

## Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tangerang

Marsudi<sup>1</sup>, Agung Setiawan<sup>2</sup>, Khikmawanto<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Yuppentek Indonesia

Email : [abduhadimarsudi@gmail.com](mailto:abduhadimarsudi@gmail.com) <sup>1</sup>, [agung041196@gmail.com](mailto:agung041196@gmail.com) <sup>2</sup>, [khikmawanto6@gmail.com](mailto:khikmawanto6@gmail.com) <sup>3</sup>

Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan I No.1, RT.007/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15118

Korespondensi: [abduhadimarsudi@gmail.com](mailto:abduhadimarsudi@gmail.com)

**Abstract.** Digital transformation is a shift from traditional (manual) working methods to more modern and efficient ways of utilizing technology. This study aims to describe the digital transformation process in population administration services and the supporting and inhibiting factors in Tangerang Regency. The research method uses a qualitative approach. There are three data collection types: observation, interviews, and documentation. While the data analysis used is interactive. The results of the study show that the implementation of digital transformation in population administration services in Tangerang Regency has had a positive impact, especially in accelerating and facilitating access to services. Despite facing challenges such as limited technology, digital literacy, and human resource readiness, the government has taken strategic steps to overcome them. Continued infrastructure support and education programs are the key to success.

**Keywords :** Digital Transformation, Population Administration, Service

**Abstrak.** Transformasi digital adalah pergeseran dari cara kerja yang tradisional (manual) ke cara kerja yang lebih modern dan efisien dengan memanfaatkan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan dan faktor pendukung serta penghambat di Kabupaten Tangerang. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Terdapat tiga jenis pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang telah memberikan dampak positif, terutama dalam mempercepat dan mempermudah akses layanan. Meski menghadapi tantangan seperti keterbatasan teknologi, literasi digital, dan kesiapan SDM, pemerintah telah mengambil langkah strategis untuk mengatasinya. Dukungan infrastruktur dan program edukasi yang berkelanjutan menjadi kunci sukses.

**Kata Kunci :** Transformasi Digital, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

### 1. LATAR BELAKANG

Penyediaan layanan publik secara digital telah menjadi elemen krusial dalam upaya memanfaatkan internet dan meningkatkan kinerja sektor publik sejak diperkenalkannya konsep pemerintahan elektronik atau digital dalam dua dekade terakhir (Yulanda & Adnan, 2023). Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah (Al-Mubarak, 2024). Transformasi teknologi menjadi salah satu pendorong utama dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Transformasi digital merupakan proses memanfaatkan teknologi digital yang ada seperti teknologi virtual, komputasi bergerak, komputasi awan, kecerdasan buatan, dan integrasi semua sistem yang ada di organisasi dan sebagainya. (Lukman & Sakir, 2024).

Transformasi digital dapat diartikan sebagai penyesuaian atau perubahan pada model bisnis, yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan inovasi yang bergerak cepat, serta menyebabkan perubahan dalam perilaku konsumen dan sosial (Kotarba, 2018). Transformasi digital berfokus pada mengalihkan nilai dari proses bisnis kepada pelanggan, memanfaatkan data dan analitik untuk menciptakan pengalaman yang baru dan inovatif bagi mereka (Tulungen, dkk, 2022). Menurut Wiranti & Frinaldi (2023), transformasi digital di pemerintahan mengacu pada proses penerapan teknologi digital di berbagai aspek pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi publik, serta memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat dan lingkungan sekitarnya.

Sebelum adanya transformasi digital, pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang cenderung lamban, birokratis, dan tidak efektif. Masyarakat sering kali harus menghadapi proses yang berbelit-belit, waktu tunggu yang lama, serta potensi adanya kesalahan atau duplikasi data akibat sistem manual yang digunakan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menghambat kelancaran pelayanan publik. Selain itu, keterbatasan akses masyarakat di daerah yang terpencil terhadap layanan administrasi kependudukan semakin memperburuk situasi, di mana mereka harus menempuh perjalanan jauh hanya untuk mengurus dokumen tertentu. Adanya transformasi digital menjadi salah satu solusi yang di terapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Administrasi kependudukan, sebagai salah satu layanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, memiliki peran penting dalam memastikan data kependudukan yang akurat dan tersedianya dokumen resmi seperti e-KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan dokumen lainnya. Transformasi ini mencakup penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendigitalisasi proses pendaftaran, pengelolaan, dan penerbitan dokumen kependudukan. Adanya layanan berbasis digital, masyarakat dapat mengakses layanan kependudukan secara online tanpa harus datang ke kantor dinas. Hal ini tidak hanya mempermudah akses bagi masyarakat, tetapi juga mempercepat proses pengolahan data, mengurangi risiko kesalahan manusia, dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan.

Meskipun transformasi digital di Kabupaten Tangerang telah membawa banyak manfaat, implementasinya tidak lepas dari tantangan. Beberapa tantangan utama meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah, terutama di daerah pedesaan yang akses internetnya masih terbatas. Selain itu, literasi digital masyarakat juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan, mengingat tidak semua lapisan masyarakat terbiasa dengan teknologi digital.

Hal ini mengakibatkan perlunya upaya lebih dalam memberikan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Navyliyanti (2023) tentang transformasi digital menunjukkan bahwa transformasi digital berjalan dengan lancar dan optimal, serta menghasilkan efisiensi waktu dan biaya. Namun, masih terdapat hambatan dalam penerapannya. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Sulistiyo & Shihab (2023) yang mana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan SIM melalui aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR) telah mengubah proses bisnis pelayanan SIM dan memberikan manfaat bagi masyarakat, terutama dalam hal kemudahan, fleksibilitas, dan transparansi pelayanan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan merujuk pada hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang. Penelitian ini juga berfokus pada mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya, serta mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi dan rekomendasi untuk memperkuat transformasi digital di sektor administrasi kependudukan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi lebih baik, efisien, dan inklusif.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Transformasi Digital**

Kotarba (2018) menyatakan bahwa transformasi digital dapat diartikan sebagai penyesuaian atau perubahan pada model bisnis, yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan inovasi yang bergerak cepat, serta menyebabkan perubahan dalam perilaku konsumen dan sosial. Sementara itu, Vial (2021) juga mengemukakan bahwa transformasi digital bertujuan untuk meningkatkan kinerja entitas dengan cara memicu perubahan signifikan pada berbagai aspek entitas tersebut, yang dicapai melalui perpaduan teknologi informasi, komputasi, komunikasi, serta konektivitas. Selain itu, Tulungen, dkk (2022) transformasi digital berfokus pada mengalihkan nilai dari proses bisnis kepada pelanggan, memanfaatkan data dan analitik untuk menciptakan pengalaman yang baru dan inovatif bagi mereka. Sedangkan Wiranti & Frinaldi (2023), transformasi digital di pemerintahan mengacu pada proses penerapan teknologi digital di berbagai aspek pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi publik, serta memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat dan lingkungan sekitarnya.

Berdasarkan uraian di atas transformasi digital merupakan proses penting yang mengandalkan teknologi digital untuk menghadirkan perubahan mendasar pada operasi bisnis, model bisnis, serta perilaku konsumen. Transformasi ini tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menciptakan nilai baru bagi organisasi dan masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, komputasi, dan analitik data, transformasi digital memungkinkan peningkatan kinerja entitas, keterlibatan pelanggan, serta optimalisasi proses bisnis. Di sektor pemerintahan, transformasi digital diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik.

### Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012), pelayanan dapat dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri dari dua komponen utama. Pertama, *service operations*, yang sering kali berada di balik layar dan tidak terlihat oleh pelanggan (dikenal sebagai *back office* atau *backstage*). Kedua, *service delivery*, yang merupakan bagian yang tampak dan langsung terlihat oleh pelanggan (disebut juga *front office* atau *frontstage*). Sementara itu, Wibowati & Octarinie (2020) menyatakan bahwa pelayanan adalah tindakan yang diberikan kepada orang lain sesuai dengan harapan dan keinginan mereka guna mencapai kepuasan pelanggan. Pelayanan mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pihak lain. Wibowati & Octarinie (2020) menekankan bahwa pelayanan yang baik sangat penting bagi perusahaan, karena tanpa pelayanan yang berkualitas, pelanggan tidak akan tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan.

Berdasarkan uraian di atas pelayanan terdiri dari dua komponen utama; operasi di balik layar (*back office*) yang tidak terlihat oleh pelanggan dan penyampaian layanan di depan (*front office*) yang langsung berinteraksi dengan pelanggan. Pelayanan bertujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan guna mencapai kepuasan mereka. Kualitas pelayanan sangat penting bagi keberhasilan perusahaan, karena tanpa pelayanan yang baik, pelanggan tidak akan tertarik membeli produk yang ditawarkan.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode investigasi alamiah untuk memahami fenomena sosial secara mendalam (Hendryadi, Tricahyadinata & Zannati, 2019). Kriyantono (2020) menegaskan bahwa penelitian kualitatif lebih fokus pada kedalaman data daripada cakupan yang luas. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi memungkinkan peneliti mengamati objek atau situasi langsung

(Sugiyono, 2019). Wawancara dilakukan dengan pertanyaan terbuka yang mengikuti panduan tertentu (Arikunto, 2016). Dokumentasi mengumpulkan bukti-bukti tertulis atau visual yang mendukung penelitian (Sugiyono, 2019). Analisis data menggunakan metode interaktif, yang menyusun data dari wawancara, catatan, dan dokumentasi ke dalam kategori yang terorganisir, sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun pembaca (Sugiyono, 2019).

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Proses transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan**

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang merupakan salah satu langkah strategis yang bertujuan untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Kabupaten Tangerang, sebagai salah satu daerah yang progresif dalam penerapan inovasi teknologi, telah berupaya memanfaatkan teknologi digital untuk mengatasi berbagai masalah birokrasi, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Transformasi ini mencakup perubahan dari sistem pelayanan manual yang memerlukan kehadiran fisik masyarakat ke model pelayanan berbasis aplikasi dan platform digital yang memungkinkan akses lebih cepat, mudah, dan fleksibel.

- **Efektifitas Perubahan Pelayanan**

Salah satu dampak positif paling menonjol dari digitalisasi ini adalah pemangkasan waktu dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Sebelumnya, masyarakat harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) untuk mengurus keperluan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, atau akta kematian. Proses manual ini sering kali membutuhkan waktu sehari-hari hingga berminggu-minggu, tergantung pada kompleksitas permohonan dan antrean di kantor pelayanan. Namun, dengan sistem digital, masyarakat kini dapat mengajukan permohonan dari mana saja dan kapan saja melalui aplikasi atau situs web resmi, hanya dengan menggunakan perangkat yang terhubung ke internet.

Keuntungan utama dari transformasi digital ini adalah kecepatan proses dan fleksibilitas akses. Waktu yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan, memverifikasi data, dan mendapatkan hasil jauh lebih singkat. Masyarakat tidak lagi harus menghabiskan waktu di perjalanan atau antre di kantor Disdukcapil, sehingga sangat mengurangi beban administratif bagi warga. Selain itu, sistem ini memungkinkan layanan dapat diakses selama 24 jam sehari, memberikan kemudahan bagi mereka yang memiliki kesibukan tinggi dan tidak dapat meluangkan waktu pada jam operasional kantor.

- **Keterbatasan dan Tantangan Transformasi Digital**

Namun, di balik manfaat yang signifikan tersebut, transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang juga menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan akses terhadap teknologi, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah yang terpencil atau yang memiliki keterbatasan ekonomi. Akses internet yang terbatas atau tidak stabil di beberapa wilayah Kabupaten Tangerang masih menjadi kendala bagi sebagian masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital ini. Bagi mereka yang hanya memiliki kuota internet terbatas, penggunaan aplikasi online bisa menjadi beban tambahan, terutama jika harus mengunduh dokumen atau file yang memerlukan data yang cukup besar.

Selain itu, tantangan lain datang dari kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi digital. Tidak semua warga memiliki literasi digital yang memadai untuk memanfaatkan platform online. Lansia, misalnya, sering kali mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja aplikasi digital, sehingga memerlukan bantuan dari anggota keluarga atau petugas khusus untuk menyelesaikan urusan administrasi mereka. Rendahnya literasi digital ini juga sering kali menyebabkan terjadinya kesalahan dalam pengisian data atau penggunaan layanan, yang pada akhirnya dapat memperlambat proses administrasi.

Selain tantangan teknologi dan literasi, sumber daya manusia (SDM) di internal Dispendukcapil juga masih menghadapi tantangan dalam penyesuaian terhadap sistem baru ini. Meskipun transformasi digital telah diterapkan, pelatihan berkelanjutan bagi para pegawai dalam mengoperasikan dan memelihara sistem digital ini sangat penting. SDM yang tidak memiliki kemampuan teknis yang memadai bisa menjadi hambatan dalam pengelolaan dan penyelesaian permasalahan yang timbul dalam sistem, seperti gangguan server atau kesalahan aplikasi.

- **Peran Pemerintah dalam Mendukung Transformasi Digital**

Untuk menghadapi tantangan tersebut, peran pemerintah sangat vital, khususnya dalam menyediakan infrastruktur teknologi yang memadai dan pelatihan yang tepat bagi masyarakat. Pemerintah Kabupaten Tangerang, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, telah berupaya meningkatkan cakupan akses internet di wilayah-wilayah yang lebih terpencil. Selain itu, dilakukan juga sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi digital, sehingga diharapkan dapat meningkatkan literasi digital, terutama di kalangan masyarakat yang masih kurang familiar dengan teknologi.

Di sisi lain, untuk mengatasi keterbatasan literasi digital pada kelompok usia lanjut, pemerintah dapat memperluas layanan bantuan digital di kantor-kantor pelayanan. Program pendampingan secara langsung, misalnya dengan mendirikan "pos bantuan digital" di pusat-pusat layanan publik, akan sangat membantu kelompok masyarakat yang kesulitan mengoperasikan teknologi ini.

### **Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi transformasi digital**

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang merupakan langkah strategis yang bertujuan untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Dengan perubahan dari sistem manual ke digital, pemerintah daerah berusaha untuk menghadirkan layanan yang lebih responsif dan terjangkau bagi masyarakat. Namun, seperti halnya penerapan teknologi baru dalam konteks birokrasi, transformasi digital ini tidak terlepas dari berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat. Pemahaman terhadap kedua aspek ini sangat penting untuk mengukur keberhasilan implementasi, sekaligus mencari solusi untuk mengatasi kendala yang muncul.

Berikut ini adalah beberapa faktor yang secara mendetail mendukung implementasi transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang. Faktor-faktor ini berperan penting dalam memperlancar proses digitalisasi dan membantu meningkatkan kualitas serta efisiensi layanan kepada masyarakat, diantaranya sebagai berikut :

- **Dukungan Infrastruktur Teknologi yang Meningkat**

Salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan transformasi digital di Kabupaten Tangerang adalah adanya dukungan infrastruktur teknologi yang semakin memadai. Pemerintah daerah telah berinvestasi dalam memperluas jaringan internet ke berbagai wilayah, termasuk daerah-daerah terpencil. Peningkatan akses internet ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan digital dengan lebih mudah dan cepat. Selain itu, keberadaan perangkat digital, seperti komputer dan smartphone, yang semakin terjangkau juga menjadi faktor pendukung yang signifikan.

- **Komitmen Pemerintah Daerah**

Pemerintah Kabupaten Tangerang menunjukkan komitmen kuat dalam mendorong transformasi digital, sebagaimana terlihat dari berbagai kebijakan dan program yang mendukung digitalisasi layanan publik. Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemerintah secara aktif melakukan pelatihan bagi pegawai, mengembangkan aplikasi layanan, serta terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara

penggunaan platform digital dalam administrasi kependudukan.

- **Kesadaran Masyarakat Akan Teknologi**

Masyarakat Kabupaten Tangerang, terutama generasi muda, semakin menyadari pentingnya teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Pemahaman tentang penggunaan aplikasi digital yang semakin meluas memudahkan implementasi sistem layanan digital. Kesadaran ini didukung oleh berbagai program literasi digital yang diselenggarakan oleh pemerintah dan organisasi setempat, yang membantu masyarakat memahami dan menggunakan teknologi secara lebih efektif.

- **Efisiensi dan Kemudahan Akses Layanan**

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan memberikan efisiensi yang signifikan baik bagi masyarakat maupun pihak penyedia layanan. Masyarakat tidak lagi harus datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen-dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), atau akta kelahiran. Proses ini dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja melalui aplikasi atau platform digital, yang tentunya menghemat waktu, biaya, dan tenaga.

- **Keterbukaan terhadap Inovasi Teknologi**

Faktor pendukung lainnya adalah keterbukaan pemerintah dan masyarakat terhadap inovasi teknologi. Kabupaten Tangerang dikenal sebagai salah satu daerah yang progresif dalam hal pengembangan inovasi teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Keterbukaan ini membuat proses transformasi digital berjalan lebih cepat dan diterima dengan baik oleh berbagai pihak.

Di samping faktor-faktor pendukung, terdapat pula beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tangerang. Faktor-faktor ini berpotensi memperlambat atau menghalangi proses digitalisasi, mempengaruhi efektivitas layanan, serta menimbulkan berbagai tantangan yang perlu diatasi, yaitu sebagai berikut :

- **Akses Internet yang Tidak Merata**

Meskipun infrastruktur internet telah diperluas, tidak semua wilayah di Kabupaten Tangerang memiliki akses internet yang memadai, terutama di daerah-daerah pelosok. Keterbatasan ini menjadi salah satu penghambat utama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil untuk mengakses layanan digital. Ketergantungan pada koneksi internet yang stabil dan cepat menjadi masalah, terutama ketika terjadi gangguan teknis yang menghambat pengoperasian aplikasi secara optimal.

- **Rendahnya Literasi Digital**

Meskipun masyarakat semakin akrab dengan teknologi, masih ada kelompok tertentu yang memiliki literasi digital rendah, terutama di kalangan lansia dan warga yang tidak terbiasa dengan penggunaan aplikasi digital. Rendahnya kemampuan dalam mengoperasikan teknologi ini menjadi hambatan dalam penerapan transformasi digital. Banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja aplikasi, mengisi formulir online, atau memproses data secara digital, yang akhirnya memperlambat pelayanan.

- **Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Di sisi pemerintah, keterbatasan kemampuan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi tantangan. Meskipun pemerintah telah melakukan pelatihan, beberapa pegawai masih belum terbiasa dengan penggunaan teknologi digital dalam pekerjaan sehari-hari. Ini terutama terlihat dalam hal manajemen sistem digital, pemeliharaan server, serta penyelesaian gangguan teknis. SDM yang kurang terampil dalam bidang teknologi dapat memperlambat penanganan masalah yang timbul, sehingga pelayanan menjadi kurang optimal.

- **Keterbatasan Anggaran**

Anggaran yang terbatas menjadi faktor lain yang menghambat kelancaran implementasi transformasi digital. Pengembangan infrastruktur digital, pemeliharaan server, pelatihan pegawai, serta penyediaan fasilitas digital untuk masyarakat memerlukan biaya yang tidak sedikit. Di tengah berbagai prioritas pembangunan lainnya, alokasi anggaran untuk digitalisasi layanan kependudukan sering kali masih terbatas, yang berakibat pada terbatasnya cakupan dan kualitas layanan yang bisa diberikan.

- **Resistensi terhadap Perubahan**

Seperti halnya dalam setiap perubahan besar, resistensi dari beberapa pihak juga menjadi hambatan dalam implementasi transformasi digital. Baik di tingkat masyarakat maupun di kalangan pegawai pemerintah, masih ada yang merasa lebih nyaman dengan cara-cara konvensional. Kekhawatiran terhadap perubahan, seperti kesulitan beradaptasi dengan teknologi atau ketakutan akan keamanan data, membuat sebagian masyarakat dan pegawai enggan untuk beralih sepenuhnya ke sistem digital.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, diperlukan strategi yang komprehensif dan terencana. Salah satu langkah penting adalah meningkatkan literasi digital masyarakat melalui pelatihan yang lebih luas dan intensif, terutama bagi kelompok usia lanjut dan mereka yang berada di daerah terpencil. Selain itu, pemerintah perlu terus berinvestasi dalam

infrastruktur internet di wilayah-wilayah yang belum terjangkau serta memastikan pemeliharaan yang baik agar gangguan teknis dapat diminimalisir. Di sisi anggaran, kolaborasi dengan pihak swasta atau lembaga donor dapat menjadi solusi untuk mengatasi keterbatasan dana. Sementara itu, resistensi terhadap perubahan dapat diatasi dengan pendekatan sosialisasi yang lebih persuasif, serta menunjukkan secara langsung manfaat nyata dari penggunaan teknologi digital dalam pelayanan administrasi.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang telah memberikan dampak positif yang signifikan, terutama dalam hal mempercepat dan memudahkan akses layanan bagi masyarakat. Meskipun menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan akses teknologi, rendahnya literasi digital, dan kesiapan SDM, pemerintah telah mengambil langkah strategis untuk mengatasi hambatan-hambatan ini. Dukungan terhadap infrastruktur dan pelaksanaan program edukasi secara berkelanjutan menjadi kunci keberhasilan transformasi ini. Dengan mengatasi tantangan tersebut melalui solusi yang tepat, transformasi digital ini berpotensi memberikan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, dan inklusif bagi semua lapisan masyarakat di Kabupaten Tangerang.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Al Mubarak, Z. (2024). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Menjaga Tradisi Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi. *MOMENTUM: Jurnal Sosial dan Keagamaan*, 13(1), 60-72.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Khoiriyah, R., Slamet, S., Johanna, A., & Avinash, B. (2021). Management of the Mosque's Emirate in increasing Community Participation in Religious Activities (Study on the Jami'Baiturrahman Mosque, Olean Village, Situbondo Regency). *Journal International Dakwah and Communication*, 1(1), 52-62.
- Kotarba, M. (2018). Digital transformation of business models. *Foundations of management*, 10(1), 123-142.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia

Group.

- Lukman, J. P., & Sakir, A. R. (2024). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(1), 1042-1049.
- Navyliyanti, W. O. M. (2023). *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Kendari* (Doctoral dissertation, Universitas Terbuka).
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyo, R. D., & Shihab, M. R. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri. *Technomedia Journal*, 8(2 Special Issues), 189-204.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tulungen, E. E., Saerang, D. P., & Maramis, J. B. (2022). Transformasi digital: Peran kepemimpinan digital. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2).
- Tulungen, E. E., Saerang, D. P., & Maramis, J. B. (2022). Transformasi digital: Peran kepemimpinan digital. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2).
- Vial, G. (2021). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Managing digital transformation*, 13-66.
- Wibowati, J., & Octarinie, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748-754.
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 103-110.