

## ADAPTASI PEGAWAI TERHADAP SISTEM INFORMASI DIGITAL: STUDI FENOMENOLOGIS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL) DI MASA REVOLUSI INDUSTRI 4.0

**Olivia Wanda Putri<sup>1</sup>, Jhon Veri<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, Sumatera Barat, Indonesia

Email: [olivia.wanda13@gmail.com](mailto:olivia.wanda13@gmail.com)

### Article History

Received: 10-07-2025

Revision: 14-07-2025

Accepted: 14-07-2025

Published: 01-11-2025

**Abstract.** This study aims to understand the adaptation process of employees to the implementation of digital information systems at the Population and Civil Registration Office (Dukcapil) of Pesisir Selatan Regency in the context of the Fourth Industrial Revolution. Using a qualitative approach with a phenomenological method, the research explores employees' subjective experiences through in-depth interviews, participatory observation, and documentation. The findings reveal that adaptation occurs gradually and is influenced by factors such as age, digital literacy, leadership support, training, infrastructure, and internal motivation. Younger employees tend to adapt more quickly than senior staff, who often face technical challenges and psychological stress. Leadership encouragement, continuous training, and self-directed learning initiatives are key to successful adaptation. Despite challenges related to internet connectivity and limited digital tools, the workplace culture is shifting toward a more digital, efficient, and transparent model. The study concludes that digital adaptation is not only a technical transformation but also a cultural one, and recommends a holistic change management strategy to support effective and sustainable digital transformation in public service institutions.

**Keywords:** employee adaptation, digital information systems

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk memahami proses adaptasi pegawai terhadap penerapan sistem informasi digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Pesisir Selatan dalam konteks Revolusi Industri 4.0. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi, penelitian ini mengeksplorasi pengalaman subjektif pegawai melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adaptasi berlangsung secara bertahap dan dipengaruhi oleh faktor usia, literasi digital, dukungan pimpinan, pelatihan, infrastruktur, serta motivasi internal pegawai. Pegawai muda cenderung lebih cepat beradaptasi dibandingkan pegawai senior yang mengalami kesulitan teknis dan tekanan psikologis. Dukungan kepemimpinan, pelatihan berkelanjutan, serta semangat belajar mandiri menjadi faktor kunci keberhasilan adaptasi. Selain menghadapi kendala jaringan dan keterbatasan perangkat, muncul juga perubahan budaya kerja yang lebih digital, efisien, dan transparan. Studi ini menyimpulkan bahwa adaptasi digital bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga kultural, serta merekomendasikan strategi manajemen perubahan yang holistik untuk mendukung transformasi digital di sektor pelayanan publik.

**Kata kunci:** adaptasi pegawai, sistem informasi digital

**How to Cite:** Putri, O.W. & Veri, J. (2025). Adaptasi Pegawai Terhadap Sistem Informasi Digital: Studi Fenomenologis Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Di Masa Revolusi Industri 4.0. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5 (4), 7181-7189. [10.54373/ifijeb.v5i4.3758](https://doi.org/10.54373/ifijeb.v5i4.3758)

## PENDAHULUAN

Transformasi digital merupakan suatu keniscayaan dalam era Revolusi Industri 4.0 yang ditandai oleh integrasi teknologi seperti *Artificial Intelligence*, *Big Data*, *Internet of Things* (IoT), dan cloud computing dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Klaus Schwab dalam (Ubit, 2022) menyebut bahwa revolusi ini telah mengubah cara kerja organisasi dan pemerintahan secara fundamental. Dalam konteks birokrasi Indonesia, digitalisasi diarahkan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Pesisir Selatan sebagai lembaga pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat memiliki tanggung jawab besar dalam menerapkan sistem informasi digital untuk administrasi kependudukan. Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara daring sesuai dengan Permendagri No. 102 Tahun 2019 menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan seperti perekaman KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya. Namun demikian, penerapan sistem informasi digital di lingkungan Dukcapil Kabupaten Pesisir Selatan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal adaptasi pegawai. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (Davis, dalam Aburbeian et al, 2022), keberhasilan adopsi teknologi sangat ditentukan oleh persepsi kemudahan dan kegunaan sistem oleh pengguna. Banyak pegawai mengalami kesulitan dalam memahami alur kerja aplikasi digital, atau merasa terbebani oleh perubahan sistem manual ke sistem daring.

Studi oleh (Rumata & Nugraha, 2020) menunjukkan bahwa tingkat literasi digital ASN masih cukup rendah, terutama di daerah. Hal ini relevan dengan kondisi di Pesisir Selatan, di mana sebagian pegawai Dukcapil belum terbiasa dengan penggunaan teknologi informasi dalam pekerjaan sehari-hari. Ditambah lagi, faktor usia dan latar belakang pendidikan turut mempengaruhi tingkat adaptasi. Pegawai yang lebih senior cenderung lebih lambat dalam menerima perubahan digital (Ariani & Rahim, 2022). Selain faktor individu, aspek infrastruktur juga menjadi tantangan tersendiri. Beberapa kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan masih menghadapi kendala jaringan internet yang tidak stabil dan minimnya fasilitas teknologi yang memadai. Laporan Bappenas (2020) menyebutkan bahwa disparitas digital antar daerah menjadi hambatan utama dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik secara merata.

Dari sisi psikologis, gejala *technostress* (Nastjuk et al, 2024) muncul dalam bentuk tekanan mental akibat tuntutan penggunaan teknologi baru. Beberapa pegawai mengaku merasa stres, bingung, dan tidak percaya diri ketika dihadapkan pada sistem digital yang terus

berkembang. Situasi ini, jika tidak ditangani, berpotensi menurunkan produktivitas kerja dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, keberhasilan digitalisasi juga sangat ditentukan oleh kepemimpinan dan budaya organisasi. Pemimpin yang visioner, inklusif, dan komunikatif dapat memotivasi pegawai untuk terbuka terhadap perubahan (Sisilianingsih et al, 2023). Sayangnya, dalam beberapa kasus, proses transformasi digital masih dilakukan secara top-down, tanpa melibatkan pegawai dalam tahap perencanaan maupun evaluasi.

Untuk itu, diperlukan pendekatan yang mampu memahami secara mendalam pengalaman pegawai dalam menghadapi proses digitalisasi ini. Pendekatan fenomenologis menjadi relevan karena mampu menggali persepsi, perasaan, dan makna yang dirasakan oleh individu terkait fenomena tertentu (Creswell dalam Snelson, 2016). Dengan meneliti pengalaman pegawai Dukcapil Kabupaten Pesisir Selatan dalam beradaptasi terhadap sistem informasi digital, diharapkan dapat ditemukan gambaran nyata mengenai tantangan, strategi, dan kebutuhan mereka dalam proses transformasi ini.

Dengan memperhatikan dinamika tersebut, penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana pengalaman dan persepsi pegawai dalam menghadapi transformasi digital. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menjawab beberapa pertanyaan mendasar: Bagaimana pengalaman pegawai Dukcapil Kabupaten Pesisir Selatan dalam menghadapi transisi dari sistem manual ke sistem informasi digital? Apa saja tantangan dan hambatan yang dirasakan selama proses adaptasi, baik dari sisi teknis, individu, maupun organisasi? Bagaimana persepsi mereka terhadap kemudahan dan kegunaan sistem digital yang digunakan? Sejauh mana dukungan pimpinan dan lingkungan kerja membantu proses adaptasi? Bagaimana pegawai memaknai perubahan budaya kerja akibat digitalisasi, termasuk dampaknya terhadap motivasi, stres kerja, dan produktivitas? Dan strategi apa yang mereka lakukan untuk mengatasi hambatan serta meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap sistem digital?

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengambil kebijakan, khususnya dalam merancang pelatihan, penyediaan infrastruktur, dan strategi manajemen perubahan yang sesuai dengan kondisi di daerah. Adaptasi pegawai terhadap digitalisasi bukan hanya isu teknis, tetapi juga mencerminkan kesiapan organisasi untuk berubah secara kultural dan struktural dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern dan responsif.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi fenomenologis yang bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Pesisir Selatan dalam beradaptasi terhadap sistem

informasi digital di era Revolusi Industri 4.0. Lokasi penelitian adalah Dukcapil yang merupakan instansi pelayanan publik yang sedang aktif menerapkan digitalisasi, seperti SIAK Terpusat dan pelayanan daring. Subjek penelitian adalah pegawai struktural dan fungsional serta masyarakat yang memiliki pengalaman langsung menggunakan sistem digital, dipilih dengan teknik purposive sampling hingga mencapai saturasi data. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pendekatan Colaizzi yang melalui tujuh tahap untuk mengungkap tema-tema esensial dari pengalaman partisipan. Keabsahan data dijamin dengan strategi triangulasi, audit trail, dan validasi temuan oleh partisipan. Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika seperti informed consent, kerahasiaan identitas, dan hak partisipan untuk menarik diri dari proses penelitian kapan saja (Fadli, 2021).

## HASIL PENELITIAN

Berikut ini disajikan ringkasan temuan hasil penelitian mengenai adaptasi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) terhadap penerapan sistem informasi digital di masa Revolusi Industri 4.0. Tabel berikut merangkum tema-tema utama yang muncul dari analisis data lapangan beserta deskripsi singkat dari masing-masing temuan:

**Tabel 1.** Hasil Temuan Penelitian

No	Tema Temuan	Deskripsi Hasil
1	Respons Awal Pegawai	Sebagian pegawai merasa bingung, cemas, dan kesulitan saat awal penerapan sistem digital.
2	Perbedaan Kesiapan Pegawai	Pegawai muda lebih cepat beradaptasi dibanding pegawai senior yang cenderung mengalami hambatan teknis.
3	Dukungan Pimpinan	Kepala dinas dan pimpinan bidang aktif memberi arahan, teladan, serta mendorong pelatihan.
4	Pelatihan dan Pendampingan	Pelatihan internal dan bimbingan teknis sangat membantu pegawai memahami sistem informasi digital.
5	Kendala Infrastruktur	Jaringan internet lemah di beberapa kecamatan dan kurangnya perangkat menjadi kendala dalam operasional.
6	Motivasi Internal Pegawai	Pegawai mulai menyadari pentingnya literasi digital dan banyak yang belajar mandiri secara daring.
7	Perubahan Budaya Kerja	Terjadi pergeseran ke budaya kerja yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi secara digital.
8	Manfaat Sistem Digital	Pelayanan menjadi lebih efisien, data terdokumentasi lebih baik, dan proses pelayanan lebih cepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adaptasi pegawai Dukcapil terhadap sistem informasi digital di masa Revolusi Industri 4.0 berjalan secara bertahap dan dinamis. Pada tahap awal, sebagian pegawai merasa bingung, cemas, dan mengalami kesulitan teknis,

terutama di kalangan pegawai senior. Sebaliknya, pegawai muda lebih cepat beradaptasi karena lebih terbiasa dengan teknologi digital. Dukungan pimpinan, seperti arahan langsung, keteladanan, dan dorongan untuk mengikuti pelatihan, menjadi faktor penting dalam memfasilitasi proses adaptasi tersebut. Pelatihan internal dan bimbingan teknis yang diselenggarakan juga terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman pegawai terhadap sistem baru. Meskipun begitu, proses digitalisasi menghadapi beberapa hambatan, terutama kendala infrastruktur seperti lemahnya jaringan internet di daerah terpencil dan keterbatasan perangkat pendukung. Namun, di sisi lain, muncul motivasi internal dari pegawai yang mulai menyadari pentingnya literasi digital dan berinisiatif untuk belajar secara mandiri melalui platform daring. Secara keseluruhan, terjadi perubahan budaya kerja yang signifikan, di mana sistem kerja menjadi lebih cepat, transparan, dan terintegrasi secara digital. Implementasi sistem informasi digital juga memberikan manfaat nyata, seperti peningkatan efisiensi pelayanan, perbaikan dokumentasi data, dan percepatan proses administrasi kependudukan.

## **DISKUSI**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses adaptasi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Pesisir Selatan terhadap sistem informasi digital berlangsung secara bertahap dan tidak terlepas dari berbagai dinamika internal organisasi. Sebagian besar pegawai mengalami kebingungan, tekanan, bahkan resistensi, khususnya mereka yang telah lama bekerja dengan sistem manual. Temuan ini mendukung teori *Diffusion of Innovations* yang dikemukakan oleh Rogers (2003), yang menjelaskan bahwa setiap inovasi akan melalui proses adopsi yang dipengaruhi oleh karakteristik individu, kompleksitas teknologi, serta konteks sosial organisasi. Hal ini juga diamini oleh (Dewi et al, 2023), yang menemukan bahwa perubahan berbasis teknologi di instansi publik memerlukan waktu dan strategi komunikasi perubahan yang tepat agar dapat diterima secara menyeluruh oleh seluruh lapisan pegawai.

*Technology Acceptance Model* menjelaskan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat teknologi (*perceived usefulness*) sangat menentukan dalam proses penerimaan teknologi oleh pengguna. Dalam konteks Dukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, perubahan ini memaksa pegawai untuk mempelajari ulang proses kerja menggunakan teknologi baru seperti SIAK Terpusat, layanan daring, dan sistem pelaporan digital berbasis web. Oleh karena itu, transformasi digital ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup dimensi kognitif, afektif, dan perilaku kerja pegawai. Hal ini

menunjukkan pentingnya pendekatan yang komprehensif dalam manajemen perubahan digital di sektor public (Putri, Widagdo, & Setiawan, 2023).

Salah satu temuan utama adalah perbedaan kesiapan antara pegawai muda dan pegawai senior. Pegawai yang lebih muda umumnya lebih cepat beradaptasi karena memiliki literasi digital yang lebih baik dan pengalaman sebelumnya dalam menggunakan teknologi. Sementara itu, pegawai senior cenderung lebih lambat menyesuaikan diri, memerlukan pelatihan tambahan, dan sering mengalami kesulitan teknis. Meski demikian, sebagian besar dari mereka tetap menunjukkan komitmen untuk belajar, terutama ketika melihat manfaat langsung dari digitalisasi terhadap efisiensi kerja dan kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh (Paramita, 2023) menunjukkan bahwa usia dan latar belakang pendidikan menjadi faktor yang signifikan dalam memengaruhi kesiapan digital.

Faktor lain yang turut memengaruhi adaptasi adalah dukungan pimpinan dan lingkungan kerja. Informan menyebutkan bahwa kepala dinas yang aktif mendorong penggunaan sistem digital, menyediakan pelatihan, dan memberi teladan menjadi motivator utama bagi perubahan perilaku digital di lingkungan kerja. Pelatihan dan pendampingan teknis yang diberikan secara berkala juga dianggap sangat membantu dalam membangun kepercayaan diri pegawai terhadap sistem baru. Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* yang menyebutkan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan kegunaan sistem sangat memengaruhi tingkat penerimaan teknologi oleh individu. Meskipun terdapat kemajuan signifikan dalam penggunaan sistem informasi digital, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan internet di kantor kecamatan, kurangnya SOP operasional dalam bentuk digital, serta beban kerja administratif yang tinggi tanpa penyesuaian dengan sistem baru (Purwandani & Syamsiah, 2020). Hambatan ini menciptakan tekanan tersendiri bagi pegawai dalam menjalankan tugas dengan sistem digital. Namun demikian, sebagian besar pegawai mengakui bahwa penggunaan sistem digital telah mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, serta mengurangi risiko kehilangan data atau duplikasi dokumen.

Dari hasil wawancara, muncul pula kesadaran baru di kalangan pegawai mengenai pentingnya literasi digital sebagai bagian dari kompetensi kerja ASN di masa depan. Beberapa pegawai bahkan menunjukkan inisiatif pribadi untuk belajar melalui media daring dan berbagi pengetahuan dengan rekan kerja. Ini menunjukkan bahwa proses adaptasi bukan hanya berlangsung secara struktural melalui kebijakan, tetapi juga tumbuh dari dalam individu melalui pembelajaran sosial. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Dahman et al, 2023) yang menunjukkan bahwa penguatan literasi digital ASN tidak hanya ditentukan oleh

kebijakan pelatihan formal, tetapi juga oleh motivasi individu dalam memanfaatkan media digital secara mandiri untuk pembelajaran dan pengembangan diri.

Dalam proses penelitian ini, peneliti juga melakukan wawancara kepada sejumlah masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Pesisir Selatan untuk mengetahui respons mereka terhadap implementasi sistem informasi digital. Secara umum, sebagian besar masyarakat menyambut baik transformasi digital yang diterapkan oleh Dukcapil. Mereka menilai bahwa layanan secara daring mempermudah akses, mempercepat proses pengurusan dokumen, serta mengurangi waktu dan biaya yang sebelumnya harus dikeluarkan untuk datang langsung ke kantor. Beberapa warga menyatakan bahwa dengan adanya layanan online, seperti pengajuan KTP elektronik, akta kelahiran, dan kartu keluarga melalui aplikasi atau situs web, mereka tidak perlu lagi mengantri panjang atau bolak-balik ke kantor pelayanan.

Namun demikian, tidak sedikit juga masyarakat yang menyampaikan keluhan. Masyarakat juga mengeluhkan kurangnya petunjuk teknis dan bantuan langsung saat menghadapi kendala dalam sistem. Ada pula yang mengharapkan agar pihak Dukcapil lebih responsif terhadap pengaduan atau pertanyaan yang diajukan melalui layanan online. Meskipun terdapat sejumlah kendala, masyarakat tetap berharap agar sistem digital ini dapat terus dikembangkan dan disempurnakan, karena manfaatnya dirasakan nyata dalam hal efisiensi waktu, transparansi proses, serta kemudahan dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Wawancara ini menunjukkan bahwa partisipasi dan kesiapan masyarakat menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di sektor pelayanan publik.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa adaptasi pegawai terhadap sistem informasi digital di Dukcapil Kabupaten Pesisir Selatan bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti usia, literasi digital, kepemimpinan, pelatihan, dan infrastruktur. Meskipun terdapat tantangan, semangat belajar dan kolaborasi di antara pegawai menjadi modal sosial yang penting dalam mendukung keberlanjutan digitalisasi pelayanan publik. Adaptasi ini bukan hanya transformasi teknis, tetapi juga transformasi budaya kerja birokrasi menuju model pelayanan yang lebih responsif dan efisien.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa adaptasi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Pesisir Selatan terhadap sistem informasi digital merupakan proses yang dinamis dan bertahap, dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Pegawai muda cenderung lebih cepat menyesuaikan diri karena literasi digital yang

lebih tinggi, sedangkan pegawai senior menghadapi kendala teknis dan tekanan psikologis akibat perubahan sistem kerja. Meskipun demikian, dukungan dari pimpinan, pelatihan yang berkelanjutan, serta motivasi internal pegawai menjadi faktor kunci dalam mempercepat proses adaptasi. Penerapan sistem digital terbukti meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan layanan administrasi kependudukan. Transformasi ini tidak hanya mencerminkan perubahan teknologis, tetapi juga perubahan budaya kerja dalam birokrasi publik yang lebih modern, kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dari sisi masyarakat, implementasi layanan digital oleh Dukcapil disambut baik karena memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan penghematan biaya. Namun demikian, tantangan tetap ada, khususnya bagi kelompok masyarakat yang kurang melek digital. Hal ini menegaskan pentingnya penyediaan petunjuk teknis yang jelas dan layanan bantuan yang responsif agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata.

Berdasarkan hasil temuan, disarankan agar pemerintah daerah, khususnya Dukcapil, memperkuat strategi manajemen perubahan melalui pelatihan digital yang berkelanjutan, khususnya bagi pegawai senior. Dukungan pimpinan harus lebih ditingkatkan dalam bentuk komunikasi terbuka, keteladanan, serta pelibatan pegawai dalam proses perencanaan dan evaluasi digitalisasi. Pemerintah juga perlu menginvestasikan infrastruktur teknologi, termasuk penguatan jaringan internet dan penyediaan perangkat yang memadai di seluruh wilayah layanan. Selain itu, penting untuk membangun budaya kerja yang adaptif terhadap inovasi digital melalui program literasi digital, mentoring internal, serta penghargaan bagi pegawai yang proaktif. Dengan pendekatan yang holistik dan inklusif, transformasi digital di Dukcapil dapat berlangsung lebih efektif dan berkelanjutan dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang modern.

## REFERENSI

- Aburbeian, Alsharif Hasan Mohamad, Owda, Amani Yousef, & Owda, Majdi. (2022). A Technology Acceptance Model Survey Of The Metaverse Prospects. *Ai (Switzerland)*. <https://doi.org/10.3390/Ai3020018>
- Dahman, Yuliana, Goso, Goso, Sahrir, Sahrir, & Salju, Salju. (2023). Peran Literasi Digital, Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Umkm. *Jesy*. <https://doi.org/10.36778/Jesy.V6i2.1191>
- Dewi, Intan Pramesti, Herwanto, Patah, Wicaksono, Haryoso, & Rosida. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Teknologi. *Informasi (Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi)*.
- Fadli, Muhammad Rijal. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*. <https://doi.org/10.21831/Hum.V21i1.38075>

- Fifi Ariani, Revita Rahim, Rinaldi. (2022). Kompetensi Asn: Menjadi Aparatur Sipil Negara Yang Kompeten. *Lan Commentaries*.
- Nastjuk, Ilja, Trang, Simon, Grummeck-Braamt, Julius Viktor, Adam, Marc T. P., & Tarafdar, Monideepa. (2024). Integrating And Synthesising Technostress Research: A Meta-Analysis On Technostress Creators, Outcomes, And Is Usage Contexts. *European Journal Of Information Systems*. <https://doi.org/10.1080/0960085x.2022.2154712>
- Paramita, Ahsani. (2023). Determinan Transformasi Digital Umkm Di Kota Makassar. *Economics And Digital Business Review*.
- Purwandani, Indah, & Syamsiah, Nurfia Oktaviani. (2020). Analisa Penerimaan Dan Penggunaan Teknologi Google Classroom Dengan Technology Acceptance Model (Tam). *Jartika Jurnal Riset Teknologi Dan Inovasi Pendidikan*. <https://doi.org/10.36765/Jartika.V3i2.257>
- Putri, Gustita Arnawati, Widagdo, Ari Kuncara, & Setiawan, Doddy. (2023). Analysis Of Financial Technology Acceptance Of Peer To Peer Lending (P2p Lending) Using Extended Technology Acceptance Model (Tam). *Journal Of Open Innovation: Technology, Market, And Complexity*. <https://doi.org/10.1016/J.Joitmc.2023.100027>
- Rumata, Vience Mutiara, & Nugraha, Dimas Aditya. (2020). Rendahnya Tingkat Perilaku Digital Asn Kementerian Kominfo: Survei Literasi Digital Pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal Of Communications Studies)*. <https://doi.org/10.25139/Jsk.V4i2.2230>
- Sisilianingsih, Sari, Purwandari, Betty, Eitiveni, Imairi, & Purwaningsih, Mardiana. (2023). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*. <https://doi.org/10.25126/Jtiik.20241047059>
- Snelson, Chareen L. (2016). Qualitative And Mixed Methods Social Media Research: A Review Of The Literature. *International Journal Of Qualitative Methods*. <https://doi.org/10.1177/1609406915624574>
- Ubit, Muhammad, Nurhasanah, Nurhasanah, & Milka, Milka. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Digital Di Kantor Bapas Kelas Ii Sampit. *Pencerah Publik*. <https://doi.org/10.33084/Pencerah.V9i2.3807>