

SKRIPSI

KESIAPAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR DALAM DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KEDAUNG KALI ANGKE KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT



Disusun oleh

Nama : Dhendy Chandra Pratama

NPM : 2020011278

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA, 2024**



**KESIAPAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR DALAM
DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
KEDAUNG KALI ANGKE KOTA ADMINISTRASI
JAKARTA BARAT**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Terapan oleh**

Nama : Dhendy Chandra Pratama

NPM : 20200111278

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA, 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : Dhendy Chandra Pratama

NPM : 2020011278

JURUSAN : Administrasi Publik

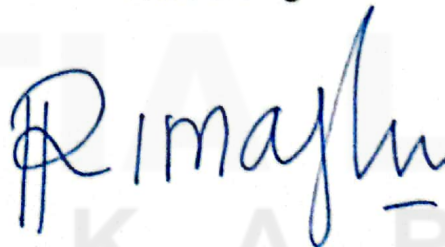
PROGRAM STUDI : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

JUDUL : Kesiapan Sumber Daya Manusia Aparatur Dalam Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Kedaung Kali Angke Kota Administrasi Jakarta Barat

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 2 Juli 2024

Pembimbing



(Rima Ranintya Yusuf, S.IP., MPA)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tingkat Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada tanggal



Ketua merangkap Anggota,

Andi

(Budi Ando Tumanggor, SS., MBA.)

Sekretaris merangkap Anggota

Porman

(Porman Lumban Gaol, SSi., MM.)

Anggota,

Rima

(Rima Ranintya Yusuf, S.IP., MPA.)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dhendy Chandra Pratama
NPM : 2020011278
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul "KESIAPAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR DALAM DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KEDAUNG KALI ANGKE KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT" merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat** atau **penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 14 Agustus 2024


(Dhendy Chandra Pratama)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan, baik kesehatan jasmani maupun kesehatan rohani, dan memberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tidak lupa juga dihadiahkan untuk junjungan Nabi besar kita nabi Muhammad SAW, atas segala perjuangan dan amanah yang diberikannya yang tak pernah hilang yang selalu kita kenang. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Terapan di Politeknik STIA LAN Jakarta. Pada kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak berkontribusi membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Adapun bimbingan dari Ibu Rima Ranintya Yusuf, S.IP., MPA. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini sampai dengan waktu yang telah ditetapkan. Disampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya utamanya Bapak dan Ibu saya serta keluarga yang telah banyak berkorban selama proses perkuliahan ini. Yang tak henti-hentinya menasehati dan mengajarkan hal-hal yang bermanfaat, memberikan kasih sayang, doa, pengorbanan, kesabaran, dan dukungan materi maupun moral yang telah diberikan selama ini.
2. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA. Selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
3. Bapak Budi Fernando Tumanggor, SS., MBA. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia.
4. Bapak Muzzakir Fahmi S.T, MA. Selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian di Kelurahan Kedaung Kali Angke Kota Administrasi Jakarta Barat.
5. Tim Penguji Sidang Tugas Akhir Penghargaan setinggi-tingginya disampaikan kepada tim penguji sidang tugas akhir yang telah

memberikan masukan berharga dan kesempatan untuk berdiskusi. Kontribusi masing-masing anggota vii tim penguji menjadi landasan penting dalam peningkatan kualitas tugas akhir ini.

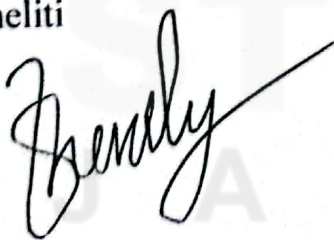
6. Para Dosen Terima kasih kepada para dosen yang dengan penuh dedikasi memberikan ilmu, panduan, dan dukungan selama proses akademik. Setiap pembelajaran dan diskusi telah membentuk pemahaman yang mendalam.
7. Tidak lupa kepada teman-teman kos Islam Protestan yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini, mereka bernama: Wisnu Jawa Panteq, Taras Bokur, Obi Skena, Farel Ganda, Mahesa Busuk, dan Andi yang selalu benar dalam segala hal
8. Dan yang terakhir peneliti sampaikan terima kasih banyak untuk Fithia Azhara selaku calon pendamping hidup saya yang selalu mendukung dalam menyelesaikan tugas akhir ini

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata, terutama dalam lingkungan di Kelurahan Kedaung Kali Angke Kota Administrasi Jakarta Barat

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan guna perbaikan di masa mendatang. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Terima kasih.

Jakarta, 2 Juli 2024

Peneliti



Dhendy Chandra Pratama

ABSTRAK

Kesiapan Sumber Daya Manusia Aparatur Dalam Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Kedaung Kali Angke Kota Administrasi Jakarta Barat

Nama : Dhendy Chandra Pratama

NPM : 2020011278

Penelitian ini bertujuan menilai kesiapan sumber daya manusia (SDM) aparatur di Kelurahan Kedaung Kali Angke, Jakarta Barat, dalam menghadapi digitalisasi pelayanan publik. Globalisasi dan perkembangan teknologi telah mengubah cara informasi diakses dan disebarkan, menjadikan digitalisasi pelayanan publik penting untuk efisiensi dan transparansi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai berusia di atas 40 tahun, yang dapat mempengaruhi kesiapan dan adaptasi terhadap teknologi baru. Meskipun demikian, upaya peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pendidikan sudah dilakukan. Penelitian juga menemukan bahwa penggunaan teknologi dalam proses pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan. Tantangan utama yang dihadapi adalah perubahan budaya organisasi dan resistensi terhadap teknologi baru. Kesimpulannya, meskipun terdapat tantangan terkait usia dan adaptasi teknologi, langkah-langkah strategis dalam pengembangan kompetensi pegawai menunjukkan potensi positif untuk mewujudkan digitalisasi pelayanan publik yang efektif di Kelurahan Kedaung Kali Angke. Di dalam aspek keterampilan digital, peningkatan literasi digital melalui pendidikan dan pelatihan, perluasan akses internet dan perangkat digital, serta pengembangan program pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan. Hal ini akan memperbaiki adaptasi teknologi dan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Dalam aspek keamanan digital, langkah-langkah seperti menjaga kerahasiaan dan integritas data, kebijakan ketat terhadap publikasi data warga, serta perlindungan informasi pribadi harus diperkuat. Selanjutnya aspek etika digital, diperlukan upaya lebih lanjut dalam pendidikan publik untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya privasi digital. Pemerintah harus mengatur dan mendorong kepatuhan terhadap standar privasi yang ketat. Aspek yang terakhir yaitu aspek budaya digital, pemerintah kelurahan perlu meluncurkan program edukasi intensif yang mencakup semua lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Digitalisasi, pelayanan publik, sumber daya manusia, teknologi.

ABSTRACT

Readiness of Human Resources for Apparatus in Digitalizing Public Services in Kedaung Kali Angke Village, West Jakarta Administrative City

Name : Dhendy Chandra Pratama

NPM : 2020011278

This research aims to assess the readiness of human resources (HR) of the apparatus in Kedaung Kali Angke Village, West Jakarta, in facing the digitalization of public services. Globalization and technological developments have changed the way information is accessed and shared, making the digitalization of public services essential for efficiency and transparency. The research method used is descriptive qualitative with data collection through interviews, observation and documentation studies. The research results show that most employees are over 40 years old, which can influence readiness and adaptation to new technology. However, efforts to increase competency through training and education have been carried out. Research also finds that the use of technology in public service processes can increase the efficiency and accuracy of services. The main challenges faced are changes in organizational culture and resistance to new technologies. In conclusion, although there are challenges related to age and technological adaptation, strategic steps in developing employee competency show positive potential for realizing effective digitalization of public services in Kedaung Kali Angke Village. In the aspect of digital skills, increasing digital literacy through education and training, expanding internet access and digital devices, as well as developing sustainable training programs is very necessary. This will improve technological adaptation and the quality of life of society as a whole. In the aspect of digital security, measures such as maintaining the confidentiality and integrity of data, strict policies against the publication of citizen data, as well as the protection of personal information must be strengthened. In addition to aspects of digital ethics, further efforts in public education are needed to increase awareness of the importance of digital privacy. Governments must regulate and encourage compliance with strict privacy standards. The final aspect is the digital culture aspect, the sub-district government needs to launch an intensive education program that covers all levels of society.

Keywords: Digitalization, public services, human resources, technology.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Permasalahan.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Kebijakan.....	8
B. Tinjauan Teori	12
C. Penelitian Terdahulu	19
D. Konsep Kunci	21
E. Kerangka Berpikir	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
A. Metode Penelitian	27

B.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
C.	Intrumen Penelitian.....	32
D.	Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN		35
A.	Penyajian Data	35
B.	Pembahasan	67
C.	Sintesis Permasalahan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		79
DAFTAR PUSTAKA		84



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pegawai.....	4
Tabel 2. 1 Rata - Rata Capaian Nilai Indeks SPBE.....	10
Tabel 2. 2 Tabel Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Key Informan	29
Tabel 4. 1 Pembagian Luas Wilayah Tiap - Tiap RW	36
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk	37
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Menurut Umur	38
Tabel 4. 4 Klasifikasi Bangunan	39
Tabel 4. 5 Jenis Bangunan.....	40
Tabel 4. 6 Pemeluk Agama	41
Tabel 4. 7 Data Penduduk Menurut Pekerjaan.....	41

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	25
Gambar 3. 1 Hubungan antara Analisis Data dengan Pengumpulan Data Menurut Miles dan Huberman	34



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi dan perkembangan teknologi sudah mengubah cara seseorang dalam mengakses serta menyebarkan informasi secara drastis. Dengan saat ini, sistem informasi yang sudah terintegrasi dengan adanya teknologi komunikasi dan telekomunikasi memungkinkan informasi untuk diolah serta disebarkan dengan kecepatan yang belum terjadi sebelumnya. batasan geografis menjadi semakin kabur. Orang-orang dari berbagai belahan dunia dapat terhubung dan berbagi informasi dalam hitungan detik. Hal ini tidak hanya mempercepat proses komunikasi tetapi juga menciptakan peluang baru dalam pemasaran produk. Perusahaan dapat menjangkau audiens global dengan lebih efisien, menggunakan data besar untuk menargetkan iklan dan memahami preferensi konsumen dengan lebih baik.

Dalam pembahasan globalisasi yang harus bisa berkembang, teknologi memiliki peran penting didalam membentuk serta mempercepat proses pembuatan bisnis di berbagai sektor. Terlebih di sektor publik terutama dari segi efisiensi dan transparansi bisa menjadi sangat penting, dengan sistem informasi yang lebih maju dari teknologi konvensional sangat diperlukan. Sistem yang dirancang untuk mendukung kegiatan sehari – hari dan membuat pekerjaan yang lebih efisien, mengurangi kebutuhan akan tenaga kerja manual yang berlebihan (Rachmawati, 2004). Dengan teknologi yang modern seperti halnya komputer serta jaringan telekomunikasi telah menjadi tulang punggung dalam peningkatan kinerja perusahaan. Dengan memungkinkan pertukaran informasi yang cepat serta akurat, serta pengambilan keputusan berbasis data.

Menurut Wiliandari, (2014), era teknologi digital yang sudah membawa revolusi dalam cara organisasi mengakses informasi untuk pelatihan dan pengembangan. Alat – Alat teknologi baru sudah memungkinkan akses ke sumber daya informasi yang luas dan tak terbatas, yang pada sebelumnya tidak terbayangkan sudah menciptakan

peluang Pendidikan yang tak terbatas, dengan beberapa organisasi sekarang dapat memanfaatkan metode pelatihan online dan metode pembelajaran campuran.

Menurut Purnama (2021), perubahan ini bisa dilihat dari transisi tradisional ke solusi digital yang efektif dan efisien yang memungkinkan manajemen SDM. Dalam dunia bisnis yang sudah berubah, pelatihan dan pengembangan profesional yang memainkan peran krusial dalam membekali para pemimpin yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menavigasi perubahan paradigma digital (Soekarso, 2007). Dengan tujuan mendorong pemimpin bisnis tidak hanya untuk memahami teknologi terkini tetapi juga untuk mengintegrasikan inovasi digital ke dalam strategi dan operasional bisnis. Dengan aspek ini tujuan dari pembekalan para profesional dengan alat dan pemahaman yang diperlukan untuk menghadapi tantangan (Rofaida et al., 2020).

Selain itu, Menurut Noe (2020), pengembangan mengacu pada pelatihan, pendidikan formal, pengalaman kerja, hubungan, dan penilaian kepribadian, keterampilan, dan kemampuan yang membantu karyawan mempersiapkan diri untuk menghadapi pekerjaan atau posisi di masa yang akan datang. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari aset fisik hingga kapital intelektual, semuanya dikelola dengan tujuan untuk memaksimalkan potensi dan mendorong pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Seluruh proses manajemen organisasi, tentunya dilakukan oleh sumber daya manusia, dalam merencanakan, melaksanakan maupun mengendalikan organisasi. Manusia yang mengatur jalannya organisasi. Manusia pula yang melakukan manajerial terhadap organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Sementara lainnya, seperti infrastruktur/sarana prasarana maupun dana merupakan penyempurna dari organisasi tersebut, sekalipun kesemuanya saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain.

Karyawan yang menggunakan teknologi baru dalam kehidupan sehari-hari, seringkali selangkah lebih maju dari perusahaan mereka dalam adopsi inovasi terbaru

(Berman, 2012). Sebuah organisasi yang memiliki SDM yang siap secara digital memiliki keunggulan kompetitif karena dapat lebih cepat dan efektif mengadopsi inovasi teknologi, meningkatkan efisiensi operasional, dan merespon perubahan pasar dengan lebih baik.

Digitalisasi Sumber Daya Manusia (SDM) melibatkan penerapan teknologi digital dalam pengelolaan tenaga kerja, memperkenalkan perubahan mendasar dalam cara organisasi mengelola aspek SDM. Dengan adopsi Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia, organisasi dapat mengintegrasikan pengelolaan data pegawai, perekrutan, administrasi kepegawaian, dan manajemen kinerja secara lebih efisien. Perekrutan online menggunakan algoritma, wawancara video, dan basis data kandidat digital telah membawa efisiensi baru ke dalam proses perekrutan, sementara pelatihan karyawan semakin terdigitalisasi melalui *platform e-learning* dan program pelatihan online. Manajemen kinerja tidak lagi terpaku pada siklus tahunan, melainkan menjadi lebih kontinu dengan penggunaan sistem digital untuk mengatur tujuan, melakukan penilaian, dan memberikan umpan balik secara *real-time*. *Self-service HR* memberikan akses kepada karyawan untuk mengelola informasi pribadi dan administrasi mereka sendiri melalui portal *online*, sementara analisis data SDM memberikan wawasan mendalam terkait kinerja karyawan dan kebutuhan pelatihan.

Selain itu, digitalisasi SDM memanfaatkan kecerdasan buatan dan otomasi untuk mempercepat proses seleksi, pemrosesan administrasi, serta memanfaatkan alat komunikasi internal dan kolaborasi digital (Muhasim, 2017). Keamanan data menjadi fokus utama, dengan penerapan kebijakan dan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi informasi kepegawaian dan data pribadi karyawan. Dengan demikian, digitalisasi SDM bukan hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga membentuk lingkungan kerja yang lebih responsif, memberikan pemberdayaan kepada karyawan, dan secara keseluruhan meningkatkan pengalaman kerja dalam era teknologi informasi.

Kelurahan ini memainkan peran penting sebagai daerah penyangga dan perlintasan, menghubungkan berbagai kawasan penting di Jakarta. Sebagai sebuah entitas pemerintahan di Kota Jakarta, Kelurahan Kedaung Kali Angke menyediakan berbagai urusan pelayanan pada masyarakat perkotaan yang memiliki ciri beraagam dan bervariasi. Akan tetapi dari data pegawai di Kelurahan Kedaung Kali Angke menunjukkan sebagian besar pegawai pegawai berusia diatas 40 tahun, Kelurahan Kedaung Kali Angke sebagai sebuah entitas pemerintahanya yang berada di wilayah Kota Jakarta Barat turut menerapkan digitalisasi layanan sebagai diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Dalam digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Kedaung Kali Angke terdapat juga beberapa hal yang signifikan dalam proses kesiapan sumber daya manusia dalam digitalisasi salah satunya dalam hal umur pegawai yang berpengaruh dalam berjalan nya digitalisasi pelayanan publik Kelurahan Kedaung Kali Angke, Jakarta Barat.0020Berikut data pegawai Kelurahan Kedaung Kali Angke beserta umurnya:

Tabel 1. 1 Data Pegawai

No	Nama Pegawai	Umur	Pendidikan Terakhir
1	Boy Raya Purba	50 Tahun	S1
2	Kadarullah Purbosatmoko	43 Tahun	S1
3	Istianingsih	40 Tahun	S1
4	Dedy Hidayatullah	41 Tahun	SMA
5	Rugun Napitipulu	59 Tahun	D3
6	Dwi Indah Lestari	32 Tahun	S1
7	Muzzakir Fahmi	39 Tahun	S2
8	Agustinawati	49 Tahun	S1
9	Hidayatullah	49 Tahun	SMA
10	Muhammad Fathur Rachman	30 Tahun	S1

11	Anissa Aulia	31 Tahun	S2
12	Puji Hastuti	35 Tahun	S1

Sumber: Data Kepegawaian Kelurahan Kedaung Kali Angke

Dari data diatas umur pegawai memiliki dampak yang signifikan dalam proses digitalisasi pelayanan publik menurut laporan tahunan Kelurahan Kedaung Kali Angke. Menurut Pendapat Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat, Pegawai yang lebih muda cenderung lebih adaptif terhadap teknologi, dengan keterampilan teknologi yang lebih tinggi dan kemampuan untuk dengan cepat memahami inovasi baru. Mereka dapat membawa wawasan yang berharga terkait preferensi dan harapan generasi muda dalam penggunaan layanan digital, memastikan bahwa solusi yang dikembangkan lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Di sisi lain, pegawai yang lebih tua mungkin memerlukan waktu lebih lama untuk beradaptasi dengan teknologi baru. Meskipun demikian, dengan dukungan pelatihan yang tepat, banyak dari mereka dapat mengatasi hambatan ini. Kombinasi pegawai dari berbagai kelompok usia juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang dinamis, memungkinkan penggabungan pengalaman dan keahlian yang beragam. Penting untuk memastikan bahwa kebijakan organisasi mendukung semua pegawai tanpa memandang usia, dan dukungan yang inklusif dapat membantu mengurangi ketidakpastian serta resistensi terhadap perubahan. Selain usia, faktor lain seperti pendidikan, pengalaman kerja, dan dukungan organisasional juga memainkan peran kunci dalam kesuksesan transformasi digital pelayanan publik.

Selain itu konteks masyarakat di Kelurahan Kedaung Kali Angke dengan lingkungan perkotaan dan tingkat Pendidikan yang beragam, diharapkan dapat terbentuk pemahaman yang lebih utuh dan beragam terkait dengan kondisi masyarakat di Kelurahan Kedaung Kali Angke.

Kelurahan Kedaung Kali Angke mengimplementasi web JAKEVO dan Alpukat Betawi dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pelayanan publik berbasis digital lainnya. Meskipun teknologi ini dirancang untuk mempermudah

proses, terdapat permasalahan kompleks yang terungkap melalui, penelitian awal sebagai penulis.

Pertama-tama, ditemukan bahwa sebagian besar masyarakat menghadapi kendala dalam menggunakan platform ini karena kurangnya pemahaman teknis. Navigasi yang kompleks, pengisian formulir online, dan penggunaan fitur-fitur spesifik menjadi faktor-faktor utama yang menciptakan hambatan. Keterbatasan literasi digital masyarakat menciptakan potensi kesenjangan akses, menghambat tujuan pemerintah untuk memberikan layanan administrasi kependudukan yang inklusif dan efisien.

Sebagai pegawai Kelurahan Kedaung Kali Angke wajib menjaga kerahasiaan data masyarakat dengan ketat, tidak mempublikasikan data tanpa izin sah, dan memastikan perlindungan informasi pribadi saat memberikan layanan. Namun beberapa pegawai ada yang belum memahami tentang keamanan digital dan tidak mengikuti standar operasional yang ada. Seharusnya data dijamin keamanannya dengan backup rutin dan akses terbatas hanya kepada yang memiliki otorisasi khusus. Permintaan data harus diajukan secara tertulis untuk mencegah penyalahgunaan. Integritas dan kerahasiaan data masyarakat dijunjung tinggi dengan mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan, serta melindungi data dari ancaman internal maupun eksternal. Pentingnya perlindungan data ini terlihat dalam penanganan data pemerintah dan data pribadi kelurahan yang sangat sensitif.

Selanjutnya, permasalahan tersebut diperparah oleh fenomena penggunaan calo. Masyarakat yang mengalami kesulitan teknis seringkali memilih jalur calo sebagai alternatif, menunjukkan kurangnya motivasi untuk memahami dan mengatasi kompleksitas platform administrasi kependudukan. Hal ini tidak hanya merugikan efisiensi dan efektivitas layanan Dukcapil tetapi juga menciptakan dinamika yang dapat merugikan integritas sistem administrasi kependudukan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penelitian ini diinisiasi untuk memberikan rekomendasi dan perbaikan yang mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien dan inklusif melalui digitalisasi. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis berbagai aspek yang berkaitan dengan implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik, serta memberikan solusi inovatif yang dapat meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

B. Rumusan Permasalah

“Bagaimana kesiapan sumber daya manusia dalam digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Kedaung Kali Angke”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesiapan sumber daya manusia di Kelurahan Kedaung Kali Angke, Jakarta Barat dalam transformasi digital.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memperkaya kajian terkait dengan sumber daya manusia dan digitalisasi pada konteks sektor publik di Indonesia

2. Manfaat Praktis

Penelitian praktis diharapkan dapat memberikan masukan perbaikan dan masukan digitalisasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Kedaung Kali Angke, Jakarta Barat.

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**