

# EVALUASI BUDAYA KERJA DALAM PENGGUNAAN TEKNOLOGI DI ERA INDUSTRI 4.0 DILINGKUNGAN KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL EVALUASI BUDAYA KERJA KOTA TANJUNGPINANG

## *EVALUATION OF WORK CULTURE IN THE USE OF TECHNOLOGY IN THE ERA OF INDUSTRY 4.0 IN THE OFFICE OF THE DEPARTMENT OF CIVIL REGISTRATION, TANJUNGPINANG CITY*

Cindy Febriani<sup>1</sup>, Rumzi Samin<sup>2</sup>, Fitri Kurnianingsih<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Social Dan Politik,  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

E-mail: [cindyfbrni@gmail.com](mailto:cindyfbrni@gmail.com)

**Abstrak:** Era industri 4.0 atau era digital sedang berlangsung saat ini. Salah satunya yang saat ini masih menyesuaikan era digital adalah instansi pemerintah yaitu disdukcapil. Permasalahan mengenai etika dan budaya kerja sampai saat ini masih menjadi persoalan yang belum tuntas diperbincangkan. Dengan adanya teknologi harusnya semakin mempermudah para petugas yang bekerja di Disdukcapil Tanjungpinang. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan budaya kerja dalam penggunaan teknologi yang berada dilingkungan Disdukcapil Tanjungpinang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi budaya kerja dalam penggunaan teknologi di era industri 4.0 di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif berjenis kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan teori kecakapan digital menurut Sumartono & Huda dalam Ieke Wulan Ayu 2022 yang terdiri dari Kecakapan Digital, Keamanan Digital, Etika Digital, Budaya Digital. Mengenai indikator etika dan budaya digital saling berkaitan yaitu dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat petugas sudah cukup optimal, namun sikap ramah dan santun masih perlu ditingkatkan, karena masih banyak masyarakat yang merasa beretika di komunikasikan oleh dinas Disdukcapil. masih kurang bahkan terkesan sombong. Kesimpulannya adalah pemanfaatan teknologi di era industri 4.0 tepat sasaran dan kehadiran teknologi sangat membantu baik bagi para pekerja layanan maupun masyarakat. Untuk keamanan data juga dipastikan aman karena sudah menggunakan ISO 27001. Sehingga program era industri 4.0 dapat dilanjutkan dengan menambah pemahaman teknologi dan literasi media digital pada petugas pelayanan di Disdukcapil Tanjungpinang.

**Kata kunci:** *Budaya Kerja, Digital, Teknologi*

**Abstract:** *Issues regarding work ethics and culture are still unresolved issues. With the existence of technology, it should make it easier for the officers working at the Tanjungpinang Disdukcapil. So that researchers are interested in researching related to work culture in the use of technology in the Tanjungpinang Disdukcapil environment. This study aims to evaluate the work culture in the use of technology in the industrial era 4.0 at Disdukcapil, Tanjungpinang City. This study uses a qualitative descriptive approach with primary and secondary data sources. This study uses digital skills theory according to Sumartono & Huda in Ieke Wulan Ayu 2022 which consists of Digital Skills, Digital Security, Digital Ethics, Digital Culture. Regarding the indicators of ethics and digital culture, they are interrelated, namely in providing access to information to the public, the officers are quite optimal, but the friendly attitude and courtesy still need to be improved, because there are still many people who feel ethical in communicating by the Disdukcapil service. still less even impressed arrogant. The conclusion is that the use of technology in the industrial era 4.0 is right on target and the presence of technology is very helpful for both service workers and the community. For data security, it is also ensured that it is safe because it already uses ISO 27001. So that the industrial era 4.0 program can be continued by adding technological understanding and digital media literacy to service workers at the Tanjungpinang Disdukcapil.*

**Keywords:** *Working Culture, Digital, Technology*

## PENDAHULUAN

Budaya kerja (*corporate culture*) saat ini menjadi masalah besar bagi setiap perusahaan atau instansi pemerintah yang ingin terus hidup dan berkembang. Budaya kerja merupakan jalan yang memungkinkan setiap anggota organisasi menjadi produktif dan kreatif, bekerja dengan semangat sesuai dengan minatnya dan berusaha untuk meng-*update* teknologi sesuai dengan era saat ini. Budaya kerja merupakan komitmen penuh terhadap upaya membangun sumber daya manusia, proses kerja dan hasil kerja yang lebih baik. Tujuan budaya kerja adalah mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia yang ada guna meningkatkan produktivitas kerja dan menjawab berbagai tantangan masa depan. (Candra Fajri Ananda, 2022)

Adapun penerapan untuk menerapkan budaya kerja yang baik yaitu: meningkatkan semangat gotong royong, meningkatkan kekompakan, keterbukaan satu sama lain, memperkokoh semangat kekeluargaan, membangun komunikasi yang lebih baik, meningkatkan produktivitas kerja dan tanggap terhadap perkembangan dunia luar. Membangun budaya kerja berarti mengintegrasikan perilaku (etos) kerja modern yang berkualitas (efektif, efisien, bertanggung jawab, transparan) ke dalam kehidupan sehari-hari (Taliziduhu Ndraha, 2005). Namun hingga saat ini penerapan budaya kerja yang baik belum sepenuhnya terlaksana. Implementasi budaya kerja aparatur negara yang bermasalah, terlihat dalam KEPMENPAN 2008 bahwa pengabaian nilai-nilai moral dan budaya kerja menimbulkan masalah bagi kondisi kinerja instansi pemerintah yakni, misalnya:

(1) persepsi negatif masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur pemerintah; (2) kurangnya disiplin aparatur pemerintahan, sehingga kinerja aparatur

pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang memuaskan; (3) kegagalan menerapkan nilai-nilai budaya kerja aparatur pemerintah sehingga menambah pencitraan yang buruk bagi aparatur; (4) kurangnya pengetahuan, keterampilan, sikap di kalangan aparatur pemerintah, sehingga perlu ditingkatkan. (Sentot Imam Wahjono, 2010) Implementasi budaya kerja aparatur negara yang bernilai, yang seharusnya menjadi langkah awal yang harus dipilih untuk mereformasi seluruh birokrasi. (Sobirin, 2013)

Budaya kerja harus sesuai dan tertanam dalam kesadaran masyarakat setempat. Karena permasalahan yang muncul selama ini adalah budaya malas dan perilaku budaya kerja ASN Indonesia yang kurang dapat dipertanggungjawabkan. Keadaan ini terkait dengan banyak faktor, seperti: tumpang tindihnya fungsi- fungsi yang lebih rendah dari proses administrasi pemerintahan, sehingga sulit untuk memisahkan posisi dan kekuasaan antar instansi, proses kerja yang rumit dan panjang, serta sumber daya manusia yang kurang profesional dan kurang bermoral. Situasi itu tercermin dari adanya formalisme dan simbolisme dalam birokrasi pemerintahan. Sesuai dengan perkembangan saat ini, Indonesia masih berada pada Revolusi Industri 4.0, dimana revolusi tersebut merupakan transformasi menyeluruh dari seluruh aspek produksi di dunia industri melalui perpaduan antara teknologi digital dan internet dengan industri konvensional. (Tubagus, 2013).

Budaya kerja harus sesuai dan tertanam dalam kesadaran masyarakat setempat. Karena permasalahan yang muncul selama ini adalah budaya malas dan perilaku budaya kerja ASN Indonesia yang kurang dapat dipertanggungjawabkan. Keadaan ini terkait dengan banyak faktor, seperti: tumpang tindihnya fungsi- fungsi yang lebih rendah dari proses administrasi pemerintahan, sehingga sulit untuk memisahkan posisi dan kekuasaan antar instansi, proses kerja yang rumit dan panjang, serta sumber daya manusia yang

kurang profesional dan kurang bermoral. Situasi itu tercermin dari adanya formalisme dan simbolisme dalam birokrasi pemerintahan. Sesuai dengan perkembangan saat ini, Indonesia masih berada pada Revolusi Industri 4.0, dimana revolusi tersebut merupakan transformasi menyeluruh dari seluruh aspek produksi di dunia industri melalui perpaduan antara teknologi digital dan internet dengan industri konvensional.

Revolusi Industri 4.0 sudah dikenal luas dan menjadi topik pembicaraan utama di setiap negara dan industri serta lembaga pemerintahan di dunia, ditandai dengan digitalisasi dan otomasi di semua bidang industri berbasis pengetahuan, robot yang menggunakan kecerdasan buatan dan penggunaan teknologi. internet di segala bidang Revolusi industri 4.0 juga berdampak pada sumber daya manusia. Banyak pekerjaan yang biasanya dilakukan oleh manusia dan kemajuan teknologi kini dilakukan oleh mesin agar pekerjaan lebih hemat waktu dan biaya. Hal ini merupakan tantangan sumber daya manusia untuk bersaing dengan mesin- mesin canggih. Jika mesin dapat menggantikan tenaga manusia, manusia harus dapat memperluas keterampilan, pengetahuan, dan kemampuannya.

Revolusi Industri 4.0 merupakan era yang sering disebut dengan era digital. Di mana era untuk menciptakan konstelasi baru antara manusia dan teknologi yang hidup berdampingan dan bekerja sama. Proses digitalisasi menuntut kemauan setiap orang untuk berubah secara digital, yang mempercepat perubahan budaya digital di masyarakat dan membuat aktivitas sehari-hari masyarakat sangat bergantung pada teknologi informasi. Pandemi *Covid-19* menjadi tanda terpenting peralihan dari budaya konservatif ke budaya digital, yang membuat aktivitas sehari-hari masyarakat sangat bergantung pada teknologi informasi. Ketika di awal pandemi *Covid-19*, mendorong sistem kerja jarak jauh, menggunakan konferensi video dan

peningkatan kapasitas jaringan. Dunia digital membawa peluang dan manfaat yang besar bagi masyarakat, namun menghadirkan tantangan bagi semua bidang kehidupan untuk meningkatkan kualitas hidup dan efisiensi hidup. (kusumaryoko prayogo, 2021)

Revolusi Industri 4.0 sudah dikenal luas dan menjadi topik pembicaraan utama di setiap negara dan industri serta lembaga pemerintahan di dunia, ditandai dengan digitalisasi dan otomasi di semua bidang industri berbasis pengetahuan, robot yang menggunakan kecerdasan buatan dan penggunaan teknologi. internet di segala bidang Revolusi industri 4.0 juga berdampak pada sumber daya manusia. Proses digitalisasi menuntut kemauan setiap orang untuk berubah secara digital, yang mempercepat perubahan budaya digital di masyarakat dan membuat aktivitas sehari-hari masyarakat sangat bergantung pada teknologi informasi. (Leni, 2018)

Perkembangan teknologi yang berkembang pesat memberikan manfaat terhadap masyarakat Indonesia karena para pekerja kini dapat bekerja dengan jam kerja dan tempat kerja yang fleksibel. Salah satu instansi yang telah merasakan manfaat dari kemajuan teknologi adalah Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Disdukcapil). Dimana Disdukcapil meluncurkan Dukcapil Go Digital pada tahun 2019. Program ini ditandai perubahan paradigma kerja manual ke digital. Disdukcapil juga membuat aplikasi tanda tangan (TTE) atau tanda tangan digital yang berlaku di seluruh Indonesia. (Suwanto, & Koeshartono, 2010).

Berkat perkembangan teknologi, Revolusi Industri 4.0 mampu mengubah budaya kinerja karyawan. Jika di era Revolusi Industri 4.0 mengubah budaya organisasi yang awalnya menggunakan *paper based* dalam bekerja, sekarang sudah beralih menjadi *digital based*. Budaya pekerja yang semula menggunakan kertas menjadi alat digital untuk menggantikan kertas yang kurang efisien dan

kurang ramah lingkungan. Generasi milenial menjadi saksi pesatnya pertumbuhan teknologi digital dan internet, dimana generasi ini memiliki tenaga kerja yang besar yang menggunakan teknologi tersebut untuk mendukung pekerjaannya. Kebiasaan kerja berubah selama revolusi industri. Dengan teknologi digital dan internet yang semakin maju mengubah kebiasaan para pekerja di era revolusi industri.

Tata kelola administrasi kependudukan (adminduk) otomatis berubah, warga yang membutuhkan dokumen kependudukan bisa dilayani secara *online*. Sehingga dengan menerapkan TTE, aparatur dukcapil sudah bisa bekerja dari mana pun, tidak harus di kantor. (Redaksi, 2020). Untuk bergerak menuju era digitalisasi, administrasi kependudukan juga meluncurkan anjungan dukcapil mandiri (ADM), yaitu sebuah revolusi layanan adminduk yang mentransformasikan semua pemikiran, perangkat, dan SDM ke dalam mesin yang mirip dengan kerja anjungan tunai mandiri (ATM).

Budaya digital juga peran ASN sangat dibutuhkan dalam memberikan literasi digital kepada masyarakat mengenai apa saja bentuk-bentuk dari *digital culture* dan juga mengenai bagaimana cara menerapkan etika digital yang merupakan sebuah kemampuan untuk mempertimbangkan dan mengembangkan tata kelola digital dalam berkegiatan. Karena semakin pesatnya teknologi akan memberikan pengaruh didalam kehidupan manusia. Teknologi yang terus berkembang dan dimanfaatkan dengan bijak akan membawa dampak positif kedalamnya, namun jika salah menggunakannya maka akan memberikan dampak buruk didalamnya. Adapun 4 faktor yang harus diperhatikan dalam budaya digital yang pertama adalah keamanan digital, dimana hal yang harus diperhatikan agar terhindar dari *phising* atau sebuah kejahatan digital yang bertujuan untuk mencuri informasi dan data pribadi didalamnya. Sehingga pihak yang bekerja dilingkungan Disdukcapil kota

Tanjungpinang harus lebih memperhatikan keamanan digital didalamnya, seperti lebih memperhatikan kembali aplikasi dan perangkat yang ada agar terhindar dari kejahatan digital. Dikarenakan didalam perangkat yang dimiliki oleh disdukcapil terlalu banyak menyimpan data pribadi masyarakat.

Untuk bergerak menuju era digitalisasi, administrasi kependudukan juga meluncurkan anjungan dukcapil mandiri (ADM), yaitu sebuah revolusi layanan adminduk yang mentransformasikan semua pemikiran, perangkat, dan SDM ke dalam mesin yang mirip dengan kerja anjungan tunai mandiri (ATM). Warga yang ingin menggunakan ADM bisa datang ke Dukcapil terdekat untuk mendapatkan PIN dan password. Setelah mendapatkan PIN masyarakat bisa mencetak dokumen kependudukan yang dibutuhkan dan bisa menggunakan mesin ADM selama dua tahun dengan PIN tersebut. Adapun jika ingin mencetak kartu keluarga ajukan permohonan cetak KK dan nantinya petugas dukcapil akan mengirim notifikasi melalui *SMS* (San, 2021). Lalu, tanda tangan elektronik telah berjalan baik di dinas-dinas kependudukan dan pencatatan sipil daerah, pencetakan dokumen kependudukan dapat dilakukan di rumah kecuali KTP elektronik dan Kartu Identitas Anak (KIA). Bagi penduduk yang tidak memiliki printer dapat mencetak dokumen melalui anjungan dukcapil mandiri, dikarenakan ADM dapat melayani pencetakan KTP elektronik, KIA, biodata dan akta-akta.

Kemajuan Revolusi Industri 4.0, Disdukcapil Kota Tanjungpinang meluncurkan aplikasi bernama Si Kancil (Sistem Informasi Kependudukan Pencatatan Sipil) untuk membantu mengelola informasi kependudukan dengan sistem mengirimkan file-file yang diperlukan seperti file *PDF* ke aplikasi dan pengiriman selanjutnya mengikuti petunjuk yang ada di aplikasi tersebut (Redaksi, 2020).

Dengan kemajuan teknologi tersebut, masih terdapat kekurangan pada ASN yang bekerja di Disdukcapil dalam melayani masyarakat, misalnya ASN tidak sepenuhnya menjalankan tugas yang diberikan. Hal ini tercermin dari adanya pegawai yang keluar pada saat jam kerja atau jam kerja, ada pegawai yang datang tetapi pulang karena urusan pribadi. Hal ini tentu saja sangat mengganggu pelayanan publik yang dilakukan untuk masyarakat. Budaya kerja seperti ini sangat mengganggu proses dan menurunkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada publik. Lalu salah satu permasalahan yang masih terjadi adalah mempersulit masyarakat yang ingin rekam dan mencetak E-KTP diluar domisili. (Muhammad Akbar Agung Pratama, Murtir Jeddaw, 2020)

Oleh karenanya kemajuan sistem yg dibangun Disdukcapil harus diimbangi menggunakan penyesuaian budaya kerja yg baik dan sumber daya manusia yang inovatif. Adapun untuk memenuhi budaya kerja yang baik terdapat unsur dari nilai-nilai dasar budaya kerja yang harus disesuaikan, akan halnya meliputi; keselarasan, profesionalisme, integritas, disiplin dan keteladanan. Serta meliputi pelayanan yang membahagiakan, Disdukcapil Bisa, Pelayanan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun), Pelayanan yang cepat, tepat, akurat, tolak korupsi dan gratifikasi. Oleh karena itu, ASN harus mengembangkan integritas yang tinggi saat ini. (A. Hatalea , Rusmiwari, S, 2014)



**Gambar 1.** Indeks Kepuasan Masyarakat

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Dari data grafik yang sudah dipaparkan membuktikan bahwa indeks kepuasan masyarakat masih belum sepenuhnya mencapai target, karena mengenai etika dan pelayanan masih belum maksimal, dikarenakan masih bannyak keluhan dari masyarakat mengenai kurangnya sopan santun pegawai dibidang pelayanan, lalu belum efektifnya budaya kerja ASN dilingkungan Disdukcapil, sehingga berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat, hal ini di buktikan dengan masih adanya pegawai disdukcapil yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan, contohnya pegawai disdukcapil yang masih mengutamakan pelayanan untuk keluarga, kerabat serta menjadi calo sejumlah pejabat, sehingga masyarakat yang tidak memiliki kenalan diberikan pelayanan yang lamban. Serta sering gangguannya sistem disdukcapil yang error sehingga membuat waktu pengurusan surat-surat menjadi berhari-hari, blangko ktp yang sering kehabisan serta banyaknya NIK KTP yang belum terverifikasi. Dari beberapa keluhan ini maka diperlukan evaluasi budaya kerja yang dilakukan oleh ASN di instansi terkait, apakah dengan teknologi yang ada dan sudah memasuki era yang baru namun masih mengalami kendala-kendala yang cukup membuat susah masyarakat dalam pengurusan surat menyurat. (*Respon Cepat Walikota Rahma Menindaklanjuti Aduan Warga Indikasi Pungli Di Disdukcapil*, 2022).

Membangun nilai-nilai didalam budaya kerja akan terlihat dari bagaimana pegawai memperhatikan indikasi positif sehingga berpengaruh terhadap perilaku yang digambarkan seperti memiliki motivasi, dedikasi, kreativitas, kemampuan dan komitmen yang tinggi. Karena semakin kuat budaya kerja, semakin tinggi produktivitas yang dihasilkan pegawai dan pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan para aparatur negara. Budaya kerja dapat terwujud setelah melalui proses yang panjang karena adanya perubahan dari nilai-nilai lama

ke nilai-nilai baru yang perlu dibiasakan dan diperbaiki serta perbaikan terus menerus. Kepribadian sebagai sikap untuk mewujudkan nilai-nilai budaya kerja yang baik, kemudian menjadi perilaku yang mengandung unsur semangat, disiplin, rajin, jujur, tanggung jawab, hemat dan integritas, sehingga hasil kerja akan mencapai kualitas yang tinggi atau memuaskan. (Sentot Imam Wahjono, 2010).

Namun demikian, sejumlah budaya kerja yang bernilai negatif masih menghiasi pelaksanaan tugas dan kewajiban oleh para pegawai yang berpotensi menghambat kinerja organisasi dimana mutu sumber daya manusia Indonesia yang pada intinya tidak mampu bersaing. Hal ini dikarenakan faktor budaya kerja yang juga masih lemah dan tidak merata serta tidak memperhatikan nilai-nilai positif yang terkandung di dalamnya. Dan masih terdapat kesan bahwa budaya kerja produktif di Indonesia belum merata karena bekerja masih dianggap sebagai sesuatu yang rutin.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan deskripsi kualitatif, karena menggambarkan, menganalisa dan menyelidiki objek yang akan diteliti serta mencerminkan situasi yang sebenarnya tanpa menambah-nambahkan dan merekayasa pada variabel, serta mendapatkan data dengan cara sesuai fakta dan apa adanya dimana penelitian ini memfokuskan pada hasil dan maknanya. Dengan Objek dan lokasi penelitian Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tanjungpinang. Hal ini dikarenakan untuk melihat dan mengevaluasi budaya kerja dari salah satu instansi pemerintah, yaitu Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang, serta keinginan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan di kantor

Disdukcapil Tanjungpinang ketika di era industri 4.0 dalam penggunaan teknologinya. Untuk teknik pengumpulan data merupakan sebuah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan antara lain Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Adapun analisis data menurut dalam (Patilima Hamid, 2013) dibagi menjadi 3 bagian alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur yang dimaksud adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. (Nazir, 2009)

Adapun 4 indikator menurut Sumartono & Huda dalam (Ieke Wulan Ayu et al, 2022:23)

### 1. Kecakapan Digital

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi mampu merubah budaya kerja, peningkatan kinerja dan menjadikan beberapa proses perkantoran dapat diselesaikan secara efektif, transparan dan mudah dipertanggungjawabkan. Dimana dengan adanya perkembangan teknologi informasi mendorong pelayanan-pelayanan di Disdukcapil khususnya di kota Tanjungpinang dan beberapa jenis kegiatan didalamnya berbasis elektronik maupun internet.

### 2. Keamanan Digital

Karena berkembangnya teknologi digital sehingga perlu perlindungan sistem digital dari penyadapan dan pencurian informasi atau *Phising*. Sehingga perlu adanya keamanan digital agar perangkat, data-data yang diperlukan tidak dicuri atau dihapus oleh sebuah oknum yang tidak bertanggung jawab. Terutama di instansi Disdukcapil yang banyak menyimpan data-data pribadi masyarakat, sehingga perlu menjaga keamanan digital.

### 3. Etika Digital

Serangkaian aturan dan prosedur yang dibuat untuk mengurangi kerugian yang ditimbulkan oleh penggunaan teknologi digital. Penetapan etika digital bersifat mempertahankan kenyamanan yang diberikan melalui penggunaan teknologi digital. Adanya etika digital akan membentuk kesadaran, tanggung jawab, integritas dan penghormatan terhadap nilai kebaikan di dalam pemanfaatan media digital di Disdukcapil kota Tanjungpinang.

#### 4. Budaya Digital

Kehadiran teknologi informasi akhirnya telah mengubah kebudayaan instansi disdukcapil, baik ASN nya ataupun masyarakat, utamanya dalam hal menjalin komunikasi dan cara mengurus surat-menyurat. Semenjak kehadiran teknologi informasi telah mengubah kebudayaan di masyarakat dalam hal mengurus surat kependudukan, yang awalnya dilakukan melalui datang ke kantor namun sekarang bisa melalui website atau menggunakan aplikasi yang dibuat oleh Disdukcapil. Perubahan kebudayaan ini telah membawa dampak positif untuk masyarakat karena dapat membuat surat kependudukan tanpa batas ruang dan waktu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian merupakan uraian tentang data dengan menggunakan metode dan prosedur seperti melakukan wawancara dengan informan terkait, observasi, dokumentasi dengan berbagai bahan tulisan ataupun arsip sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini menggunakan teori kecakapan digital menurut Sumartono & Huda dalam Ieke Wulan Ayu 2022 yang terdiri dari Kecakapan Digital, Keamanan Digital, Etika Digital, Budaya Digital dan dari hasil penelitian dan pembahasan ini yang kemudian menjadi

efektif atau tidaknya transformasi digital di era industri 4.0 saat ini, terutama di bidang pelayanan masyarakat. Melalui proses analisis dan evaluasi, peneliti menguraikan jawaban atas identifikasi masalah sebelumnya berdasarkan pada data serta informasi penulis yang diperoleh dari lapangan.

Pembentukan organisasi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang berdasarkan Keputusan Walikota Tanjungpinang Nomor: 145 Tahun 2003 tanggal 26 Juni 2003 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang dan Kemudian diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor: 2 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Tanjungpinang, kemudian diubah lagi dengan Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang No: 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tanjungpinang dan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor: 32 Tahun 2016 tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2015 tentang uraian Tugas Pokok dan Fungsi Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. (Dewi & Hartono, Supri, 2018). Untuk merealisasikan Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memajukan pembangunan di daerah yang meliputi bidang ekonomi, politik, sosial dan budaya, maka dituntut untuk mampu melaksanakan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dengan sebaik baiknya agar dapat memberikan manfaat terhadap kehidupan masyarakat khususnya dalam hal Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcpil) Tanjungpinang meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (SKancil) pada tanggal 4 September 2020, pembuatan aplikasi Si Kancil ini merupakan tuntutan Menteri dalam Negeri

(Mendagri) yang menginginkan untuk bisa membuat efektivitas pelayanan secara online. Sebelum diluncurkan aplikasi Si Kancil secara online kantor Disdukcapil Tanjungpinang juga telah memberikan pelayanan online dengan memanfaatkan aplikasi whatsapp, sebelum diberlakukan secara online masyarakat harus datang ke kantor. Namun saat ini pelayanan sudah menggunakan aplikasi dimana keuntungannya adalah bisa mengurus administrasi dengan sendiri dan tidak perlu mendatangi atau antre ke kantor lagi. Adapun penggunaan aplikasi Si Kancil kurang lebih selama penggunaan 3 tahun sebanyak 2165 orang. Akan tetapi sejak bulan desember 2022 aplikasi ini mengalami perbaikan dan pergantian menuju aplikasi Si Gurindam. (Arifin Rois, Amirullah, 2017).

Penelitian ini menggunakan teori kecakapan digital menurut Sumartono & Huda dalam (Ieke Wulan Ayu et al, 2022) yang terdiri dari Kecakapan Digital, Keamanan Digital, Etika Digital, Budaya Digital. Sehingga apakah dengan adanya teknologi mempermudah pekerjaan sehingga mampu memperbaiki budaya kerja yang baik dan menghapus stigma negatif yang melekat di disdukcapil tanjungpinang. Serta untuk mengetahui hasil penelitian dan pembahasan lebih lanjut, peneliti uraikan hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

### 1. Kecakapan Digital

Berdasarkan hasil observasi dilapangan bahwa indikator kecakapan digital untuk penggunaan teknologi sangat membantu para petugas pelayanan dalam melayani masyarakat, terkait penggunaan aplikasi sudah disesuaikan dengan SOP dan kebutuhan, namun pada saat aplikasi sedang berjalan dan beroperasi aplikasi Si Kancil bisa diakses namun belum berjalan penuh secara optimal, dikarenakan masih ada masyarakat yang saat menggunakan aplikasi terkendala sistem yang saat meng-*upload file* dokumen tidak berjalan dengan semestinya.

Tetapi tidak sepenuhnya aplikasi yang digunakan bermasalah, karena masih ada masyarakat yang dengan menggunakan aplikasi Si Kancil ini justru sangat terbantu karena menghemat waktu dan tidak perlu mengantre untuk mengurus dokumen kependudukan. Lalu untuk hambatan yang dirasakan petugas pelayanan adalah alat yang dipakai tiap hari terkadang rusak dan error sehingga para petugas merasa membutuhkan pergantian alat untuk penggunaan aplikasi dalam beberapa bulan sekali. Namun untuk teknologi yang lainnya seperti mesin cetak KTP dan KIA, akte kelahiran, akte kematian dll tidak terdapat masalah, namun paling sesekali terhambat oleh jaringan yang kurang stabil saja. Tidak hanya aplikasi Si Kancil saja ada inovasi digital seperti TTE (Tanda Tangan Elektronik), yang mana saat ini semua dokumen kependudukan sudah tidak menggunakan cap basah lagi namun sudah menggunakan TTE, adapun TTE ini berguna untuk menandakan keabsahan dari sebuah dokumen kependudukan. Untuk mengecek TTE ini bisa dilihat dengan cara di *scan*, maka setelah itu akan muncul tanggal diterbitkannya dokumen tersebut. Adapun TTE ini dikeluarkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik yang dibawah oleh BSSN (Badan Siber dan Sandi Negara). Adapun untuk mengeluarkan TTE yang berbentuk barcode ini juga tidak mudah dan harus orang yang berwenang seperti kepala dinas. Dikarenakan untuk mendapatkan TTE ini harus menjalankan prosedur yang panjang seperti diperlukan KTP terkait, surat tugas, SKdll mengikuti proses SOP yang sudah ditetapkan. Dan untuk pengurusan TTE ini membutuhkan waktu kurang lebih seminggu hari kerja. TTE ini juga berjalan untuk semua dokumen kependudukan yang ada di disdukcapil. (Dirana, Fawwaz Syafril, Soffy Balgies, Jala Senastri Putri, 2021).

Sehingga untuk kecakapan digital sesuai dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa pihak disdukcapil berusaha untuk mengikuti tantangan di era

digital saat ini. Salah satunya dengan membuat inovasi yang berkaitan dengan teknologi digital, menyediakan dan menyesuaikan perangkat digital yang memadai, namun untuk sumber daya manusia yang berada didalam masing-masing bidang perlu mempelajari berkomunikasi baik secara langsung dalam bertutur kata ataupun secara digital. Lalu agar tidak hanya ASN terkait saja yang mengikuti era digital ini Disdukcapil perlu memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait inovasi digital terbaru yang sudah diciptakan.

## 2. Keamanan Digital

Untuk indikator keamanan digital pada penelitian ini semua data masyarakat tersimpan dengan aman dan *privacy*, hal ini dikarenakan data kependudukan tersimpan di data center kemendagri jakarta dan tidak bisa diakses oleh masyarakat umum dan tidak bisa diakses jaringan biasa seperti menggunakan internet publik, karena hanya bisa diakses oleh orang yang berwenang menggunakan jaringan khusus *VPN*. Untuk keamanan data menggunakan *ISO 27001* sehingga data yang tersimpan bisa aman dari kebocoran data. *ISO 27001* mulai berjalan pada tahun 2021. Total admin terdapat 50 orang yang didalamnya terbagi lagi untuk beberapa bidang, adapun terdapat 18 orang kelurahan yang diberikan hak akses dan 32 admin dari disdukcapil. Dan didalamnya terbagi menjadi 3 bidang yaitu administrator, verifikator dan operator. Lalu untuk proses kerja *ISO 27001* ini memiliki banyak prosedur yang berkaitan dengan data masuk yang tersimpan di aplikasi dan untuk bias mengakses data hanya orang khusus yang diberikan wewenang dan tidak bisa diakses menggunakan jaringan umum atau jaringan terbuka. Semua data kependudukan masuk langsung ke sistem aplikasi pusat yaitu SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Dikarenakan inovasi aplikasi dari disdukcapil sedang mengalami pembaruan sehingga data langsung masuk ke aplikasi pusat. Semua berkas dokumen kependudukan

diproses secara online oleh admin dimasing-masing bidang. Pihak disdukcapil mengusahakan agar data yang tersimpan aman, namun saat ini kepengurusan diluar banyak menggunakan nomor KTP dan lainnya, sehingga ketika terdapat data bocor perlu diwaspadai dan harus ditelaah kembali bocornya data dari mana. Oleh karena itu untuk keamanan data harus lebih hati-hati kembali dalam memberikan dan mengakses data. (Patandean, 2021)

## 3. Etika Digital

Berdasarkan hasil penelitian, untuk indikator etika digital, dalam menggunakan teknologi etika juga menjadi peran penting dalam bertugas melayani masyarakat. Para petugas dibidang pelayanan terlebih dahulu mempelajari segala informasi yang ada didisdukcapil melalui sebuah kegiatan bagaimana cara bersikap ramah dan sopan ketika ada yang bertanya mengenai prosedur pengurusan dokumen, sehingga harusnya petugas bisa memberikan informasi kepada masyarakat, sehingga etika dalam berkomunikasi terjalan dengan baik sesuai SOP serta visi dan misi yang ditetapkan disdukcapil. Namun dalam kondisi nyata di lapangan, untuk memberikan akses informasi kepada masyarakat para petugas sudah cukup optimal, namun untuk sikap ramah dan sopan santun masih harus dilakukan perbaikan kembali. Karena masih banyak masyarakat yang merasa etika dalam berkomunikasi yang dilakukan oleh pihak pelayanan disdukcapil masih kurang bahkan terkesan arogan. Harusnya sebagai pelayan publik, dengan adanya media sosial petugas dituntut mampu menjaga nama baik instansi serta memiliki keahlian, objektivitas, integritas, kompetensi dan kejujuran. mampu menegakkan etika dan menghormati kode etik, menyampaikan dan menerima informasi secara benar, tepat dan akurat. Perilaku buruk di era digital salah satunya seperti dalam berkomunikasi masih menggunakan bahasa yang tidak sopan. Di era digital sekarang ini perlu adanya pengawasan

serta kesadaran diri. (Ieke Wulan Ayu et al, 2022)

Dalam pelayanan publik di era digital sangat membantu masyarakat. Dengan menggunakan media sosial, masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dengan cepat. Akan tetapi, pelayanan publik di era digital ini juga dapat membuat masyarakat khawatir akan data yang diberikan melalui media sosial. Namun, yang menjadi permasalahan dalam pelayanan publik di era digital yaitu masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat dan efektif. Maka dari itu, perlu adanya penerapan etika dalam pelayanan publik serta harus bijak dalam menggunakannya. Pada dasarnya, media sosial berfungsi untuk mempermudah komunikasi dengan jarak jauh. Dengan demikian, dalam pelayanan publik kita dapat menggunakan media sosial sebagai sarana dan prasarana dalam melayani masyarakat dengan jarak jauh.

Dalam pelayanan publik di era digital sangat membantu masyarakat. Dengan menggunakan media sosial, masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dengan cepat.

Akan tetapi, pelayanan publik di era digital ini juga dapat membuat masyarakat khawatir akan data yang diberikan melalui media sosial. Namun, yang menjadi permasalahan dalam pelayanan publik di era digital yaitu masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat dan efektif. Maka dari itu, perlu adanya penerapan etika dalam pelayanan publik. Penerapan etika dalam pelayanan publik yaitu dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sopan dan responsif. Setiap administrator publik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, harus memiliki perilaku yang baik serta dapat mencerminkan nilai-nilai etika. Penerapan etika dalam pelayanan publik juga dapat ditunjukkan dengan selalu menaati peraturan, disiplin, dan ramah dalam melayani masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang baik, maka masyarakat akan merasa

senang. Namun, jika pelayanan yang diberikan tidak baik akan berpengaruh terhadap kepuasan kepada masyarakat. (Karman, 2022)

#### 4. Budaya Digital

Untuk terkait indikator budaya digital hampir sama dengan indikator etika digital, etika dan budaya digital merupakan hal yang berkesinambungan dan berkaitan. Semenjak berjalannya teknologi informasi mengubah sedikit kebudayaan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, yang awalnya proses pengurusan harus datang ke kantor namun dengan berkembangnya teknologi bisa menghemat waktu dengan menggunakan inovasi aplikasi yang dibuat oleh disdukcapil Tanjungpinang.

Lalu untuk budaya dalam berfikir dan berkomunikasi kepada masyarakat para petugas pelayanan masih harus melakukan evaluasi dan membenahi diri agar sikap arogan dan kurang ramah dari petugas bisa berubah menjadi ramah dan sopan sesuai dengan visi misi yang sudah ditetapkan. Lalu, selain itu adapun beberapa manfaat untuk inovasi pelayanan publik digital, pertama, mudah dan merata. Pelayanan publik semakin mudah diakses dan dampaknya dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang lebih luas. Kedua, sesuai kebutuhan layanan, maksudnya inovasi yang dihasilkan mampu merespons sesuai dengan kondisi dan kebutuhan layanan. Ketiga, efektif, tepat guna, dan tepat sasaran. Keempat, efisien dan cepat. Beberapa contoh inovasi pelayanan publik di era digital yang bisa dianggap sukses antara lain tanda tangan elektronik. Saat ini sudah sangat lazim digunakan, baik di dokumen Kartu Keluarga, maupun persuratan instansi. Penerapan industri 4.0 ini diharapkan akan meningkatkan produktivitas dan mempermudah dalam menjalankan fungsi pengawasan, untuk itu penyelenggara pelayanan publik harus mampu beradaptasi dan berinovasi di era digital ini. (Suhaila Husna Samosir, Sri Wardany, 2022)

tersimpan bisa aman dari kebocoran data.

### c) Etika Digital

Untuk indikator etika digital yaitu dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat para petugas sudah cukup optimal, namun untuk sikap ramah dan sopan santun masih harus dilakukan perbaikan kembali. Karena masih banyak masyarakat yang merasa etika dalam berkomunikasi yang dilakukan oleh pihak pelayanan disdukcapil masih kurang bahkan terkesan arogan.

### d) Budaya Digital

Pada indikator budaya digital yaitu penyampaian bahwa etika dan budaya digital merupakan hal yang berkaitan. Semenjak berjalannya teknologi informasi mengubah sedikit kebudayaan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, yang awalnya proses pengurusan harus datang ke kantor namun dengan berkembangnya teknologi bisa menghemat waktu dengan menggunakan inovasi aplikasi yang dibuat oleh disdukcapil Tanjungpinang. Lalu untuk budaya dalam berfikir dan berkomunikasi kepada masyarakat para petugas pelayanan masih harus melakukan evaluasi diri agar menjadi pribadi yang ramah dan sopan sesuai dengan visi misi yang sudah ditetapkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan didapatkan kesimpulan bahwa terkait Evaluasi Budaya Kerja dalam Penggunaan Teknologi di Era Industri 4.0 sesuai dengan teori Menurut Sumartono & Huda dalam (Ieke Wulan Ayu et al, 2022:23) yang terdiri dari 4 indikator didalamnya yaitu kecakapan digital, keamanan digital, etika digital dan budaya digital. Berikut penjelasan rinci:

### a) Kecakapan Digital

Indikator kecakapan digital sudah hampir tepat sasaran, dengan transformasi pelayanan publik di era digital yang sudah dijalankan oleh pihak disdukcapil Tanjungpinang yang memberikan pengaruh positif didalamnya. Inovasi dengan diluncurkannya aplikasi SiKancil yang berguna dalam pengurusan dokumen kependudukan salah satu kemajuan yang membantu baik dari petugas pelayanan dan juga masyarakat. Salah satu *benefit* dengan menggunakan aplikasi Si Kancil yaitu bias menghemat waktu dan tidak perlu mengantre untuk mengurus dokumen kependudukan. (San, 2021).

### b) Keamanan Digital

Indikator keamanan digital, petugas dibidang ahli data base dan juga bidang pelayanan meyakinkan masyarakat bahwa semua data masyarakat yang tersimpan dengan keamanan berlapis, hal ini dikarenakan data kependudukan tidak bisa diakses oleh masyarakat umum dan juga tidak bisa diakses menggunakan jaringan biasa seperti internet publik, karena hanya bisa diakses oleh orang yang berwenang menggunakan jaringan khusus VPN. Untuk keamanan data menggunakan ISO 27001 sehingga data yang

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Hatalea, Rusmiwari, S, A. . (2014). Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3, No.2(2443–6962).
- Arifin Rois, Amirullah, K. (2017). *Budaya dan Perilaku Organisasi* (K. S. Dino Sanggrha Irnanda (Ed.)). Empat Dua.
- Candra Fajri Ananda. (2022). *Budaya Kerja Pemerintahan*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Dewi, S. C., & Hartono, Supri, E. I. (2018). *Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pehawai di Bagian Pengurusan Akta Perkawinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUK) Kota Surabaya*.
- Dirana, Fawwaz Syafril, Soffy Balgies, Jala Senastri Putri, N. A. T. (2021). Peran Budaya Organisasi Dalam Kedisiplinan Untuk Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Manajemen Dan Bisnis*, 6 No 1.
- Ieke Wulan Ayu et al. (2022). Budaya Digital Dalam Transformasi Digital Menghadapi Era Society 5.0. *Pengembangan Masyarakat Lokal*, 5.
- Karman, A. . (2022). Teknologi Digital dalam Budaya Kerja: Refleksi Penggunaan Video Conference Platform Saat Pandemi Covid-19. *Ilmu Komunikasi*, 09 no 01.
- Leni, R. (2018). Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 6, No 1.
- Muhammad Akbar Agung Pratama, Murtir Jeddaw, S. L. (2020). *Penerapan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah*. 12, No 2.
- Nazir. (2009). *Metode Penelitian* (Risman Sikumbang (Ed.)). Ghalia Indonesia.
- Patandean, E. H. B. (2021). *Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 Terhadap Kompetensi dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Universitas Hasanuddin Makasar.
- Patilima Hamid. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif* (4th ed.). Alfabeta.
- Redaksi. (2020). *Disduk Capil Tanjungpinang, "Aplikasi On Line Si Kancil*. MENTRENG.COM.
- Respon Cepat Walikota Rahma Menindaklanjuti Aduan Warga Indikasi Pungli di Disdukcapil*. (2022). KepriNews.Co.
- San. (2021). *Disdukcapil Tanjungpinang Akan Tempatkan 3 Mesin Anjungan Catatan Sipil Mandiri*. Lintaskepri.
- Sentot Imam Wahjono. (2010). *Perilaku Organisasi* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Sobirin. (2013). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Saindikom*, 12, No 1, 44.
- Suhaila Husna Samosir, Sri Wardany, D. P. N. (2022). *Hubungan Revolusi Industri 4.0 Terhadap Budaya Organisasi dan Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Secara Islamianalisis Pada Pegawai Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang*.
- Suwarto, & Koeshartono, D. (2010). *Budaya Organisasi*. Universitas Atma Jaya.
- Taliziduhu Ndraha. (2005). *Teori Budaya Organisasi*. Rineka Ciipta.