



Transformasi Budaya Kerja dan Disiplin Pegawai Pasca Pengejawantahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Smartdukcapil di Disdukcapil Kota Serang

Nabil Zahran Aryadi¹, M. Satrio Adhi W², M. Yazid Zidan³, M. Taufik⁴, Laeli Nur Khanifah⁵

^{1,2,3,4} Department of Government Science, Sultan Ageng Tirtayasa University, Banten, Indonesia

Article Info

Article history:

Received: 06 Desember 2025

Revised: 07 Desember 2025

Accepted: 08 Desember 2025

Keywords:

Work Culture;

Dicipline;

Public Service;

Smartdukcapil;

Digital Transformation.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi budaya kerja dan disiplin karyawan setelah implementasi aplikasi Smartdukcapil di Disdukcapil Kota Serang. Metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis digunakan untuk menangkap makna dan pengalaman karyawan terkait perubahan pola kerja dan disiplin setelah adopsi layanan digital. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, didukung oleh triangulasi untuk memastikan validitas. Hasil penelitian menunjukkan pergeseran dari rutinitas administratif manual ke budaya kerja berbasis kinerja, data-driven, dan berorientasi layanan. Disiplin berkembang dari kehadiran fisik menjadi ketepatan waktu, integritas, dan kepatuhan terhadap prosedur digital, didukung oleh jejak audit dan mekanisme penegakan diri. Perubahan ini meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi layanan publik, meskipun tantangan tetap ada dalam literasi digital dan adaptasi sistem. Disimpulkan bahwa transformasi digital yang berkelanjutan memerlukan penguatan sumber daya manusia, infrastruktur, dan layanan yang ramah pengguna.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Nabil Zahran Aryadi,

Department of Government Science,

Sultan Ageng Tirtayasa University,

Jl. Raya Palka Km 3, Sindangsari, Pabuaran, Serang Regency, Banten Province, Indonesia

Email: sss@silatene.org <https://silatene.org/index.php/jimi>

1. INTRODUCTION

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang langsung dirasakan masyarakat. Di era digital seperti sekarang, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan dan efisien semakin tinggi. Kondisi ini menuntut pemerintah daerah untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Salah satu bentuk adaptasi

tersebut ialah melalui implementasi sistem pelayanan digital seperti Smartdukcapil yang diinisiasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di berbagai daerah, termasuk Kota Serang.

Penerapan Smartdukcapil tidak hanya mengubah cara kerja birokrasi dari manual menjadi digital, tetapi juga menuntut adanya perubahan dari sisi budaya kerja dan disiplin pegawai. Sebab, teknologi tidak akan memberikan hasil optimal tanpa dukungan sumber daya manusia yang siap beradaptasi dengan pola kerja baru (Setneg, 2020). Pergeseran ke sistem digital ini sering kali menghadirkan tantangan dalam hal kesiapan pegawai, kedisiplinan dalam mematuhi prosedur baru, serta kemampuan dalam menggunakan teknologi secara efektif (Prastiwi, 2023).

Di banyak instansi, perubahan sistem pelayanan sering diikuti oleh resistensi internal. Hal ini dapat berupa keterlambatan adaptasi, ketergantungan pada cara kerja lama, atau kurangnya pemahaman terhadap manfaat sistem baru (Rosiawati & Purwanto, 2023). Padahal, budaya kerja yang positif dan disiplin pegawai yang tinggi terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik (Kartanegara, Dwijatenaya, & Musmuliadi, 2022). Dengan kata lain, keberhasilan transformasi digital birokrasi tidak hanya bergantung pada sistem aplikasinya, tetapi juga pada kesiapan manusianya.

Dalam konteks Disdukcapil Kota Serang, implementasi Smartdukcapil merupakan bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat dan transparan. Namun demikian, transisi dari pelayanan manual ke sistem digital memerlukan penyesuaian budaya organisasi yang tidak sederhana. Pegawai perlu menyesuaikan diri terhadap cara kerja baru yang berbasis teknologi, termasuk mengubah pola komunikasi internal, disiplin waktu, dan tanggung jawab terhadap hasil kerja. Jika proses adaptasi ini tidak berjalan baik, maka sistem yang dirancang untuk mempercepat pelayanan justru berpotensi menimbulkan hambatan baru (Aldama & Frinaldi, 2024).

Penelitian terbaru menegaskan pentingnya perubahan budaya kerja dalam era digital. Prastiwi (2023) menyoroti bahwa transformasi birokrasi berbasis digital menuntut perubahan pola pikir pegawai agar mampu mengintegrasikan nilai-nilai pelayanan publik dengan kemajuan teknologi. Sementara itu, Mahasiwa, Kurnianigsih, dan Okparizan (2023) menemukan bahwa budaya kerja dan kepuasan kerja berkontribusi besar terhadap peningkatan kinerja pegawai di sektor publik. Artinya, keberhasilan penerapan sistem seperti Smartdukcapil sangat ditentukan oleh kualitas budaya kerja dan tingkat disiplin pegawai yang melaksanakannya. Lebih lanjut, pada beberapa literature review atau penelitian sebelumnya yang sudah ada, secara garis besar hanya menitikberatkan pada kinerja sebuah layanan, namun tidak pada pengalaman aparatur dalam konteks transformasi sumber daya manusia. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk melengkapi celah tersebut dengan mengambil fokus pada mengeksplorasi perubahan budaya kerja dan disiplin ASN atas hadirnya sistem digital melalui Smartdukcapil di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Mengingat, Kota Serang sendiri sebagai ibu kota Provinsi Banten memiliki dinamika pelayanan administrasi kependudukan yang cukup kompleks. Jumlah penduduk yang besar serta kebutuhan layanan yang beragam menjadikan Disdukcapil Kota Serang harus bekerja secara cepat dan adaptif. Namun, perubahan ke sistem Smartdukcapil juga membawa tantangan dalam hal pengawasan kedisiplinan, efisiensi kerja, dan kemampuan pegawai memanfaatkan teknologi secara maksimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian yang lebih dalam mengenai bagaimana transformasi budaya kerja dan disiplin pegawai berlangsung pasca penerapan aplikasi Smartdukcapil di lingkungan Disdukcapil Kota Serang, serta sejauh mana perubahan ini memengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Penelitian ini dilakukan dengan menyasar pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Serang dengan mengangkat sebuah pendiskursusan atas rumusan masalah tentang bagaimana transformasi budaya kerja dan disiplin pegawai pasca penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Smartdukcapil. Hal demikian diidentifikasi atas beberapa permasalahan seperti adanya degradasi disiplin pegawai telah bergeser dari sekedar disiplin kehadiran menjadi disiplin waktu pemrosesan layanan dan integritas (pencegahan pungutan liar) sesuai tuntutan sistem online, resistensi budaya kerja karena adanya kesenjangan antara budaya kerja manual (berkas

fisik dan tatap muka) serta terjadinya kesenjangan kompetensi sumber daya internal pegawai yang belum optimal.

Dengan adanya penelitian ini juga ditujukan untuk menganalisis bentuk transformasi budaya kerja dan perubahan disiplin pegawai setelah diterapkannya sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui Smartdukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Hal demikian, diharapkan dapat memberikan kebermanfaatan dan kontribusi besar terhadap pengembangan kajian, khususnya engan perubahan budaya kerja dan kedisiplinan aparatur dalam konteks digitalisasi pelayanan publik serta dapat menjadi bahan evaluasi bagi Disdukcapil Kota Serang dalam meningkatkan efektivitas implementasi SmartDukcapil, penguatan budaya kerja adaptif serta pembinaan disiplin pegawai yang sesuai dengan tuntutan sistem pelayanan digital.

2. RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi sebagaimana yang dijelaskan Creswell (2015), fenomenologi adalah studi penelitian kualitatif di mana peneliti berupaya mendeskripsikan pemaknaan umum dari sejumlah individu terhadap berbagai pengalaman hidup mereka terkait dengan suatu konsep atau fenomena. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk mereduksi tentang esensi atau makna otentik dari fenomena tersebut. Penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam (deep understanding) tentang bagaimana partisipan mengalami fenomena yang diteliti dan makna apa yang mereka berikan pada pengalaman tersebut.

Fokus penelitian ini adalah pada pemahaman mendalam mengenai esensi pengalaman dan pemaknaan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Serang terhadap Pengalaman Transformasi Budaya kerja pasca implementasi website Smartdukcapil dan Pengalaman dan pemaknaan terhadap perubahan disiplin kerja pasca implementasi Smartdukcapil. Penentuan fokus ini didasarkan pada keinginan untuk menggali perspektif subyektif pegawai sebagai pihak yang secara langsung mengalami perubahan budaya kerja dan disiplin akibat adopsi teknologi Smartdukcapil (fenomena yang dikaji).

Lebih lanjut dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang ditujukan untuk mendapatkan deskripsi mendalam tentang pengalaman partisipan melalui sebuah wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dan terbuka dengan partisipan kunci, yang bertujuan menggali secara utuh dan mendalam pengalaman, persepsi, emosi, dan pemaknaan partisipan terhadap fenomena. Observasi Dilakukan untuk mengamati konteks dan perilaku partisipan yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti guna melengkapi data wawancara. Dan dokumentasi berupa dokumen-dokumen tertulis, foto, ataupun jenis lainnya yang relevan dapat memperkaya deskripsi pengalaman partisipan.

Secara analisa data, penelitian ini didasarkan atas teknik analisa data Creswell (2015) yang dilakukan secara sistematis guna mempermudah peneliti dalam merumuskan kesimpulan di akhir penelitian yakni dengan reduksi data, menyajikan data dan penarikan kesimpulan. Tidak hanya itu, dalam penulisan ini juga peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber data sebagai alat untuk memeriksa keandalan jenis data yang ditemukan, terutama ketika terdapat ketidaksesuaian hasil dari data yang telah dikumpulkan. Triangulasi sumber data, yakni untuk memastikan sejauh mana informasi yang diperoleh dari suatu sumber data dapat dipercaya. Oleh karena itu, kemampuan dalam menelusuri, menelaah, serta membandingkan data yang telah dihimpun sangat penting dalam mendukung keberhasilan proses triangulasi ini (Stake, 1995).

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

3.1. Diskursus Transformasi Budaya Kerja Pasca Implementasi Smartdukcapil

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa penerapan Smartdukcapil telah memicu pergeseran budaya kerja yang signifikan di lingkungan Disdukcapil Kota Serang. Transformasi budaya ini dapat dipetakan dalam beberapa dimensi utama.

Pertama, terjadi peralihan dari budaya kerja yang administratif dan rigid menuju budaya kerja yang berbasis kinerja (*performance-based*). Sebelum digitalisasi, budaya kerja di Disdukcapil Kota Serang sangat bergantung pada penyelesaian tugas berdasarkan urutan administrasi dan instruksi atasan, di mana tolok ukur kinerja sering kali bersifat kualitatif dan subjektif. Pegawai mungkin menghabiskan waktu berjam-jam untuk mengurus satu berkas tanpa tekanan waktu yang ketat, dan evaluasi kinerja lebih didasarkan pada pengamatan atasan daripada metrik objektif. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang santai namun kurang efisien, di mana risiko keterlambatan atau kesalahan tidak selalu diakui secara sistematis. Pasca implementasi Smartdukcapil, sistem secara otomatis mencatat metrik kinerja seperti time-stamp penerimaan berkas, durasi proses, dan waktu penyelesaian layanan. Fitur ini, seperti dashboard real-time dan notifikasi otomatis, menciptakan budaya baru di mana pegawai tidak hanya bertanggung jawab menyelesaikan tugas, tetapi juga menyelesaikannya dalam batas waktu yang terukur dan transparan. Misalnya, sistem menetapkan deadline standar untuk setiap jenis layanan, seperti penerbitan KTP dalam 7 hari kerja atau akta kelahiran dalam 3 hari, dengan pelacakan otomatis yang memungkinkan manajemen untuk memantau progres secara langsung.

Kedua, berkembangnya budaya kerja yang berbasis data (*data-driven*). Ketergantungan pada berkas fisik dan ingatan personal mulai berkurang drastis dengan adopsi Smartdukcapil. Sebelumnya, pegawai sering kali mengandalkan catatan manual atau memori untuk memverifikasi data, yang rentan terhadap kesalahan manusia seperti kesalahan pengetikan atau kehilangan dokumen. Hal ini menciptakan budaya kerja yang kurang presisi, di mana proses verifikasi bergantung pada pengalaman individu daripada standar yang seragam. Pasca implementasi, pegawai kini dituntut untuk akurat dalam memasukkan dan memverifikasi data ke dalam sistem, karena kesalahan data akan berimbas pada proses selanjutnya—seperti integrasi dengan database nasional Dukcapil—dan dapat dilacak sumber kesalahannya melalui audit trail. Budaya kerja menjadi lebih presisi dan terbiasa dengan standar operasi yang terdigitalisasi, di mana setiap input data harus memenuhi format yang ketat, seperti validasi NIK (Nomor Induk Kependudukan) atau sinkronisasi data keluarga.

Ketiga, menguatnya orientasi budaya kerja yang berpusat pada layanan (*service-oriented*). Dengan berkurangnya interaksi tatap muka, fokus pegawai bergeser dari “melayani pengunjung di loket” menjadi “memastikan kelancaran proses di sistem”. Kualitas layanan kini lebih banyak dinilai dari kecepatan respons dalam sistem, akurasi output dokumen, dan minimnya keluhan yang masuk melalui kanal pengaduan terintegrasi. Namun, transformasi ini tidak berjalan mulus. Faktor penghambat utama yang teridentifikasi adalah resistensi dari pegawai senior yang telah lama terbiasa dengan sistem manual. Mereka mengalami kesulitan adaptasi teknis dan ketidaknyamanan psikologis karena merasa kehilangan kontrol dan otoritas yang sebelumnya melekat pada proses manual. Di sisi lain, faktor pendorong justru datang dari pegawai muda yang lebih *tech-savvy* dan melihat sistem ini sebagai peluang untuk bekerja lebih efisien serta mengurangi beban kerja administratif yang repetitif.

3.2. Diskursus Implikasi Transformasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Transformasi budaya kerja dan disiplin pegawai pasca penerapan Smartdukcapil dan identitas kependudukan digital (IKD) di Disdukcapil Kota Serang membawa implikasi langsung terhadap peningkatan efisiensi, kecepatan, dan akurasi layanan. Perubahan dari pola kerja manual yang bertumpu pada berkas fisik dan pertemuan tatap muka menuju pola kerja berbasis aplikasi dan layanan online membuat proses bisnis pelayanan menjadi lebih terstandar, terukur, dan mudah ditelusuri secara digital. Hal ini selaras dengan prinsip digital accountability dan self-enforcing discipline dalam kerangka Smart Governance, di mana kinerja aparaturnya tercatat secara otomatis melalui sistem dan bukan hanya melalui pengawasan manual atasan.

Dari sisi efisiensi dan kecepatan, Ibu Yeni Yunitasari selaku Kasi SDM memberitahukan bahwa untuk layanan on the spot, dokumen kependudukan kini dapat diselesaikan dalam rentang waktu sekitar 50 menit, bahkan pada beberapa jenis layanan “dokumen langsung jadi” pada hari yang sama. Untuk layanan berbasis WhatsApp, berkas yang diajukan hari ini umumnya sudah bisa diambil atau diunduh pada hari berikutnya. Penerapan kanal layanan yang beragam loket, WA online, aplikasi Smartdukcapil, hingga IKD mengurangi penumpukan antrian di kantor dan menyebarkan beban kerja secara lebih merata. Secara budaya kerja, ini mendorong pegawai untuk bekerja berbasis target dan SLA (*service level agreement*) waktu, bukan sekadar memenuhi kewajiban hadir di kantor.

Disiplin kerja pun bergeser dari hanya disiplin kehadiran fisik menuju disiplin pemrosesan, ketepatan waktu, dan integritas layanan. Sistem digital mencatat jejak setiap pengajuan, proses verifikasi, hingga penerbitan dokumen, sehingga keterlambatan atau kelalaian pegawai dapat teridentifikasi melalui tracking aplikasi. Di sisi lain, adanya mekanisme reward and punishment internal maupun pengawasan Inspektorat serta ancaman sanksi terkait pungutan liar memperkuat self-enforcing discipline pegawai; mereka terdorong menjaga kepatuhan terhadap SOP karena setiap langkah kerja dapat diaudit berbasis data.

Dari aspek akurasi, integrasi data kependudukan melalui IKD dan Smartdukcapil menekan potensi salah input dan duplikasi berkas, karena data yang diunggah masyarakat langsung terhubung dengan basis data kependudukan yang telah terverifikasi. Kolaborasi dengan Kemensos, misalnya, menjadikan data IKD sebagai basis penentuan penerima bantuan sosial sehingga menuntut ketepatan dan validitas tinggi agar program tepat sasaran. Dengan demikian, perubahan budaya kerja dan disiplin digital berdampak pada peningkatan kualitas proses (lebih cepat dan efisien) sekaligus kualitas output (dokumen lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan).

Implikasi berikutnya tampak pada respon masyarakat sebagai pengguna layanan. Secara umum, masyarakat yang memiliki literasi digital memadai dan perangkat yang mendukung memberikan respon positif terhadap layanan berbasis Smartdukcapil dan IKD. Mereka merasakan kemudahan karena tidak perlu lagi datang jauh-jauh ke kantor Disdukcapil; cukup mengunggah berkas dari rumah melalui aplikasi, kemudian dokumen dikirim ke email dan dapat dicetak mandiri. Bagi kelompok muda (generasi gen Z dan milenial), pola pelayanan ini dinilai lebih sesuai dengan kebiasaan sehari-hari yang akrab dengan gawai dan aplikasi digital.

Namun, di sisi lain, masih terdapat segmen masyarakat yang merespon dengan ambivalen bahkan resistensi. Ibu Yeni juga menegaskan bahwa “tidak semua warga paham teknologi” dan “tidak semua warga memiliki handphone yang support.” Bagi kelompok ini, aplikasi Smartdukcapil maupun IKD dipersepsikan rumit, sehingga mereka cenderung memilih datang langsung ke kantor. Bahkan, sebagian warga memaknai kunjungan ke kantor Disdukcapil sebagai momen “sekaligus jalan-jalan ke kota”, sehingga kehadiran fisik masih dianggap wajar dan menyenangkan.

Untuk menjembatani kesenjangan ini, Disdukcapil Kota Serang mengembangkan pola layanan jemput bola ke kelurahan-kelurahan, dengan menjadikan RT/RW sebagai “ujung tombak” komunikasi dan mobilisasi warga. Saat pelayanan digelar di kelurahan, antusiasme warga dinilai cukup tinggi, terutama karena jarak dan biaya akses berkurang. Strategi ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak identik dengan menghapus tatap muka, melainkan mengkombinasikan kanal daring dan luring secara adaptif sesuai karakteristik warga.

Respon masyarakat terhadap IKD juga menarik. Secara kuantitatif, capaian kepemilikan IKD di Kota Serang baru sekitar 7–8% dari target, namun angka ini dinilai cukup progresif dibandingkan banyak daerah lain dan diapresiasi oleh Kemendagri. Dorongan terbesar adopsi IKD justru muncul ketika aplikasi ini dikaitkan dengan akses bantuan sosial; ketika warga diinformasikan bahwa bantuan ke depan akan mensyaratkan IKD, mereka menjadi lebih terdorong untuk mengunduh dan mengaktifkannya. Artinya, respon masyarakat terhadap digitalisasi layanan bukan hanya ditentukan oleh kemudahan teknis, tetapi juga oleh insentif konkret yang mereka rasakan. Secara keseluruhan, implikasi terhadap kualitas pelayanan publik di sisi pengguna adalah: (1) meningkatnya kenyamanan dan aksesibilitas bagi warga yang melek digital; (2) berkurangnya biaya transaksi (waktu, ongkos

transportasi, dan potensi pungli); tetapi sekaligus (3) terbukanya tantangan digital divide yang berpotensi meminggirkan kelompok warga yang tidak memiliki gawai, jaringan internet, atau literasi digital yang memadai.

Dari perspektif *Smart Governance*, transformasi di Disdukcapil Kota Serang menunjukkan sejumlah pencapaian penting sekaligus mengungkap kendala struktural yang masih perlu diatasi. Secara pencapaian, Disdukcapil telah mengimplementasikan beberapa dimensi utama *Smart Governance* sebagaimana dikemukakan Janowski, yakni digital accountability, digital collaboration, dan digital culture. Digital accountability tercermin dari keberadaan sistem tracking layanan, dokumentasi proses secara elektronik, serta penggunaan data digital sebagai dasar evaluasi kinerja dan disiplin pegawai.

Digital collaboration tampak melalui kolaborasi lintas aktor: Kemendagri sebagai pengembang sistem pusat, Kemensos sebagai mitra integrasi data bantuan sosial, pemerintah kota dan kelurahan, hingga struktur RT/RW sebagai kanal sosialisasi dan pelaksanaan pelayanan jemput bola. Sedangkan digital culture mulai tampak ketika pegawai, termasuk generasi non-gen Z, secara sadar mengakui bahwa mereka “mau tidak mau harus mengikuti kemajuan teknologi” dan terus belajar mengoperasikan aplikasi baru, meskipun proses adaptasi di awal terasa “kerja kelas” karena target pusat cukup tinggi.

Implikasi praktis dari pencapaian tersebut adalah menguatnya tata kelola SDM yang lebih terukur, transparan, dan berorientasi kinerja. Mekanisme hak akses sistem yang dibedakan antara operator loket dan staf back office menunjukkan adanya upaya perlindungan data dan pencegahan penyalahgunaan kewenangan. Di sisi lain, kebijakan internal yang tegas terhadap pungli serta kedisiplinan pegawai hingga kemungkinan dikeluarkan bila melakukan pelanggaran berat mencerminkan langkah nyata menuju birokrasi yang bersih dan akuntabel, sebagaimana prinsip *Smart Governance*.

Meski demikian, terdapat sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi *Smart Governance* di tingkat instansi. Pertama, kesenjangan kompetensi dan literasi digital masyarakat serta sebagian pegawai membuat pemanfaatan aplikasi belum merata; sebagian warga tetap lebih memilih jalur WA atau datang langsung ketimbang menggunakan aplikasi Smartdukcapil atau IKD. Kedua, kesiapan infrastruktur (tipe gawai, dukungan sistem operasi, dan jaringan internet) masih menjadi hambatan krusial, terutama bagi warga dengan kondisi ekonomi terbatas.

Ketiga, dari sisi keamanan dan kepercayaan publik, masih terdapat potensi penipuan melalui telepon yang mengatasnamakan Dukcapil terkait aktivasi IKD. Karena itu, Disdukcapil perlu terus memperkuat literasi keamanan digital kepada warga bahwa aktivasi IKD hanya dilakukan secara langsung di kantor atau melalui kanal resmi, bukan lewat permintaan data pribadi via telepon. Keempat, adopsi Smartdukcapil masih relatif rendah untuk ukuran *true smart system*; banyak warga yang memilih kanal WA karena dirasa lebih sederhana, sehingga tantangan bagi instansi adalah merancang antarmuka dan alur aplikasi yang lebih ramah pengguna sekaligus melanjutkan sosialisasi secara masif.

Dengan demikian, implikasi transformasi terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Serang dapat dirangkum sebagai berikut: di satu sisi, Smartdukcapil dan IKD telah mendorong terciptanya layanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel, sekaligus memperkuat budaya kerja adaptif dan disiplin digital aparatur. Di sisi lain, keberhasilan menuju *Smart Governance* yang utuh masih bergantung pada kemampuan instansi mengatasi kesenjangan digital, memperluas adopsi aplikasi, menjamin keamanan data, dan mempertahankan konsistensi pembinaan SDM di tengah tuntutan inovasi teknologi yang terus berkembang.

4. CONCLUSION

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Smartdukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tidak hanya

menghasilkan perubahan pada mekanisme layanan, tetapi juga mendorong terjadinya transformasi budaya kerja dan disiplin pegawai secara substantif. Perubahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini terutama mencakup pergeseran budaya kerja dari pola administratif manual menjadi berbasis kinerja dan data serta penguatan orientasi layanan yang lebih terukur dan akuntabel melalui sistem digital. Transformasi tersebut menghasilkan mekanisme pelayanan yang lebih cepat, efisien, terstandar serta mampu meminimalkan interaksi yang berpotensi menimbulkan pungutan liar melalui penegakkan disiplin digital.

Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa disiplin pegawai bergeser dari sekadar kedisiplinan kehadiran menjadi disiplin terhadap waktu pemrosesan, integritas dan kepatuhan terhadap prosedur berbasis digital. Sistem digital memberikan jejak audit yang memungkinkan evaluasi kinerja dilakukan secara objektif dan *real time*. Di sisi lain, perubahan ini memunculkan tantangan berupa kesenjangan adaptasi di kalangan pegawai senior dan perbedaan literasi digital masyarakat pengguna layanan. Resistensi budaya kerja tradisional tetap muncul, terutama pada kelompok pegawai yang telah lama terbiasa bekerja melalui sistem manual dan interaksi tatap muka.

Transformasi pelayanan melalui Smartdukcapil memberikan implikasi positif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk peningkatan kecepatan penyelesaian dokumen, penurunan beban antrian, serta meningkatnya kenyamanan bagi masyarakat yang memiliki literasi digital memadai. Namun demikian, penelitian ini juga menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya menghapus kebutuhan interaksi luring. Strategi jemput bola ke kelurahan masih diperlukan untuk menjembatani kelompok masyarakat yang mengalami keterbatasan teknologi dan jaringan. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital memerlukan desain layanan yang adaptif, kombinatorik, dan responsif terhadap keragaman kondisi sosial di tingkat lokal.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi Smartdukcapil dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur pendukung, serta kesesuaian antara desain sistem dengan karakteristik pengguna. Prospek pengembangan ke depan terletak pada penguatan budaya digital melalui pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, perluasan sosialisasi kepada masyarakat, integrasi sistem lintas sektor, serta penyempurnaan fungsi aplikasi agar lebih ramah pengguna. Selain itu, keamanan data dan literasi keamanan digital perlu menjadi agenda prioritas untuk membangun kepercayaan publik. Dengan demikian, implementasi Smartdukcapil tidak hanya berorientasi pada modernisasi teknologi, tetapi juga pada pembangunan tata kelola pelayanan yang lebih akuntabel, inklusif, dan berkelanjutan sesuai prinsip *Smart Governance*.

REFERENCES

- Aldama, I., & Frinaldi, A. (2024). Budaya Kerja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16773-16778.
- Azharulloh, K. (2025). Pengaruh implementasi kebijakan e-office terhadap efektivitas kerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Sumedang. *Jurnal Riset Pemerintahan dan Administrasi*.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2015). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fitri, Z., & Santoso, T. (2022). Pengaruh aplikasi E-Office terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Walikota Jakarta Barat tahun 2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6), 685-695.
- Garmana, D. H. (2024). Implementasi kebijakan aplikasi E-Office ASN terhadap efektivitas kerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Riset Pemerintahan dan Administrasi*.
- Hadi, F. U., Yuniningsih, T., & Larasati, E. L. (2023). Penerapan e-Government melalui aplikasi Dukcapil Smart di Kabupaten Bantul. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 537-550.
- Husna, M. (2025). Efektivitas penerapan absensi online dalam meningkatkan disiplin kerja aparatur sipil negara. *Jurnal Administrasi Publik Borneo*.
- lil Rosiawati, A. P. (2023). Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai sebagai Pendukung Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna. *JIM (Jurnal Ilmu Manajemen)*, 9(2), 116-128.

- Iryani, Kurnianigsih, F., & Okparizan. (2024). Pengaruh Budaya Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politi*, 7(1), 40-51. doi:10.54783
- Janowski, T. (2015). Digital Government Evolution: From Transformation to Contextualization. *Government Information Quarterly*, 221-236. doi:10.1016
- Kartanegara, P., Dwijatenaya, I. B. M. A., & Musmuliadi. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Kesejahteraan Sosial Setkab Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), . 184-199.
- Kementerian Sekretariat Negara RI. (2020, Desember 17). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Harus Diikuti dengan Perubahan Mindset. Retrieved Oktober 18, 2025, from setneg.go.id: https://www.setneg.go.id/baca/index/transformasi_digital_dalam_pelayana_n_publik_harus_diikuti_dengan_perubahan_mindset
- OECD. (2019). The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a digital government. OECD Publishing.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Putra, A. (2024). Pengaruh penerapan absensi online terhadap disiplin kerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias Utara (Naskah penelitian).
- Prastiwi, R. (2025). REFORMASI BIROKRASI DIGITAL: MENDORONG EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DI ERA 4.o. *Jurnal Ijtihad*, 2(1).
- Riska Chyntia Dewi, Suparno. (2022). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78- 90.
- Robert B. Denhardt & Janet Vinzant Denhardt. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549- 559.
- Sandi Lubis, et.al. (2024). BUKU REFERENSI SMART GOVERNANCE: INTEGRASI TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK TATA KELOLA PEMERINTAHAN BERKELANJUTAN. Purbalingga, Jawa Tengah: CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Saefulloh, E. L. (2025). Efektivitas aplikasi E-Office dalam pelayanan administrasi pemerintahan daerah. *Responsive Journal*. Universitas Padjadjaran.
- Setyawan, I. A. (2023). Analisis implementasi program Dukcapil Smart sebagai inovasi pelayanan publik di Kabupaten Bantul. *Jurnal Agregasi*.
- Sukmawati, Y. R. (2024). Penerapan absensi digital terhadap peningkatan disiplin kerja ASN pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Pamarenda*. United Nations. (2020).
- United Nations E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. United Nations.
- Zulmawati, F., & Mubarak, A. (2025). Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Al-DYAS*, 4(3), 1643-1663. 0958305X20932547.