

## Transformasi Kompetensi Pegawai dalam Penerapan Teknologi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli

Yurmin Harefa, Eliyunus Waruwu, Meiman Hidayat Waruwu, Sukaaro Waruwu

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

e-mail: [yuuha1997@gmail.com](mailto:yuuha1997@gmail.com)

### ARTICLE INFO

Received: September 6, 2024

Revised: September 19, 2024

Accepted: September 24, 2024

Published: September 26, 2024

### KEYWORDS

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, employee competencies, operational efficiency, population administration information system, public services, technology adoption

### ABSTRACT

This study examines the transformation of employee competencies in the application of technology to improve public services at the Department of Population and Civil Registration in the City of Gunungsitoli. Utilizing a qualitative descriptive approach, this research focuses on how the implementation of technology, particularly the population administration information system (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan = SIAK), enhances employee performance and operational efficiency. Data was collected through interviews with five key informants selected via purposive sampling, including heads of departments and technical staff. The study reveals that while the adoption of technology has significantly improved the speed and accuracy of services, there are still challenges in employee adaptation, particularly among those less familiar with the technology. The development of continuous training programs, effective change management, and the improvement of technology infrastructure are key to enhancing the quality of public services. Strengthening a culture of innovation, cross-departmental collaboration, and regular evaluations ensure efficiency and strategic adaptation. Transformational leadership is needed to motivate employees and drive optimal performance.

©2024 Authors. Published by PT Delada Cahaya Masagro

This work is licensed under an [Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan teknologi, khususnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dapat meningkatkan kinerja pegawai dan efisiensi operasional. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan lima informan kunci yang dipilih secara purposif, termasuk kepala dinas dan staf teknis. Studi ini mengungkapkan bahwa meskipun adopsi teknologi telah meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan secara signifikan, masih terdapat tantangan dalam adaptasi pegawai, terutama di antara mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi. Pengembangan program pelatihan berkelanjutan yang mencakup keterampilan teknis, komunikasi, dan etika kerja sesuai dengan perkembangan teknologi menjadi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Manajemen perubahan yang efektif diperlukan untuk mengatasi resistensi, dengan melibatkan pegawai sejak awal dan memberikan dukungan yang jelas. Peningkatan infrastruktur teknologi dan evaluasi rutin layanan online akan memastikan akses yang lebih cepat dan handal. Penguatan budaya inovasi di tempat kerja serta peningkatan kolaborasi antar bidang menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi. Evaluasi berkala terhadap pelatihan, teknologi, dan layanan publik memastikan strategi yang adaptif dan efisiensi operasional. Kepemimpinan transformasional juga diperlukan untuk menginspirasi dan memotivasi pegawai menuju kinerja yang lebih baik.

**Kata kunci:** adopsi teknologi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, efisiensi operasional, kompetensi pegawai, Kota Gunungsitoli, pelayanan publik, SIAK, sistem informasi administrasi penduduk

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, transformasi kompetensi pegawai menjadi elemen kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di instansi pemerintahan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penerapan teknologi informasi berperan strategis dalam memodernisasi dan meningkatkan efisiensi, akurasi, serta kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal pencatatan sipil. Oleh karena itu, penelitian mengenai transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik.

Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki peran sentral dalam meningkatkan kinerja dan kualitas layanan di lembaga pemerintahan. Menurut Asep Jamaludin et al. (2022), kompetensi pegawai menjadi faktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan yang lebih baik. Transformasi kompetensi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan proses yang melibatkan perubahan signifikan dalam hal pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku pegawai untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, perubahan regulasi dan teknologi yang terus berkembang dalam bidang kependudukan memerlukan adaptasi kompetensi pegawai untuk memastikan pelayanan yang optimal.

Di era digital saat ini, penerapan teknologi menjadi bagian penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan. Teknologi informasi memiliki peran penting dalam memfasilitasi manajemen data yang lebih baik dan interaksi yang lebih efektif antara instansi publik dan masyarakat. Teknologi juga memungkinkan penyediaan layanan secara online yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Namun, meskipun teknologi telah diterapkan dalam sistem pelayanan, tantangan masih tetap ada. Banyak pegawai yang belum sepenuhnya mampu beradaptasi dengan teknologi yang ada, sehingga menyebabkan proses pelayanan belum berjalan secara optimal. Sebagai contoh, masyarakat masih harus mengantre secara fisik di kantor Dinas Dukcapil meskipun layanan berbasis teknologi sudah diperkenalkan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi pegawai dalam pemanfaatan teknologi untuk mendukung pelayanan yang lebih efisien (Malindir et al., 2022).

Selain kompetensi teknis, transformasi juga mencakup peningkatan soft skills, seperti kemampuan komunikasi, sikap proaktif, dan etika kerja (Ende & Firdaus, 2021). Kompetensi pegawai yang baik tidak hanya berkaitan dengan pengetahuan teknis, tetapi juga dengan kemampuan berinteraksi dan beradaptasi dengan perubahan, termasuk perubahan teknologi yang semakin berkembang.

Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli, dengan jumlah penduduk mencapai 136.518 jiwa (Data Konsolidasi Bersih, 2023), transformasi kompetensi pegawai menjadi sangat penting untuk memastikan layanan yang efektif dan efisien. Penerapan teknologi informasi dalam layanan seperti pendaftaran penduduk, pembuatan dokumen kependudukan, dan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi beban kerja pegawai.

Transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) memiliki signifikansi yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini berfokus pada bagaimana kompetensi pegawai yang ditingkatkan melalui pelatihan dan penerapan teknologi dapat berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, kompetensi pegawai tidak hanya mencakup pengetahuan teknis, tetapi juga keterampilan interpersonal dan manajerial yang diperlukan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi yang cepat.

Salah satu aspek penting dari penelitian ini adalah pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai. Penelitian oleh menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai melalui motivasi, yang berarti bahwa pegawai yang memiliki kompetensi tinggi cenderung lebih termotivasi untuk memberikan kinerja yang baik (Ayu Ngurah Sania Prianka & Ni Luh De Erik Trisnawati, 2022). Hal ini sejalan dengan temuan Sudewo dan Sulastri, yang menemukan bahwa capaian pengembangan kompetensi pegawai berhubungan signifikan dengan kinerja pegawai, meskipun dengan koefisien korelasi yang menunjukkan hubungan yang rendah (Sudewo & Bintang Aruan Sulastri, 2022). Ini menunjukkan bahwa meskipun ada hubungan, peningkatan kompetensi harus

diiringi dengan faktor lain, seperti motivasi dan dukungan manajerial, untuk mencapai hasil yang optimal.

Dalam konteks penerapan teknologi, kompetensi pegawai menjadi semakin krusial. menekankan bahwa pelatihan dan sarana prasarana yang memadai dapat meningkatkan kinerja pegawai, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan pelayanan publik (Rosmiati et al., 2023). Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi yang diperoleh melalui pelatihan dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi baru, yang sangat penting dalam era digital saat ini. Selain itu, menambahkan bahwa motivasi kerja berfungsi sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara kompetensi kerja dan kinerja pegawai (Wanma et al., 2023). Ini menunjukkan bahwa untuk memaksimalkan hasil dari pelatihan kompetensi, penting untuk juga meningkatkan motivasi pegawai.

Lebih lanjut, penelitian oleh menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai berpengaruh terhadap kinerja mereka, dan ini dapat dipengaruhi oleh kompetensi yang mereka miliki (Mundakir & Zainuri, 2018). Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai tidak hanya berdampak langsung pada kinerja, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan timbal balik antara kompetensi, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai.

Pentingnya pengembangan kompetensi pegawai dalam konteks pelayanan publik juga didukung oleh penelitian oleh Ulyanah et al. (2021), yang menemukan bahwa budaya organisasi dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan kompetensi sebagai salah satu faktor kunci. Ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dukcapil, perlu ada pendekatan holistik yang mencakup pengembangan kompetensi, peningkatan budaya organisasi, dan kepemimpinan yang mendukung.

Di sisi lain, penelitian oleh menunjukkan bahwa kompetensi pegawai administrasi berpengaruh terhadap mutu layanan administrasi (Hasmah et al., 2022). Dalam konteks Dukcapil, peningkatan kompetensi pegawai dapat langsung berkontribusi pada peningkatan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan kata lain, pegawai yang kompeten lebih mampu memberikan layanan yang berkualitas, yang sangat penting dalam konteks pelayanan publik yang semakin kompleks. Lebih jauh lagi, penelitian oleh menyoroti bahwa kompetensi dan efikasi diri berkontribusi terhadap kinerja pegawai, dengan kompetensi memberikan kontribusi yang signifikan (Syarif et al., 2023). Ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis pegawai, tetapi juga meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam melaksanakan tugas, yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Dalam konteks Dukcapil, penerapan teknologi informasi yang efektif juga memerlukan kompetensi yang memadai dari pegawai. Penelitian oleh menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Mariasia et al., 2021). Ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi, penting untuk memastikan bahwa pegawai memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menggunakan teknologi tersebut secara efektif. Penelitian oleh menyoroti pentingnya kompetensi dan komitmen terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai (Juwarsih, 2017). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, target atau tujuan, atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya dan telah disepakati bersama (Tumiwa et al., 2023; Waruwu et al., 2023). Ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi tidak hanya berdampak pada kinerja, tetapi juga pada kepuasan kerja, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja pegawai. Dengan demikian, pengembangan kompetensi pegawai di Dukcapil harus menjadi prioritas untuk meningkatkan pelayanan publik.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji transformasi kompetensi pegawai dalam penerapan teknologi di Dukcapil Kota Gunungsitoli, serta bagaimana hal tersebut berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik. Berdasarkan paparan tersebut, penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengembangan kompetensi pegawai dan peran teknologi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Kompetensi Pegawai**

Sumber daya manusia memegang peran penting dalam pencapaian tujuan organisasi, di mana kompetensi individu menjadi faktor utama kesuksesan. Kompetensi mencakup kemampuan, nilai personal, serta pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap melalui pembelajaran berkelanjutan. Kompetensi tidak hanya melibatkan keterampilan teknis, tetapi juga perilaku kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Spencer (dalam Ariyati & Sahputra, 2020) mendefinisikan kompetensi sebagai ciri yang membentuk pola pikir dan sikap seseorang dalam jangka panjang. Sutrisno & Zuhri, (2019) menyebutkan kompetensi sebagai kombinasi keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang diterapkan dalam pekerjaan. Gultom et al. (2019) menyoroti kemampuan untuk mentransfer keterampilan ke situasi baru. Menurut McClelland (dalam Wulandari, 2022), kompetensi adalah karakteristik mendasar yang berkaitan langsung dengan kinerja unggul di tempat kerja.

Tannady (dalam Avindiana, 2021) mengidentifikasi tiga manfaat kompetensi, yaitu: (i) prediktor kesuksesan kerja, (ii) merekrut karyawan yang andal, dan (iii) dasar penilaian dan pengembangan karyawan. Berdasarkan Peraturan Lembaga Administrasi Negara RI (LAN) Nomor 10 Tahun 2018 Pasal 1 (5), kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku seorang PNS yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan dalam melaksanakan tugas. Terdapat tiga jenis kompetensi yang harus dipenuhi oleh setiap pegawai: (i) kompetensi teknis, (ii) kompetensi manajerial, dan (iii) kompetensi sosial kultural. Menurut Michael Zwell (dalam Avindiana, 2021), beberapa faktor mempengaruhi kompetensi pegawai, yaitu: (a) keyakinan dan nilai-nilai, (b) keterampilan, (c) pengalaman, (d) karakteristik kepribadian, (e) motivasi, (f) isu emosional, (g) kemampuan intelektual, dan (h) budaya organisasi

Teknologi adalah penerapan sistematis pengetahuan di berbagai disiplin ilmu untuk memecahkan masalah yang dihadapi manusia. Dalam konteks organisasi, teknologi mencakup metode yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Tata Sutabri (dalam Utami, 2020), teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengolah data menjadi informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu untuk keperluan pengambilan keputusan dalam berbagai bidang, termasuk pemerintahan.

Teknologi informasi juga memungkinkan inovasi dalam pelayanan publik dengan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan (Hartanto, 2022). Berdasarkan penjelasan ini, teknologi dapat didefinisikan sebagai penerapan pengetahuan praktis untuk menciptakan alat dan metode yang membantu manusia menyelesaikan tugas dengan lebih baik. Menurut Muslihudin dan Oktafianto (Utami, 2020), indikator teknologi informasi mencakup: *hardware*, *software*, data, prosedur, dan manusia

## Pelayanan Publik

Pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, atau layanan administrasi oleh institusi negara berdasarkan undang-undang, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat (Nurul & Prasety, 2020). (Haryanto & Sembiring, 2021) mendefinisikan pelayanan sebagai interaksi antara pemberi dan penerima layanan, sementara Suparlan (dalam Mustanir, 2022) menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha memberikan bantuan kepada orang lain, baik material maupun non-material. Publik, menurut Frank Jefkis (dalam Mustanir, 2022), adalah kelompok yang berinteraksi dengan organisasi, baik internal maupun eksternal. Pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan dalam UU No. 25 Tahun 2009, merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan warga negara sesuai peraturan.

Pelayanan publik harus mencerminkan integritas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam memberikan layanan yang mudah diakses dan responsif. Dengan perkembangan teknologi, inovasi dalam pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan (Epriadi et al., 2023). Fitzsimmons (Sari et al., 2022) mengidentifikasi lima indikator pelayanan publik: *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Transformasi kompetensi pegawai, terutama ASN, sangat diperlukan dalam memenuhi tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks. Kompetensi yang baik berperan penting dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat. Berdasarkan UU No. 5 Tahun 2014, transformasi kompetensi mendukung sistem merit, yang menekankan kualifikasi, kompetensi, dan kinerja tanpa diskriminasi. Transformasi kompetensi juga penting dalam menghadapi perkembangan teknologi dan tuntutan globalisasi, sehingga pegawai mampu meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan (Rusvitawati et al., 2019). Transformasi ini menciptakan pegawai yang lebih responsif dan adaptif terhadap perubahan.

Transformasi kompetensi pegawai berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. Transformasi administrasi publik dapat menciptakan pelayanan yang lebih responsif, terutama melalui penerapan e-Government (Heriyanto, 2022). Teknologi berperan penting, namun keberhasilan implementasinya bergantung pada kualitas sumber daya manusia (Mahlasela & Chinyamurindi, 2020). Pegawai dengan kompetensi tinggi dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan dampak positif pada kepuasan publik, serta menjaga keberlanjutan pelayanan yang berkualitas (Rusvitawati et al., 2019). Kompetensi yang tinggi memungkinkan pegawai bekerja lebih efisien, responsif, dan tepat, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

Terdapat beberapa kesenjangan dalam literatur terkait kompetensi pegawai dan peningkatan pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli. Pertama, penelitian sebelumnya belum menjelaskan secara mendetail bagaimana transformasi kompetensi dapat diterapkan di tingkat lokal, khususnya di wilayah dengan karakteristik seperti Kota Gunungsitoli. Kedua, meskipun teknologi diakui penting, literatur kurang membahas bagaimana teknologi dapat diintegrasikan secara optimal dalam kondisi infrastruktur yang terbatas. Penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut dengan meneliti pendekatan transformasi kompetensi yang relevan di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Gunungsitoli (Creswell & Creswell, 2022; Lase et al., 2022; Moleong, 2017). Sumber data dalam penelitian ini adalah lima informan yang terdiri dari Sekretaris Dinas Dukcapil, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, staf pegawai Dinas Dukcapil, serta Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan terkait implementasi teknologi di Dinas Dukcapil dipilih untuk diwawancarai (Patton, 2015; Sugiyono, 2019).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur. Wawancara ini memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk mengeksplorasi jawaban informan secara mendalam, sesuai dengan topik penelitian yang telah ditentukan (Bernard, 2017; Brinkmann & Kvale, 2015). Panduan wawancara disusun sebelumnya, mencakup pertanyaan utama terkait penerapan teknologi, perubahan kompetensi pegawai, dan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Selain itu, peneliti juga menyiapkan pertanyaan lanjutan untuk memperdalam respons informan, menyesuaikan dengan arah diskusi yang berkembang selama wawancara. Setiap wawancara berlangsung sekitar 45 hingga 60 menit dan dilakukan secara langsung di lokasi Dinas Dukcapil. Semua wawancara direkam dengan persetujuan informan untuk memastikan akurasi data yang diperoleh. Selain wawancara, observasi langsung terhadap kegiatan administrasi di kantor Dinas Dukcapil juga dilakukan untuk memperkaya data dan memahami konteks penerapan teknologi dalam pelayanan publik.

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model analisis interaktif (Miles et al., 2014), yang melibatkan tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan proses *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding* (Corbin & Strauss, 2014). Proses *open coding* memecah data wawancara menjadi bagian-bagian kecil untuk mengidentifikasi konsep dan tema awal. Selanjutnya, *axial coding* digunakan untuk menemukan hubungan antar kategori dan sub-kategori yang muncul dari proses *open coding*. Terakhir, *selective coding* dilakukan untuk memilih kategori-kategori utama yang paling relevan dengan fokus penelitian, sekaligus membentuk tema-tema inti dari hasil wawancara. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk matriks atau narasi untuk memudahkan identifikasi pola dan tren. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pola yang muncul, dengan memverifikasi hasil melalui triangulasi data, sehingga interpretasi yang dihasilkan akurat dan valid.

## **HASIL DAN DISKUSI**

Transformasi Kompetensi Pegawai di Tengah Implementasi Teknologi

*Adaptasi Pegawai terhadap Teknologi Baru*

Proses implementasi teknologi di Dinas Dukcapil Gunungsitoli menunjukkan variasi adaptasi pegawai. Sebagian besar, terutama pegawai muda atau berlatar belakang teknologi, cepat beradaptasi dengan sistem baru seperti SIAK, meningkatkan efisiensi dan layanan. Namun, beberapa pegawai mengalami kesulitan karena latar belakang pendidikan yang kurang mendukung dan rendahnya motivasi, mengakibatkan hambatan dalam operasional.

Sekretaris Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli, Bapak Erwin Budiman Telaumbanua, SE, menekankan pentingnya kompetensi pegawai dalam menghadapi perubahan teknologi. Beliau mengungkapkan bahwa, meskipun pegawai memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda, kemauan dan pengetahuan mereka dalam beradaptasi juga bervariasi. "*Kompetensi pegawai saat ini sangat diperlukan, meskipun ASN memiliki latar belakang pendidikan yang beragam. Saya juga melihat bahwa tingkat kemauan dan pengetahuan di antara pegawai berbeda-beda.*" Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan adaptasi teknologi tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi juga pada kompetensi individu yang menggunakannya.

Peraturan LAN RI No. 10 Tahun 2018 menyatakan bahwa kompetensi PNS meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dapat dikembangkan melalui pelatihan dan pengalaman kerja. Tantangan utama dalam penerapan teknologi di Dinas Dukcapil adalah memastikan semua pegawai, terlepas dari latar belakang pendidikan mereka, dapat mencapai kompetensi yang dibutuhkan.

Penerapan aplikasi SIAK telah meningkatkan efisiensi, tetapi pegawai dengan latar belakang non-teknologi memerlukan waktu dan bimbingan lebih untuk beradaptasi. Untuk mengatasi hambatan ini, pelatihan dan dukungan tambahan sangat penting agar seluruh pegawai dapat mengoperasikan teknologi baru secara efektif, mengurangi hambatan kerja, dan meningkatkan layanan.

#### *Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan*

Pelatihan teknologi di Dinas Dukcapil, termasuk terkait SIAK dan keamanan data, dinilai efektif dalam meningkatkan kompetensi pegawai. Kemampuan pegawai dalam menggunakan SIAK dan memahami keamanan data semakin baik, yang meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan. Namun, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Rahman Jaya Harefa, menekankan bahwa intensitas dan cakupan pelatihan perlu ditingkatkan untuk memastikan semua pegawai memahami teknologi terbaru secara merata. "*Kami sudah mengikuti beberapa pelatihan, mulai dari tahap pengenalan hingga pemanfaatan. Namun, menurut saya, intensitas dan cakupan pelatihan-pelatihan tersebut masih perlu ditingkatkan.*"

Pandangan ini sejalan dengan Noe et al. (2014), yang menyatakan bahwa pelatihan berkesinambungan dan terstruktur memberikan dampak positif signifikan pada kinerja dan adaptasi teknologi dalam organisasi. Peningkatan intensitas dan cakupan pelatihan di Dinas Dukcapil akan mendorong kompetensi teknis dan kesiapan organisasi menghadapi perubahan teknologi, serta memastikan seluruh pegawai memiliki akses yang setara dalam pengembangan keterampilan.

#### *Perubahan Cara Kerja dan Prosedur Operasional*

Penerapan teknologi baru di Dinas Dukcapil secara signifikan telah mengubah cara kerja dan prosedur operasional. Tugas yang sebelumnya dilakukan secara manual kini beralih ke sistem digital, sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien. Proses pencarian dan penginputan data, yang sebelumnya memakan waktu, kini dapat dilakukan hanya dengan beberapa klik.

Namun, tantangan muncul dari resistensi pegawai yang terbiasa dengan metode kerja lama. Ibu Ameria Telaumbanua, SIP, Staf Administrator Bagian Pelayanan, menyatakan, "*Pekerjaan yang sebelumnya memakan waktu kini menjadi lebih mudah, seperti proses pencarian data penduduk yang sekarang hanya memerlukan beberapa klik.*" Meskipun teknologi telah menyederhanakan banyak aspek, adaptasi terhadap perubahan masih memerlukan perhatian.

#### **Aspek-Aspek Kompetensi Pegawai yang Berpengaruh terhadap Efisiensi dan Kualitas Layanan**

##### *Kompetensi Teknis dalam Penggunaan Teknologi*

Kompetensi teknis merujuk pada kemampuan pegawai dalam memahami, mengoperasikan, dan memanfaatkan teknologi informasi, seperti aplikasi SIAK, yang digunakan di Dinas Dukcapil untuk mengelola data kependudukan dan menerbitkan dokumen. Pegawai yang memiliki kompetensi ini dapat

bekerja lebih cepat dan akurat, sehingga meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan input data, yang sering terjadi dalam administrasi manual.

Menurut Bapak Jonathan Nobuala Laoli, S.Kom, Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan, teknologi SIAK telah menyederhanakan proses administrasi dan meningkatkan aksesibilitas, sehingga mempermudah pengecekan dan penerbitan dokumen. "*Tentu sekarang, dengan adanya aplikasi database, pekerjaan menjadi jauh lebih mudah. Misalnya, dalam pengecekan dan penerbitan, prosesnya sekarang jauh lebih sederhana.*" Kompetensi teknis yang baik juga berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima masyarakat, dengan waktu tunggu yang lebih singkat dan hasil yang lebih memuaskan, meningkatkan kepercayaan publik terhadap Dinas Dukcapil. Teknologi informasi memungkinkan pengolahan data yang lebih cepat dan terorganisir, memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugas dan membantu dalam pemantauan serta peningkatan kualitas layanan.

#### *Kompetensi dalam Komunikasi dan Koordinasi*

Kemampuan komunikasi yang baik merupakan aspek penting dalam pelayanan publik, terutama di Dinas Dukcapil, di mana pegawai harus berinteraksi secara efektif dengan masyarakat. Komunikasi yang jelas dan tepat membantu pegawai memahami kebutuhan warga, memberikan informasi yang akurat, serta menangani pertanyaan dan kekhawatiran dengan efisien. Hal ini berkontribusi pada pengalaman layanan yang positif dan kepuasan masyarakat.

Selain komunikasi dengan masyarakat, koordinasi antar bidang di Dinas Dukcapil juga sangat penting. Setiap bidang memiliki peran spesifik, tetapi sering kali perlu bekerja sama dalam pemrosesan data kependudukan. Koordinasi yang baik memastikan informasi disinkronkan dengan benar, menghindari kesalahan yang dapat menghambat layanan. Menurut Bapak Rahman Jaya Harefa, kompetensi komunikasi sangat penting untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik. "*Kompetensi komunikasi sangat penting, karena Dinas Dukcapil adalah instansi yang memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, pegawai harus mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif kepada warga.*"

Komunikasi yang baik dan koordinasi yang efektif berdampak langsung pada efisiensi dan kualitas layanan. Pegawai yang mampu berkomunikasi dan bekerja sama dengan baik dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan akurat, memberikan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Selain itu, kemampuan merespons kebutuhan masyarakat dengan jelas dan ramah meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas layanan Dinas Dukcapil.

#### *Integritas dan Tanggung Jawab dalam Pelaksanaan Tugas*

Integritas dalam pelaksanaan tugas di Dinas Dukcapil sangat penting, terutama terkait dengan pengelolaan data kependudukan. Pegawai harus bekerja sesuai dengan prinsip moral dan etika yang tinggi, menjaga kerahasiaan dan keakuratan data, serta memastikan tidak ada penyalahgunaan wewenang. Data kependudukan adalah informasi pribadi yang sangat sensitif, sehingga harus dikelola dengan penuh tanggung jawab untuk mencegah potensi penyalahgunaan.

Bapak Erwin Budiman menegaskan bahwa integritas yang tinggi mencegah pegawai dari penyalahgunaan wewenang, terutama dalam mengakses data kependudukan. "*Dengan integritas yang tinggi, pegawai dapat menjalankan tugas sesuai peraturan dan tidak menyalahgunakan wewenang, terutama dalam mengakses data kependudukan.*" Integritas menjadi dasar kepercayaan publik terhadap layanan Dinas Dukcapil, di mana masyarakat akan merasa aman jika data mereka dikelola dengan baik. Selain itu, integritas juga mendukung profesionalisme di lingkungan kerja, memastikan pegawai bertindak dengan hati-hati dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka sesuai standar etika. Kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah sangat bergantung pada seberapa baik data mereka dikelola dan dilindungi, serta pada integritas pegawai yang menjalankan tugas tersebut.

### **Kontribusi Transformasi Kompetensi dan Budaya Organisasi terhadap Efisiensi Operasional dan Persepsi Publik**

#### *Efisiensi Operasional Setelah Transformasi Kompetensi*

Transformasi kompetensi di Dinas Dukcapil merujuk pada peningkatan kemampuan dan pengetahuan pegawai melalui pelatihan serta adaptasi terhadap teknologi baru, seperti aplikasi SIAK.

Hal ini penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, dengan pegawai mampu menyelesaikan tugas lebih cepat dan akurat. Sebelum transformasi ini, banyak proses administrasi memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan. Namun, peningkatan kompetensi telah mempercepat proses dan mengurangi kesalahan, sehingga menghasilkan layanan yang lebih andal dan efisien.

Bapak Jonathan Nobuala Laoli menekankan bahwa teknologi saja tidak cukup; kompetensi pegawai dalam memanfaatkannya adalah kunci keberhasilan. "*Dengan adanya teknologi baru dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan, pekerjaan menjadi lebih efisien, cepat, dan akurat.*" Tanpa kompetensi yang memadai, teknologi baru tidak akan digunakan secara optimal, yang dapat menurunkan produktivitas. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi menjadi faktor penting dalam memastikan efisiensi operasional.

Meskipun ada peningkatan signifikan, tantangan tetap ada dalam memastikan semua pegawai dapat menguasai teknologi dengan cepat dan efektif. Perbedaan kemampuan adaptasi dapat menciptakan kesenjangan efisiensi antarunit kerja. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan pelatihan yang holistik dan berkelanjutan, tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga adaptasi dan penerimaan teknologi oleh semua pegawai.

Peningkatan kompetensi ini juga berdampak positif pada pelayanan publik, meningkatkan kepuasan masyarakat dan produktivitas Dinas Dukcapil. Namun, keberhasilan transformasi kompetensi bergantung pada strategi pelatihan yang efektif dan dukungan berkelanjutan untuk menghadapi tantangan adaptasi teknologi.

#### *Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Setelah Implementasi Teknologi*

Persepsi masyarakat terhadap layanan Dinas Dukcapil merupakan indikator penting keberhasilan reformasi layanan publik. Penerapan teknologi seperti SIAK telah membuat proses administrasi lebih cepat dan akurat, yang disambut positif oleh masyarakat. Kecepatan pemrosesan dokumen dan pengurangan kesalahan administrasi adalah dua faktor utama yang meningkatkan kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2024 di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli mencatat kepuasan sebesar 98,65%, menunjukkan peningkatan signifikan dalam mutu layanan.

Meskipun demikian, layanan online masih mendapat keluhan terkait optimalisasi, seperti masalah teknis dan kompleksitas penggunaan. Bapak Erwin Budiman menyoroti bahwa meskipun kecepatan layanan meningkat, layanan online memerlukan perbaikan lebih lanjut. "*Persepsi masyarakat mulai membaik, terutama terkait kecepatan layanan, namun masih ada beberapa keluhan, khususnya dari masyarakat yang merasa bahwa layanan online belum sepenuhnya optimal.*" Ini menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan harus berkembang seimbang untuk membangun persepsi positif yang konsisten.

Dinas Dukcapil perlu mengadopsi strategi menyeluruh, termasuk peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, serta mendengarkan keluhan masyarakat untuk memperbaiki layanan online. Selain itu, edukasi tentang penggunaan layanan online perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat lebih mudah memanfaatkan teknologi dalam proses administrasi kependudukan.

#### *Peran Pimpinan dalam Mendukung Transformasi Kompetensi*

Budaya organisasi di Dinas Dukcapil mendukung transformasi kompetensi dan penerapan teknologi baru, seperti penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Lingkungan kerja yang mendukung inovasi mendorong pegawai untuk mengembangkan keterampilan baru. Dukungan ini tercermin dalam kebijakan, praktik, dan sikap yang memotivasi pegawai untuk mengadopsi teknologi.

Pimpinan berperan penting dalam mendorong perubahan ini, dengan memberikan arahan, kebijakan, dan teladan dalam penggunaan teknologi. "*Pimpinan sangat mendukung perkembangan kompetensi pegawai dan juga mendorong mereka untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi terbaru*" (Bapak Erwin Budiman). Selain itu, mereka memastikan bahwa pegawai mendapatkan pelatihan dan bimbingan yang diperlukan agar siap menghadapi perubahan.

Namun, masih ada resistensi dari sebagian pegawai yang lebih nyaman dengan cara kerja lama dan kurang percaya diri menggunakan teknologi baru. Ibu Ameria Telaumbanua mengakui bahwa, meskipun budaya mendukung, resistensi tetap ada di kalangan pegawai yang ragu. "*Budaya kerja di kantor ini sangat mendukung penggunaan teknologi, namun di sisi lain, ada tantangan terkait beberapa rekan kerja yang masih enggan menggunakan sistem baru karena merasa kurang yakin.*" Untuk

mengatasi resistensi ini, diperlukan pelatihan berkelanjutan dan bimbingan dari pimpinan agar pegawai merasa lebih percaya diri dan mampu beradaptasi dengan teknologi.

Dengan dukungan budaya organisasi dan pimpinan yang proaktif, implementasi teknologi di Dinas Dukcapil dapat berjalan lancar. Pegawai yang merasa didukung lebih cenderung merangkul perubahan dan menggunakan teknologi secara efektif. Sebaliknya, kurangnya dukungan dapat meningkatkan resistensi dan menghambat proses transformasi.

## Diskusi/Pembahasan

### Transformasi Kompetensi Pegawai dalam Menghadapi Implementasi Teknologi

#### a. Tingkat Adaptasi Pegawai terhadap Teknologi Baru

Temuan bahwa pegawai dengan latar belakang pendidikan terkait teknologi beradaptasi lebih cepat dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dibandingkan dengan pegawai dengan latar belakang pendidikan yang tidak terkait langsung dengan teknologi dapat dipahami melalui perspektif kemampuan dan kesiapan individu dalam perubahan teknologi. Teori ini menyatakan bahwa individu dengan keterampilan dan pengetahuan yang relevan lebih mampu untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi baru secara efektif (Venkatesh & Davis, 2000).

Penelitian sebelumnya, seperti oleh Davis (1989) dalam Kusumatriawan (2021) dalam model Teknologi Acceptance Model (TAM), menunjukkan bahwa pengetahuan dan pengalaman sebelumnya dengan teknologi mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi baru. Selain itu, Chau & Hu (2001) menambahkan bahwa latar belakang pendidikan yang relevan dapat mengurangi kurva pembelajaran dan meningkatkan kecepatan adaptasi. Oleh karena itu, perbedaan latar belakang pendidikan antara pegawai dapat menjadi faktor kunci dalam variasi adaptasi teknologi yang diamati.

#### b. Efektivitas dan Kebutuhan Pelatihan

Temuan bahwa pelatihan teknis memberikan hasil positif namun memerlukan peningkatan intensitas dan cakupan pengembangan kompetensi dan pelatihan. Menurut Noe (2019) pelatihan yang efektif harus terstruktur, berkelanjutan, dan relevan dengan kebutuhan pekerjaan untuk menghasilkan hasil yang optimal. Penelitian oleh Salas et al. (2012) menunjukkan bahwa pelatihan yang dilakukan secara berkelanjutan dapat memperbaiki keterampilan dan meningkatkan kinerja pegawai dalam penggunaan teknologi baru.

Temuan ini juga menggarisbawahi pentingnya model pelatihan berbasis kebutuhan yang menekankan bahwa pelatihan harus disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pegawai dan kondisi kerja mereka (Salas et al., 2012). Jika pelatihan tidak cukup intensif atau luas, pegawai mungkin tidak memperoleh keterampilan yang diperlukan untuk mengoperasikan teknologi secara efektif, yang dapat menghambat peningkatan kinerja.

Dalam konteks teori difusi inovasi, Rogers (2003) menyatakan bahwa adopsi teknologi dalam suatu organisasi akan mengalami hambatan jika terdapat perbedaan dalam kesiapan dan kemampuan pegawai untuk mengadopsi teknologi baru. Hal ini dapat menghambat efektivitas teknologi yang diimplementasikan jika tidak diimbangi dengan dukungan yang tepat, seperti pelatihan dan pendampingan.

#### c. Perubahan Prosedur Operasional & Resistensi terhadap Perubahan

Transformasi dari metode manual ke sistem digital yang lebih cepat dan efisien menunjukkan perubahan signifikan dalam prosedur operasional, yang sejalan dengan konsep perubahan organisasi oleh (Kotter, 2012). Kotter menekankan bahwa perubahan dalam organisasi memerlukan komunikasi yang efektif, pelatihan, dan dukungan untuk mengatasi resistensi. Penelitian oleh Armenakis et al. (dalam Jambak et al., 2023) mengungkapkan bahwa resistensi terhadap perubahan sering disebabkan oleh ketidakpastian dan kurangnya dukungan yang memadai.

Kendala yang dihadapi pegawai yang terbiasa dengan metode lama menunjukkan bahwa meskipun teknologi baru dapat menyederhanakan proses, resistensi tetap perlu dikelola dengan baik. Lewin (dalam Jambak et al., 2023) dalam teori perubahan *unfreeze-change-refreeze*-nya menggarisbawahi pentingnya mengatasi resistensi dengan membekukan kondisi lama, melaksanakan perubahan, dan kemudian membekukan kondisi baru.

Penelitian sebelumnya oleh Choi (2011) menunjukkan bahwa bimbingan yang memadai, dukungan manajerial, dan keterlibatan pegawai dalam proses perubahan dapat mengurangi resistensi dan mempercepat adaptasi terhadap teknologi baru. Oleh karena itu, meskipun teknologi dapat meningkatkan efisiensi, dukungan dan bimbingan dalam proses adaptasi tetap sangat penting.

### Aspek-Aspek Kompetensi Pegawai yang Berpengaruh dalam Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Layanan Publik di Tengah Implementasi Teknologi

#### a. Kompetensi Teknis dalam Penggunaan Teknologi

Temuan bahwa kompetensi teknis pegawai dalam mengoperasikan teknologi, seperti aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sangat berpengaruh terhadap efisiensi dan kualitas layanan, dapat dijelaskan melalui teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis. TAM menunjukkan bahwa penerimaan teknologi oleh individu sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Pegawai yang memiliki kompetensi teknis yang tinggi cenderung lebih mudah menerima dan menggunakan teknologi baru karena mereka merasa lebih percaya diri dalam mengoperasikannya, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan.

Penelitian sebelumnya, seperti oleh Igbaria et al. (dalam Wibowo et al., 2018), menunjukkan bahwa kompetensi teknis yang kuat berkorelasi positif dengan produktivitas dan kualitas kerja, terutama dalam lingkungan kerja yang sangat bergantung pada teknologi. Penggunaan teknologi yang efektif juga dapat mengurangi kesalahan input data dan meningkatkan keandalan data, yang sejalan dengan penelitian oleh Goodhue & Thompson (1995) tentang "*Task-Technology Fit*" (Permana & Setianto, 2017). Mereka berpendapat bahwa ketika teknologi sesuai dengan tugas yang dilakukan, kinerja individu dan organisasi akan meningkat secara signifikan.

#### b. Kompetensi dalam Komunikasi dan Koordinasi

Kemampuan komunikasi dan koordinasi yang baik di antara pegawai di Dinas Dukcapil sangat penting untuk memastikan kelancaran dan efisiensi pelayanan publik. Teori Komunikasi Organisasi oleh Shannon & Weaver (dalam Klüver, 2011) menekankan bahwa komunikasi yang jelas dan efektif adalah kunci untuk menghindari distorsi pesan dan meningkatkan efisiensi dalam proses organisasi. Komunikasi yang efektif memungkinkan pegawai untuk memahami kebutuhan masyarakat dengan lebih baik, mengurangi kemungkinan kesalahan, dan mempercepat proses pelayanan.

Penelitian oleh Men & Stacks (2014) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dalam organisasi dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan di antara pemangku kepentingan, termasuk masyarakat yang dilayani. Selain itu, Mintzberg dalam teorinya tentang struktur organisasi, menekankan pentingnya koordinasi antar unit kerja untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif. Dalam konteks Dinas Dukcapil, koordinasi yang baik antar bidang memastikan bahwa data dan informasi yang diperlukan untuk proses administrasi tersinkronisasi dengan benar, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

#### c. Integritas dan Tanggung Jawab dalam Pelaksanaan Tugas

Integritas dan tanggung jawab pegawai dalam mengelola data kependudukan sangat penting untuk memastikan bahwa data pribadi dilindungi dan dikelola sesuai dengan peraturan yang berlaku. Teori Etika dan Integritas dalam Pelayanan Publik oleh Cooper (2001) menekankan bahwa integritas adalah fondasi untuk membangun kepercayaan publik. Pegawai yang menunjukkan integritas tinggi dalam pelaksanaan tugas mereka tidak hanya melindungi data pribadi, tetapi juga memastikan bahwa mereka tidak menyalahgunakan wewenang, yang penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian oleh Kaptein (2008) mendukung pandangan ini dengan menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki standar integritas yang tinggi cenderung memiliki reputasi yang lebih baik dan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari masyarakat. Hal ini sangat relevan dalam konteks pengelolaan data kependudukan, di mana kesalahan atau penyalahgunaan data dapat berdampak serius pada kepercayaan publik dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini menyoroti pentingnya kompetensi teknis, komunikasi, koordinasi, serta integritas dan tanggung jawab dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di Dinas

Dukcapil. Kompetensi teknis yang kuat memungkinkan pegawai untuk memanfaatkan teknologi informasi secara efektif, yang tidak hanya mempercepat proses kerja tetapi juga meningkatkan keandalan data. Di sisi lain, komunikasi dan koordinasi yang baik memastikan bahwa informasi yang diperlukan untuk memberikan layanan publik yang efektif dapat disampaikan dan diproses dengan tepat.

Selain itu, integritas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas memainkan peran penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Hal ini sangat penting dalam pelayanan publik, di mana pegawai diharapkan untuk bertindak dengan standar etika yang tinggi. Dengan memadukan kompetensi teknis yang kuat, komunikasi dan koordinasi yang efektif, serta integritas dalam pelaksanaan tugas, Dinas Dukcapil dapat mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi dan memberikan layanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

### Kontribusi Transformasi Kompetensi Pegawai dan Budaya Organisasi terhadap Efisiensi Operasional dan Persepsi Publik terhadap Layanan

#### a. Efisiensi Operasional Setelah Transformasi Kompetensi

Transformasi kompetensi melalui pelatihan dan adaptasi teknologi, seperti penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), telah secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional di Dinas Dukcapil. Temuan ini sejalan dengan teori Human Capital yang dikemukakan oleh Becker (Becker, 2009; Weiss, 2015), yang menyatakan bahwa peningkatan keterampilan dan pengetahuan pegawai melalui pelatihan dapat meningkatkan produktivitas. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi dalam mengoperasikan teknologi dapat menyelesaikan tugas lebih cepat dan dengan kesalahan yang lebih sedikit, sehingga secara langsung meningkatkan produktivitas organisasi.

Penelitian oleh Blundell et al. (dalam Efendi, 2020) juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan yang berkelanjutan meningkatkan kemampuan adaptasi pegawai terhadap perubahan teknologi, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional. Namun, kesenjangan dalam kemampuan adaptasi antarpegawai menunjukkan perlunya pendekatan pelatihan yang lebih individualistik, seperti yang disarankan oleh Goldstein & Ford (2002), untuk memastikan bahwa semua pegawai dapat beradaptasi dengan teknologi baru dengan kecepatan yang sama.

#### b. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan setelah Implementasi Teknologi

Peningkatan persepsi positif masyarakat terhadap layanan Dinas Dukcapil setelah penerapan teknologi, terutama dalam hal kecepatan dan akurasi, mencerminkan pentingnya kepuasan pelanggan yang dijelaskan oleh Oliver (dalam Lestari & Hamid, 2020). Oliver menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Penerapan teknologi seperti SIAK telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat dalam beberapa aspek, seperti kecepatan dan akurasi pelayanan.

Namun, keluhan terkait layanan online yang belum optimal menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan dalam beberapa area, harapan masyarakat terhadap layanan digital yang lebih mudah dan efisien masih belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini sejalan dengan temuan Parasuraman et al. (2005) dalam model E-S-QUAL, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan online sangat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna. Dinas Dukcapil perlu memperhatikan elemen-elemen seperti kemudahan penggunaan, kinerja sistem, dan kehandalan dalam layanan online untuk meningkatkan kepuasan publik.

#### c. Dukungan Budaya Organisasi terhadap Implementasi Teknologi

Budaya organisasi yang mendukung transformasi kompetensi dan penggunaan teknologi baru memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi teknologi. Hal ini sesuai dengan teori Budaya Organisasi oleh Schein (2016), yang menyatakan bahwa budaya organisasi yang mendukung inovasi dan perubahan dapat mempercepat adopsi teknologi baru. Pimpinan yang berperan sebagai teladan dalam penggunaan teknologi membantu menginternalisasi perubahan ini di seluruh organisasi, yang penting untuk kesuksesan jangka panjang.

Namun, resistensi dari beberapa pegawai terhadap sistem baru menunjukkan bahwa perubahan teknologi masih dihadapkan pada tantangan psikologis dan kultural. Kotter (2012) dalam

teori *Change Management* menekankan bahwa resistensi terhadap perubahan dapat diatasi melalui komunikasi yang efektif, bimbingan yang berkelanjutan, dan pelibatan pegawai dalam proses perubahan. Untuk mengurangi resistensi ini, Dinas Dukcapil perlu memberikan bimbingan tambahan dan memastikan bahwa semua pegawai merasa didukung selama proses transisi.

#### d. Peran Pimpinan dalam Mendukung Transformasi Kompetensi

Pimpinan memainkan peran krusial dalam mendukung transformasi kompetensi di Dinas Dukcapil, baik melalui dukungan langsung maupun dengan menjadi teladan. Teori *Transformational Leadership* yang dikemukakan oleh Bass & Riggio (2006) menyatakan bahwa pemimpin yang mampu menginspirasi dan memberikan contoh yang baik dapat mempengaruhi sikap dan perilaku bawahan, termasuk dalam hal adaptasi teknologi. Pemimpin yang secara aktif terlibat dalam proses pelatihan dan pengembangan pegawai dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai.

Penelitian oleh Avolio et al. (2009) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang transformasional meningkatkan komitmen dan kinerja pegawai, terutama dalam situasi perubahan teknologi. Dengan memberikan dukungan berkelanjutan dan evaluasi berkala, pimpinan dapat membantu mengatasi tantangan adaptasi teknologi dan memastikan bahwa layanan online dapat dioptimalkan. Dukungan ini penting untuk memastikan bahwa semua pegawai dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan teknologi yang terjadi.

Temuan penelitian ini menggarisbawahi pentingnya peran kompetensi teknis, dukungan budaya organisasi, dan kepemimpinan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan persepsi masyarakat terhadap layanan Dinas Dukcapil. Transformasi kompetensi melalui pelatihan dan adaptasi teknologi tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga memenuhi harapan masyarakat dalam hal kecepatan dan akurasi layanan. Namun, untuk mencapai hasil yang optimal, perlu adanya pendekatan holistik yang mencakup peningkatan kualitas layanan online, pengelolaan resistensi terhadap perubahan, dan dukungan yang berkelanjutan dari pimpinan.

Temuan ini sejalan dengan teori-teori yang ada, seperti *human capital*, *organizational culture*, dan *transformational leadership*, yang semuanya menekankan pentingnya investasi dalam kompetensi pegawai dan dukungan budaya organisasi dalam mencapai keberhasilan implementasi teknologi. Dinas Dukcapil perlu terus berinvestasi dalam pelatihan yang berkelanjutan, mendukung budaya organisasi yang proaktif, dan memastikan bahwa pimpinan tetap berperan aktif dalam mendukung transformasi kompetensi dan adaptasi teknologi.

## KESIMPULAN

Transformasi kompetensi pegawai dalam menghadapi teknologi baru di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli menunjukkan kemajuan yang signifikan. Namun, untuk memaksimalkan manfaat teknologi, diperlukan upaya berkelanjutan dalam pelatihan, dukungan manajerial, dan pengelolaan perubahan. Ini penting untuk memastikan bahwa seluruh pegawai, terlepas dari latar belakang pendidikan dan pengalaman, dapat beradaptasi dan beroperasi dengan efektif dalam lingkungan kerja yang semakin berbasis teknologi.

Hasil penelitian ini memperkuat pentingnya pengembangan kompetensi pegawai di semua aspek, termasuk teknis, komunikasi, dan etika. Dinas Dukcapil harus terus berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan pegawai untuk memastikan bahwa mereka dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks dan berbasis teknologi, sekaligus menjaga standar etika dan integritas yang tinggi dalam pelayanan publik.

Transformasi kompetensi dan dukungan budaya organisasi di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli telah membawa dampak positif terhadap efisiensi operasional dan persepsi publik. Namun, untuk mencapai hasil yang optimal, perlu adanya perhatian terus-menerus terhadap pelatihan pegawai, optimalisasi layanan online, dan pengelolaan resistensi terhadap perubahan. Peran pimpinan sangat penting dalam memastikan keberhasilan transformasi ini dengan memberikan dukungan yang konsisten dan mengatasi tantangan yang muncul.

## Implikasi

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa implikasi penting bagi peningkatan kompetensi dan efektivitas di Dinas Dukcapil Kota Gunungsitoli:

- a. Pengembangan program pelatihan berkelanjutan, mencakup keterampilan teknis, komunikasi, dan etika kerja, yang disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi.
- b. Manajemen perubahan yang efektif untuk mengatasi resistensi, dengan melibatkan pegawai sejak awal dan memberikan dukungan serta pemahaman manfaat perubahan.
- c. Peningkatan infrastruktur teknologi dan evaluasi rutin terhadap layanan online agar lebih handal, cepat, dan mudah diakses.
- d. Penguatan budaya inovasi melalui lingkungan kerja yang mendukung kreativitas dan penghargaan bagi pegawai yang berinovasi.
- e. Meningkatkan kolaborasi antar bidang untuk memastikan koordinasi dan akses informasi yang merata di seluruh unit kerja.
- f. Evaluasi berkala terhadap pelatihan, teknologi, dan layanan publik untuk penyesuaian strategi dan memastikan efisiensi operasional serta kepuasan masyarakat.
- g. Pengembangan kepemimpinan transformasional untuk menginspirasi dan memotivasi pegawai dalam menghadapi perubahan dan mencapai tujuan organisasi.

## REFERENSI

- Ariyati, Y., & Sahputra, R. (2020). PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA GURU DI SDS AN-NAHDHAH KOTA BATAM. *Bening*, 7(1).
- Asep Jamaludin, Nandang, & Asep Darojatul Romli. (2022). PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARAWANG. *BUANA ILMU*, 7(1), 269–276. <https://doi.org/10.36805/bi.v7i1.3381>
- Avindiana, I. K. (2021). *PENGARUH PELATIHAN KERJA, KOMPETENSI SDM DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA UD AFALIA JAYA TUMPANG MALANG*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang.
- Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Weber, T. J. (2009). Leadership: Current Theories, Research, and Future Directions. *Annual Review of Psychology*, 60(1), 421–449. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163621>
- Ayu Ngurah Sania Prianka, & Ni Luh De Erik Trisnawati. (2022). Peran Kompetensi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Melalui Motivasi (Studi Kasus Pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng). *JNANA SATYA DHARMA*, 10(2), 01–09. <https://doi.org/10.55822/jnana.v10i2.248>
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership*. Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9781410617095>
- Becker, G. S. (2009). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. University of Chicago Press.
- Bernard, H. R. (2017). *Research Methods in Anthropology: Qualitative and Quantitative Approaches* (6th ed.). Rowman & Littlefield.
- Brinkmann, S., & Kvale, S. (2015). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing* (3rd ed.). SAGE Publications Ltd.
- Chau, P. Y. K., & Hu, P. J. (2001). Information Technology Acceptance by Individual Professionals: A Model Comparison Approach\*. *Decision Sciences*, 32(4), 699–719. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2001.tb00978.x>
- Choi, M. (2011). Employees' attitudes toward organizational change: A literature review. *Human Resource Management*, 50(4), 479–500. <https://doi.org/10.1002/hrm.20434>
- Cooper, T. L. (2001). *Handbook of Administrative Ethics* (2nd ed.). Routledge.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2014). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (4th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>

- Efendi, S. (2020). The Role of Human Capital in the Education Sector in Efforts to Create Reliable Organizational Human Resources. *International Journal of Science and Society*, 2(1), 405–413. <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v2i1.342>
- Ende, E., & Firdaus, A. A. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 2(1), 56–69. <https://doi.org/10.47747/jismab.v2i1.197>
- Epriadi, D., Mardansyah, & Jamba, P. (2023). *KEBIJAKAN PUBLIK DI INDONESIA: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Edu Publisher.
- Goldstein, I. L., & Ford, J. K. (2002). *Training in organizations : needs assessment, development, and evaluation* (4th ed.). Wadsworth.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213. <https://doi.org/10.2307/249689>
- Gultom, D. F., Wati, W., Sinaga, J., & Putri, D. A. (2019). PENGARUH KOMPETENSI DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA II (TANJUNG MORAWA MEDAN) PRODUKSI KELAPA SAWIT. *Jurnal Manajemen*, 5(1).
- Hartanto. (2022). *Metaverse, Neuralink & Matinya Negara*. Lembaga Pembangunan Masyarakat Indonesia.
- Haryanto, & Sembiring, H. R. U. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hasmah, Safei, S., & Syamsudduha, St. (2022). PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI TERHADAP MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI STKIP DDI PINRANG SULAWESI SELATAN. *Nazzama: Journal of Management Education*, 2(1), 59–72. <https://doi.org/10.24252/jme.v2i1.29892>
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Jambak, A. M., Lase, D., Telaumbanua, E., & Hulu, P. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi pegawai terhadap perubahan organisasi di Kantor Pengadilan Agama Gunungsitoli. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 22–37. <https://doi.org/10.62138/tuhenori.v1i1.8>
- Juwarsih, J. (2017). PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA PEGAWAI (STUDI PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA MALANG). *MAPAN: Jurnal Manajemen Akuntansi Palapa Nusantara*, 1(1), 56. <https://doi.org/10.51774/mapan.v1i1.12>
- Kaptein, M. (2008). Developing and testing a measure for the ethical culture of organizations: the corporate ethical virtues model. *Journal of Organizational Behavior*, 29(7), 923–947. <https://doi.org/10.1002/job.520>
- Klüver, J. (2011). A mathematical theory of communication: Meaning, information, and topology. *Complexity*, 16(3), 10–26. <https://doi.org/10.1002/cplx.20317>
- Kotter, J. P. (2012). *Leading Change*. Harvard Business Press.
- Kusumatriawan, A. J. A. (2021). *Pengaruh Social Media Marketing (SMM) Terhadap Kinerja Bisnis UMKM Batik Selama Pandemi Covid 19 di Surakarta*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Lase, D., Zega, T. G. C., Daeli, D. O., & Zaluchu, S. E. (2022). Parents' perceptions of distance learning during COVID-19 in rural Indonesia. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, 16(1), 103–113. <https://doi.org/10.11591/edulearn.v16i1.20122>
- Lestari, I., & Hamid, R. S. (2020). ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT UNTUK MENGGUNAKAN KEMBALI LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI ERA PANDEMI COVID-19. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 9(1). <https://doi.org/10.35906/je001.v9i1.482>
- Mahlasela, S., & Chinyamurindi, W. T. (2020). Technology-related factors and their influence on turnover intentions: A case of government employees in South Africa. *THE ELECTRONIC JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS IN DEVELOPING COUNTRIES*, 86(3). <https://doi.org/10.1002/isd.12126>

- Malindir, G. O., Kartini, D. S., & Mulyawan, R. (2022). The Effectiveness of Salaman Application-Based Service Innovations for Homeless Beggars in Bandung City. *Khazanah Sosial*, 4(3), 463–476. <https://doi.org/10.15575/ks.v4i2.17482>
- Mariasa, I. M., Fahrul, M., Sumarta, R. P., & Aji, K. B. (2021). ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DIKLAT DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI KASUS POLITEKNIK PELAYARAN SORONG). *JPB : Jurnal Patria Bahari*, 1(2), 46–52. <https://doi.org/10.54017/jpb.v1i2.43>
- Men, L. R., & Stacks, D. (2014). The Effects of Authentic Leadership on Strategic Internal Communication and Employee-Organization Relationships. *Journal of Public Relations Research*, 26(4), 301–324. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2014.908720>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mundakir, & Zainuri. (2018). PENGARUH KOMPENSASI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN REMBANG DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *BMAJ: Business Management Analysis Journal*, 1(1), 26–36. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v1i1.2639>
- Mustanir, A. (2022). *PELAYANAN PUBLIK*. Penerbit Qiara Media.
- Noe, R. A. (2019). *Employee Training And Development* (7th ed.). McGraw-Hill.
- Nurul, I. S., & Prasety, A. J. (2020). PENERAPAN KYPSO DALAM PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI PERWUJUDAN NEW PUBLIC SERVICE PARADIGM. *Jurnal Legislatif*, 3(2), 322–346.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice* (4th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Permana, I. B. G. A., & Setianto, D. P. (2017). Pengaruh Task Technology Fit, System Quality dan Information Quality terhadap User Performance: Perceived Usefulness dan Perceived Ease Of Use Sebagai Pemediasi. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Journal of Theory and Applied Management*, 10(3), 231. <https://doi.org/10.20473/jmmt.v10i3.7058>
- Rosmiati, R., Sjarlis, S., & Arfan, H. H. (2023). PENGARUH PELATIHAN, SARANA DAN PRASARANA, DAN KOMPOTENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI LANTAMAL VI MAKASSAR. *Nobel Management Review*, 4(2), 315–322. <https://doi.org/10.37476/nmar.v4i2.4032>
- Rusvitawati, D., Sugiyati, T., & Dewi, M. S. (2019). PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT SARI MULIA BANJARMASIN. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.20527/jwm.v7i1.172>
- Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The Science of Training and Development in Organizations. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74–101. <https://doi.org/10.1177/1529100612436661>
- Sari, Y. F., Santoso, R., Permana, E., Wiwin, W., & Ayu S, R. (2022). Analysis of Factors Affecting Employee Performance at Aetra Regional Drinking Water Company of Jakarta (PDAM). *Ilomata International Journal of Management*, 3(1), 430–445. <https://doi.org/10.52728/ijjm.v3i1.407>
- Schein, E. H. (2016). *Organizational Culture and Leadership* (5th ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- Sudewo, P. A., & Bintang Aruan Sulastri. (2022). Hubungan Capaian Jam Pelajaran Pengembangan Kompetensi Dengan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Kewidyaiswaraan*, 7(2), 150–158. <https://doi.org/10.56971/jwi.v7i2.237>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, S., & Zuhri, M. S. (2019). PKM Peningkatan Kompetensi Guru Melalui Pelatihan Penulisan Artikel Ilmiah Penelitian Tindakan Kelas. *Journal of Dedicators Community*, 3(1), 53–61. <https://doi.org/10.34001/jdc.v3i1.793>
- Syarif, F. M., Andri, G., & Zulbahri, L. (2023). PENGARUH KOMPETENSI DAN EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SOLOK. *Jurnal Menara*

- Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 9(2).  
<https://doi.org/10.31869/me.v9i2.4845>
- Tumiwa, R. A. F., Ningsih, G. M., Romarina, A., Setyadjit, S., Slamet, B., Waruwu, E., Ie, M., & Utomo, Y. T. (2023). Investigating halal food Supply chain management, halal certification and traceability on SMEs performance. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(4), 1889–1896. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.6.003>
- Ulyanah, S., Syafrudin, E., & Hussien, S. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Syntax Idea*, 3(10), 2243. <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i10.1528>
- Utami, N. (2020). *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Dampaknya Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Survei Pada Unit Akuntansi Keuangan Pada Bank BUMN Di Kota Bandung)*. Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wanma, J. R., Attamimi, Y., & Suardi, C. A. (2023). Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 12–19. <https://doi.org/10.55264/jumabis.v7i2.141>
- Waruwu, E., Waruwu, S., Ndraha, A. B., Telaumbanua, A., Lase, D., Halawa, F., Bate'e, M. M., Waruwu, M. H., Mendrofa, S. A., Laoli, A., Halawa, O., & Gea, M. (2023). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (M. Silalahi, Ed.). Future Science.
- Weiss, Y. (2015). GARY BECKER ON HUMAN CAPITAL. *Journal of Demographic Economics*, 81(1), 27–31. <https://doi.org/10.1017/dem.2014.4>
- Wibowo, D. P., Rosidi, R., & Purwanti, L. (2018). DETERMINAN KEPUASAN SISTEM PERBENDAHARAAN DAN ANGGARAN NEGARA (STUDI PADA DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN). *Jurnal Akuntansi Aktual*, 5(2), 108–120. <https://doi.org/10.17977/um004v5i22018p108>
- Wulandari, D. P. (2022). Analisis Determinan Kompetensi Pegawai Terhadap Implementasi New Public Service di Kabupaten Lamongan. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 43–61. <https://doi.org/10.24269/iso.v6i1.959>