

## **TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SUBANG**

**Diah Andani<sup>1\*</sup>, Sri Dinarwati<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang

\*Korespondensi : [diahandani@unsub.ac.id](mailto:diahandani@unsub.ac.id)

### **ABSTRAK**

Transformasi digital menjadi salah satu strategi penting bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Subang, serta menganalisis faktor pendukung, kendala, dan dampaknya terhadap kinerja organisasi dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pegawai Disdukcapil yang terlibat dalam layanan digital dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital di Disdukcapil Kabupaten Subang mencakup penerapan layanan daring melalui aplikasi dan website, pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK Terpusat), serta penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Implementasi sistem ini meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses pengurusan dokumen, dan menurunkan antrean masyarakat. Transformasi digital juga membawa perubahan pada struktur organisasi, pola kerja, dan budaya aparatur, sehingga organisasi menjadi lebih adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada hasil. Faktor pendukung utama meliputi komitmen pimpinan, dukungan regulasi, serta partisipasi masyarakat. Kendala yang ditemui antara lain keterbatasan SDM yang menguasai teknologi, literasi digital masyarakat yang belum merata, serta kendala teknis infrastruktur jaringan. Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan hanya inovasi teknologi, tetapi juga reformasi organisasi yang mengintegrasikan aspek teknis dan sosial dalam meningkatkan pelayanan publik. Temuan ini memperkuat teori organisasi modern dan teori sistem sosio-teknikal, yang menekankan pentingnya keselarasan antara manusia, struktur, dan teknologi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan strategi digitalisasi pelayanan publik di tingkat kabupaten maupun daerah lainnya di Indonesia.

**Kata Kunci :** Transformasi Digital, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Disdukcapil, Organisasi Publik, Digital Governance.

### **ABSTRACT**

*Digital transformation has become a crucial strategy for government institutions to enhance public service quality. This study aims to describe the implementation of digital transformation in population administration services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Subang Regency, as well as to analyze the supporting*

*factors, challenges, and its impact on organizational performance and public satisfaction. This research uses a qualitative descriptive approach, with data collected through in-depth interviews, direct observations, and document studies. The informants consisted of Disdukcapil staff involved in digital services and the citizens who use these services. Data analysis was conducted interactively using the Miles and Huberman model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that digital transformation at Disdukcapil Subang includes online services via applications and the official website, utilization of the Centralized Population Administration Information System (SIAK Terpusat), and the implementation of Self-Service Dukcapil Kiosks (ADM). The implementation of these systems has improved service efficiency, accelerated document processing, and reduced queues for citizens. Digital transformation also brings changes to organizational structure, work patterns, and employee culture, making the organization more adaptive, collaborative, and result-oriented. Key supporting factors include leadership commitment, regulatory support, and public participation. The challenges encountered include limited human resources skilled in technology, uneven digital literacy among citizens, and technical infrastructure constraints. This study demonstrates that digital transformation is not only a technological innovation but also an organizational reform integrating technical and social aspects to improve public service delivery. The findings reinforce modern organizational theory and socio-technical system theory, emphasizing the importance of alignment between humans, structure, and technology. The results are expected to serve as a reference for developing digitalization strategies for public services at the regency or other regional levels in Indonesia.*

**Keywords :** *Digital Transformation, Population Administration Services, Disdukcapil, Public Organization, Digital Governance.*

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada abad ke-21 telah menjadi faktor utama yang mendorong perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Era digital menuntut seluruh instansi pemerintah untuk bertransformasi dari sistem pelayanan manual menuju sistem berbasis teknologi informasi yang lebih cepat, akurat, dan efisien. Fenomena ini dikenal sebagai transformasi digital (digital transformation), yaitu proses pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja organisasi, memperbaiki proses kerja, dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks administrasi publik, transformasi digital

menjadi bagian dari strategi reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Pemerintah Indonesia telah merespons tuntutan tersebut dengan mengembangkan kebijakan e-government melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Tujuan utama kebijakan ini adalah membangun interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara lebih efektif melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dengan diterapkannya sistem pemerintahan berbasis elektronik, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih cepat, transparan, akuntabel, serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Selanjutnya, Kementerian Dalam Negeri melalui

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil ( Ditjen Dukcapil) juga meluncurkan berbagai inovasi digital, seperti sistem pelayanan administrasi kependudukan daring, tanda tangan elektronik, serta pemanfaatan data kependudukan terintegrasi secara nasional.

Salah satu sektor pelayanan publik yang menjadi sorotan utama dalam proses digitalisasi adalah bidang administrasi kependudukan. Bidang ini memiliki posisi strategis karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar warga negara, seperti identitas hukum, akses terhadap layanan publik, serta partisipasi dalam kehidupan sosial dan politik. Administrasi kependudukan yang baik akan menghasilkan data penduduk yang valid dan mutakhir, yang menjadi dasar penting dalam perencanaan pembangunan daerah maupun nasional. Namun, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal efisiensi pelayanan, ketepatan data, dan kecepatan proses birokrasi. Karena itu, digitalisasi di bidang ini menjadi kebutuhan mendesak agar pelayanan publik lebih efisien dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa batas ruang dan waktu.

Kabupaten Subang sebagai salah satu daerah di Provinsi Jawa Barat turut melaksanakan program transformasi digital di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Subang telah mengembangkan beberapa layanan digital seperti sistem pelayanan daring untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta Kelahiran; penggunaan tanda tangan elektronik; serta layanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Implementasi

sistem digital tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus menunggu lama atau datang langsung ke kantor Disdukcapil. Akan tetapi, proses implementasi di lapangan tidak lepas dari berbagai kendala, seperti keterbatasan jaringan internet di wilayah pedesaan, kurangnya literasi digital masyarakat, hingga tantangan dalam adaptasi aparatur terhadap sistem kerja baru yang berbasis teknologi.

Dalam perspektif teori organisasi, transformasi digital bukan sekadar perubahan dalam penggunaan teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan struktur, budaya, dan mekanisme kerja organisasi. Organisasi publik seperti Disdukcapil dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan eksternal yang dinamis. Teori organisasi modern menjelaskan bahwa organisasi harus bersifat adaptif dan terbuka terhadap inovasi agar mampu bertahan dan berkembang. Transformasi digital mengubah pola komunikasi internal, alur kerja, sistem koordinasi, hingga proses pengambilan keputusan dalam organisasi. Hal ini menuntut adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, restrukturisasi pembagian tugas, serta penguatan kolaborasi lintas bidang untuk memastikan pelayanan digital berjalan efektif dan berkelanjutan.

Dengan demikian, transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Subang tidak dapat dipahami hanya sebagai upaya teknis penerapan teknologi informasi, melainkan sebagai proses perubahan manajerial dan organisatoris yang menyeluruh. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pada

organisasi publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, kesiapan sumber daya manusia, serta penataan ulang mekanisme dan prosedur pelayanan agar selaras dengan prinsip organisasi modern yang adaptif dan responsif. Namun, sebagian besar studi sebelumnya masih menekankan transformasi digital pada level kebijakan dan inovasi teknologi, sementara kajian yang secara khusus mengaitkan transformasi digital dengan perubahan struktur organisasi dan budaya kerja pada instansi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi celah kajian tersebut dengan menganalisis implementasi transformasi digital di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang, termasuk faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya, serta bagaimana organisasi menyesuaikan struktur dan budaya kerjanya dalam menghadapi tuntutan era digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul “Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk dan proses transformasi digital yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Subang, menelaah faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keberhasilan implementasinya, serta mengkaji bagaimana organisasi beradaptasi terhadap perubahan menuju sistem pelayanan publik yang modern, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana proses transformasi digital diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Subang. Pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang utuh mengenai pengalaman, pandangan, dan respons dari aparatur maupun masyarakat terhadap penerapan layanan berbasis digital. Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif berupaya memahami fenomena sosial dengan menempatkan peneliti sebagai instrumen utama untuk mengungkap makna di balik tindakan, kebijakan, dan proses sosial yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang, yang beralamat di Jalan Dewi Sartika No. 2, Kabupaten Subang, Jawa Barat. Lokasi tersebut dipilih karena instansi ini merupakan pelaksana utama pelayanan administrasi kependudukan di daerah yang saat ini tengah mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital, seperti online service, Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), dan aplikasi layanan berbasis web. Penelitian dilaksanakan selama beberapa bulan dengan menyesuaikan waktu pengumpulan data, wawancara, dan observasi di lapangan.

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan digital, seperti pejabat struktural, staf pelaksana, serta

masyarakat pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan kegiatan, arsip kebijakan, publikasi Disdukcapil, serta literatur yang relevan dengan topik digitalisasi pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan kunci, seperti Kepala Dinas, Kepala Bidang Pelayanan, staf teknis, dan masyarakat yang pernah mengakses layanan digital. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana sistem pelayanan digital berjalan, bagaimana aparatur memberikan pelayanan, serta bagaimana respon masyarakat terhadap sistem tersebut. Studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui dokumen kebijakan, laporan internal, dan data statistik terkait jumlah pengguna layanan digital.

Pemilihan informan dilakukan secara purposif, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh benar-benar relevan dengan tujuan penelitian. Informan terdiri atas aparatur yang memahami pelaksanaan layanan digital serta masyarakat yang memiliki pengalaman langsung menggunakan sistem pelayanan tersebut. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi yang kaya dan mendalam mengenai proses transformasi digital yang berlangsung di instansi tersebut.

Analisis data dilakukan secara interaktif sesuai model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan

fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan temuan di lapangan secara sistematis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses menafsirkan makna data serta menghubungkannya dengan teori dan konteks penelitian.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai narasumber, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui teknik ini, peneliti berupaya memastikan bahwa data yang diperoleh akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Fokus utama penelitian ini adalah mendeskripsikan proses transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Subang, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan layanan digital, serta menganalisis bagaimana upaya adaptasi yang dilakukan organisasi dalam menghadapi perubahan menuju pelayanan publik berbasis teknologi.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa transformasi digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Subang merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada masyarakat. Perubahan ini tidak hanya menyangkut aspek teknologinya, tetapi juga menyentuh dimensi organisasi, sumber daya manusia, dan budaya kerja yang ada di lingkungan

birokrasi daerah.

Dalam konteks administrasi kependudukan, digitalisasi menjadi kebutuhan yang semakin mendesak seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan efisien. Hal ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2018) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan birokrasi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara efektif dan adaptif. Selain itu, konsep e-government menempatkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai instrumen utama dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik, khususnya pada sektor yang bersentuhan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar warga negara.. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penerapan sistem pelayanan digital di Disdukcapil Kabupaten Subang telah dimulai sejak tahun 2020 sebagai bagian dari program nasional Digital Dukcapil. Bentuk layanan digital yang kini diterapkan meliputi layanan daring (online service) melalui website resmi Disdukcapil, pemanfaatan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK Terpusat), serta penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) untuk pencetakan dokumen secara otomatis.

### 1. Bentuk dan Tahapan Transformasi Digital

Transformasi digital di Disdukcapil Subang berlangsung melalui beberapa tahapan penting.

Tahap pertama adalah digitalisasi proses administrasi internal, seperti pengelolaan data penduduk, permohonan dokumen, serta pelaporan bulanan yang sebelumnya dilakukan secara manual. Digitalisasi ini mempersingkat proses

birokrasi internal dan meningkatkan akurasi data.

Tahap kedua adalah digitalisasi pelayanan eksternal, di mana masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring melalui platform yang disediakan. Contohnya, pembuatan Akta Kelahiran kini dapat dilakukan secara online dengan mengunggah berkas persyaratan tanpa perlu datang ke kantor Disdukcapil.

Tahap ketiga adalah integrasi sistem dengan instansi lain, seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, dan Kantor Kecamatan, untuk mempercepat validasi data kependudukan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi ini telah meningkatkan efisiensi waktu dan menurunkan beban antrean di kantor Disdukcapil. Sebelum transformasi digital dilakukan, masyarakat harus menunggu 3–5 hari kerja untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Namun, dengan sistem daring, waktu pelayanan dapat dipangkas menjadi kurang dari satu hari untuk dokumen tertentu, terutama jika berkas sudah lengkap dan valid.

### 2. Dampak Transformasi terhadap Kinerja Pelayanan

Hasil wawancara dengan pegawai Disdukcapil menunjukkan bahwa penerapan layanan digital membawa dampak positif terhadap kinerja organisasi dan kepuasan masyarakat. Pegawai merasa proses pelayanan menjadi lebih tertib dan terukur karena setiap permohonan dapat dimonitor melalui sistem. Selain itu, sistem digital meminimalkan risiko kehilangan dokumen, manipulasi data, dan kesalahan input.

Bagi masyarakat, penerapan digitalisasi pelayanan memberikan

kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, khususnya bagi warga yang berdomisili jauh dari pusat pemerintahan. Kondisi ini sejalan dengan konsep digital governance, yang menurut Heeks (2006) menekankan pemanfaatan teknologi digital untuk memperluas akses layanan publik, meningkatkan transparansi, serta menekan biaya dan waktu pelayanan. Selain itu, Osborne (2010) melalui pendekatan *public service logic* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang efektif harus berorientasi pada kemudahan akses dan nilai guna bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan kependudukan dapat dipahami sebagai upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui efisiensi proses dan peningkatan aksesibilitas layanan.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kendala jaringan internet, literasi digital masyarakat yang rendah, dan keterbatasan sarana pendukung di desa-desa terpencil. Beberapa masyarakat, terutama kelompok lanjut usia atau yang tidak memiliki perangkat digital, masih kesulitan mengakses layanan secara daring dan memilih datang langsung ke kantor.

### 3. Aspek Organisasi dan Manajerial

Dari sisi organisasi, transformasi digital di Disdukcapil Kabupaten Subang membawa perubahan signifikan terhadap struktur, alur kerja, dan pola komunikasi antarpegawai. Sebelumnya, proses pelayanan bersifat hierarkis dengan alur panjang mulai dari pendaftaran, verifikasi, penandatanganan, hingga pencetakan dokumen. Setelah digitalisasi, sebagian proses dapat dilakukan otomatis melalui

sistem, sehingga struktur pelayanan menjadi lebih flat dan kolaboratif.

Unit Teknologi Informasi (TI) kini berperan strategis sebagai pusat kendali sistem, bekerja sama dengan bidang pelayanan, pendaftaran penduduk, dan pencatatan sipil. Model kerja kolaboratif ini menggambarkan penerapan teori organisasi modern yang menekankan fleksibilitas, koordinasi lintas unit, dan pemanfaatan teknologi untuk mendukung efektivitas organisasi.

Selain itu, perubahan juga terjadi dalam aspek budaya organisasi. Aparatur dituntut untuk beradaptasi dengan sistem digital, meningkatkan kompetensi teknologi, dan membangun budaya kerja berbasis inovasi. Pada awal penerapan, sebagian pegawai mengalami resistensi karena merasa kesulitan mengoperasikan sistem baru dan khawatir kehilangan peran dalam proses pelayanan. Namun, melalui pelatihan rutin dan pendampingan teknis, resistensi tersebut mulai berkurang dan berubah menjadi semangat kolaborasi.

Transformasi ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya bersifat teknologis, tetapi juga transformasi budaya kerja menuju birokrasi yang lebih terbuka, cepat, dan berorientasi hasil. Hal ini sejalan dengan teori organisasi modern yang menekankan pentingnya learning organization — yaitu organisasi yang terus belajar dan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan eksternal.

### 4. Faktor Pendukung dan Penghambat

Keberhasilan pelaksanaan transformasi digital di Disdukcapil Subang didukung oleh beberapa faktor utama. Pertama, adanya komitmen pimpinan yang kuat dalam mendorong perubahan, termasuk dukungan terhadap penyediaan infrastruktur dan peningkatan kapasitas

SDM. Kedua, dukungan regulasi dari pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri yang mendorong integrasi data nasional. Ketiga, adanya partisipasi masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari.

Di sisi lain, faktor penghambat yang masih dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang memahami teknologi informasi, keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan sistem, serta belum meratanya jaringan internet di seluruh wilayah Kabupaten Subang. Beberapa informan menyebutkan bahwa server kadang mengalami gangguan teknis, sehingga pelayanan harus kembali dilakukan secara manual sementara waktu.

Kendala lain yang cukup menonjol adalah ketimpangan literasi digital antara pegawai dan masyarakat. Meski Disdukcapil telah menyediakan kanal edukasi dan panduan penggunaan layanan daring, masih banyak masyarakat yang lebih nyaman mengurus dokumen secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan manusia dan budaya pelayanan.

#### 5. Analisis Berdasarkan Teori Organisasi

Berdasarkan teori organisasi modern, transformasi digital dapat dipahami sebagai bentuk adaptasi organisasi terhadap perubahan lingkungan eksternal. Dalam konteks ini, Disdukcapil Kabupaten Subang merepresentasikan organisasi publik yang sedang bergerak dari model birokrasi tradisional (berorientasi pada prosedur dan hierarki) menuju organisasi adaptif dan berbasis kinerja.

Menurut teori kontingensi, struktur organisasi yang efektif adalah struktur yang sesuai dengan lingkungan di mana organisasi tersebut beroperasi. Transformasi digital menuntut organisasi untuk lebih fleksibel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi di Disdukcapil Subang dapat dilihat sebagai bukti nyata bahwa organisasi publik mampu menyesuaikan struktur dan pola kerjanya dengan tuntutan zaman.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori socio-technical system, yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem kerja bergantung pada keselarasan antara aspek sosial (manusia, budaya organisasi, kepemimpinan) dan aspek teknis (teknologi, sistem informasi, prosedur kerja). Dalam kasus Disdukcapil Subang, digitalisasi berjalan efektif ketika kedua aspek ini berjalan beriringan: teknologi disiapkan dengan baik, sementara aparatur dan masyarakat dipersiapkan untuk menerimanya.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Subang merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan diinstansi tersebut tidak hanya mengubah cara kerja organisasi, tetapi juga membawa dampak terhadap struktur, budaya, dan pola interaksi antarpegawai maupun antara instansi dengan masyarakat.

Transformasi digital yang diterapkan Disdukcapil Kabupaten Subang meliputi penerapan layanan daring melalui aplikasi dan website, penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat, serta penyediaan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Penerapan berbagai inovasi tersebut terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempersingkat waktu penyelesaian dokumen, dan mengurangi antrean masyarakat di kantor pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah berperan signifikan dalam mendukung terwujudnya prinsip good governance di bidang administrasi kependudukan, khususnya pada aspek transparansi dan kemudahan akses layanan publik.

Dari sisi organisasi, digitalisasi mendorong perubahan menuju model organisasi yang lebih adaptif dan kolaboratif. Struktur birokrasi yang semula kaku dan hierarkis mulai beralih menjadi lebih fleksibel, dengan alur kerja yang berbasis sistem dan koordinasi lintas bidang. Aparatur juga menunjukkan peningkatan kapasitas dan kesiapan dalam menggunakan teknologi, meskipun masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan kompetensi di beberapa bagian.

Secara sosial, transformasi digital membawa perubahan budaya organisasi menuju pola kerja yang lebih inovatif dan berorientasi pada hasil (result-oriented). Aparatur didorong untuk belajar dan menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi, sementara masyarakat dituntut untuk beradaptasi dengan sistem pelayanan baru berbasis digital. Walaupun sebagian masyarakat masih menghadapi kendala literasi digital dan akses jaringan, upaya Disdukcapil dalam melakukan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan menjadi

faktor penting yang mendukung keberlanjutan program ini.

Secara teoritis, temuan penelitian ini memperkuat pandangan teori organisasi modern dan teori sistem sosio-teknikal, yang menekankan bahwa efektivitas organisasi bergantung pada keselarasan antara aspek manusia, struktur organisasi, dan teknologi yang digunakan. Transformasi digital yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Subang menjadi contoh konkret bagaimana organisasi publik dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan eksternal tanpa meninggalkan fungsi pelayanan dasarnya kepada masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital di Disdukcapil Kabupaten Subang tidak hanya merupakan inovasi teknologis, tetapi juga proses reformasi birokrasi secara menyeluruh. Digitalisasi pelayanan terbukti mampu meningkatkan kinerja organisasi, memperkuat transparansi, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, diperlukan komitmen berkelanjutan dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi, dan pemerataan akses layanan digital hingga ke tingkat desa.

## E. DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Dwiyanto, A. (2018). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Heeks, R. (2006). Implementing and Managing e-Government: An International Text. London: SAGE Publications.

- Moleong, L. J. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, S. P. (2010). The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance. London: Routledge.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*. Jakarta: Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.