

## TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PINDAH DATANG

Agra Alfin Zulfa<sup>1</sup>, Anita Therasari<sup>2</sup>, E Syahrudin<sup>3</sup>, Kikin Oktavinia<sup>4</sup>, Muhammad  
Tegar Purna Bhakti<sup>5</sup>, Euis Salbiah<sup>6</sup>, Cecep Wahyudin<sup>7</sup>.

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia

<sup>1</sup>[agralafinzulfaa@gmail.com](mailto:agralafinzulfaa@gmail.com) <sup>2</sup>[anitherasari@gmail.com](mailto:anitherasari@gmail.com) <sup>3</sup>[ekysyahrudinlb@gmail.com](mailto:ekysyahrudinlb@gmail.com)

<sup>4</sup>[oktavinia1@gmail.com](mailto:oktavinia1@gmail.com) <sup>5</sup>[mtegarpb@gmail.com](mailto:mtegarpb@gmail.com) <sup>6</sup>[euis.salbiah@unida.ac.id](mailto:euis.salbiah@unida.ac.id)

<sup>7</sup>[cecep.wahyudin@unida.ac.id](mailto:cecep.wahyudin@unida.ac.id)

\*Korespondensi Author: Cecep Wahyudin. Email: [cecep.wahyudin@unida.ac.id](mailto:cecep.wahyudin@unida.ac.id)

---

### ABSTRAK

Metode yang digunakan dalam pelayanan publik terus berkembang, penggunaan teknologi didalamnya tidak dapat dihindari, maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menerapkan transformasi digital dalam pelayanannya (pembuatan surat pindah datang). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan transformasi digital di Disdukcapil Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan teori (Royyana, 2021) yang menurutnya transformasi digital merupakan perubahan suatu instansi, yang dimana melibatkan 5 indikator yaitu sdm, proses, struktur, strategi, dan adopsi teknologi. Metode penelitian bersifat deskriptif kualitatif, informan penelitian ini adalah pegawai Disdukcapil Kabupaten Bogor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital di Disdukcapil Kabupaten Bogor berhasil. Hal ini dapat dilihat dari penerapan transformasi digital yang telah dilakukan, seperti mempercepat waktu proses pelayanan, menumbuhkan budaya membaca, dan penerapan platform digital dalam pelayanan. Dampak dari penerapan transformasi digital ini adalah masyarakat tidak perlu lagi diwajibkan membawa dokumen fisik ketika hendak melakukan pelayanan surat pindah datang.

**Kata Kunci:** Pelayanan Digital, Surat Pindah Datang, Transformasi Digital

### PENDAHULUAN

Pada era digital yang terus berkembang seperti ini, sudah banyak sekali terjadinya perubahan dalam berbagai aspek terutama dalam sistem administrasi pemerintahan. Transformasi Digital layanan publik merupakan perubahan layanan pemerintah

dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi. Contoh transformasi ini adalah penggunaan portal, website, layanan WhatsApp, layanan virtual, integrasi sistem, dll yang dapat memberikan pelayanan terpadu sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih mudah, cepat, terjangkau, dan akuntabel, terutama di masa pandemi saat ini menurut (Boban & Klarić, 2021) dalam (Sulistya et al., 2019). perubahan yang signifikan tersebut juga terjadi di Disdukcapil Kabupaten Bogor dalam transformasi digital layanan publik, seperti proses pelayanan pembuatan Surat Pindah Datang (Surat Pindat). Surat Pindat adalah sebuah dokumen penting yang memiliki pengaruh dalam pengadministrasian. Transformasi digital dalam proses pembuatan surat pindah mempunyai dampak baik terhadap pelayanan publik, dan efisiensi waktu.

Menurut (Handayani et al., 2015) dalam (Sisilianingsih et al., 2023) mendefinisikan profesionalisme meliputi keterampilan dan kinerja pekerja pelayanan publik, pengalaman bekerja, dan inovasi. Selain itu, responsivitas dijelaskan oleh kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat waktu, lengkap, dan responsif. Area Transformasi menunjukkan indikator proses perubahan di sektor penting yang menantang untuk dikembangkan dalam proses transformasi. Variabel ini dijelaskan oleh indikator: orang, budaya, struktur, proses, dan sistem informasi (Tangi et al., 2021) Transformasi digital adalah adanya perkembangan terhadap suatu badan dan juga instansi yang menyangkup SDM, proses, strategi, struktur, dengan mengadopsi teknologi untuk meningkatkan kinerja (Royyana, 2021)

Proses pembuatan surat pindah datang digital ini adalah salah satu cara pemerintah dan masyarakat berkomunikasi. Adanya transformasi ini membuka inovasi dalam penyederhanaan proses, mengurangi beban administrasian. Masyarakat bisa mengakses dan mengurus surat pindah datang secara elektronik dengan cepat dan mudah, tanpa perlu menghadiri instansi pemerintah. Tidak itu saja, transformasi digital memiliki dampak pada efisiensi administrasi karena adanya pengurangan waktu dan biaya dalam proses pembuatan surat tersebut. Maka dari itu adanya transformasi ini sangat dimanfaatkan teknologi seperti database terpusat.

Dampak positif lain yang bisa di rasakan adalah peningkatan akurasi data dan manajemen informasi, dengan adanya sistem digital seperti sekarang ini potensi kesalahan yang di lakukan bisa berkurang, dan data yang disediakan oleh pemerintah sudah akurat. Menurut (Pratami et al., 2023; Fauziah *et al.*, 2023) penyebab diadakannya inovasi berbasis digital ini untuk menjawab keluhan masyarakat akan efisiensi waktu yang ada, juga mengurangi biaya transportasi menuju instansi tersebut.

Meskipun potensialnya besar tetapi dalam pengimplementasiannya bisa memiliki beberapa tantangan diantaranya seperti keamanan pada data, aksesibilitas pada teknologi. Artikel ini memiliki tujuan untuk mengetahui dampak dari transformasi digital dalam pembuatan surat pindah datang pada Disdukcapil Kabupaten Bogor. Melihat dari kondisi dilapangan tranformasi digital pada sebuah proses untuk menuju Good Governance tidak dapat dihindari lagi (Wahyudin *et al.*, 2023; Wahyudin *et al.*, 2023). Maka peneliti terdapat penarikan tentang pemanfaatan transformasi digitalisasi pada sebuah intansi pemerintahan merupakan bentuk suatu perkembangan dalam pelayanan yang dapat menjadikan peluang bagi suatu intansi yang bersangkutan. Dengan tujuan penelitian *untuk mengidentifikasi dan mengetahui proses transformasi pelayanan dalam pembuatan Surat Pindah Datang Disdukcapil Kabupaten Bogor.*

## **METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan metode deksriptif kualitatif seperti Menurut (Moleong, 2005) dimana menurutnya, data yang sudah didapatkan berupa kalimat, gambar, dan tidak berbentuk penomoran. Data yang dimaksud dapat diolah dari hasil penyebaran kuesioner, wawancara, catatan lapangan, gambar, video, dan berupa dokumentasi lainnya. Demikian data yang sudah diambil oleh peneliti dalam artikel ini dengan melakukan penyebaran kuesioner melalui G-form kepada pegawai Disdukcapil serta mengambil data tambahan pada artikel ini dengan cara melakukan wawancara. Selain

itu studi literatur diharuskan sebagai pendekatan untuk penelitian ini, yaitu mengetahui bagaimana proses, perubahan, pengaruh dan dampak dari adanya Transformasi Digital Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang di Kabupaten Bogor. Teknik mengumpulkan data yang digunakan pada artikel ini adalah Wawancara langsung, Studu Dokumentasi dan Studi Pustaka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teori (Royyana, 2021) yang menurutnya Transformasi digital merupakan perubahan suatu instansi, yang dimana melibatkan beberapa indikator seperti berikut:

### 1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar dan di isi oleh Pegawai Instansi Disdukcapil Kabupaten Bogor dengan pertanyaan, *"Bagaimana keterlibatan masyarakat (orang) dapat ditingkatkan dalam proses transformasi digital pelayanan pembuatan surat pindah datang?"* dijelaskan bahwa, "Dengan secara rutin mensosialisasikan pada masyarakat akan pentingnya mengurus dokumen kependudukannya terutama bagi yang berdomisili berbeda dengan identitas yang dimiliki". Dengan begitu, Keterlibatan Masyarakat terhadap suatu organisasi khususnya instansi, menjadikan ukuran keberhasilan proses transformasi digital. Dalam hal ini peran pemerintah juga diperlukan, dengan adanya edukasi terhadap Masyarakat bisa menjadikan pelayanan yang manual dapat berganti ke tahap digitalisasi.

Selanjutnya hasil kuesioner yang disebar dengan pertanyaan *"Apa nilai budaya yang perlu ditanamkan dalam penyelenggaraan pelayanan agar mendukung keberhasilan transformasi digital dalam pembuatan surat pindah datang?"* dijelaskan bahwa, "Budaya membaca informasi terlebih dahulu sebelum bertanya maupun mengajukan permohonan agar bisa lebih efektif dan cepat ditangani dengan baik, juga Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang teknologi digital dan manfaatnya." Dengan begitu, pemahaman yang harus

ditanamkan terhadap melalui siaran informasi baik di lingkup instansi juga di media sosial harus lebih ditingkatkan dikarenakan dapat membuat proses pelayanan menjadi terhambat dan memungkinkan menghambat terhadap transformasi digital. Dari Indikator ini, hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu, yakni (Ritonga et al., 2023) yang menjelaskan bahwa salah satu faktor dari transformasi digital yakni Masyarakat, dapat memungkinkan adanya perubahan terhadap hubungan, model administrasi, budaya, dan organisasi.

## 2. Proses

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar dan di isi oleh Pegawai Instansi Disdukcapil Kabupaten Bogor dengan pertanyaan, *“Bagaimana struktur organisasi dapat disesuaikan untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas dalam memberikan pelayanan pembuatan surat pindah datang secara digital?”* dijelaskan bahwa “Dengan adanya transformasi digital ini perlu dilakukan karena bisa meningkatkan pelayanan dalam pembuatan surat pindah datang, dengan alasan mempermudah pelayanan dan bisa mengefisien waktu dalam mempercepat proses pelayanan.” Dengan begitu, adanya transformasi dalam proses pelayanan dapat mempermudah instansi untuk meningkatkan pelayanannya, menghemat waktu karena mempercepat dalam proses pembuatan surat pindah.

Selanjutnya hasil kuesioner dengan pertanyaan, *“Apa langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk mempercepat proses pelayanan pembuatan surat pindah datang dengan memanfaatkan teknologi digital?”* Dijelaskan bahwa “langkah konkret yang diambil oleh instansi yaitu mengembangkan platform digital karena dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi untuk mengajukan pembuatan surat pindah secara online.” Dengan begitu, Dengan adanya transformasi digital ini dapat mempermudah masyarakat dan juga pegawai dalam proses pelayanan, permohonan karena bisa mengefisien waktu ataupun biaya, mengefisien biaya masyarakat karena tidak harus datang ke

Disdukcapil daerahnya. Dari indikator ini, hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu, yaitu (Putra et al., 2021) yang menjelaskan bahwa proses transformasi digital ini dapat mengefisien waktu dan biaya, masyarakat juga dapat dipermudah dalam melakukan permohonan karena bisa di akses saat dimana saja.

### 3. Strategi

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar dan di isi oleh pegawai instansi Disdukcapil Kabupaten Bogor dengan pertanyaan, *“Bagaimana sistem informasi dapat diperbarui atau diintegrasikan untuk memastikan keamanan dan keakuratan data dalam konteks transformasi digital pelayanan tersebut?”* dijelaskan bahwa “untuk keamanan dan keakuratan data pegawai menjawab dengan memperbaharui sistem secara teratur dengan cara dilihat dari kinerja pegawai atau kesulitan yang dirasakan oleh pegawai sehingga hal itu bisa membuat perbaikan” dengan begitu untuk keamanan dan keakuratan data dapat dilihat dari kinerja pegawai jika mengalami kesulitan hal tersebut harus dapat diperbaiki dalam sistem keamanan dan keakuratan data.

Selanjutnya hasil kuesioner dengan pertanyaan, *“Apa indikator kinerja yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang?”* dijelaskan bahwa “Indikator yang dijadikan untuk pengukuran waktu yang diperlukan untuk memproses permintaan pembuatan surat pindah datang secara digital, serta pengurangan dalam jumlah langkah-langkah atau proses yang diperlukan untuk menyelesaikan permintaan tersebut, yaitu peningkatan aksesibilitas, keamanan data, peningkatan keterampilan digital masyarakat. Pemanfaat teknologi dalam pelayanan mempunyai manfaat, Strategi teknologi memungkinkan pegawai mengembangkan rencana menyeluruh untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam pemberian layanan publik” dengan begitu indikator yang menjadi keberhasilan transformasi digital mencakup peningkatan aksesibilitas, keamanan data, peningkatan keterampilan digital masyarakat. Dari indikator inia, hal

tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu (Ubit et al., 2022) yang menjelaskan bahwa peningkatan pada pelayanan publik sangat penting jika untuk menghadapi di era teknologi seperti ini, pelayanan publik jadi strategi yang dilakukan pada instansi untuk memudahkan pelayanan dan mengakses layanan yang sudah di sediakan

#### 4. Struktur

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan yang di isi oleh pegawai oleh Disdukcapil Kabupaten Bogor dengan pertanyaan, *“Apa strategi yang dapat diterapkan untuk memastikan bahwa karyawan yang terlibat dalam pelayanan pembuatan surat pindah memiliki keterampilan yang sesuai dengan teknologi baru?”*. Dijelaskan bahwa, *“Setiap operator perlu memahami, mengetahui, mengerti dan teliti dalam mengerjakannya. Perlu memahami sop yang ada sebagai patokan dalam bekerja”*. Dengan begitu, Pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bogor di dorong untuk siap dalam pelayanan secara digital untuk mengikuti perkembangan teknologi namun tetap harus mengikuti SOP yang telah diberikan.

Selanjutnya hasil kuesioner dengan pertanyaan, *“Bagaimana perubahan budaya dalam masyarakat dapat diakomodasi agar lebih bersedia mengadopsi layanan pembuatan surat pindah datang secara digital?”*. dijelaskan bahwa, *“Mensosialisasikan nya secara berkala dan perlu dituntun agar bisa menjadi terbiasa akan perubahan yang ada”*. Dengan begitu, menggenarkan edukasi digital kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran literasi digital dan memperkenalkan manfaat dari layanan pembuatan surat pindah datang secara digital dan Mendorong partisipasi masyarakat dalam pengembangan layanan pembuatan surat lalu mengembangkan aplikasi yang user-friendly merupakan salah satu Dorongan untuk mencapai Transformasi digital dalam pelayanan. Dari indikator ini, hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu dalam (Rizal et al., 2023) menurut (Sani & Wiliani, 2019) dalam struktur organisasi, hal ini

menunjukkan bagi organisasi bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi dalam menjalankan kegiatan kesehariannya.

## 5. Adopsi Teknologi

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan yang di isi oleh pegawai oleh Disdukcapil Kabupaten Bogor dengan pertanyaan, *“Apa peran teknologi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan pembuatan surat pindah?”*. Dijelaskan bahwa, *“Perannya sangat membantu di era yg serba digital ini dan menjadi lebih cepat”*. Dengan begitu proses surat pindah datang atau penerapan sistem manajemen dokumen digital memungkinkan penyimpanan, pencarian, dan pertukaran informasi dengan lebih efisien, seperti dapat mengakses dokumen dengan cepat, meningkatkan transparansi dan mengurangi risiko kehilangan data.

Selanjutnya hasil kuesioner dengan pertanyaan, *“Bagaimana pembaruan proses pelayanan dapat meminimalkan potensi hambatan atau kesulitan bagi masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan surat pindah datang digital?”*. Dijelaskan bahwa *“Hambatan akan selalu ada disetiap situasi, namun kembali lagi nanti akan ada evaluasi agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dengan peningkatan kualitas pelayanannya”*. Dengan begitu, potensi hambatan yang terjadi bukanlah hal yang harus ditakutkan dan pasti akan dapat diatasi oleh Disdukcapil Kabupaten Bogor. Namun disatu sisi cara penggunaan teknologi atau digitalisasi membuat pelayanan lebih terbuka juga transparan kepada masyarakat, hal ini agar masyarakat dapat mengetahui alur jalan pembuatan surat pindah. Dari indikator ini, hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu dalam artikel (Syahri & Tambuh, 2022; Setiyani & Wahyudin, 2023; Sholehah *et al.*, 2023) bahwa adopsi pada teknologi tidak bisa dihindari dengan seiring perkembangan jaman, dan hal ini terjadi pada pelayanan digital atau birokrasi disuatu instansi dan penting dalam pengendalian terhadap hambatan yang ada.



Dari hasil pembahasan diatas, peneliti juga akan menjelaskan identifikasi dan proses yang terjadi pada transformasi digital pada Disdukcapil Kabupaten Bogor. Bahwasannya terjadinya suatu digitalisasi merupakan bentuk suatu perkembangan dalam pelayanan, hal ini dapat menjadikan peluang bagi suatu instansi tersebut. Karena mudahnya mengakses data mempermudah dan sekaligus mendorong efisiensi dan efektifitas dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Namun dalam hal tersebut, birokrasi pemerintahan harus di tuntut menjadi adaptif, kreatif, inovatif dan juga solutif.

## **KESIMPULAN**

Transformasi digital yang telah dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Bogor mendapatkan hasil yang positif dengan keberhasilan yang didapatkan melalui penilaian dari 5 indikator yang antara lain; SDM, proses, strategi, struktur, dan adopsi teknologi. Dalam penilaian SDM, para pegawai mampu melibatkan masyarakat dalam transformasi digital dengan melakukan sosialisasi dan edukasi, selain itu para pegawai juga mampu menumbuhkan budaya yang positif dalam hal ini yaitu membaca. Dalam penilaian proses, dengan transformasi digital dapat mempermudah dan mempercepat waktu pelayanan dengan mengembangkan platform digital. Dalam penilaian strategi, agar keamanan dan keakuratan data selalu terjamin para Pegawai rutin memperbaharui sistem secara teratur, dan juga selalu mengevaluasi keberhasilan dengan cara meningkatkan aksesibilitas. Dalam penilaian struktur, Disdukcapil memiliki SOP yang dijadikan patokan dalam pelayanan, selain itu juga melakukan sosialisasi berkala agar budaya dalam masyarakat selalu terakomodasi. Dan yang terakhir penilaian adopsi teknologi, hal ini sangatlah penting karena dengan pengadopsian teknologi para pegawai mampu mengakses dokumen dengan cepat, selain daripada itu evaluasi juga selalu dilakukan agar dapat meminimalkan potensi hambatan.

## REFERENSI

- Boban, M., & Klarić, M. (2021). Impact of Covid 19 Pandemic on Digital Transformation of Public Administration in European Union. *Political Science, Computer Science*. <https://doi.org/https://doi.org/10.23919/MIPRO52101.2021.9596678>
- Fauziah, G. N., Afrianti, N., Agung, W., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2021). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU AK-1 BERBASIS ONLINE. *ADMINISTRATIE Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 21-30.
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Sandhyaduhita, P. I., Kasiyah, & Ayuningtyas, D. (2015). Strategic hospital services quality analysis in Indonesia. *Expert Systems with Applications*, 42(16), 3067–3078. <https://doi.org/ttps://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.11.065>
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pratami, M., Ranbilal, R., Wahyudin, C., Salbiah, E., & Studi Administrasi Publik, P. (2023). Strategi Inovasi Pelayanan Perubahan Data Kartu Keluarga Berbasis Online. *Karimah Tauhid*, 2(1), 60–75.
- Putra, D. S., Selo, & Fauziati, S. (2021). *JURNAL INFORMATIKA DAN TEKNOLOGI INFORMASI PROGRAM STUDI INFORMATIKA – FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS JANABADRA*. 6(2).
- Ritonga, A. E., Sinaga, K., & Saragi, S. (2023). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pematangsiantar. *Publik Reform*, 10(1), 35–49. <https://doi.org/10.46576/jpr.v10i1.3453>
- Rizal, A., Kahfi, S. N., Abdurrahman, Wulandono, & Tono. (2023). Manajemen Perubahan Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Bagi Adaptasi Organisasi. *BULLET : Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(4), 933–941.
- Royyana, A. (2021). Strategi transformasi digital pada pt. Kimia farma (persero) tbk.

*Journal of Information Systems for Public Health*, 5(2), 15.  
<https://doi.org/10.22146/jisph.34179>

Sani, A., & Wiliani, N. (2019). Faktor Kesiapan Dan Adopsi Teknologi Informasi Dalam Konteks Teknologi Serta Lingkungan Pada Umkm Di Jakarta. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 5(1), 49–56.  
<https://doi.org/10.33480/jitk.v5i1.616>

Setiyani, M. D. N., & Wahyudin, C. (2023). Kualitas Layanan Pendidikan untuk Anak Usia 3-6 Tahun Melalui Program Sekolah Penggerak di biMBA AIUEO. *KARIMAH TAUHID*, 2(6), 2653-2659.

Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(4), 883–892.  
<https://doi.org/10.25126/jtiik.20241047059>

Sholehah, A. Z., Susanto, C. Z., Qotrunada, R., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK. *KARIMAH TAUHID*, 2(1), 352-359.

Sulistya, A. Q. W., Sulistiyo, B. B., Aditya, F., Aritonang, I. D., Simangunsong, S. A., & Muhammad Rifki Shihab, B. R. (2019). A case study of indonesian government digital transformation: Improving public service quality through E-government implementation. *Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc.*  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1109/ICST47872.2019.9166234>

Syahri, & Tambuh, B. (2022). TRANSFORMASI BIROKRASI DAN DIGITAL GOVERNMENT DI MASA PANDEMI COVID-19. *TRANSFORMASI BIROKRASI DAN DIGITAL GOVERNMENT DI MASA PANDEMI COVID-19*, 1–7. <https://doi.org/10.4324/9781315622408>

Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60.

<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>

- Ubit, M., Nurhasanah, N., & Milka, M. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Digital Di Kantor Bapas Kelas Ii Sampit. *Pencerah Publik*, 9(2), 1–14. <https://doi.org/10.33084/pencerah.v9i2.3807>
- Wahyudin, C. E. C. E. P., Apriliani, A. F. M. I., Ramdani, F. T., Pratidina, G. I. N. U. N. G., & Seran, G. G. (2023). A BIBLIOMETRIC ANALYSIS COLLABORATIVE GOVERNANCE OF PLASTIC REDUCTION THROUGH THE TRANSFORMATION INDUSTRY. *Journal of Engineering Science and Technology*, 18(4), 85-93.
- Wahyudin, C., Subagdja, O., & Iskandar, A. (2023). Desain Model Collaborative Governance Dalam Penanganan Pengurangan Penggunaan Plastik. *Jurnal Governansi*, 9(2), 151-162.