan lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan efektivitas layanan (Prahalad & Hamel, 1990).

4.6.3.2 Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Setelah Implementasi Teknologi

Penerapan teknologi di Dinas Dukcapil telah meningkatkan persepsi masyarakat terhadap layanan, terutama terkait kecepatan dan akurasi layanan. Meskipun demikian, masih ada keluhan terkait layanan online yang belum optimal, sebagaimana diungkapkan oleh Erwin Budiman, bahwa Persepsi masyarakat mulai membaik, terutama terkait kecepatan layanan, namun masih ada keluhan tentang layanan online yang belum optimal.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan publik sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1988). Teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas layanan dengan membuat proses lebih efisien dan responsif, tetapi juga menimbulkan tantangan baru, seperti kebutuhan untuk memastikan bahwa semua layanan online dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh semua pengguna (Zeithaml et al., 2000).

4.6.3.3 Dukungan Budaya Organisasi Terhadap Implementasi Teknologi

Budaya organisasi yang mendukung sangat penting untuk keberhasilan implementasi teknologi. Di Dinas Dukcapil, budaya organisasi umumnya mendukung, meskipun ada resistensi dari beberapa pegawai yang lebih nyaman dengan cara kerja lama. Dukungan dari pimpinan memainkan peran penting dalam mendorong transformasi ini, sebagaimana disampaikan oleh Ibu Ameria Telaumbanua, bahwa budaya kerja sangat mendukung.. namun ada tantangan karena beberapa rekan kerja masih enggan menggunakan sistem baru.

Menurut Schein (2010), budaya organisasi merupakan faktor kunci yang mempengaruhi bagaimana teknologi baru diadopsi dalam sebuah organisasi. Budaya yang mendukung inovasi dan perubahan akan mempercepat adopsi teknologi, sementara budaya yang resistif dapat menghambat proses tersebut. Pimpinan yang proaktif dalam mengelola perubahan dan memberikan dukungan kepada pegawai sangat penting dalam memastikan bahwa transformasi dapat berjalan dengan lancar (Kotter, 1996).

4.6.3.4 Peran Pimpinan dalam Mendukung Transformasi Kompetensi

Pimpinan di Dinas Dukcapil telah memainkan peran penting dalam mendukung transformasi kompetensi. Mereka tidak hanya memberikan arahan dan pelatihan, tetapi juga memberikan contoh yang baik dan memastikan bahwa pegawai selalu update dengan perkembangan teknologi, seperti yang diungkapkan oleh Erwin Budiman, bahwa Pimpinan sangat mendukung dengan memberikan pemahaman, pelatihan, dan contoh yang baik. Pimpinan mendorong pegawai untuk selalu update dengan perkembangan teknologi.

Menurut teori kepemimpinan transformasional (Bro & Jensen 2019) menyatakan bahwa pemimpin transformasional mampu mengembangkan dan mengkomunikasikan visi yang menekankan dampak positif pekerjaan karyawan terhadap penerima manfaat layanan, sehingga

membantu tumbuhnya rasa kompetensi dan kontribusi yang berarti di antara karyawan. Selanjutnya, menyatakan bahwa penerapan inovasi layanan publik ¹⁵³ memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan. (Bass, 1985), pemimpin yang inspiratif dan visioner dapat mendorong perubahan positif dalam organisasi dengan memotivasi dan memberdayakan pegawai untuk mencapai tujuan bersama. Pimpinan yang berperan aktif dalam mendukung transformasi kompetensi ¹⁵⁷ akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk inovasi dan peningkatan kinerja (Northouse, 2018).

4.7 Penutup

Pembahasan ini menguraikan bagaimana transformasi kompetensi pegawai, yang didukung oleh budaya organisasi dan peran kepemimpinan yang kuat, dapat meningkatkan efisiensi operasional ¹⁵⁸ dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli. Meskipun telah terjadi banyak kemajuan, masih terdapat tantangan yang harus diatasi, terutama dalam hal adaptasi teknologi dan optimalisasi layanan online. Dukungan yang berkelanjutan dari pimpinan serta pengembangan kompetensi yang terus-menerus diperlukan untuk memastikan keberhasilan transformasi ini.

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini:

1. Transformasi kompetensi pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli telah menunjukkan hasil yang signifikan, terutama dalam peningkatan efisiensi dan kualitas layanan publik. Namun, tingkat adaptasi terhadap teknologi baru bervariasi di antara pegawai, dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti latar belakang pendidikan dan keterampilan teknis. Meskipun sebagian besar pegawai mampu beradaptasi dengan cepat, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan pelatihan dan bimbingan untuk pegawai yang kesulitan mengikuti perkembangan teknologi.
2. Kompetensi teknis, khususnya dalam penggunaan aplikasi seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), memainkan peran kunci dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan publik. Selain itu, kompetensi dalam komunikasi dan koordinasi antar bidang sangat penting untuk memastikan sinkronisasi data dan informasi, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat. Integritas dan tanggung jawab pegawai juga merupakan aspek penting dalam menjaga kepercayaan publik dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar etika dan aturan yang berlaku.
3. Transformasi kompetensi pegawai yang didukung oleh budaya organisasi yang positif telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional di Dinas Dukcapil. Implementasi teknologi yang efektif, didukung oleh kompetensi

yang tepat, telah mengurangi waktu pemrosesan dan meningkatkan akurasi layanan. Meskipun demikian, persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan ¹³⁸ menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam layanan online yang perlu dioptimalkan lebih lanjut. Budaya organisasi yang mendukung inovasi dan pembelajaran telah membantu dalam mengurangi resistensi terhadap perubahan, namun perlu ada upaya yang lebih untuk memastikan bahwa semua pegawai dapat beradaptasi dengan baik.

105

5.2 Implikasi Penelitian

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengelolaan sumber daya manusia dan strategi implementasi teknologi di instansi pemerintah. Penting bagi Dinas Dukcapil untuk terus meningkatkan pelatihan dan bimbingan bagi pegawai, serta memperkuat budaya organisasi yang mendukung inovasi. Selain itu, pemantauan terus-menerus terhadap persepsi masyarakat dan evaluasi terhadap layanan online perlu dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh aspek layanan publik dapat berjalan dengan optimal dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

121

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti menyarankan agar:

1. Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli meningkatkan intensitas dan cakupan pelatihan teknologi, khususnya untuk pegawai yang masih kesulitan beradaptasi.
2. Mendorong pengembangan kompetensi komunikasi dan koordinasi antar bidang untuk meningkatkan sinkronisasi data dan efektivitas kerja tim.
3. Melakukan evaluasi rutin terhadap layanan online dan terus berinovasi untuk mengatasi keluhan masyarakat, sehingga persepsi publik terhadap layanan dapat ditingkatkan.

4. Memperkuat budaya organisasi yang mendukung pembelajaran dan adaptasi terhadap teknologi, dengan memperhatikan kebutuhan dan tantangan individu pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, dkk. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Ansori, dkk. 2020. *Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kota Semarang. (Seminar Proposal, Universitas Islam Walisongo, 2020)*
- Arifianto, M., & Hariani, H. (2023). *Transformasi digital dalam sektor publik: Pelatihan dan dukungan berkelanjutan*. Jurnal Administrasi Publik, 11(2), 45-60.
- Ariyanti, Y., & Sahputra, R. 2020. Pengaruh Kompetensi , Disiplin Kerja , Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Di Sds An Nahdhah Kota Batam. Vol. 7 No. 1: 67–79.
- Atan, S., & Mahmood, M. (2019). *The Role of Transformational Leadership in Enhancing Employee Competence and Organizational Performance*.
- Avindiana, I. K. (2021). Pengaruh Pelatihan Kerja, Kompetensi Sdm Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ud Afalia Jaya Tumpang Malang (Doctoral dissertation, STIE Malangkececwara).
- Atan, J. B., & Mahmood, N. (2019). *The role of transformational leadership style in enhancing employees' competency for organization performance*. *Management Science Letters*, 9(13), 2191-2200.
- Audinalupita, A., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Layanan Kepegawaian Terpadu Melalui Aplikasi Sedakep (Sistem Elektronik Data Dan Kebutuhan Kepegawaian) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. *Publika*, 1927-1938.
- Avindiana, I. K. (2021). *Pengaruh Pelatihan Kerja, Kompetensi Sdm Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ud Afalia Jaya Tumpang Malang* (Doctoral dissertation, STIE Malangkececwara).
- Barney, J. B. (1991). *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage*. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. Free Press.

- Budiarto, dkk. (2022). *Etnomatematika Kajian Etnomatematika pada Budaya Indonesia*. Zifatama Jawara.
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Reflecting on reflexive thematic analysis*. *Qualitative Research in Psychology*, 18(3), 297-312. doi:10.1080/14780887.2021.1925716
- Bro, S., & Jensen, J. (2019). *Transformational Leadership and Its Impact on Employee Competence and Service Quality*.
- Edi Riadi. 2011. *Statistika Penelitian Analisis Manual Dan IBM SPSS*. Jogjakarta
- Ende, E. and Firdaus, A. (2021). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang. *Jurnal Ilmu Sosial Manajemen Akuntansi Dan Bisnis*, 2(1), 56-69.
- Epriadi, Dedi. (2023). *Kebijakan Publik di Indonesia*. Jawa Barat : Edu Publisher.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business School Press.
- Gultom, dkk. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara Ii (Tanjung Morawa Medan) Produksi Kelapa Sawit. *Jurnal Manajemen*, 5(1), 27-34.
- Hartanto. 2022. *Metaverse, Neuralink & Matinya Negara*. DKI Jakarta : LPMI (Lembaga Pembangunan Masyarakat Indonesia)
- Haryanto. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative.
- Hasmiati, dkk. (2024). Transformasi Pelayanan Publik: Mengkaji Dampak Informasi, Sumber Daya Manusia dan Sosial Budaya Terhadap Digitalisasi Melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Mamuju. *YUME: Journal of Management*, 7(1), 80-92.

- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 129-138.
- Higgs, M. J., & Titchen, A. (2001). *Creating a new agenda: Transforming leadership and management*. Routledge.
- Jamaludin, A., & Romli, A. D. (2022). Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang. *Buana ilmu*, 7(1), 269-276.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Koagouw, dkk. (2021). *Implementation The Indonesian Electronic Identity Card Policy in The Office of Population's Civil Registration Minahasa regency. Technium Soc. Sci. J.*, 21, 85.
- Kurniawan, A. (2019). *Strategi Komunikasi Humas Pusat Survei Geologi Melalui Kegiatan Geoseminar Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Dikalangan Peserta Seminar* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Madjid, dkk. Transformasi Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Menghadapi Revolusi Industri Di Dinas Penanaman Modal Dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
- Mahlasela, S., & Chinyamurindi, W. T. (2020). *Technology-related factors and their influence on turnover intentions: A case of government employees in South Africa. The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 86(3), e12126.
- Malindir, G. O., Kartini, D. S., & Mulyawan, R. (2022). *The Effectiveness of Salaman Application-Based Service Innovations for Homeless Beggars in Bandung City. Khazanah Sosial*, 4(3), 463-476.
- Mulyadi, M., & Husaini, H. (2022). *Kompetensi teknologi dalam administrasi publik: Studi kasus dan implikasi. Jurnal Teknologi Informasi*, 18(1), 23-38.
- Muniman, dkk. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. *Respon Publik*, 16(10), 95-105.

- Mustanir, Ahmad dkk. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan, Jawa Timur : CV. Penerbit Qiara Media.
- Musyafak, N., & Nisa, L. C. (2020). *Resiliensi Masyarakat Melawan Radikalisme; Aksi Damai dalam Konflik Agama*. Penerbit Lawwana.
- Noe, R.A., Hollenback, J.R., Gerhart, B. A., & Meglich, P. A. (2020). *Fundamentals of Human Resource Management* (eighth edition, international student edition). McGraw-Hill Education.
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and Practice* (8th ed.). Sage Publications.
- Nugroho, R. P. (2020). The Impact of Digital Transformation on Public Service Efficiency in Indonesia. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(4), 662-678. doi:10.1093/jopart/muz040.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01–13.
- Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1990). *The Core Competence of the Corporation*. *Harvard Business Review*, 68(3), 79-91.
- Pemerintah Indonesia. 2018. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil. Lembaran RI Tahun 2018 No. 10. Jakarta: Sekretariat Negara
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). *The Motivational Bases of Public Service*. *Public Administration Review*, 50(3), 367-373.
- Rachmaniza, Shafira. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi Produksi di PT. Sinar Ragamindo Utama Bandung. *Prosiding Manajemen*, 6(1)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). Pearson Education.

Rochmansjah, H., & Karno, K. (2020). The Digitalization of Public Service Assurance. *Mimbar*, 36(1), 43-52.

Rusvitawati, dkk. (2019). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 1-16.

Saldana, J. (2021). *The Coding Manual for Qualitative Researchers* (4th ed.). Sage Publications.

Sari, D., & Nasution, M. (2023). Budaya kerja dan inovasi teknologi dalam sektor publik: Implikasi terhadap efisiensi dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 15(4), 75-89.

Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. Alfabeta. 2020.

Sutrisno, Sutrisno, dan Saifuddin Zuhri. 2019. "PKM Peningkatan Kompetensi Guru Melalui Pelatihan Penulisan Artikel Ilmiah Penelitian Tindakan Kelas." *Journal of Dedicators Community* 3(1):53-61.

Syahrudin, dkk. (2020). Penerapan Kypso Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan *New Public Service* Paradigma. 322-346.

Trisdiana, R., dkk. (2023). Pengaruh kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Niaga Redja Abadi Kota Tasikmalaya. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 3(2), 67-78.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Utami, N. (2020). *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Dampaknya Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Survei Pada Unit Akuntansi Keuangan Pada Bank BUMN Di Kota Bandung)* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).

UU No. 23 Tahun 2006 jo Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Wakdomi, dkk. (2022). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Sorong Papua Barat. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), 858-868.

Wulandari, D. P. (2022). Analisis Determinan Kompetensi Pegawai Terhadap Implementasi *New Public Service* di Kabupaten Lamongan. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 6(1), 43-61.

Zhang, X., Cao, Q., & Schniederjans, M. J. (2011). *Technological Innovations in Public Services: Improving Citizen Satisfaction through E-Government.** *Journal of Management Information Systems**, 28(1), 201-228.

Zsazsa, dkk. (2023). Transformasi Birokrasi di Indonesia. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 3(2), 260-26

LAMPIRAN

Lembar Kerja Wawancara

Data Identitas Informan

No.	Nama Informan	Jabatan	Lama Bekerja	Kontak
1.	Erwin Budiman Telaumbanua, S.E	Sekretaris	8 Tahun	081399748986
2.	Rahman Jaya Harefa, S.Pd., M.Si	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	2 Tahun	082166941423
3.	Jonathan Nobuala Laoli, S.Kom	Kepala Bidang Pengelola Informasi Kependudukan	9 Tahun	082110307704
4.	Ameria Telaumbanua, SIP	Staf Administrasi Kependudukan	10 Tahun	081397875743
5.	Yasaro Zega, SH	Operator SIAK	7 Tahun	082363170254

Pertanyaan Wawancara

Hasil Wawancara Penelitian oleh Informan Kunci : Bapak Erwin Budiman

Telaumbanua, SE (Sekretaris Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pendapat Bapak mengenai transformasi kompetensi yang telah terjadi di kantor ini sejak implementasi teknologi?	Teknologi mempercepat akses data dan layanan, namun adaptasi pegawai bervariasi. Sebelum 2010, pencatatan manual menggunakan alat sederhana. Sekarang, teknologi membutuhkan kompetensi pegawai yang lebih tinggi, dengan adaptasi yang berbeda-beda.
2	Apa saja pelatihan atau program pengembangan yang telah dilaksanakan terkait teknologi di kantor ini?	Pelatihan SIAK, Dukcapil Belajar, dan workshop pengelolaan data elektronik untuk meningkatkan kemampuan pegawai. Intensitas dan cakupan pelatihan masih

		perlu ditingkatkan.
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi cara Pegawai bekerja sehari-hari?	Teknologi baru mengubah banyak hal dari manual ke digital, mempercepat pekerjaan, namun beberapa pegawai merasa terbebani.
4	Menurut Bapak aspek kompetensi apa saja yang paling penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan?	Integritas adalah yang paling penting untuk menjalankan tugas sesuai aturan dan menghindari penyalahgunaan wewenang.
5	Dapatkah Bapak memberikan contoh konkret bagaimana teknologi membantu dalam tugas-tugas Bapak?	Aplikasi SIAK memudahkan akses dan pencarian data secara nasional, meningkatkan akurasi. Aplikasi lain seperti IKD dan Ya'ahowu membantu pengurusan dokumen lebih mudah.
6	Bagaimana budaya organisasi di kantor ini mendukung atau menghambat transformasi kompetensi dan penggunaan teknologi?	Budaya organisasi umumnya mendukung, namun ada pegawai yang enggan berubah, lebih nyaman dengan cara kerja lama.
7	Sejauh mana Bapak merasa bahwa perubahan kompetensi dan teknologi telah meningkatkan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan?	Persepsi masyarakat mulai membaik, terutama terkait kecepatan layanan, namun masih ada keluhan tentang layanan online yang belum optimal.
8	Apa tantangan terbesar dalam menghadapi dan beradaptasi dengan teknologi baru?	Tantangan terbesar adalah keterampilan teknis pegawai dan adaptasi terhadap perubahan yang membutuhkan waktu dan sumber daya. Integrasi sistem lama dengan yang baru sering menimbulkan gangguan.
9	Bagaimana peran pimpinan dalam mendukung transformasi kompetensi dan implementasi teknologi?	Pimpinan sangat mendukung dengan memberikan pemahaman, pelatihan, dan contoh yang baik. Pimpinan mendorong pegawai untuk selalu update dengan

		perkembangan teknologi.
10	Apakah Bapak/Ibu merasa ada kebutuhan untuk pengembangan lebih lanjut dalam aspek tertentu? Jika ya, sebutkan aspek tersebut.	Pengembangan lebih lanjut diperlukan dalam sarana dan prasarana, serta bimbingan teknis yang berkelanjutan. Fasilitas yang memadai sangat penting untuk kelancaran pekerjaan.

**Hasil Wawancara Penelitian oleh Informan Pendukung : Bapak Rahman
Jaya Harefa, S.Pd., M.Si (Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk)**

Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana perasaan Bapak mengenai transformasi kompetensi yang terjadi sejak implementasi teknologi di kantor ini?	Transformasi kompetensi terjadi secara signifikan sejak implementasi teknologi, namun beberapa pegawai masih membutuhkan bimbingan lebih lanjut.
2	Apa saja pelatihan atau program pengembangan yang telah Bapak ikuti terkait teknologi?	Pelatihan SIAK, pengenalan aplikasi, dan pelatihan keamanan data untuk menjaga keamanan informasi nasional.
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi pekerjaan Bapak sehari-hari?	Teknologi baru mempercepat pekerjaan seperti verifikasi berkas dan perpindahan penduduk online, meski ada kendala teknis.
4	Menurut Bapak kompetensi apa saja yang paling penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan?	Kompetensi teknologi, komunikasi, dan adaptasi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas

		layanan.
5	Bisa ceritakan pengalaman Bapak saat menggunakan teknologi baru dalam tugas Bapak?	Awalnya sulit menggunakan SIAK, namun setelah terbiasa, teknologi ini sangat mempermudah pekerjaan.
6	Bagaimana budaya kerja di kantor ini mempengaruhi penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi Bapak?	Budaya kerja mendukung penggunaan teknologi, meskipun ada yang enggan berubah, namun motivasi terus diberikan.
7	Sejauh mana perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Bapak?	Perubahan kompetensi dan teknologi sangat meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih tergantung pada seberapa cepat pegawai menguasai teknologi.
8	Apa kesulitan terbesar yang Bapak hadapi saat menggunakan teknologi baru?	Kesulitan teknis dan infrastruktur yang kurang memadai menjadi hambatan utama dalam bekerja.
9	Bagaimana Bapak melihat peran pimpinan dalam mendukung penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi?	Pimpinan sangat mendukung dengan memberikan evaluasi dan feedback untuk memastikan pegawai benar-benar paham teknologi.
10	Menurut Bapak/Ibu, adakah aspek kompetensi yang masih perlu dikembangkan lebih lanjut? Jika ya, apa saja itu?	Pengembangan kompetensi teknis dan sosial-kultural diperlukan karena perubahan terus terjadi.

Hasil Wawancara Penelitian oleh Informan Pendukung : Bapak Jonathan Nobuala Laoli, S.Kom (Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan)

Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana perasaan Bapak mengenai transformasi kompetensi yang terjadi sejak implementasi teknologi di kantor ini?	Transformasi teknologi di Dukcapil sangat memudahkan pekerjaan terutama dalam pengelolaan data, meskipun masih ada pegawai yang belum bisa beradaptasi dengan baik.
2	Apa saja pelatihan atau program pengembangan yang telah Bapak ikuti terkait teknologi?	Mengikuti pelatihan terkait aplikasi, penggunaan KTP elektronik, dan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan tugas.
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi pekerjaan Bapak sehari-hari?	Teknologi baru mempercepat proses penerbitan dan pengecekan dokumen, meskipun ada tantangan dalam memastikan data yang dimasukkan sesuai standar.
4	Menurut Bapak kompetensi apa saja yang paling penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan?	Akuntabilitas, komunikasi, dan koordinasi antar bidang sangat penting untuk memastikan data dan informasi tersinkronisasi dengan baik.
5	Bisa ceritakan pengalaman Bapak saat menggunakan teknologi baru dalam tugas Bapak?	Menggunakan teknologi baru seperti aplikasi database mempermudah penginputan dan pencarian data, sangat berbeda dengan cara manual yang dulu digunakan.

6	Bagaimana budaya kerja di kantor ini mempengaruhi penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi Bapak?	Budaya kerja yang konservatif menghambat adopsi teknologi baru, meskipun ada dorongan dari pimpinan, masih ada resistensi dari beberapa pegawai.
7	Sejauh mana perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Bapak?	Perubahan kompetensi dan teknologi sangat meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun perlu peningkatan lebih lanjut agar seluruh pegawai merasakan manfaat teknologi.
8	Apa kesulitan terbesar yang Bapak hadapi saat menggunakan teknologi baru?	Infrastruktur yang kurang memadai seringkali menjadi hambatan utama dalam menggunakan teknologi, terutama ketika terjadi gangguan listrik.
9	Bagaimana Bapak melihat peran pimpinan dalam mendukung penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi?	Pimpinan sangat mendukung dan memastikan setiap pegawai mengikuti pelatihan, namun perlu evaluasi untuk memastikan pelatihan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.
10	Menurut Bapak/Ibu, adakah aspek kompetensi yang masih perlu dikembangkan lebih lanjut? Jika ya, apa saja itu?	Pengembangan kompetensi adaptasi dan keamanan data perlu ditingkatkan mengingat pentingnya menjaga kerahasiaan data kependudukan.

**Hasil Wawancara Penelitian oleh Informan Pendukung : Ibu Ameria
Telaumbanua, SIP (Staf Administrator Bagian Pelayanan)**

Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana perasaan Ibu mengenai transformasi kompetensi yang terjadi sejak implementasi teknologi di kantor ini?	Transformasi ini sangat disambut positif, namun awalnya saya merasa kesulitan karena harus belajar banyak hal baru.
2	Apa saja pelatihan atau program pengembangan yang telah Ibu ikuti terkait teknologi?	Mengikuti pelatihan sistem administrasi dan penggunaan kartu kendali.
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi pekerjaan Ibu sehari-hari?	Teknologi baru sangat mempengaruhi pekerjaan saya, mempercepat proses yang sebelumnya manual.
4.	Bisa ceritakan pengalaman Ibu saat menggunakan teknologi baru dalam tugas Ibu?	Awalnya sulit menyesuaikan diri, namun teknologi baru sangat mendukung peningkatan pelayanan di Dukcapil.
5	Bagaimana budaya kerja di kantor ini mempengaruhi penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi Ibu?	Budaya kerja sangat mendukung, namun ada tantangan karena beberapa rekan kerja masih enggan menggunakan sistem baru.
6	Sejauh mana perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Ibu?	Perubahan kompetensi dan teknologi telah meningkatkan persepsi masyarakat terhadap layanan, meskipun ada beberapa kendala teknis.
7	Apa kesulitan terbesar yang Ibu hadapi saat menggunakan teknologi baru?	Kesulitan terbesar adalah gangguan sistem atau jaringan yang dapat menunda pelayanan kepada masyarakat.

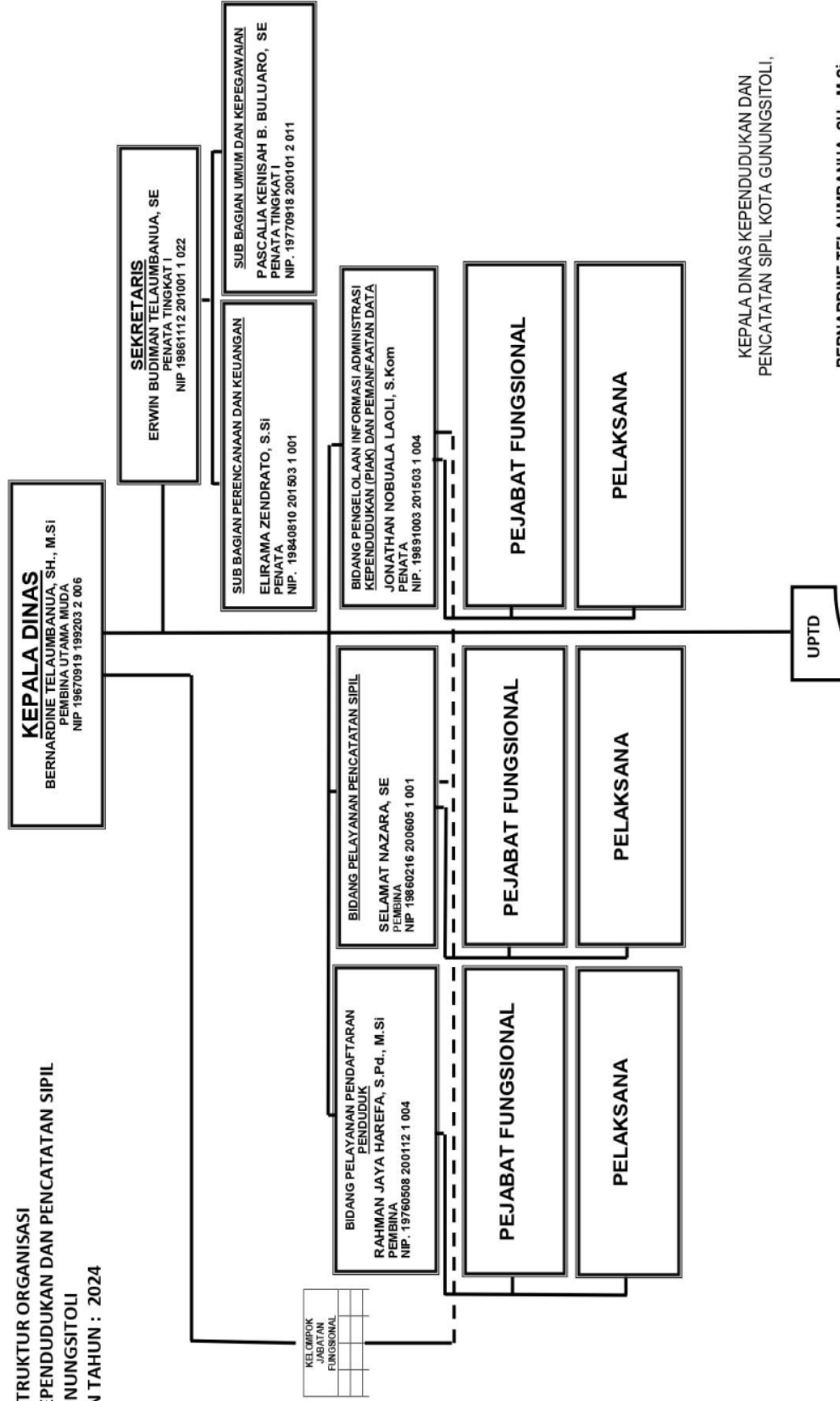
8	Bagaimana Ibu melihat peran pimpinan dalam mendukung penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi?	Pimpinan sangat mendukung dengan memberikan bimbingan dan evaluasi terus-menerus untuk memastikan pelayanan yang optimal.
---	--	---

**Hasil Wawancara Penelitian Oleh Informan Pendukung : Yasaro Zega, SH
(Operator SIAK)**

Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana perasaan Bapak mengenai transformasi kompetensi yang terjadi sejak implementasi teknologi di kantor ini?	Transformasi teknologi mempercepat pelayanan, namun beberapa rekan kerja merasa kesulitan mengikuti perubahan.
2	Apa saja pelatihan atau program pengembangan yang telah Bapak ikuti terkait teknologi?	Mengikuti pelatihan daring terkait aturan, kebijakan, dan sistem teknologi.
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi pekerjaan Ibu sehari-hari?	Teknologi baru sangat memudahkan pekerjaan, meskipun ada tantangan dalam menjaga akurasi data dan menghadapi kendala jaringan.
4.	Bisa ceritakan pengalaman Bapak saat menggunakan teknologi baru dalam tugas Bapak?	Penggunaan SIAK terpusat mempermudah akses data secara nasional, pengalaman positif dalam mengatasi masalah teknis.
5	Bagaimana budaya kerja di kantor ini mempengaruhi penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi Bapak?	Budaya kerja cukup mendukung, namun beberapa rekan kerja merasa terbebani dengan teknologi baru, membutuhkan lebih banyak bimbingan.

6	Sejauh mana perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Bapak?	Perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas layanan, meskipun masih ada pegawai yang perlu penyesuaian lebih lanjut.
7	Apa kesulitan terbesar yang Bapak hadapi saat menggunakan teknologi baru?	Kesulitan terbesar adalah gangguan jaringan yang menghambat proses penginputan data, serta konsentrasi tinggi diperlukan untuk menjaga akurasi data.
8	Bagaimana Bapak melihat peran pimpinan dalam mendukung penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi?	Pimpinan sangat mendukung, memberikan bimbingan dan evaluasi, meskipun ada kekurangan personil, peran pimpinan tetap vital dalam memastikan keberlanjutan transformasi.

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA GUNUNGSITOLI
KEADAAN TAHUN : 2024**



KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA GUNUNGSITOLI,

BERNARDINE TELAUMBANUA, SH., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19670919 199203 2 006

Berikut adalah tabel yang disusun dengan jawaban yang sesuai dengan hasil wawancara, disertai dengan ide pokok, tema, open coding, axial coding, selective coding, tema utama, dan indikator untuk setiap jawaban dari informan:

Informan 1: Bapak Erwin Budiman Telaumbanua SE (Sekretaris Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Ide Pokok	Tema	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding	Tema Utama	Indikator
1	Bagaimana pendapat Bapak mengenai transformasi kompetensi yang telah terjadi di kantor ini sejak implementasi teknologi?	Teknologi mempercepat akses data dan layanan, namun adaptasi pegawai bervariasi. Sebelum 2010, pencatatan manual menggunakan alat sederhana. Sekarang, teknologi membutuhkan kompetensi pegawai yang lebih tinggi, dengan adaptasi yang berbeda-beda.	Percepatan dan perubahan dalam pelayanan	Transformasi Teknologi	Percepatan, adaptasi, pelayanan	Perubahan akibat teknologi	Pengaruh teknologi terhadap pelayanan	Transformasi Layanan Publik	Penggunaan teknologi, variasi adaptasi
2	Apa saja pelatihan atau program	Pelatihan SIAK, Dukcapil Belajar, dan workshop pengelolaan data	Pelatihan dan pengembangan	Program Pengembangan	SIAK, pelatihan, pengembangan	Pengembangan kompetensi melalui	Peningkatan kompetensi pegawai	Pengembangan Keterampilan Pegawai	Pelatihan, kebutuhan peningkatan intensitas

	<p>pengembangan yang telah dilaksanakan terkait teknologi di kantor ini?</p> <p>3</p>	<p>elektronik untuk meningkatkan kemampuan pegawai. Intensitas dan cakupan pelatihan masih perlu ditingkatkan.</p> <p>Teknologi baru mengubah banyak hal dari manual ke digital, mempercepat pekerjaan, namun beberapa pegawai merasa terbebani.</p>	<p>keterampilan</p> <p>Pengaruh Teknologi</p>	<p>Percepatan, beban, digitalisasi</p>	<p>pelatihan</p> <p>Dampak teknologi pada pekerjaan sehari-hari</p>	<p>melalui pelatihan</p> <p>Teknologi mempercepat proses kerja</p>	<p>Efisiensi Kerja</p> <p>Peningkatan, beban adaptasi</p>	
	<p>4</p> <p>Menurut Bapak, aspek kompetensi apa saja yang paling penting dalam meningkatkan efisiensi</p>	<p>Integritas adalah yang paling penting untuk menjalankan tugas sesuai aturan dan menghindari penyalahgunaan wewenang.</p>	<p>Kompetensi Inti</p>	<p>Integritas, aturan, wewenang</p>	<p>Kompetensi kunci dalam pelayanan</p>	<p>Integritas sebagai dasar efisiensi</p>	<p>Efisiensi Layanan</p> <p>Integritas, kepatuhan aturan</p>	

	dan kualitas layanan?	Aplikasi SIAK memudahkan akses dan pencarian data secara nasional, meningkatkan akurasi. Aplikasi lain seperti IKD dan Ya'ahowu membantu dalam tugas-tugas lebih mudah.	Peran aplikasi dalam peningkatan layanan	Implementasi Teknologi	SIAK, IKD, Ya'ahowu	Peningkatan efisiensi melalui teknologi	Penggunaan teknologi untuk memperbaiki layanan	Efisiensi Layanan Publik	Penggunaan aplikasi, peningkatan akurasi
5	Dapatkah Bapak memberikan contoh konkret bagaimana teknologi membantu dalam tugas-tugas Bapak?								
6	Bagaimana budaya organisasi di kantor ini mendukung atau menghambat transformasi kompetensi dan penggunaan teknologi?	Budaya organisasi umumnya mendukung, namun ada pegawai yang enggan berubah, lebih nyaman dengan cara kerja lama.	Pengaruh budaya organisasi terhadap perubahan	Budaya Organisasi	Dukungan, resistensi, budaya	Budaya menghambat adopsi teknologi	Budaya organisasi sebagai pendukung atau penghambat	Adaptasi Organisasi	Dukungan organisasi, resistensi terhadap perubahan

7	Sejauh mana Bapak merasa bahwa perubahan kompetensi dan teknologi telah meningkatkan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan?	Persepsi masyarakat mulai membaik, terutama terkait kecepatan layanan, namun masih ada keluhan tentang layanan online yang belum optimal.	Persepsi masyarakat tentang layanan	Persepsi Publik	Kecepatan layanan, keluhan, layanan online	Dampak perubahan teknologi pada persepsi publik	Pengaruh teknologi terhadap kepuasan masyarakat	Kepuasan Layanan Publik	Peningkatan persepsi, keluhan layanan online
8	Apa tantangan terbesar dalam menghadapi dan beradaptasi dengan teknologi	Tantangan terbesar adalah keterampilan teknis pegawai dan adaptasi terhadap perubahan yang membutuhkan waktu dan sumber daya. Integrasi sistem lama dengan yang baru	Tantangan adaptasi dan integrasi	Tantangan Adaptasi	Keterampilan teknis, integrasi, sumber daya	Kesulitan dalam adopsi teknologi baru	Hambatan dalam penerapan teknologi	Adaptasi Teknologi	Keterampilan teknis, integrasi sistem

	baru?	sering menimbulkan gangguan.	Dukungan Pimpinan	Pelatihan, contoh, dukungan	Peran pimpinan dalam transformasi	Dukungan Pimpinan	Peran pimpinan dalam transformasi	Kepemimpinan yang mendukung transformasi	Kepemimpinan Transformasional	Dukungan pimpinan, pembaruan teknologi
9	Bagaimana peran pimpinan dalam mendukung transformasi kompetensi dan implementasi teknologi?	Pimpinan sangat mendukung dengan memberikan pemahaman, pelatihan, dan contoh yang baik. Pimpinan mendorong pegawai untuk selalu update dengan perkembangan teknologi.	Peran pimpinan dalam transformasi	Pelatihan, contoh, dukungan	Peran pimpinan dalam transformasi	Dukungan Pimpinan	Peran pimpinan dalam transformasi	Kepemimpinan yang mendukung transformasi	Kepemimpinan Transformasional	Dukungan pimpinan, pembaruan teknologi
10	Apakah Bapak/Ibu merasa ada kebutuhan untuk pengembangan lebih lanjut dalam prasarana dan bimbingan teknis yang berkelanjutan. Fasilitas yang memadai sangat penting untuk kelancaran pekerjaan. Jika ya, sebutkan	Pengembangan lebih lanjut diperlukan dalam sarana dan prasarana, serta bimbingan teknis yang berkelanjutan. Fasilitas yang memadai sangat penting untuk kelancaran pekerjaan.	Kebutuhan pengembangan lebih lanjut	Sarana, bimbingan teknis, fasilitas	Kebutuhan peningkatan fasilitas dan pelatihan	Pengembangan Lanjutan	Kebutuhan peningkatan fasilitas dan pelatihan	Pengembangan berkelanjutan dalam infrastruktur	Pengembangan Kompetensi	Sarana prasarana, pelatihan teknis

aspek tersebut.									
-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Informan 2: Bapak Rahman Jaya Harefa S.Pd. M.Si (Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Ide Pokok	Tema	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding	Tema Utama	Indikator
1	Bagaimana perasaan Bapak mengenai transformasi kompetensi yang terjadi sejak implementasi teknologi di kantor ini?	Transformasi kompetensi terjadi secara signifikan sejak implementasi teknologi, namun beberapa pegawai masih membutuhkan bimbingan lebih lanjut.	Transformasi kompetensi dengan teknologi	Transformasi Kompetensi	Transformasi, bimbingan, adaptasi	Peningkatan kompetensi melalui teknologi	Transformasi yang meningkatkan kompetensi	Pengembangan Kompetensi	Bimbingan, adaptasi teknologi
2	Apa saja pelatihan atau program pengembangan yang telah Bapak ikuti terkait teknologi?	Pelatihan SIAK, pengenalan aplikasi, dan pelatihan keamanan data untuk menjaga keamanan informasi	Pelatihan terkait teknologi dan keamanan data	Program Pengembangan	SIAK, keamanan data, pelatihan	Peningkatan kompetensi melalui pelatihan	Pengembangan kompetensi melalui keamanan data	Pengembangan Kompetensi	Keamanan data, pelatihan teknologi

		nasional.	Peningkatan efisiensi dengan teknologi	Pengaruh Teknologi	Verifikasi, perpindahan, efisiensi	Dampak teknologi pada proses kerja	Teknologi mempercepat proses kerja	Efisiensi Kerja	Verifikasi cepat, perpindahan online
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi pekerjaan sehari-hari Bapak sehari-hari?	Teknologi baru mempercepat pekerjaan seperti verifikasi berkas dan perpindahan penduduk online, meski ada kendala teknis.							
4	Menurut Bapak, kompetensi apa saja yang paling penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan?	Kompetensi teknologi, komunikasi, dan adaptasi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.	Kompetensi penting dalam layanan	Kompetensi Inti	Teknologi, komunikasi, adaptasi	Kompetensi kunci dalam pelayanan publik	Kompetensi untuk pelayanan yang optimal	Efisiensi Layanan Publik	Teknologi, komunikasi, adaptasi
5	Bisa ceritakan pengalaman Bapak saat menggunakan teknologi ini	Awalnya sulit menggunakan SIAK, namun setelah terbiasa, teknologi ini	Pengalaman adaptasi dengan teknologi	Implementasi Teknologi	Kesulitan awal, adaptasi, manfaat	Pengalaman belajar teknologi baru	Teknologi meningkatkan efisiensi kerja	Efisiensi Kerja	Adaptasi teknologi, kemudahan kerja

	teknologi baru dalam tugas Bapak?	sangat mempermudah pekerjaan.	Pengaruh budaya kerja terhadap adaptasi	Budaya Organisasi	Dukungan, motivasi, resistensi	Budaya mempengaruhi adopsi teknologi	Budaya kerja sebagai pendukung atau penghambat	Adaptasi Organisasi	Dukungan organisasi, motivasi adaptasi
6	Bagaimana budaya kerja di kantor ini mempengaruhi hi penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi Bapak?	Budaya kerja mendukung penggunaan teknologi, meskipun ada yang eriggan berubah, namun motivasi terus diberikan.	Pengaruh budaya kerja terhadap adaptasi	Budaya Organisasi	Dukungan, motivasi, resistensi	Budaya mempengaruhi adopsi teknologi	Budaya kerja sebagai pendukung atau penghambat	Adaptasi Organisasi	Dukungan organisasi, motivasi adaptasi
7	Sejauh mana perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Bapak?	Perubahan kompetensi dan teknologi sangat meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih tergantung pada seberapa cepat pegawai menguasai teknologi.	Peningkatan kualitas layanan dengan teknologi	Kualitas Layanan	Kualitas, adaptasi, kecepatan	Pengaruh teknologi pada kualitas layanan	Teknologi meningkatkan kualitas layanan	Kepuasan Layanan Publik	Peningkatan kualitas, adaptasi pegawai

8	Apa kesulitan terbesar yang Bapak hadapi saat menggunakan teknologi baru?	Kesulitan teknis dan infrastruktur yang kurang memadai menjadi hambatan utama dalam bekerja.	Tantangan teknis dan infrastruktur	Tantangan Adaptasi	Infrastruktur, kesulitan teknis	Hambatan dalam penerapan teknologi	Tantangan infrastruktur dalam adopsi teknologi	Tantangan Adaptasi	Infrastruktur, hambatan teknis
9	Bagaimana Bapak melihat peran pimpinan dalam mendukung penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi?	Pimpinan sangat mendukung dengan memberikan evaluasi dan feedback untuk memastikan pegawai benar-benar paham teknologi.	Dukungan pimpinan dalam penerapan teknologi	Dukungan Pimpinan	Evaluasi, feedback, penerapan	Peran pimpinan dalam transformasi	Pimpinan sebagai pendorong perubahan	Kepemimpinan Transformasional	Dukungan pimpinan, evaluasi dan feedback
10	Menurut Bapak/Ibu adakah aspek kompetensi yang masih perlu dikembangkan	Pengembangan kompetensi teknis dan sosial-kultural diperlukan karena perubahan terus terjadi.	Kebutuhan pengembangan kompetensi	Pengembangan Lanjutan	Kompetensi teknis, sosial-kultural	Kebutuhan untuk pengembangan kompetensi	Pengembangan berkelanjutan dalam kompetensi	Pengembangan Kompetensi	Kompetensi teknis, sosial-kultural

	n lebih lanjut? Jika ya, sebutkan aspek tersebut.												
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Informan 3: Bapak Jonathan Nobuola Laoli S.Kom (Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Ide Pokok	Tema	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding	Tema Utama	Indikator
1	Bagaimana perasaan Bapak mengenai transformasi kompetensi yang terjadi sejak implementasi teknologi di kantor ini?	Transformasi teknologi di Dukcapil sangat memudahkan pekerjaan terutama dalam pengelolaan data, meskipun masih ada pegawai yang belum bisa beradaptasi dengan baik.	Kemudahan kerja dengan teknologi	Transformasi Teknologi	Kemudahan, adaptasi, teknologi	Pengaruh teknologi terhadap pekerjaan	Transformasi dalam pengelolaan data	Transformasi Layanan Publik	Penggunaan teknologi, adaptasi pegawai
2	Apa saja pelatihan atau program	Mengikuti pelatihan terkait aplikasi,	Pelatihan aplikasi dan kebijakan	Program Pengembangan	Aplikasi, pelatihan, kebijakan	Pengembangan kompetensi melalui	Peningkatan kompetensi melalui	Pengembangan Kompetensi	Pelatihan, kebijakan

	pengembangan yang telah Bapak ikuti terkait teknologi?	penggunaan KTP elektronik, dan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan tugas.	Peningkatan efisiensi dengan teknologi	Pengaruh Teknologi	Pengecekan, penerbitan, akurasi	pelatihan	kebijakan		
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi pekerjaan Bapak sehari-hari?	Teknologi baru mempercepat proses penerbitan dan pengecekan dokumen, meskipun ada tantangan dalam memastikan data yang dimasukkan sesuai standar.	Peningkatan efisiensi dengan teknologi	Pengaruh Teknologi	Pengecekan, penerbitan, akurasi	Dampak teknologi pada efisiensi	Teknologi mempercepat proses penerbitan	Efisiensi Kerja	Akurasi data, kecepatan penerbitan
4	Menurut Bapak kompetensi apa saja yang paling penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas	Akuntabilitas, komunikasi, dan koordinasi antar bidang sangat penting untuk memastikan data dan informasi tersinkronisasi dengan baik.	Kompetensi penting dalam layanan	Kompetensi Inti	Akuntabilitas, komunikasi, koordinasi	Kompetensi kunci dalam pelayanan publik	Akuntabilitas sebagai dasar efisiensi	Efisiensi Layanan Publik	Akuntabilitas, koordinasi antar bidang

	layanan?		Pengalaman dengan teknologi baru	Implementasi Teknologi	Penginputan data, kemudahan	Pengalaman dengan teknologi dalam tugas	Teknologi mempercepat tugas	Efisiensi Kerja	Penggunaan teknologi, kemudahan kerja
5	Bisa ceritakan pengalaman Bapak saat menggunakan teknologi baru dalam tugas Bapak?	Menggunakan teknologi baru seperti aplikasi database mempermudah penginputan dan pencarian data, sangat berbeda dengan cara manual yang dulu digunakan.							
6	Bagaimana budaya kerja di kantor ini mempengaruhi penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi Bapak?	Budaya kerja yang konservatif menghambat adopsi teknologi baru, meskipun ada dorongan dari pimpinan, masih ada resistensi dari beberapa pegawai.	Hambatan budaya kerja terhadap teknologi	Budaya Organisasi	Konservatif, resistensi, budaya	Budaya sebagai penghambat perubahan	Hambatan budaya dalam adopsi teknologi	Adaptasi Budaya	Budaya konservatif, resistensi perubahan
7	Sejauh mana perubahan kompetensi	Perubahan kompetensi dan teknologi sangat	Peningkatan kualitas layanan	Kualitas Layanan	Kualitas, adaptasi, peningkatan	Teknologi meningkatkan kualitas	Teknologi sebagai peningkatan	Kepuasan Layanan Publik	Peningkatan kualitas, adaptasi

	dan teknologi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Bapak?	meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun perlu peningkatan lebih lanjut agar seluruh pegawai merasakan manfaat teknologi.	dengan teknologi				layanan	layanan		pegawai
8	Apa kesulitan terbesar yang Bapak hadapi saat menggunakan teknologi baru?	Infrastruktur yang kurang memadai seringkali menjadi hambatan utama dalam menggunakan teknologi, terutama ketika terjadi gangguan listrik.	Tantangan infrastruktur dalam penerapan teknologi	Tantangan Adaptasi	Infrastruktur, hambatan teknis	Hambatan infrastruktur dalam adopsi teknologi	Tantangan infrastruktur pada teknologi	Tantangan Adaptasi	Infrastruktur, gangguan listrik	
9	Bagaimana Bapak melihat peran pimpinan dalam mendukung	Pimpinan sangat mendukung dan memastikan setiap pegawai mengikuti pelatihan, namun	Dukungan pimpinan dalam penerapan teknologi	Dukungan Pimpinan	Evaluasi, penerapan, pelatihan	Peran pimpinan dalam transformasi	Pimpinan sebagai pendorong perubahan	Kepemimpinan Transformasional	Dukungan pimpinan, evaluasi pelatihan	

	perlu evaluasi untuk memastikan pelatihan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.																			
10	Menurut Bapak/Ibu adakah aspek kompetensi yang masih perlu ditingkatkan mengingat pentingnya menjaga kerahasiaan data kependudukan. aspek tersebut.	Pengembangan kompetensi adaptasi dan keamanan data	Kebutuhan pengembangan kompetensi	Pengembangan Lanjutan	Adaptasi, keamanan data	Pengembangan kompetensi dalam keamanan data	Pengembangan berkelanjutan dalam kompetensi	Pengembangan Kompetensi	Adaptasi, keamanan data											

Informan 4: Ibu Ameria Telaubanu SIP (Staf Administrator Bagian Pelayanan)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Ide Pokok	Tema	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding	Tema Utama	Indikator
1	Bagaimana perasaan Ibu mengenai transformasi	Transformasi ini sangat disambut positif,	Penerimaan dan penyesuaian dengan	Transformasi Kompetensi	Penerimaan, penyesuaian, kesulitan	Adaptasi terhadap teknologi baru	Transformasi dengan teknologi	Transformasi Digital	Penerimaan teknologi, penyesuaian diri

	kompetensi yang terjadi sejak implementasi teknologi di kantor ini?	namun awalnya saya merasa kesulitan karena harus belajar banyak hal baru.	teknologi								
2	Apa saja pelatihan atau program pengembangan yang telah Ibu ikuti terkait teknologi?	Mengikuti pelatihan sistem administrasi dan penggunaan kartu kendali.	Pelatihan administrasi dan teknologi	Program Pengembangan	Administrasi, kartu kendali, pelatihan	Pengembangan kompetensi melalui pelatihan	Peningkatan keterampilan dalam teknologi	Pengembangan Keterampilan Pegawai	Pelatihan administrasi, keterampilan teknologi		
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi pekerjaan Ibu sehari-hari?	Teknologi baru sangat mempengaruhi pekerjaan saya, mempercepat proses yang sebelumnya	Perubahan dalam proses kerja	Pengaruh Teknologi	Percepatan, manual ke digital	Dampak teknologi pada efisiensi	Teknologi mempercepat pekerjaan	Efisiensi Kerja	Percepatan proses, digitalisasi		

		manual.	Pengalaman dengan teknologi baru	Implementasi Teknologi	Kesulitan, adaptasi, peningkatan	Pengalaman adaptasi teknologi	Teknologi mempercepat pekerjaan	Efisiensi Kerja	Peningkatan pelayanan, adaptasi teknologi
4	Bisa ceritakan pengalaman Ibu saat menggunakan teknologi baru dalam tugas Ibu?	Awalnya sulit menyesuaikan diri, namun teknologi baru sangat mendukung peningkatan pelayanan di Dukcapil.							
5	Bagaimana budaya kerja di kantor ini mempengaruhi penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi Ibu?	Budaya kerja sangat mendukung, namun ada tantangan karena beberapa rekan kerja masih enggan menggunakan sistem baru.	Pengaruh budaya kerja terhadap teknologi	Budaya Organisasi	Dukungan, tantangan, budaya	Budaya mempengaruhi adopsi teknologi	Budaya kerja sebagai pendukung atau penghambat	Adaptasi Organisasi	Dukungan organisasi, resistensi perubahan
6	Sejauh mana	Perubahan kompetensi	Peningkatan kualitas	Kualitas Layanan	Peningkatan persepsi,	Dampak teknologi	Teknologi sebagai	Kepuasan Layanan Publik	Persepsi masyarakat,

	perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Ibu?	dan teknologi telah meningkatkan persepsi masyarakat terhadap layanan, meskipun ada beberapa kendala teknis.	layanan dengan teknologi		kendala teknis	pada kualitas layanan	peningkatan layanan		kendala teknis
7	Apa kesulitan terbesar yang Ibu hadapi saat menggunakan teknologi baru?	Kesulitan terbesar adalah gangguan sistem atau jaringan yang dapat menunda pelayanan kepada masyarakat.	Tantangan teknis dalam penerapan teknologi	Tantangan Adaptasi	Gangguan sistem, jaringan, penundaan	Hambatan dalam penerapan teknologi	Tantangan dalam implementasi teknologi	Tantangan Adaptasi	Gangguan sistem, penundaan layanan
8	Bagaimana Ibu melihat peran	Pimpinan sangat mendukung	Dukungan pimpinan dalam	Dukungan Pimpinan	Bimbingan, evaluasi, dukungan	Peran pimpinan dalam	Pimpinan sebagai pendorong	Kepemimpinan Transformasional	Dukungan pimpinan, bimbingan

	pimpinan dalam mendukung penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi?	dengan memberikan bimbingan dan evaluasi terus-menerus untuk memastikan pelayanan yang optimal.	penerapan teknologi	transformasi	perubahan	berkelanjutan
--	--	---	---------------------	--------------	-----------	---------------

Informan 5: Yasaro Zega SH (Operator SIAK)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Ide Pokok	Tema	Open Coding	Axial Coding	Selective Coding	Tema Utama	Indikator
1	Bagaimana perasaan Bapak mengenai transformasi kompetensi yang terjadi sejak implementasi teknologi di kantor ini?	Transformasi teknologi mempercepat pelayanan, namun beberapa rekan kerja merasa kesulitan mengikuti perubahan.	Peningkatan pelayanan dengan teknologi	Transformasi Teknologi	Percepatan pelayanan, adaptasi	Dampak teknologi pada pelayanan	Transformasi dalam pelayanan publik	Transformasi Layanan Publik	Percepatan layanan, adaptasi teknologi
2	Apa saja	Mengikuti	Pelatihan	Program	Pelatihan,	Pengembangan	Peningkatan	Pengembangan	Pelatihan

	pelatihan atau program pengembangan yang telah Bapak ikuti terkait teknologi?	pelatihan daring terkait aturan, kebijakan, dan sistem teknologi.	terkait aturan dan teknologi	Pengembangan	kebijakan, sistem	kompetensi melalui pelatihan	keterampilan dalam teknologi	Keterampilan Pegawai	daring, kebijakan
3	Bagaimana teknologi baru mempengaruhi pekerjaan Ibu sehari-hari?	Teknologi baru sangat memudahkan pekerjaan, meskipun ada tantangan dalam menjaga akurasi data dan menghadapi kendala jaringan.	Peningkatan efisiensi dengan teknologi	Pengaruh Teknologi	Kemudahan, akurasi, kendala	Dampak teknologi pada efisiensi	Teknologi mempermudah pekerjaan	Efisiensi Kerja	Akurasi data, tantangan jaringan
4	Bisa ceritakan pengalaman Bapak saat menggunakan teknologi baru dalam tugas Bapak?	Penggunaan SIAK terpusat mempermudah akses data secara nasional, pengalaman positif dalam	Pengalaman dengan teknologi baru	Implementasi Teknologi	Akses data, pengalaman positif	Pengalaman dengan teknologi dalam tugas	Teknologi mempercepat tugas	Efisiensi Kerja	Akses data nasional, pemecahan masalah

5	Bagaimana budaya kerja di kantor ini mempengaruhi penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi Bapak?	mengatasi masalah teknis. Budaya kerja cukup mendukung, namun beberapa rekan kerja merasa terbebani dengan teknologi baru, membutuhkan lebih banyak bimbingan.	Pengaruh budaya kerja terhadap teknologi	Budaya Organisasi	Dukungan, beban, bimbingan	Budaya mempengaruhi adopsi teknologi	Budaya kerja sebagai pendukung atau penghambat	Adaptasi Organisasi	Dukungan organisasi, bimbingan lanjutan
6	Sejauh mana perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Bapak?	Perubahan kompetensi dan teknologi meningkatkan kualitas layanan, meskipun masih ada pegawai yang perlu penyesuaian lebih lanjut.	Peningkatan kualitas layanan dengan teknologi	Kualitas Layanan	Peningkatan kualitas, adaptasi pegawai	Teknologi meningkatkan kualitas layanan	Teknologi sebagai peningkatan layanan	Kepuasan Layanan Publik	Peningkatan kualitas, penyesuaian pegawai

7	<p>Apa kesulitan terbesar yang Bapak hadapi saat menggunakan teknologi baru?</p>	<p>Kesulitan terbesar adalah gangguan jaringan yang menghambat proses penginputan data, serta konsentrasi tinggi diperlukan untuk menjaga akurasi data.</p>	<p>Tantangan teknis dalam penerapan teknologi</p>	<p>Tantangan Adaptasi</p>	<p>Gangguan jaringan, akurasi data</p>	<p>Hambatan dalam penerapan teknologi</p>	<p>Tantangan dalam implementasi teknologi</p>	<p>Tantangan Adaptasi</p>	<p>Gangguan jaringan, akurasi data</p>
8	<p>Bagaimana Bapak melihat peran pimpinan dalam mendukung penggunaan teknologi dan pengembangan kompetensi?</p>	<p>Pimpinan sangat mendukung, memberikan bimbingan dan evaluasi, meskipun ada kekurangan personal, peran pimpinan tetap vital dalam memastikan keberlanjutan transformasi.</p>	<p>Dukungan pimpinan dalam penerapan teknologi</p>	<p>Dukungan Pimpinan</p>	<p>Bimbingan, evaluasi, kekurangan personal</p>	<p>Peran pimpinan dalam transformasi</p>	<p>Pimpinan sebagai pendorong perubahan</p>	<p>Kepemimpinan Transformatif</p>	<p>Dukungan pimpinan, bimbingan berkelanjutan</p>

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara bersama Bapak Erwin Budiman Telaumbanua, S.E.
selaku Sekrestaris Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli



Wawancara bersama Bapak Rahman Jaya Harefa, S.Pd., M.Si
selaku Kabid Dafduk di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli



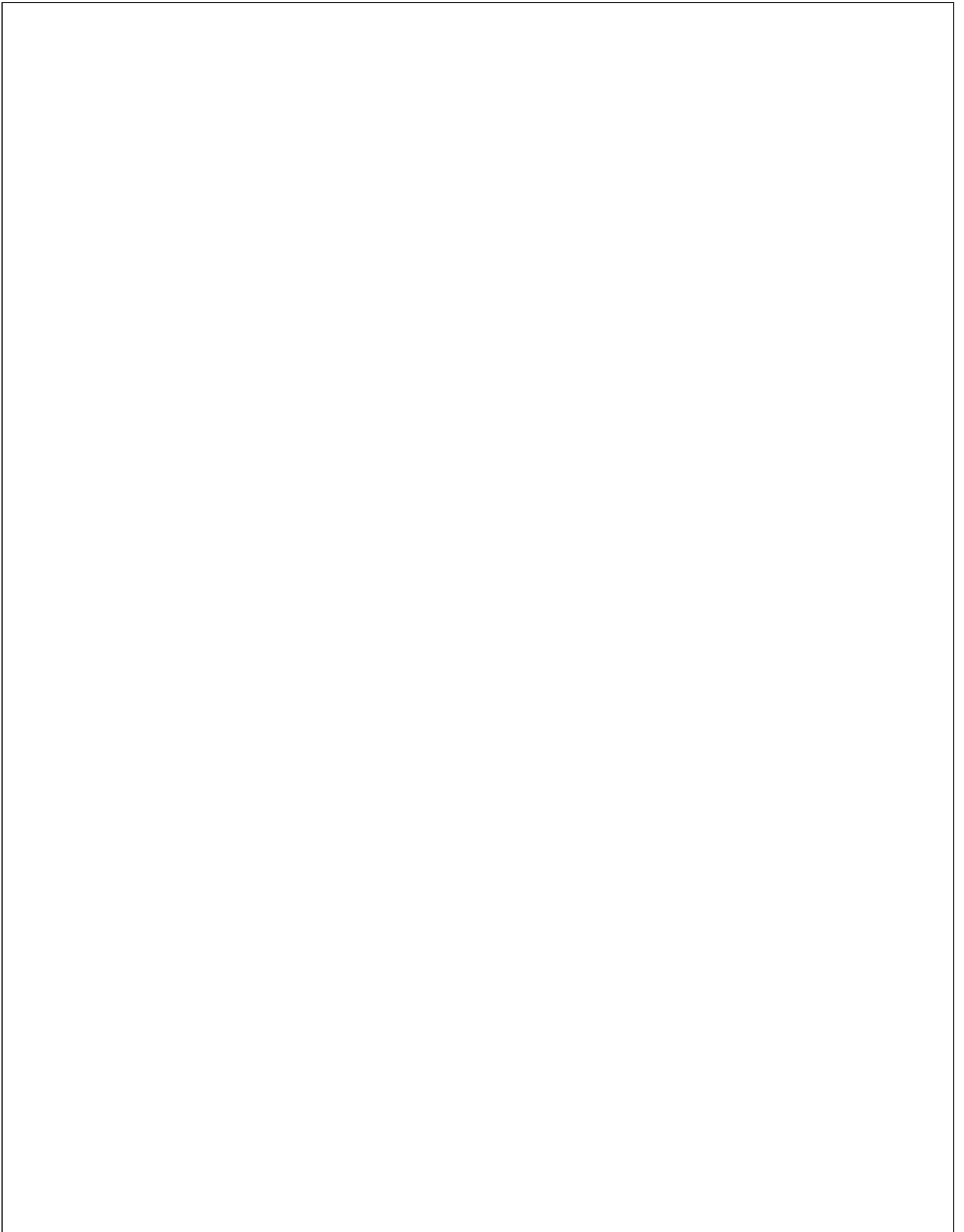
Wawancara bersama Bapak Jonathan Nobuala Laoli,
S.Kom Kabid PIAK di Dinas Dukcapil Kota
Gunungsitoli



Wawancara bersama Ibu Ameria Telaumbanua, SIP
selaku Staf Administrasi di Dinas Dukcapil Kota
Gunungsitoli



Wawancara bersama Bapak Yasaro Zega, SH selaku
Operator SIAK di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli



TRANSFORMASI KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PENERAPAN TEKNOLOGI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet	300 words — 1%
2	repository.uin-suska.ac.id Internet	256 words — 1%
3	eprints2.ipdn.ac.id Internet	247 words — 1%
4	elibrary.unikom.ac.id Internet	215 words — 1%
5	repository.nobel.ac.id Internet	205 words — 1%
6	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	204 words — 1%
7	eprints.uny.ac.id Internet	179 words — 1%
8	repository.umsu.ac.id Internet	166 words — 1%

9	id.123dok.com Internet	154 words — 1%
10	jim.unisma.ac.id Internet	130 words — 1%
11	www.journal.stieamkop.ac.id Internet	113 words — 1%
12	bkpsdmd.babelprov.go.id Internet	102 words — < 1%
13	www.scribd.com Internet	98 words — < 1%
14	repository.unibos.ac.id Internet	96 words — < 1%
15	repo.darmajaya.ac.id Internet	94 words — < 1%
16	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet	91 words — < 1%
17	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	91 words — < 1%
18	repository.stie-mce.ac.id Internet	90 words — < 1%
19	gunungsitolikota.go.id Internet	88 words — < 1%
20	core.ac.uk Internet	85 words — < 1%

21	Internet	79 words — < 1%
22	repositori.uma.ac.id Internet	73 words — < 1%
23	adoc.pub Internet	72 words — < 1%
24	jurnal.unimor.ac.id Internet	72 words — < 1%
25	repository.upi.edu Internet	69 words — < 1%
26	repository.radenintan.ac.id Internet	65 words — < 1%
27	repository.unmuhpnk.ac.id Internet	65 words — < 1%
28	repository.stimykpn.ac.id Internet	62 words — < 1%
29	ditjenpp.kemenkumham.go.id Internet	60 words — < 1%
30	docplayer.info Internet	57 words — < 1%
31	mahasiswaindonesia.id Internet	56 words — < 1%
32	journal.ubpkarawang.ac.id Internet	53 words — < 1%
33	studentjournal.umpo.ac.id	

34 Ramlan Darmansyah, Siti Desma Syahrani, Zulfa Harirah MS. "Potret Dinasti Politik dalam Pengisian Jabatan Administratif", *Journal of Political Issues*, 2020
Crossref

35 eprints.walisongo.ac.id
Internet

48 words — < 1%

36 repository.upstegal.ac.id
Internet

48 words — < 1%

37 digilib.unila.ac.id
Internet

47 words — < 1%

38 repository.sari-mutiara.ac.id
Internet

47 words — < 1%

39 repositori.usu.ac.id
Internet

46 words — < 1%

40 digilib.uinsgd.ac.id
Internet

44 words — < 1%

41 ejournal.ipdn.ac.id
Internet

40 words — < 1%

42 www.berkasedukasi.com
Internet

40 words — < 1%

43 ejurnal.stita.ac.id
Internet

39 words — < 1%

44 repository.its.ac.id
Internet

39 words — < 1%

45 stealwashliyahsibolga.ac.id
Internet

39 words — < 1%

46 ojs.unida.ac.id
Internet

38 words — < 1%

47 repository.stiegici.ac.id
Internet

36 words — < 1%

48 es.scribd.com
Internet

35 words — < 1%

49 dukcapil.kulonprogokab.go.id
Internet

34 words — < 1%

50 www.djkn.kemenkeu.go.id
Internet

34 words — < 1%

51 repository.unpas.ac.id
Internet

33 words — < 1%

52 perpustakaan.akuntansipoliban.ac.id
Internet

32 words — < 1%

53 riset.unisma.ac.id
Internet

31 words — < 1%

54 jurnal.dharmawangsa.ac.id
Internet

30 words — < 1%

55 perpus.usn.ac.id
Internet

30 words — < 1%

56 text-id.123dok.com

Internet

28 words — < 1%

57 Pinta Ayuningsih Halawa, Ayler Beniah Ndraha, Heseziduhu Lase, Yupiter Mendrofa. "PERAN MASYARAKAT DALAM PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA DI PEMERINTAHAN DESA DAHANA TABALOHO KOTA GUNUNGSITOLI", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2023
Crossref

58 Wirni Sandroto, Sukaaro Waruwu, Eliyunus Waruwu, Emanuel Zebua. "Evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli", Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2024
Crossref

59 etheses.uin-malang.ac.id
Internet

60 repository.usu.ac.id
Internet

61 www.slideshare.net
Internet

62 docobook.com
Internet

63 e-journal.uajy.ac.id
Internet

64 repository.uinsu.ac.id
Internet

65 Bima Sujendra, Nahot Sihaloho. "Etika Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Adminsitrasi Kependudukan Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah", KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2021
Crossref 24 words — < 1%

66 conference.binadarma.ac.id
Internet 24 words — < 1%

67 fkip.umpr.ac.id
Internet 24 words — < 1%

68 digilib.uns.ac.id
Internet 23 words — < 1%

69 Amtai Alasan. "Metode Penelitian Kualitatif", Thesis Commons, 2024
Publications 22 words — < 1%

70 eprints.undip.ac.id
Internet 22 words — < 1%

71 repositori.uin-alauddin.ac.id
Internet 20 words — < 1%

72 repository.iainkudus.ac.id
Internet 20 words — < 1%

73 Fathul Maujud. "Peran Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah (Studi Kasus di Madrasah Ibtidaiyah Islahul Muta'allim Pagutan Kota Mataram)", PALAPA, 2017
Crossref 19 words — < 1%

74 repository.ar-raniry.ac.id
Internet 19 words — < 1%

75	adewira122394.blogspot.com Internet	18 words — < 1%
76	moam.info Internet	18 words — < 1%
77	skripsistie.files.wordpress.com Internet	18 words — < 1%
78	yustitia.unwir.ac.id Internet	18 words — < 1%
79	Yohanes Priadi Wibisono, Bekti Suratmanto, Citra Yuyu' Palangan. "Analisis Kebutuhan dan Pengembangan Fitur Sistem Yayasan Kanker Indonesia Cabang Yogyakarta", JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat), 2024 Crossref	16 words — < 1%
80	journal.uta45jakarta.ac.id Internet	16 words — < 1%
81	agusprayugo.files.wordpress.com Internet	15 words — < 1%
82	dspace.uii.ac.id Internet	15 words — < 1%
83	journal.pancabudi.ac.id Internet	15 words — < 1%
84	jurnal.ugn.ac.id Internet	15 words — < 1%
85	repository.unib.ac.id Internet	15 words — < 1%

- 86 Ahmad Rosandi Sakir, Humairah Almahdali, Yusriah Amaliah. "IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN PUBLIC SERVICES: A CASE STUDY ON THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF BONE DISTRICT", PUBLICUS : JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK, 2024
Crossref 14 words — < 1%
-
- 87 Memori Putra Lawuna, Yulisman Zega, Ratna Natalia Mendrofa. "Analisis Cluster Mahasiswa Pendidikan Matematika Universitas Nias", Jurnal Cendekia : Jurnal Pendidikan Matematika, 2024
Crossref 13 words — < 1%
-
- 88 Susiati Susiati. "POLITENESS OF CHILDREN IN INDONESIAN LANGUAGE LEARNING (IMPERATIVE PRAGMATIC STUDY) IN CLASS V SD NEGERI 1 BURU DISTRICT", Open Science Framework, 2021
Publications 13 words — < 1%
-
- 89 jurnalmahasiswa.umsu.ac.id
Internet 13 words — < 1%
-
- 90 repository.stiedewantara.ac.id
Internet 13 words — < 1%
-
- 91 repository.uniska-bjm.ac.id
Internet 13 words — < 1%
-
- 92 Azwar Iskandar. "DECENTRALIZATION AND EFFICIENCY OF SPENDING AND ITS IMPLICATIONS ON WELFARE (CASE STUDY OF EDUCATION SPENDING OF REGENCY/CITY IN SOUTH SULAWESI PROVINCE)", INFO ARTHA, 2021
Crossref 12 words — < 1%

93	Herdy Hardana, Ruben Edward, Sri Mardiyati. "Perancangan Sistem Informasi Administrasi Ratu Lutanza Wedding Berbasis Java", Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi), 2024 Crossref	12 words — < 1%
94	Zuchri Abdussamad. "Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Dunia ke Tiga", Open Science Framework, 2020 Publications	12 words — < 1%
95	j-las.lemkomindo.org Internet	12 words — < 1%
96	repository.uinjkt.ac.id Internet	12 words — < 1%
97	repository.ummat.ac.id Internet	12 words — < 1%
98	repository.unhas.ac.id Internet	12 words — < 1%
99	asesmen.bandung.lan.go.id Internet	11 words — < 1%
100	ejournal.pin.or.id Internet	11 words — < 1%
101	eprints.ipdn.ac.id Internet	11 words — < 1%
102	eprints.ubhara.ac.id Internet	11 words — < 1%
103	repositori.stiamak.ac.id Internet	11 words — < 1%

104	repository.pelitabangsa.ac.id Internet	11 words — < 1%
105	scholar.unand.ac.id Internet	11 words — < 1%
106	www.e-journal.my.id Internet	11 words — < 1%
107	Dwi Kholivah Setianingsih, Sana Prabowo. "Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan", Indonesian Governance Journal : Kajian Politik-Pemerintahan, 2019 Crossref	10 words — < 1%
108	Vincentius Paulinus Baru, Achmad Djunaedi, Yori Herwangi. "Tahap Pengembangan Smart Kampung di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi", Jurnal Planoeath, 2019 Crossref	10 words — < 1%
109	anyflip.com Internet	10 words — < 1%
110	digilib.uin-suka.ac.id Internet	10 words — < 1%
111	jurnal.magelangkota.go.id Internet	10 words — < 1%
112	koran-jakarta.com Internet	10 words — < 1%
113	lms.bmkg.go.id Internet	10 words — < 1%

114	media-asn.blogspot.com Internet	10 words — < 1%
115	pontianak.tribunnews.com Internet	10 words — < 1%
116	repository.iainpare.ac.id Internet	10 words — < 1%
117	repository.uki.ac.id Internet	10 words — < 1%
118	17merdeka.com Internet	9 words — < 1%
119	digilib.isi.ac.id Internet	9 words — < 1%
120	digilib.uinkhas.ac.id Internet	9 words — < 1%
121	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet	9 words — < 1%
122	ejournal.stiepembnas.ac.id Internet	9 words — < 1%
123	eprints.ums.ac.id Internet	9 words — < 1%
124	fecon.uii.ac.id Internet	9 words — < 1%
125	issuu.com Internet	9 words — < 1%
126	peraturan.go.id	

Internet

9 words — < 1%

127 repo.stie-pembangunan.ac.id

Internet

9 words — < 1%

128 repository.unsri.ac.id

Internet

9 words — < 1%

129 sipeg.unj.ac.id

Internet

9 words — < 1%

130 stiepena.ac.id

Internet

9 words — < 1%

131 www.grafiati.com

Internet

9 words — < 1%

132 www.researchgate.net

Internet

9 words — < 1%

133 www.singkepkini.com

Internet

9 words — < 1%

134 Bella Kharisma Putri, Aldri Frinaldi. "Membangun dan Mengimplementasikan Budaya Inovatif di Organisasi Modern: Analisis Strategi dan Praktik Terbaik untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi Publik", *AI-DYAS*, 2024

Crossref

8 words — < 1%

135 Casmini Casmini. "Analysis of Muallaf 'Aisyiyah Da'wah Strategy", *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 2020

Crossref

8 words — < 1%

136 Erick S Holle. "PELAYANAN PUBLIK MELALUI ELECTRONIC GOVERNMENT: UPAYA

8 words — < 1%

MEMINIMALISIR PRAKTEK MALADMINISTRASI DALAM MENINGKATAN PUBLIC SERVICE", SASI, 2011

Crossref

137 Ihyani Malik. "E-Government Icore: Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Pangkep", JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 2024

Crossref

138 Muh Rivai B, Hardian Iskandar. "Analisa Yuridis Putusan Pernikahan Beda Agama Ditinjau Dari Undang-Undang No 1 Tahun 1974", AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam, 2023

Crossref

139 Prima Salam, Abid Djazuli, Choiriyah Choiriyah. "Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan", Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, 2022

Crossref

140 Puspa Aqirul Mala. "MANAJEMEN KESAN MELALUI FOTO SELFIE DALAM FACEBOOK: STUDI FENOMENOLOGI PADA MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI UMS", Komuniti : Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi, 2017

Crossref

141 Yuniana Cahyaningrum, Muhammad Rinov Cuhanazriansyah, Faihan Afriansyah, Muhammad Haidar Akmal. "Penerapan Revolusi Industri 4.0 di Dunia Pendidikan Untuk Pembelajaran Mata Kuliah Sistem Operasi", Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Mahaputra Muhammad Yamin, 2023

Crossref

142 amateratsui.blogspot.com

Internet

143	augmentin875mg.us.com Internet	8 words — < 1%
144	crescent.web.id Internet	8 words — < 1%
145	digilib.unimed.ac.id Internet	8 words — < 1%
146	dspace.umkt.ac.id Internet	8 words — < 1%
147	e.diklatgarbarata.id Internet	8 words — < 1%
148	ejournal.unsrat.ac.id Internet	8 words — < 1%
149	eprints.perbanas.ac.id Internet	8 words — < 1%
150	eprints.unpak.ac.id Internet	8 words — < 1%
151	etheses.iainponorogo.ac.id Internet	8 words — < 1%
152	gkjambarawa.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
153	jurnal.um-palembang.ac.id Internet	8 words — < 1%
154	kuey.net Internet	8 words — < 1%

155	ms-simpangtigaredelong.go.id Internet	8 words — < 1%
156	nurhadi-bsi.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
157	pdfcoffee.com Internet	8 words — < 1%
158	ppid.lombokbaratkab.go.id Internet	8 words — < 1%
159	prasetioadjie.com Internet	8 words — < 1%
160	publishing-widyagama.ac.id Internet	8 words — < 1%
161	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet	8 words — < 1%
162	repository.stiesia.ac.id Internet	8 words — < 1%
163	repository.unej.ac.id Internet	8 words — < 1%
164	share.its.ac.id Internet	8 words — < 1%
165	stiepembnas.ac.id Internet	8 words — < 1%
166	www.gamelab.id Internet	8 words — < 1%

167 Ashari Ashari, Sulfikar Sallu. "Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil", remik, 2023 7 words — < 1%
Crossref

168 Cantika Yulianing Tyas, Ilmi Usrotin Choiriyah. "Merevolusi Layanan Kependudukan di Indonesia dengan Teknologi Baru", Indonesian Journal of Applied Technology, 2024 7 words — < 1%
Crossref

169 Talitha Hurin Salsabila, Tri Mei Indrawati, Revienda Anita Fitri. "Meningkatkan Efisiensi Pengambilan Keputusan Publik melalui Kecerdasan Buatan", Journal of Internet and Software Engineering, 2024 7 words — < 1%
Crossref

170 Yunus Sarofati Zebua, Ayler Beniah Ndraha, Yuterlin Zalukhu, Yupiter Mendrofa. "ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TASPEN KEPADA PESERTA DI KANTOR PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG KEPULAUAN NIAS", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2023 7 words — < 1%
Crossref

171 ejournal.unipas.ac.id 7 words — < 1%
Internet

172 id.scribd.com 7 words — < 1%
Internet

173 repository.syekhnurjati.ac.id 7 words — < 1%
Internet

174 Ade Gafar Abdullah, Tutin Aryanti, Agus Setiawan, Maizam Binti Alias. "Regionalization and Harmonization in TVET", CRC Press, 2017 6 words — < 1%

175 Sri nirwana Nana Sarowati zikri. "Manajemen Risiko dalam Transaksi Gadai Sepeda Motor di Kelurahan Pancor Lombok Timur", MANAZHIM, 2020
Crossref 6 words — < 1%

176 digilib.iain-jember.ac.id
Internet 6 words — < 1%

177 eprints.usm.my
Internet 6 words — < 1%

178 jurnal.unitri.ac.id
Internet 6 words — < 1%

179 www.jogloabang.com
Internet 6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE MATCHES OFF