

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Budaya kerja (*corporate culture*) saat ini menjadi masalah besar bagi setiap perusahaan atau instansi pemerintah yang ingin terus hidup dan berkembang. Budaya kerja merupakan jalan yang memungkinkan setiap anggota organisasi menjadi produktif dan kreatif, bekerja dengan semangat sesuai dengan minatnya dan berusaha untuk meng-*update* teknologi sesuai dengan era saat ini. Budaya kerja merupakan komitmen penuh terhadap upaya membangun sumber daya manusia, proses kerja dan hasil kerja yang lebih baik. Tujuan budaya kerja adalah mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia yang ada guna meningkatkan produktivitas kerja dan menjawab berbagai tantangan masa depan. (Candra Fajri Ananda, 2022)

Adapun penerapan untuk menerapkan budaya kerja yang baik yaitu: meningkatkan semangat gotong royong, meningkatkan kekompakan, keterbukaan satu sama lain, memperkokoh semangat kekeluargaan, membangun komunikasi yang lebih baik, meningkatkan produktivitas kerja dan tanggap terhadap perkembangan dunia luar. Membangun budaya kerja berarti mengintegrasikan perilaku (etos) kerja modern yang berkualitas (efektif, efisien, bertanggung jawab, transparan) ke dalam kehidupan sehari-hari (Taliziduhu Ndraha, 2005). Namun hingga saat ini penerapan budaya kerja yang baik belum sepenuhnya terlaksana. Implementasi budaya kerja aparatur negara yang bermasalah, terlihat dalam KEPMENPAN 2008 bahwa pengabaian nilai-nilai moral dan budaya kerja

menimbulkan masalah bagi kondisi kinerja instansi pemerintah yakni, misalnya: (1) persepsi negatif masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur pemerintah; (2) kurangnya disiplin aparatur pemerintahan, sehingga kinerja aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang memuaskan; (3) kegagalan menerapkan nilai-nilai budaya kerja aparatur pemerintah sehingga menambah pencitraan yang buruk bagi aparatur; (4) kurangnya pengetahuan, keterampilan, sikap di kalangan aparatur pemerintah, sehingga perlu ditingkatkan. Implementasi budaya kerja aparatur negara yang bernilai, yang seharusnya menjadi langkah awal yang harus dipilih untuk mereformasi seluruh birokrasi. (Sobirin, 2013:44).

Budaya kerja harus sesuai dan tertanam dalam kesadaran masyarakat setempat. Karena permasalahan yang muncul selama ini adalah budaya malas dan perilaku budaya kerja ASN Indonesia yang kurang dapat dipertanggungjawabkan. Keadaan ini terkait dengan banyak faktor, seperti: tumpang tindihnya fungsi-fungsi yang lebih rendah dari proses administrasi pemerintahan, sehingga sulit untuk memisahkan posisi dan kekuasaan antar instansi, proses kerja yang rumit dan panjang, serta sumber daya manusia yang kurang profesional dan kurang bermoral. Situasi itu tercermin dari adanya formalisme dan simbolisme dalam birokrasi pemerintahan. Sesuai dengan perkembangan saat ini, Indonesia masih berada pada Revolusi Industri 4.0, dimana revolusi tersebut merupakan transformasi menyeluruh dari seluruh aspek produksi di dunia industri melalui perpaduan antara teknologi digital dan internet dengan industri konvensional. (Tubagus, 2013).

Revolusi Industri 4.0 sudah dikenal luas dan menjadi topik pembicaraan utama di setiap negara dan industri serta lembaga pemerintahan di dunia, ditandai dengan digitalisasi dan otomasi di semua bidang industri berbasis pengetahuan, robot yang menggunakan kecerdasan buatan dan penggunaan teknologi. internet di segala bidang Revolusi industri 4.0 juga berdampak pada sumber daya manusia. Banyak pekerjaan yang biasanya dilakukan oleh manusia dan kemajuan teknologi kini dilakukan oleh mesin agar pekerjaan lebih hemat waktu dan biaya. Hal ini merupakan tantangan sumber daya manusia untuk bersaing dengan mesin-mesin canggih. Jika mesin dapat menggantikan tenaga manusia, manusia harus dapat memperluas keterampilan, pengetahuan, dan kemampuannya.

Revolusi Industri 4.0 merupakan era yang sering disebut dengan era digital. Di mana era untuk menciptakan konstelasi baru antara manusia dan teknologi yang hidup berdampingan dan bekerja sama. Proses digitalisasi menuntut kemauan setiap orang untuk berubah secara digital, yang mempercepat perubahan budaya digital di masyarakat dan membuat aktivitas sehari-hari masyarakat sangat bergantung pada teknologi informasi. Pandemi *Covid-19* menjadi tanda terpenting peralihan dari budaya konservatif ke budaya digital, yang membuat aktivitas sehari-hari masyarakat sangat bergantung pada teknologi informasi. Ketika di awal pandemi *Covid-19*, mendorong sistem kerja jarak jauh, menggunakan konferensi video dan peningkatan kapasitas jaringan. Dunia digital membawa peluang dan manfaat yang besar bagi masyarakat, namun menghadirkan tantangan bagi semua bidang kehidupan untuk meningkatkan kualitas hidup dan efisiensi hidup. (kusumaryoko prayogo, 2021)

Berkat perkembangan teknologi, Revolusi Industri 4.0 mampu mengubah budaya kinerja karyawan. Jika di era Revolusi Industri 4.0 mengubah budaya organisasi yang awalnya menggunakan *paper based* dalam bekerja, sekarang sudah beralih menjadi *digital based*. Budaya pekerja yang semula menggunakan kertas menjadi alat digital untuk menggantikan kertas yang kurang efisien dan kurang ramah lingkungan. Generasi milenial menjadi saksi pesatnya pertumbuhan teknologi digital dan internet, dimana generasi ini memiliki tenaga kerja yang besar yang menggunakan teknologi tersebut untuk mendukung pekerjaannya. Kebiasaan kerja berubah selama revolusi industri. Dengan teknologi digital dan internet yang semakin maju mengubah kebiasaan para pekerja di era revolusi industri. (Dayu Pratyahara, 2020)

Perkembangan teknologi yang berkembang pesat memberikan manfaat terhadap masyarakat Indonesia karena para pekerja kini dapat bekerja dengan jam kerja dan tempat kerja yang fleksibel. Salah satu instansi yang telah merasakan manfaat dari kemajuan teknologi adalah Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Disdukcapil). Dimana Disdukcapil meluncurkan Dukcapil Go Digital pada tahun 2019. Program ini ditandai perubahan paradigma kerja manual ke digital. Disdukcapil juga membuat aplikasi tanda tangan (TTE) atau tanda tangan digital yang berlaku di seluruh Indonesia. Tata kelola administrasi kependudukan (adminduk) otomatis berubah, warga yang membutuhkan dokumen kependudukan bisa dilayani secara *online*. Sehingga dengan menerapkan TTE, aparatur dukcapil sudah bisa bekerja dari mana pun, tidak harus di kantor. Saat perjalanan dinas, pejabat berwenang bisa memaraf dokumen kependudukan atau menandatangani

dokumen dengan tanda tangan terenkripsi berwujud *barcode*.

Untuk bergerak menuju era digitalisasi, administrasi kependudukan juga meluncurkan anjungan dukcapil mandiri (ADM), yaitu sebuah revolusi layanan adminduk yang mentransformasikan semua pemikiran, perangkat, dan SDM ke dalam mesin yang mirip dengan kerja anjungan tunai mandiri (ATM). Warga yang ingin menggunakan ADM bisa datang ke Dukcapil terdekat untuk mendapatkan PIN dan password. Setelah mendapatkan PIN masyarakat bisa mencetak dokumen kependudukan yang dibutuhkan dan bisa menggunakan mesin ADM selama dua tahun dengan PIN tersebut. Adapun jika ingin mencetak kartu keluarga ajukan permohonan cetak KK dan nantinya petugas dukcapil akan mengirim notifikasi melalui *SMS* (San, 2021). Lalu, tanda tangan elektronik telah berjalan baik di dinas-dinas kependudukan dan pencatatan sipil daerah, pencetakan dokumen kependudukan dapat dilakukan di rumah kecuali KTP elektronik dan Kartu Identitas Anak (KIA). Bagi penduduk yang tidak memiliki printer dapat mencetak dokumen melalui anjungan dukcapil mandiri, dikarenakan ADM dapat melayani pencetakan KTP elektronik, KIA, biodata dan akta-akta.

Kemajuan Revolusi Industri 4.0, Disdukcapil Kota Tanjungpinang meluncurkan aplikasi bernama Si Kancil (Sistem Informasi Kependudukan Pencatatan Sipil) untuk membantu mengelola informasi kependudukan dengan sistem mengirimkan file-file yang diperlukan seperti file *PDF* ke aplikasi dan pengiriman selanjutnya mengikuti petunjuk yang ada di aplikasi tersebut (Redaksi, 2020).

Dengan kemajuan teknologi tersebut, masih terdapat kekurangan pada ASN

yang bekerja di Disdukcapil dalam melayani masyarakat, misalnya ASN tidak sepenuhnya menjalankan tugas yang diberikan. Hal ini tercermin dari adanya pegawai yang keluar pada saat jam kerja atau jam kerja, ada pegawai yang datang tetapi pulang karena urusan pribadi. Hal ini tentu saja sangat mengganggu pelayanan publik yang dilakukan untuk masyarakat. Budaya kerja seperti ini sangat mengganggu proses dan menurunkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada publik. Lalu salah satu permasalahan yang masih terjadi adalah mempersulit masyarakat yang ingin rekam dan mencetak E-KTP diluar domisili.

Dengan kemajuan teknologi tersebut, Budaya Kerja para ASN yang bekerja di Disdukcapil berdampak kepada pelayanan sektor publik. Dimana budaya kerja yang dimaksud yaitu kebiasaan-kebiasaan yang dikerjakan oleh aparatur sipil negara pada saat melayani masyarakat. Oleh karenanya kemajuan sistem yg dibangun Disdukcapil harus diimbangi menggunakan penyesuaian budaya kerja yg baik dan sumber daya manusia yang inovatif. Adapun untuk memenuhi budaya kerja yang baik terdapat unsur dari nilai-nilai dasar budaya kerja yang harus disesuaikan, akan halnya meliputi; keselarasan, profesionalisme, integritas, disiplin dan keteladanan. Serta meliputi pelayanan yang membahagiakan, Disdukcapil Bisa, Pelayanan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun), Pelayanan yang cepat, tepat, akurat, tolak korupsi dan gratifikasi. Oleh karena itu, ASN harus mengembangkan integritas yang tinggi saat ini. Karena jika dilihat para ASN terlihat bosan dengan kondisi dan lingkungan kerja yang rutin, sehingga mempengaruhi kreativitas dan semangat para ASN. Hal ini tentunya berdampak kuat pada budaya kerja ASN. (A. Hatalea , Rusmiwari, S, 2014)

Membangun nilai-nilai didalam budaya kerja akan terlihat dari bagaimana pegawai memperhatikan indikasi positif sehingga berpengaruh terhadap perilaku yang digambarkan seperti memiliki motivasi, dedikasi, kreativitas, kemampuan dan komitmen yang tinggi. Karena semakin kuat budaya kerja, semakin tinggi produktivitas yang dihasilkan pegawai dan pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan para aparatur negara. Budaya kerja dapat terwujud setelah melalui proses yang panjang karena adanya perubahan dari nilai-nilai lama ke nilai-nilai baru yang perlu dibiasakan dan perbaikan serta perbaikan terus menerus. Kepribadian sebagai sikap untuk mewujudkan nilai-nilai budaya kerja yang baik, kemudian menjadi perilaku yang mengandung unsur semangat, disiplin, rajin, jujur, tanggung jawab, hemat dan integritas, sehingga hasil kerja akan mencapai kualitas yang tinggi atau memuaskan. (Sentot Imam Wahjono, 2010). Namun demikian, sejumlah budaya kerja yang bernilai negatif masih menghiasi pelaksanaan tugas dan kewajiban oleh para pegawai yang berpotensi menghambat kinerja organisasi dimana mutu sumber daya manusia Indonesia yang pada intinya tidak mampu bersaing. Hal ini dikarenakan faktor budaya kerja yang juga masih lemah dan tidak merata serta tidak memperhatikan nilai-nilai positif yang terkandung di dalamnya. Dan masih terdapat kesan bahwa budaya kerja produktif di Indonesia belum merata karena bekerja masih dianggap sebagai sesuatu yang rutin. (Suwanto, & Koeshartono, 2010)

Kemajuan dalam bidang teknologi informasi harus mampu menyesuaikan dengan era yang sedang berjalan, seperti berinovasi dalam memenuhi indikasi

nilai positif dalam budaya kerja serta memanfaatkan teknologi untuk memudahkan proses dalam bekerja. Namun, semua kemajuan yang dicapai belum memberikan dampak positif. Di antara kemajuan yang telah dicapai, terbukti masih terdapat hal yang berdampak negatif pada manusia. Adapun dampak positif yang didapatkan dengan kemajuan teknologi tersebut yaitu; pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dapat memudahkan komunikasi antara satu tempat dengan tempat lainnya, mengurangi biaya yang timbul jika ingin bertemu langsung untuk menyampaikan suatu informasi lalu untuk menjamin kesuksesan penggunaan teknologi informasi atau digitalisasi pada sektor publik diperlukan adanya perubahan pada budaya kerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Namun terdapat juga dampak negatif dalam kemajuan teknologi ini. Seperti biaya, meskipun kebijakan pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk meminimalisasi biaya, namun penyiapan infrastruktur membutuhkan biaya dan skala akses yang cukup besar, tidak semua orang dapat mengakses internet dengan mudah, misalnya masyarakat di pedalaman sulit mengakses internet untuk mengakses internet.

Pegawai Negeri Sipil, atau yang biasa disebut dengan Aparatur Sipil Negara atau ASN, sebagaimana menurut UU ASN Nomor 5 Tahun 2014, ditetapkan bahwa tugas dan fungsi PNS tidak hanya sebagai pencipta dan pelaksana kebijakan Publik dan Perikat Pemersatu Bangsa akan tetapi juga berperan sebagai pelayan publik (UU N.5/2014, 2015). Inisiatif dan inovasi digital tidak hanya tentang pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses bisnis, tetapi juga bagaimana ASN dapat beradaptasi dengan dinamika digitalisasi di era

revolusi digital. Pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal untuk mencapai visi dan misi hanya dapat dilakukan jika didukung oleh sumber daya manusia yang adaptif dan kompeten. Proses digitalisasi tidak hanya penggunaan teknologi informasi, tetapi juga perubahan pola pikir dan budaya kerja. Pimpinan puncak harus memahami bahwa selain digitalisasi proses bisnis, perubahan juga harus dilakukan dalam budaya kerja, kedua masalah ini harus memiliki prioritas yang sama. Perubahan budaya kerja digital dimulai dari pimpinan puncak.(Achmad Sobirin, 2009)

Dinamika digitalisasi para ASN terkait harus melakukan sisi perubahan pola pikir atau *mindset*, yaitu PNS tidak lagi berpikir rutinitas, melainkan berpikir *out of the box*, bila perlu berpikir *out of the side box*. *Mind set* sebagai pelayan publik, PNS tidak lagi harus bermental dilayani tetapi harus mental melayani (P. Stephen, 2006). Pemahaman dan pengetahuan juga harus bersifat global, tidak berpikiran sempit dan tidak terbuka, dan alergi terhadap pendapat orang lain. Kompetensi juga harus dibangun dan *mindset* diubah. Pengetahuan tentang kompetensi panitia juga harus diperdalam. Menyikapi perkembangan global, PNS di era Revolusi Industri 4.0 tidak lagi statis melainkan dinamis. Tidak lagi takut dengan perkembangan teknologi, tetapi harus terampil secara teknis, bahkan kalau perlu harus bisa menguasai, menguasai dan menguasai teknologi, khususnya teknologi informasi.(Patandean, 2021).

Dinas kependudukan dan Catatan Sipil khususnya Kota Tanjungpinang merupakan tempat yang tugasnya memberikan pelayanan dibidang administrasi kependudukan, salah satunya ialah memberikan pelayanan dalam pengurusan

kartu keluarga, KTP, dll. Arti pelayanan disini ialah suatu jasa yang diberikan pihak satu kepada pihak yang membutuhkan jasa pelayanan yang mana bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan. Sehingga memberikan dampak kepuasan tersendiri apabila jasa pelayanan tersebut diberikan dengan baik. Dikarenakan tujuan dari penggunaannya yang sangat luas, maka negara dalam tertib administrasi kependudukan menuntut tersedianya data akurat yang didukung oleh pemberian pelayanan yang tepat, cepat, tidak berbelit-belit sebagai tuntutan dari pelayanan itu sendiri, yang mana ketersediaan data-data yang lengkap dan akurat tentang kependudukan menjadi point penting untuk menjamin ketersediaan data penduduk yang dibutuhkan dalam rangka melayani publik.

Mengingat pentingnya informasi kependudukan, sehingga di dalam pelaksanaannya dibutuhkan peran unit pelayanan publik untuk mengatur dan menjalankan tugas-tugas tersebut agar terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur. Yang mana pelayanan dibidang administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang sangat mendasar, dimana pelayanan tersebut berkaitan dengan eksistensi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Karena kepemilikan dokumen kependudukan seperti KTP dan Kartu Keluarga merupakan bukti sahnya identitas seseorang sebagai warga negara Indonesia yang diakui secara sah untuk menentukan status pribadi setiap warga negara indonesia yang diakui secara hukum terhadap penentuan status pribadi setiap penduduk.

Sebagaimana yang kita ketahui, bahwa sampai saat ini permasalahan yang masih dikeluhkan dan belum sepenuhnya berjalan maksimal yaitu penerapan dari

nilai-nilai budaya kerja aparatur sipil negara (ASN) yang dihasilkan pada sebuah instansi-instansi pemerintahan yang harusnya selalu meningkat pada tiap kurun waktunya, akan tetapi sampai saat ini penilaian negatif dari masyarakat tentang pelayanan publik tentang kurangnya tingkat kedisiplinan aparatur pemerintah serta kurangnya penerapan nilai-nilai budaya kerja aparatur pemerintah masih menuai citra buruk bagi aparaturannya. Sehingga saat ini menjadi persoalan yang masih dibicarakan oleh masyarakat. Lalu terkait pelayanan kepada masyarakat juga masih banyak masyarakat yang merasa minimnya pemberian jasa pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang semakin sulit. Terutama di saat pandemi covid-19 dimana mulai berlakukanya pelayanan melalui online dan terkadang sangat sulit diakses karena keterbatasan pengunjung website tersebut serta banyaknya masyarakat yang mengeluh karena terkendala pada teknologi yang tidak memadai yang mereka miliki. Pelayanan yang diberikan oleh disdukcapil kepada masyarakat masih kurang dari apa yang diharapkan.

Budaya digital juga peran ASN sangat dibutuhkan dalam memberikan literasi digital kepada masyarakat mengenai apa saja bentuk-bentuk dari *digital culture* dan juga mengenai bagaimana cara menerapkan etika digital yang merupakan sebuah kemampuan untuk mempertimbangkan dan mengembangkan tata kelola digital dalam berkegiatan. Karena semakin pesatnya teknologi akan memberikan pengaruh didalam kehidupan manusia. Teknologi yang terus berkembang dan dimanfaatkan dengan bijak akan membawa dampak positif kedalamnya, namun jika salah menggunakannya maka akan memberikan dampak buruk didalamnya. Adapun 4 faktor yang harus diperhatikan dalam budaya digital

yang pertama adalah keamanan digital, dimana hal yang harus diperhatikan agar terhindar dari *phising* atau sebuah kejahatan digital yang bertujuan untuk mencuri informasi dan data pribadi didalamnya. Sehingga pihak yang bekerja dilingkungan Disdukcapil kota Tanjungpinang harus lebih memperhatikan keamanan digital didalamnya, seperti lebih memperhatikan kembali aplikasi dan perangkat yang ada agar terhindar dari kejahatan digital. Dikarenakan didalam perangkat yang dimiliki oleh disdukcapil terlalu banyak menyimpan data pribadi masyarakat. Serta pihak disdukcapil juga harus men-sosialisasikan kepada masyarakat mengenai bagaimana cara menjaga keamanan digital dalam penggunaan teknologi dan aplikasi yang berkaitan dengan Disdukcapil Tanjungpinang. Lalu terkait kecakapan digital, harusnya dengan berkembang pesatnya teknologi saat ini mampu menjadikan disdukcapil Tanjungpinang mampu bekerja dengan mempercepat dalam menyelesaikan pekerjaan dan juga lebih efektif, transparan dan mampu bertanggungjawab. Selain itu, cara beretika dan juga berbudaya digital juga harus diperhatikan kembali. Karena dalam perkembangannya, teknologi dipakai semua orang untuk mendapatkan informasi dan komunikasi. Tetapi perkembangan teknologi ini perlu diimbangi dengan menjaga etika dalam komunikasi. Sehingga pihak disdukcapil perlu memahami bagaimana dalam menjaga etika komunikasi terkhusus dalam melayani masyarakat. Serta di era digital saat ini bagaimana peran kepala dinas kependudukan catatan sipil kota tanjungpinang dalam mengatur bawahannya agar mencerminkan nilai moral yang baik.

Dari data grafik yang sudah dipaparkan di halaman 14 membuktikan bahwa

indeks kepuasan masyarakat masih belum sepenuhnya mencapai target, karena mengenai etika dan pelayanan masih belum maksimal, dikarenakan masih bannyak keluhan dari masyarakat mengenai kurangnya sopan santun pegawai dibidang pelayanan, lalu belum efektifnya budaya kerja ASN dilingkungan Disdukcapil, sehingga berpengaruh juga terhadap indeks kepuasan masyarakat, hal ini di buktikan dengan masih adanya pegawai disdukcapil yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan, contohnya pegawai disdukcapil yang masih mengutamakan pelayanan untuk keluarga, kerabat serta menjadi calo sejumlah pejabat, sehingga masyarakat yang tidak memiliki kenalan diberikan pelayanan yang lamban. Serta sering gangguannya sistem disdukcapil yang error sehingga membuat waktu pengurusan surat-surat menjadi berhari-hari, blangko ktp yang sering kehabisan serta banyaknya NIK KTP yang belum terverifikasi. Dari beberapa keluhan ini maka diperlukan evaluasi budaya kerja yang dilakukan oleh ASN di instansi terkait, apakah dengan teknologi yang ada dan sudah memasuki era yang baru namun masih mengalami kendala-kendala yang cukup membuat susah masyarakat dalam pengurusan surat menyurat. (*Respon Cepat Walikota Rahma Menindaklanjuti Aduan Warga Indikasi Pungli Di Disdukcapil, 2022*)



Sumber: Rencana Kinerja Tahunan Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang 2020-2022

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang

Salah satu bentuk kemajuan teknologi dibuktikan dengan adanya aplikasi baru yang diciptakan pemerintah untuk mendukung instansi Disdukcapil dalam pengurusan surat-menyurat. Sebuah aplikasi yang diluncurkan pada tahun 2020 dengan nama “Si Kancil” (Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yang berada di Tanjungpinang yang harusnya sebagai sebuah aplikasi yang memiliki tujuan untuk membantu pengurusan surat-menyurat bagi masyarakat kota Tanjungpinang. Namun, berdasarkan pengajuan online melalui Aplikasi Sikancil, pembuatan KK (Kartu Keluarga) lebih memakan banyak waktu dibandingkan pembuatan Akta Kelahiran dan KIA. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang yang sering dikeluhkan masyarakat yang ingin membuat kartu KIA tidak menyediakan layanan kartu KIA. Selain itu, saat mengunggah *file*, tidak dijelaskan apakah harus dalam bentuk *IMG* atau *PDF*. Selain itu, masih banyak warga Tanjungpinang terutama yang belum mengetahui

layanan Disdukcapil *online* karena sosialisasi yang masih kurang. Beberapa warga juga tidak memiliki akses ke *smartphone Android*. Hal tersebut tidak memungkinkan mereka untuk memanfaatkan aplikasi tersebut.

Oleh karena itu, calon pemohon masih menggunakan jalur *offline* dalam pengurusan KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, pendaftaran *e-KTP*, surat pindah, surat pindah, cek status/program layanan yang diajukan. Aplikasi Sikancil perlu *diupdate* untuk perbaikan *bug* seperti *upload* gambar untuk fitur baru seperti *live chat*. *Live chat* dapat dimanfaatkan ketika pengguna tidak tahu bagaimana menggunakan aplikasi “Sikancil” dan dapat bertanya langsung melalui fitur *live chat*. Sehingga dalam penggunaan aplikasi “Si Kancil” ini manfaatnya belum dirasakan oleh masyarakat, sehingga masyarakat menengah ke bawah tidak mengetahui layanan yang ditawarkan melalui aplikasi online tersebut.

Oleh karena itu berdasarkan Latar Belakang diatas peneliti tertarik ingin mendalami dan melakukan penelitian dengan **judul “Evaluasi Budaya Kerja Dalam Penggunaan Teknologi Di Era Industri 4.0 Di Lingkungan Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil kota Tanjungpinang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, rumusan yang dapat dipaparkan yaitu mengevaluasi pelaksanaan budaya kerja dalam penggunaan teknologi di era industri 4.0 dilingkungan kantor dinas kependudukan catatan sipil kota Tanjungpinang.

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini agar dapat memperoleh gambaran dan agar dapat memahami isi dari penelitian ini dan untuk mengetahui pelaksanaan evaluasi budaya kerja terhadap penggunaan teknologi di era industri 4.0 dilingkungan kantor dinas kependudukan catatan sipil kota Tanjungpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil yang bisa diambil dari penelitian ini yaitu agar bisa mengetahui apakah pelayanan yang dihasilkan oleh pemerintah terutama di bagian budaya kerja, apakah dalam penggunaan teknologi di era industri 4.0 ini disdukcapil sudah mengalami pengaruh yang cukup membantu salah satunya dalam mengerjakan pembuatan dokumen-dokumen masyarakat? Atau malah makin mempersulit kerja para ASN di disdukcapil tanjungpinang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil yang bisa diambil yaitu agar pembaca lebih mengetahui dan memahami serta dapat menganalisa tentang penggunaan teknologi di era industri 4.0 dalam memberikan pengaruh terhadap budaya kerja di disdukcapil Tanjungpinang dan juga agar menambah wawasan dalam berfikir.