

---

## TRANSFORMASI DIGITAL PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU MELALUI APLIKASI LAGU

Ilyas Riski<sup>1\*</sup>, Harapan Tua R.F.S<sup>2\*</sup>, Lie Othman<sup>3\*</sup>

<sup>1\*</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5 Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru Riau, Indonesia, Email: ilyasriski10@gmail.com

<sup>2\*</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5 Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru Riau, Indonesia

<sup>3\*</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5 Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru Riau, Indonesia

**Abstrak:** Kota Pekanbaru yang memiliki jumlah penduduk paling besar di Provinsi Riau ini menyebabkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus membuat suatu terobosan berupa aplikasi layanan tunggu yaitu suatu layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses melalui komputer maupun smartphone untuk memudahkan dalam proses pelayanan yang dilakukan dan dalam sistem antrian agar dapat berjalan dengan baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implementasi e government melalui Aplikasi Layanan Tunggu dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Implementasi menurut Alter (2002). Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e government melalui aplikasi layanan tunggu sudah dinilai berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Namun masih perlu dilakukan peningkatan terhadap penerapan aplikasi LAGU. Kesimpulan penelitian ini yaitu upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi masalah tersebut yaitu memperluas jaringan dan memberikan sosialisasi secara terus-menerus dan menyeluruh kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** Transformasi Digital; E Government; Aplikasi Layanan Tunggu.

### PENDAHULUAN

Sejak 2015, Pemerintah Kota Pekanbaru telah mencanangkan Kota Pekanbaru sebagai Smart City Madani. Smart City merupakan salah satu strategi pembangunan dan manajemen kota yang masih baru. Konsep ini muncul dan berkembang seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi.

Smart City adalah konsep tata kota yang mengoptimalkan teknologi informasi dan digital untuk meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat, serta meningkatkan layanan Pemerintah. Hal itu selaras dengan telah menggalakan visi Indonesia digital melayani oleh pemerintahan Jokowi yang dimuat dalam Peraturan Presiden

No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mengatur Rencana Induk SPBE Nasional dan integrasi layanan elektronik. Sistem pemerintahan elektronik yakni transformasi pelayanan publik baik secara internal dan eksternal melalui teknis operasional tupoksi dan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan dan partisipasi dalam pemerintahan (Salleh & Ahmad, 2006). Meski demikian, sejak virus korona ditetapkan sebagai pandemi pada pertengahan Maret 2020 lalu, beberapa pelayanan publik seperti sistem belajar mengajar dan pengajuan izin dilakukan dari jarak jauh atau menggunakan piranti digital.

Hadirnya era digital turut mendorong manusia untuk bertransformasi digital, karena ciri khas di era ini menawarkan produktivitas, efisiensi, kecepatan dan lintas batas. Mengubah pelayanan manual menjadi digital bukanlah suatu kesulitan bagi kota Pekanbaru. Mengingat dari 44 kota di Indonesia yang telah disurvei oleh OpenSignal (perusahaan analisis jaringan telekomunikasi) bahwa Pekanbaru menduduki posisi ke 4 kategori kecepatan download tertinggi di Indonesia.

Sedangkan, kota dengan kecepatan upload tertinggi di Indonesia ditempati oleh Pekanbaru - 5.9 Mbps, lalu Medan - 5.5 Mbps, Mataram - 5.3 Mbps, Denpasar - 5.2 Mbps, Banjarmasin - 5.2 Mbps, Palangka Raya - 5.2 Mbps, Kota Pontianak - 5.1 Mbps, Kota Jayapura - 4.9 Mbps, Kota Kupang - 4.9 Mbps, Balikpapan - 4.8 Mbps. Maka

berdasarkan perangkat pendukung digital, tentu transformasi pelayanan ini sangat bisa dilakukan. Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK), ditengah kondisi dan situasi pandemi Covid-19 yang tidak menentu, pelayanan melalui daring (online) adalah salah satu jalan keluar untuk meminimalisir dampak dan memutus mata rantai penyebaran Covid-19. Dengan layanan online, masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), cukup dari rumah. Disdukcapil hadir dalam genggaman, melalui aplikasi dan website yang dirancang untuk memudahkan masyarakat.

Ada enam jenis layanan digital yang dikeluarkan oleh disdukcapil Pekanbaru, yaitu:

- 1) SIPENDUDUK;
- 2) LAYANAN TUNGGU (LAGU);
- 4) PENDATANG;
- 5) SKP;
- 6) SIPINTAR;
- 7) SINOPSIS.

Masing-masing pelayanan bisa diakses melalui web. tanpa harus datang ke kantor, pelayanan kependudukan pun tetap bisa dilakukan. Demikian upaya pemerintah kota Pekanbaru agar tetap bisa melayani masyarakat dengan maksimal.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan semakin berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak

sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Bahkan meskipun telah ada pelayanan digital, masyarakat masih terus datang ke kantor disdukcapil untuk pelayanan manual.

Kota Pekanbaru memiliki penduduk terbanyak di atas Kabupaten/Kota yang lain di Provinsi Riau, yang memberikan tantangan untuk Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengatur jumlah penduduknya dan mentertibkan administrasi dokumen kependudukan Kota Pekanbaru, Khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memiliki program guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat memiliki data untuk membantu Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mempercepat rencana pembangunan strategis. Kota Pekanbaru yang memiliki jumlah penduduk paling besar di Provinsi Riau ini menyebabkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuat suatu terobosan layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses melalui komputer maupun *smartphone* untuk memudahkan dalam proses pelayanan yang dilakukan dan dalam sistem antrian agar dapat berjalan dengan baik.

Layanan Tunggu ini adalah gebrakan baru dalam pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan yang diproses secara langsung bisa

ditunggu, Layanan ini dibagi menjadi 3 jenis layanan yaitu Ganti KTP Elektronik Rusak, Ganti KTP Elektronik Hilang, Cetak KTP *Urgent* (Penting Mendesak). Layanan ini diharapkan membantu masyarakat dalam memperoleh Identitas Kependudukan dengan waktu yang lebih efisien dan tepat sasaran.

Program Aplikasi Layanan Tunggu yang telah diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus selalu ditinjau pelaksanaannya dari berbagai aspek agar pelaksanaannya dapat berjalan sesuai standar operasional prosedur sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan ini dengan baik. Layanan Tunggu yang baru dibuat pada bulan juli tahun 2020 ini masih memiliki kekurangan dalam pelayanan aplikasinya sehingga pemerintah harus memberikan solusi dalam mengatasi hambatan dalam mengatasi permasalahan yang ada agar pelayanan aplikasi yang kurang menjadi semakin baik serta lebih efisien daripada layanan aplikasi yang telah diberikan sebelumnya. Sehingga berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, penulis tertarik untuk memperdalam bagaimanakah “Transformasi Digital Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melalui aplikasi LAGU (Layanan Tunggu)”. Dalam mengadakan penelitian, perlu dirumuskan masalah secara jelas untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimana Transformasi Digital Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?; Apa saja faktor penghambat transformasi digital pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru?. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui transformasi digital pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru; Untuk mengidentifikasi faktor penghambat transformasi digital pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif. Alasan penulis memilih metode ini karena dibutuhkan pemahaman yang lebih detail dan mendalam terhadap hasil penelitian yang akan dihasilkan. Selain itu juga untuk memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang terbaru dan objektif dalam rangka memahami tentang Transformasi Digital Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*.

Adapun informan penelitian dalam tulisan ini ialah sebagai berikut: Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru; Kepala dinas Diskominfo Kota pekanbaru; Kepala Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan; Kepala Seksi Inovasi Pelayanan; Koordinator Media dan IT; Programmer; Admin Loker Layanan Tunggu. Data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah: data primer, data sekunder. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara, observasi dan Studi dokumen. Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Transformasi Digital Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Melalui Aplikasi LAGU (Layanan Tunggu)**

Salah satu Program Prioritas Nasional Pemerintah, yakni tata kelola pemerintahan yang berbasis elektronik atau *e-Government* sangat dibutuhkan agar siap untuk memasuki era digital dan dunia siber dimana aspek keterbukaan, akuntabilitas, kecepatan, konektivitas menjadi poin untuk menjadi lebih baik. Dalam mewujudkan program tersebut, dibutuhkan sertifikat elektronik yang dapat menjamin perlindungan ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik. Selain hal tersebut layanan pemerintah juga harus mudah diakses, cepat dan tidak berbelit-belit. Penerapan Sertifikat Elektronik pada Sistem Pemerintahan juga memiliki dasar Hukum Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik.

Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil menerapkan program Layanan Tunggu (LAGU) yang akan digunakan untuk menunjang kinerja ASN dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan LAGU di Kota Pekanbaru diawali dengan tahap percobaan yang dilakukan dalam masa 3 (tiga) bulan dan hanya diterapkan di beberapa kecamatan yang ada di lingkungan Kota Pekanbaru saja, hal ini dilakukan agar memudahkan dalam melakukan monitoring atau pengawasan dan juga pada saat evaluasi yang dilakukan setiap harinya. Penerapan program aplikasi LAGU juga mengalami beberapa kendala dan masalah. Salah satu masalah yang muncul adalah mengenai sumber daya manusia yang tidak semuanya bisa menguasai teknologi elektronik berbasis online atau gagap akan teknologi yang membuat proses pelayanan menjadi kurang efektif.

Sosialisasi mengenai aplikasi layanan tunggu ini sudah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru, memang tidak dilakukan secara tatap muka satu persatu kepada masyarakat karena keterbatasan ruang gerak disaat pandemi seperti sekarang, tetapi sosialisasi dilakukan melalui spanduk, baliho, media sosial seperti *instagram @disdukcapil\_pekanbaru* dan *facebook Disdukcapil Pekanbaru*, ada juga tutorial penggunaan aplikasi layanan tunggu di *youtube* dengan akun Disdukcapil Kota Pekanbaru, yang dibuat semacam drama singkat untuk memberitahukan betapa mudahnya aplikasi layanan tunggu itu, juga dengan mudahnya diunduh di

berbagai perangkat *smartphone* untuk kemudahan masyarakat tentunya.

Informasi mengenai mekanisme, tata cara pengunduhan dan prosedur pelayanan melalui aplikasi layanan tunggu sudah dijelaskan melalui *youtube* Disdukcapil Kota Pekanbaru. Di *youtube* tersebut dibuat video alur penggunaan aplikasi layanan tunggu dari awal sampai akhir yang dijelaskan dengan sangat kreatif sehingga mekanisme penggunaan aplikasi layanan tunggu mudah dipahami dan sangat jelas dapat dilihat bahwa pemahaman masyarakat mengenai aplikasi Layanan Tunggu ini sudah baik walaupun terbukti masih ada masyarakat yang belum mengerti namun ada juga yang sudah mengerti seperti Pak Eka yang menyatakan bahwa Aplikasi Layanan Tunggu ini sangat mudah digunakan. Kemudian untuk pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentunya sebagai pelaksana tentunya sudah mengerti dan paham mengenai prosedur Aplikasi Layanan Tunggu.

Konsistensi komunikasi antara dinas dengan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terus menjalin komunikasi kepada masyarakat untuk terus berupaya melaksanakan pelayanan dengan maksimal serta melakukan pengembangan pelayanan dengan melakukan berbagai pembaruan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat dan memuaskan masyarakat, walaupun terjadi hambatan dalam pelaksanaannya Dinas tetap melakukan pelayanan secara *offline* sehingga pelayanan tetap terlaksana.

Sumber daya yang penulis maksud yaitu mengenai staf yang memadai dengan keahlian-keahlian untuk melaksanakan tugas, wewenang masing-masing staf sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, sarana dan prasarana pendukung, mekanisme program Layanan Tunggu, serta biaya pelayanan.

#### a. Staf

Sumber daya yang paling penting dalam melaksanakan kebijakan adalah staf. Kemampuan masing-masing pegawai dinas dalam melaksanakan kebijakan serta menangani masalah yang terjadi di pelaksanaan aplikasi Layanan Tunggu juga

sudah cukup ahli, karena telah dibekali dengan pelatihan-pelatihan

#### b. Wewenang

Pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil dapat dikatakan sudah berjalan dengan lancar karena masing-masing staf sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya masing-masing.

#### c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam pelaksanaan program Aplikasi Layanan Tunggu yaitu perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), *database*, jaringan komunikasi data, serta perangkat penunjang (mesin fotokopi, printer, dan tower pemancar sinyal).

#### d. Mekanisme Aplikasi Layanan Tunggu

Mekanisme pelayanan program Aplikasi Layanan Tunggu dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Masuk dengan akun yang dimiliki pemohon dengan mengakses *www.sipenduduk.pekanbaru.go.id/laya nantunggu/* atau aplikasi Layanan Tunggu pada *Smartphone* apabila belum memiliki akun diharapkan dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan mengisi form pendaftaran akun.
- 2) Kemudian mengisi form pengisian data yang perlu dilengkapi
- 3) Melakukan pemilihan pelayanan yang diinginkan yaitu cetak KTP hilang, cetak KTP rusak dan cetak KTP *urgent*.
- 4) Setelah itu mengunggah foto dokumen kependudukan lainnya yang digunakan sebagai berkas persyaratan pendaftaran.
- 5) Jika form telah terisi dan berkas persyaratan telah diunggah maka klik "*upload*" kemudian akan ada pemberitahuan berhasil atau tidak apabila tidak berarti terdapat data yang belum terisi atau foto berkas persyaratan yang belum berhasil diupload atau belum diupload nantinya akan mengulang dari proses "*isi form*".
- 6) Kemudian data pemohon akan diterima server data yang nantinya di cek ulang sudah sesuai atau belum
- 7) Dokumen oleh pemohon telah selesai, dapat diambil di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dengan mekanisme alur yang telah dilakukan maka pelayanan administrasi yang dilakukan melalui program Layanan Tunggu dapat

terlaksanakan dengan baik secara *online*. Dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Aplikasi Layanan Tunggu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, tidak ada pemungutan biaya kepada masyarakat terkecuali ada beberapa penerbitan dokumen kependudukan lain yang diberikan denda.

Masyarakat dan para pegawai sudah tau dan kenal dengan program Layanan Tunggu, program Layanan Tunggu ini juga mudah untuk diakses oleh pemohon untuk melakukan permohonan pelayanan yang diinginkan hanya membutuhkan jaringan internet serta melakukan pendaftaran dan langsung memilih layanan yang diinginkan dan mengantre untuk kuota pendaftaran program Layanan Tunggu. Gambar di bawah ini menunjukkan perubahan sangat drastis yang terjadi pada antrian jumlah pelayanan sebelum dan sesudah adanya Aplikasi layanan tunggu yang memungkinkan masyarakat melakukan layanan administrasi secara daring:

**Gambar 1. Perbedaan Jumlah Antrian Pelayanan Manual Dan Online**  
**SEBELUM**



## SETELAH



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih menggunakan pelayanan manual dan sesudah menggunakan pelayanan online. Jumlah antrian yang sangat banyak membuat masyarakat menunggu lama untuk mendapatkan giliran sehingga sangat memakan waktu lama bahkan terkadang masyarakat yang sudah mengantri tidak mendapatkan pelayanan pada hari itu karena kuota dan waktu yang terbatas. Hal tersebut lama kelamaan akan menyebabkan masyarakat malas dan merasa dipersulit dalam pengurusan dokumen kependudukan dan akan berakibat kualitas pelayanan dinilai buruk oleh masyarakat. Dengan adanya aplikasi Layanan Tunggu ini dapat mengatasi masalah antrian tersebut dan dapat menciptakan pelayanan yang efektif, efisien dan ekonomis.

## Kemudahan Penggunaan

Aplikasi LAGU merupakan sesuatu yang baru dalam menunjang kinerja pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Selama ini dalam melakukan pekerjaan hanya dilakukan secara manual dan secara langsung, namun setelah adanya program ini muncul suatu perubahan dan kebiasaan yang baru. Tentu saja hal ini akan

berhubungan dengan cara penggunaan yang baik dan efektif sesuai dengan target dan tujuan yang akan di capai. Kemudahan penggunaan akan sangat mempengaruhi bagaimana programnya dijalankan. Tingkat kemudahan penggunaannya akan memiliki peran yang sangat berpengaruh.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi hal ini di antaranya yaitu faktor pendidikan. Pegawai yang memiliki tingkat pendidikan sarjana lebih mudah memahami dibanding dengan pegawai yang tingkat pendidikannya di bawah jenjang sarjana. Tingkat kemampuan dan latar belakang akan menjadi salah satu faktor penentu mampu atau tidaknya pegawai maupun masyarakat dalam menggunakannya. Penulis menemukan bahwa pegawai yang memiliki tingkat pendidikan di bawah jenjang sarjana mengalami kesulitan ketika harus menggunakan aplikasi tersebut. Mereka menganggap tingkat kemudahan penggunaannya cukup sulit untuk di pahami karena mereka sudah terbiasa melakukan pekerjaan secara manual dan langsung.

Berbeda dengan pegawai yang jenjang pendidikan sarjana, kebanyakan dari pegawai ini menganggap adanya aplikasi LAGU memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang tidak terlalu sulit, programnya mudah dipahami dan membantu memudahkan dalam bekerja. Ada faktor lain yang juga mempengaruhi tingkat kemudahan dalam penggunaannya yaitu faktor usia. Walaupun pegawai memiliki tingkat pendidikan yang sama namun belum tentu memiliki kemampuan yang sama.

Faktor usia juga memiliki peran yang akan mempengaruhi tingkat kemampuan penggunaannya.

Dari hasil wawancara penulis juga menemukan bahwa pegawai yang sudah berusia diatas 45 tahun memiliki tingkat pemahaman yang sedikit lambat dibandingkan dengan pegawai yang mamiliki usia di bawah 45 tahun walaupun dengan tingkat pendidikan yang sama. Perbedaan kemampuan yang dimiliki pegawai merupakan tantangan yang harus di hadapi ketika diberlakukannya aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Adanya perbedaan kondisi ini maka telah merancang dan melakukan sosialisasi serta pelatihan bagi para pegawai. Kegiatan ini juga didukung oleh pihak-pihak yang terkait seperti dinas kominfo Kota Pekanbaru yang turut membantu dalam mensosialisasikannya. Kegiatan ini perlu dilakukan agar semua pegawai maupun masyarakat yang akan menggunakannya memiliki kemampuan yang sama sehingga bisa menunjang saat menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan target dan tujuan yang ingin di capai.

Upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru beserta pihak Diskominfo untuk memberikan pemahaman yang sama kepada para pegawai dan masyarakat belum cukup jika hanya dilakukan satu kali saja. Tanggapan dari peserta yang telah mengikuti kegiatan tersebut mengungkapkan bahwa sosialisasi yang dilakukan secara bersama belum maksimal. Memberikan pemahaman dan kompetensi terhadap aplikasi layanan

tunggu tidak bisa dilakukan hanya dengan sekali sosialisasi. Dibutuhkan kegiatan yang berulang dan pembinaan lebih lanjut agar penerapannya bisa sesuai dengan standar yang ingin dicapai.

Aplikasi LAGU sudah dirancang dengan sistem *user-friendly* memberikan kemudahan bagi pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang diberikan. Melalui sistem ini para pegawai bisa melakukan pekerjaan dengan memanfaatkan *smartphone* yang dimiliki. Kemudahan penggunaan yang diberikan tidak semata-mata untuk pegawai namun juga bagi para pimpinan. Selain itu terintegrasinya aplikasi ini dengan aplikasi SIPENDUDUK memberikan kemudahan kepada pimpinan untuk membuat sebuah keputusan. Kedua program ini menghimpun seluruh data-data pegawai dan penduduk mulai dari rincian data pribadi, sampai dengan rincian tugas dan fungsi sesuai dengan jabatan pegawai. Keunggulan penggunaan sistem informasi juga memberikan kemudahan dalam menghimpun data yang sangat banyak. Sebelum di terapkannya sistem informasi berbasis teknologi, pegawai mengalami kesulitan jika harus mengumpulkan data-data yang dibutuhkan saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Butuh waktu yang cukup lama untuk melengkapi berkas-berkas yang harus di kumpulkan. Belum lagi jika berkas yang di butuhkan hilang atau tidak ada lagi maka butuh waktu untuk mengurusnya kembali. Tidak jarang masyarakat yang pasrah dengan kondisi

tersebut karena harus mengurusnya lagi dari awal dan butuh waktu serta biaya tambahan. Sehingga hal ini membuat proses pengurusan dokumen menjadi terhambat. Tentunya akan berdampak kepada kinerja instansi jika kondisi seperti ini terus berlanjut. Namun beberapa kendala di atas satu-persatu bisa teratasi dengan adanya aplikasi LAGU tersebut. Pegawai tidak perlu lagi susah untuk mengumpulkan berkas-berkas yang di butuhkan. Karena sudah ada di simpan didalam sebuah sistem yang saling terintegrasi dengan semua data. Uraian di atas merupakan bentuk sebuah kemudahan penggunaan yang didapatkan setelah adanya aplikasi Layanan Tunggu. Walaupun demikian masih banyak tugas dari Disdukcapil Kota Pekanbaru yang harus segera dilakukan dengan melakukan sosialisasi kepada pegawai dan masyarakat sehingga semua bisa merasakan dan menggunkannya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka di dapat kesimpulan bahwa aplikasi Layanan Tunggu yang berhubungan dengan kemudahan penggunaan sudah berjalan cukup baik yang dirasakan oleh pimpinan, pegawai dan masyarakat. Terbukti dengan membantu para pegawai dalam menyelesaikan tugas serta fungsinya dengan mudah dan cepat sehingga dapat meningkatkan produktivitas pegawai. Selain itu juga membantu pimpinan untuk membuat sebuah keputusan dengan baik dan cepat tanpa membutuhkan waktu yang cukup lama seperti sebelumnya. Karena semua data-data yang di butuhkan sudah ada di

suatu aplikasi dan juga terhubung dengan aplikasi pendukung lainnya yang juga memuat data-data yang dibutuhkan. Walaupun masih ada kendala-kendala yang dihadapi berhubungan dengan kemudahan penggunaan, bidang IT Disdukcapil Kota Pekanbaru terus melakukan perbaikan dan penyesuaian dengan kondisi para penggunanya.

### **Kecepatan Akses**

Kecepatan akses merupakan salah satu penentu keberhasilan penerapan aplikasi LAGU. Jika aksesnya memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa program sudah berhasil diterapkan dengan baik. Kecepatan akses dalam hal ini mencakup tentang kecepatan mengentri data, kecepatan mendownload atau mengunduh, kecepatan mengedit data, kecepatan merespon setiap tindakan, dan kecepatan jaringan internet yang digunakan. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa masih terdapat kendala dalam penerapan aplikasi LAGU yang berhubungan dengan kecepatan akses. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecepatan akses internet di Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu mengenai perangkat komputer.

Perangkat komputer yang ada di Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah menggunakan perangkat yang tergolong memiliki generasi teknologi yang cukup tinggi. Unit yang digunakan oleh pegawai bagian pranata komputer sudah menggunakan komputer dengan prosesor Intel core i7. Kemampuan ini

sangat membantu dalam mengelola program-program yang digunakan untuk menunjang pegawai dalam bekerja. Dengan adanya aplikasi LAGU menuntut tim IT Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk lebih menyesuaikan kapasitas dan kemampuan peralatan yang dimiliki dengan besarnya kebutuhan yang akan digunakan.

Banyaknya data yang di input melalui aplikasi tersebut maka perlu perangkat yang memiliki kemampuan dan kapasitas yang besar. Saat ini Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah memiliki perangkat komputer yang mampu mengelola data yang akan di input melalui layanan tunggu secara online, namun jumlah perangkat komputernya masih terbatas. Penambahan jumlah unit perangkat komputer yang memiliki kemampuan yang tinggi sangat dibutuhkan agar bisa membantu dalam memenuhi beban kerja yang ada. Selain faktor perangkat komputer, juga ada faktor lain yang mempengaruhi kecepatan akses yaitu kapasitas *Bandwidth* yang kurang memadai. Layanan Tunggu secara online sangat membutuhkan kapasitas *bandwidth* yang besar sehingga mampu menampung kebutuhan saat menggunakannya.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kecepatan akses yaitu jumlah pengguna yang mengakses internet secara bersamaan. Banyaknya jumlah pegawai yang menggunakan jaringan internet juga memiliki pengaruh terhadap kecepatan akses internet. Masih ada oknum pegawai yang menggunakan fasilitas internet yang

digunakan untuk mengakses situs yang tidak berhubungan dengan tugas dan pekerjaannya seperti menonton *youtube*. Jika perilaku ini terus terjadi dan jumlah oknum-oknum pegawai terus bertambah maka server akan mengalami keberatan sistem yang akan berdampak pada akses internet yang lambat. Tentu saja kondisi ini akan berpengaruh pada kecepatan akses internet. Perlu adanya penegakan disiplin yang lebih baik kepada pegawai sehingga mereka memang benar-benar menggunakan fasilitas yang ada sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya.

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa adanya pemangkasan anggaran dalam pengelolaan internet, menyebabkan lambatnya kinerja setiap OPD yang menggunakan aplikasi-aplikasi atau program yang menggunakan jaringan internet. Tentu saja hal ini berdampak juga pada aplikasi LAGU yang membutuhkan kecepatan jaringan yang lebih dan maksimal dalam pengoperasiannya. Hasil ini juga di dukung dengan pernyataan Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru yang menyatakan bahwa jumlah tim IT yang ada belum mampu melakukan pekerjaannya secara maksimal. Butuhnya tambahan personil dan orang yang memiliki kemampuan yang up date mengenai sitem informasi. Mereka juga mengakui bahwa sudah cukup lama tidak mengikuti pelatihan dan pengembangan kemampuan sesuai bidang yang mereka miliki. Selain itu penulis juga menemukan bahwa akibat dari kurangnya pembinaan terhadap tim IT, *up grade* program pernah di berikan kepada orang di luar Disdukcapil Kota

Pekanbaru dengan biaya yang cukup besar. Hal ini tentu saja bisa tidak terjadi jika pimpinan memperhatikan pengembangan kemampuan masing-masing tim IT yang ada. Sehingga bisa menghemat pengeluaran dan efektifitas biaya untuk keperluan pengembangan jaringan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis, maka di dapatkan bahwa kualitas kecepatan akses aplikasi LAGU belum bisa menampung kebutuhan pengguna. Di antara faktor penyebabnya yaitu adanya pengurangan anggaran pada penyediaan *bandwith internet* yang mengakibatkan lambatnya akses internet. Kemudian perlunya peremajaan perangkat komputer yang sudah lama dan tidak layak dengan kemampuan dan kapasitas yang dibutuhkan program pada saat ini. Kemudian juga masih perlunya pembaharuan dan pengembangan program sehingga nanti bisa di akses melalui berbagai media.

### **Keandalan Sistem**

Keandalan sistem adalah kemampuan informasi untuk memberi keyakinan bahwa informasi tersebut benar atau valid. Keandalan sistem layanan tunggu secara online adalah ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem juga dapat dilihat dari kemampuannya dalam melayani kebutuhan tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan dalam penggunaannya. Selain itu juga harus mencakup kehandalan sistem dari kemungkinan rusak, kehandalan sistem dari kesalahan

dan kehandalan perangkat keras yang digunakan. walaupun masih ada yang harus di lakukan perbaikan.

Kualitas keandalan sistem juga sangat berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Jika keandalan sistemnya tidak baik maka hasil laporan dan data-data yang di buat juga tidak akan sesuai dengan apa yang di butuhkan. Hal ini akan menjadi suatu yang sangat penting dalam membuat keputusan yang tepat. Jika data salah maka keputusan yang diambil juga akan salah. Maka untuk mengantisipasi hal tersebut terjadi maka aplikasi LAGU perlu memiliki keandalan sistem yang memadai. Karena ini akan berdampak pada hasil yang akan diterima oleh pimpinan.

Dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) sesuai amanat Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan yang berbasis elektronik, Pemerintah Kota Pekanbaru telah melakukan kerjasama dibidang pengembangan aplikasi pelayanan publik dengan Pemerintah Kota Bandung. Walikota Pekanbaru telah menjelaskan bahwa dari sekian banyak aplikasi berbasis elektronik yang diterapkan Pemerintah Kota Bandung, yang bisa diadopsi melalui pola berbagi pakai aplikasi pada dasarnya mengarah kepada peningkatan-peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien, transparan dan akuntabel. Kerjasama yang dilakukan sejalan dengan misi Kota Pekanbaru yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan pelayanan publik yang prima.

Ketepatan informasi dalam laporan harus memiliki kehandalan, yakni bebas dari kesalahan, menyajikan setiap fakta secara jujur, serta dapat diverifikasi tentang kebenarannya. Saat merancang keandalan sistem, kita harus selalu berpikir suatu saat nanti sistem akan mengalami kegagalan. Sistem harus bisa tahan dari berbagai kondisi yang tidak terduga. Dari sisi keandalan, biasanya kondisi tidak terduga disebabkan oleh beban yang tinggi atau gagalnya komponen. Untuk mengatasi masalah keandalan sistem pada beban yang tinggi, caranya yaitu dengan membagi-bagi beban (*processing less*) atau mengurangi *cost* pemrosesan setiap *request* (*processing more cheaply*). Untuk mengatasi masalah gagalnya komponen, keandalan dapat ditingkatkan dengan redundancy dan membedakan failure domain yang membatasi dampak dari sebuah kegagalan sistem atau komponen. Aplikasi Layanan Tunggu belum sepenuhnya memiliki keandalan tersebut. Berdasarkan wawancara penulis dengan bagian pranata komputer Disdukcapil Kota Pekanbaru, mereka mengungkapkan bahwa keandalan sistem dalam mengatasi kegagalan fungsi sistem masih terus dikembangkan. Baiknya tingkat keandalan sistem akan sangat membantu pegawai dan masyarakat untuk mendapatkan kenyamanan saat penggunaannya.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dikatakan bahwa keandalan sistem aplikasi LAGU masih perlu peningkatan dan pengembangan. Hal ini dibutuhkan agar mampu memenuhi

segala kebutuhan pegawai dalam bekerja serta masyarakat sebagai pengguna sehingga bisa memberikan kemudahan dan bisa meminimalkan kesalahan yang akan terjadi. Jika sudah memiliki kehandalan sistem yang baik, pelayanan yang diberikan akan lebih baik sehingga akan mampu meningkatkan kinerja dan produktivitas baik pegawai maupun Disdukcapil Kota Pekanbaru.

### **Fleksibelitas**

Aplikasi LAGU harus fleksibel serta mampu memberikan dukungan kepada pegawai dengan menunjukkan bahwa bisa melakukan perubahan sesuai dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan. Fleksibilitas yang dimaksud dalam hal ini adalah kemampuan dalam melakukan perubahan-perubahan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang prima oleh pegawai. Kemudian mencakup kesesuaian dengan perkembangan teknologi, kesesuaian dengan kebutuhan pelayanan, kesesuaian dengan perubahan peraturan dan kesesuaian dengan kemampuan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa aplikasi layanan tunggu secara online belum sepenuhnya mampu fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pegawai ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa aplikasi layanan tunggu masih membutuhkan peningkatan. Pengaplikasiannya tidak begitu saja muncul di Disdukcapil Kota Pekanbaru melainkan sebelumnya pemerintah

sudah melakukan studi banding dengan daerah yang sudah terlebih dahulu menggunakan aplikasi pendukung ini. Perubahan yang telah dirasakan yaitu adanya peningkatan kinerja pegawai dan meminimalisir penumpukan berkas yang tidak teratur. Dengan adanya peningkatan kinerja ini membuat kinerja instansi juga meningkat. Hal ini di buktikan dengan meningkatnya penilaian Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang sebelumnya hanya mendapat peringkat B, namun sekarang sudah mendapat peringkat A. Tentu saja peningkatan yang didapatkan merupakan dampak positif dari penerapan aplikasi LAGU. Dampak positif ini memberikan sikap yang optimis bagi pemerintah Kota Pekanbaru dan juga menjadikan dasar dari penerapan sistem online di lingkungan Pemerintah .

Penerapan aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak semuanya sama dengan daerah yang sudah menerapkannya, namun di sesuaikan kembali dengan kebutuhan dan kondisi. Pentingnya fleksibelitas akan memberikan dampak pada pencapaian salah satu misi Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam melakukan pengembangan sistem informasi pengelolaan data dan dukungan pelayanan. Penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan data dan penerapan sistem pengelolaan administrasi perkantoran maka akan membantu pegawai dalam melakukan updating data secara berkala. Manfaat ini akan membantu pengoptimalisasian

pelayanan yang baik dan cepat ketika menyelesaikan sebuah pekerjaan.

### Keamanan

Aplikasi Layanan Tunggu dapat dikatakan baik jika keamanannya dapat diandalkan. Keamanan ini dapat dilihat melalui data-data yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data harus terjaga kerahasiaannya sehingga pihak lain tidak dapat mengakses secara bebas.

Kerentanan keamanan akan berpengaruh besar jika terjadi sebuah pencurian data di server utama, jika hal ini terjadi tentu data-data yang ada pada LAGU juga bisa dicuri karena tergabung dalam sebuah sistem server bersama. Tingkat keamanan di antaranya mencakup tentang keamanan penyimpanan data, kerahasiaan data, dan juga sistem pendukung. Keamanan dari virus menjadi masalah yang banyak terjadi pada sistem informasi yang digunakan hal ini dibuktikan dengan pernyataan-pernyataan informan yang penulis wawancarai. Secara sistem, aplikasi Layanan Tunggu sudah dirancanag dengan sistem keamanan yang cukup tinggi. Untuk bisa masuk mengakses halaman dan data hanya bisa orang yang bersangkutan. Karena setiap pengguna memiliki ID dan Password yang berbeda-beda.

Walaupun demikian, masih ada pengguna yang memberikan ID dan Password kepada orang lain dengan alasan mereka belum bisa menggunakannya dan juga dengan alasan tidak adanya sinyal yang memadai. Tentunya hal ini akan membuat kerahasiaan data di aplikasi

LAGU sudah tidak terjamin lagi, karena ada orang lain selain pemilik akun yang mengetahui ID dan Password masuk mengaksesnya. Ketidaksiplinan ini juga menjadi alasan ketidakamanan dan kerahisaan data kemampuan untuk mengakses dan menyediakan informasi secara cepat dan akurat menjadi sangat penting bagi setiap instansi. Keamanan informasi menggambarkan usaha untuk melindungi komputer dan non peralatan komputer, fasilitas, data, dan informasi dari penyalahgunaan oleh orang yang tidak bertanggungjawab. Keamanan informasi dimaksudkan untuk mencapai kerahasiaan, ketersediaan, dan integritas di dalam sumber daya informasi dalam sebuah instansi. Kebocorannya informasi ke tangan pihak lain dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi.

Keamanan informasi dimaksudkan untuk mencapai tiga sasaran utama yaitu pertama, melindungi data dan informasi dari penyingkapan orang-orang yang tidak berhak. Inti utama dari aspek kerahasiaan adalah usaha untuk menjaga informasi dari orang-orang yang tidak berhak mengakses. *Privacy* lebih kearah data-data yang sifatnya privat. Serangan terhadap aspek *privacy* misalnya usaha untuk melakukan penyadapan. Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan *privacy* adalah dengan menggunakan teknologi kriptografi. Kriptografi adalah ilmu yang mempelajari teknik-teknik matematika yang berhubungan dengan aspek keamanan informasi seperti keabsahan, integritas data, serta autentikasi data.

Kedua yaitu ketersediaan. Aspek ini berhubungan dengan metode untuk

menyatakan bahwa informasi benar-benar asli, atau orang yang mengakses atau memberikan informasi adalah betul-betul orang yang dimaksud. Masalah pertama untuk membuktikan keaslian dokumen dapat dilakukan dengan teknologi watermarking dan digital signature. *Watermarking* juga dapat digunakan untuk menjaga *intelektual property*, yaitu dengan menandatangani dokumen atau hasil karya pembuat. Masalah kedua biasanya berhubungan dengan akses control, yaitu berkaitan dengan pembatasan orang-orang yang dapat mengakses informasi.

Maka berdasarkan penjelasan mengenai transformasi digital melalui aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa pertama, kemudahan penggunaannya belum bisa dikatakan baik, karena masih ada pengguna yang belum bisa menggunakannya secara langsung. Kedua, kecepatan akses aplikasi LAGU masih belum dikatakan baik karena masih terkendala dengan server yang kurang mendukung. Ketiga, keandalan sistem LAGU belum baik karena belum bisa maksimal dalam membantu pegawai dalam bekerja serta membantu pimpinan dalam mengambil keputusan. Keempat, fleksibilitas aplikasi layanan tunggu secara online belum sepenuhnya mampu melakukan perubahan-perubahan yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna seperti penyesuaian fitur dan menu belum semuanya berjalan dengan baik. Kelima, keamanan aplikasi LAGU sudah dirancang dengan baik, namun masih

ada kendala keamanan yang berhubungan dengan kurang disiplin pengguna dalam menjaga kerahasiaan ID dan password yang dimiliki sehingga hal ini akan menyebabkan tingkat keamanan bisa mengalami kebocoran data yang dapat merugikan berbagai pihak.

### **Faktor-Faktor Penghambat dalam pelaksanaan program Layanan Tunggu**

Hambatan adalah salah satu hal yang dapat menghalangi atau mengganggu proses pelayanan khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melaksanakan program Layanan Tunggu. Dalam pelaksanaan Program Layanan Tunggu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak selalu berjalan sesuai yang diharapkan, terkadang terdapat masalah yang menjadi penghambat berjalannya program tersebut. Hambatan tersebut dapat berupa faktor internal dan eksternal. Faktor penghambat internal dari pelaksanaan Program Layanan Tunggu salah satunya adalah sarana berupa akses koneksi internet yang terkadang mengalami gangguan. Seperti yang telah dijelaskan bahwa program Layanan Tunggu ini merupakan suatu pelayanan yang berbentuk perangkat lunak/*software* dimana dalam pengoperasiannya sangat bergantung pada kecepatan koneksi internet. Permasalahan yang seringkali timbul dilapangan adalah terjadi gangguan jaringan internet baik itu jaringan nirkabel ataupun jaringan yang

melalui Provider. Permasalahan jaringan tersebut akan mengakibatkan tertundanya pengunduhan data dan dokumen penduduk yang diperlukan sebagai syarat pengurusan KTP, serta akan memutus komunikasi antara operator di lapangan dengan operator penerima data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

### **Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelaksanaan program Layanan Tunggu**

Kendala dan Hambatan menjadi suatu permasalahan yang harus diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Karena upaya penyelesaian masalah diperlukan untuk memperbaiki layanan yang ada agar kedepannya program Layanan Tunggu semakin optimal dan berjalan sesuai tujuan yaitu mempermudah pelayanan dokumen kependudukan. Untuk mengatasi hambatan yang terjadi dilakukan upaya-upaya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu: 1) Sosialisasi; 2) Mengembangkan aplikasi dan website; 3) Peningkatan pemahaman pengguna dalam upload berkas.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kualitas transformasi digital melalui aplikasi LAGU belum semuanya berjalan dengan baik. Masih dijumpai pengguna yang belum memiliki kompetensi tentang aplikasi tersebut dikarenakan kemudahan dalam penggunaan belum semuanya mampu

menggunakannya, kecepatan akses aplikasi layanan tunggu secara online belum memadai sehingga mempengaruhi dalam penerapannya. Keandalan sistem yang juga belum sepenuhnya mampu mengantisipasi dari kemungkinan kerusakan serta kesalahan dalam bekerja, fleksibilitas masih perlu ditingkatkan agar pengguna mampu mengakses tidak lagi bergantung pada jarak, waktu, tempat serta alat yang digunakan. Keamanan aplikasi LAGU sudah dikatakan baik namun masih perlu diperhatikan yaitu tanggung jawab dan kedisiplinan pengguna yang memiliki ID serta *Passsword* supaya tidak memberikannya kepada orang lain sehingga bisa mengantisipasi kemungkinan kebocoran dan penyalahgunaan data sehingga akan bisa menjamin kerahasiaan setiap data yang ada.

Faktor penghambat kualitas sistem informasi sumber daya manusia melalui program e-kinerja adalah keterbatasan kompetensi pegawai yang masih belum merata, keterbatasan pelatihan program e-kinerja belum semua sasaran pengguna mendapatkannya, keterbatasan anggaran yang menyebabkan kurangnya sarana dan prasarana program e-kinerja, keterbatasan evaluasi terhadap program e-kinerja yang belum.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Djamaludin, Ancok. 2012. *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Emma Rachmawati Aliudin, Melisa Arisanty. 2018. *Transformasi*

- Digital Majalah Hai Dalam Upaya Mempertahankan Eksistensi Brand. Dalam Jurnal Widyakala Volume 5 No. 2 September 2018
- Etikah Karyani, Ira Geraldina<sup>1</sup>, Marissa Grace Haque. 2021. Transformasi Digital Dan Industri Halal: Studi Kasus Pada Produsen Besar Dan Umkm. Dalam Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat, Volume 5 Nomor 2, November 2021:139-148
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah). Malang. Banyumedia.
- Rianto, budi dkk. 2012. Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan Publik. Surabaya. Putra Media Nusantara
- Ricky Oktavenus. 2019. Analisis Pengaruh Transformasi Digital Dan Pola Perilaku Konsumen Terhadap Perubahan Bisnis Model Perusahaan Di Indonesia. Dalam JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN / Volume 3/No.5/September - 2019 : 44-48
- Rogers, David L., 2017. The Digital Transformation Playbook, New York: Columbia University Press.
- Said, M. Mas'ud. 2007. Birokrasi di Negara Birokratis. Malang: UMM Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: BumiAksara
- Stich, V., Zeller, V., Hicking, J., & Kraut, A. (2020). Measures for a successful digital transformation of SMEs. *Procedia CIRP*, 93, 286-291.  
<https://doi.org/10.1016/j.procir.2020.03.023>
- Susanto. 2010. *Management Gems*. Jakarta: Kompas.