

**TRANSFORMASI DIGITAL PADA KANTOR KELURAHAN
TULUSREJO SERTA DAMPAKNYA TERHADAP STRES KERJA
PEGAWAI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Manajemen



OLEH

THEODORA WIMONA

2019120248

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2023**

RINGKASAN

TRANSFORMASI DIGITAL PADA KANTOR KELURAHAN TULUSREJO SERTA DAMPAKNYA TERHADAP STRES KERJA PEGAWAI

Teknologi saat ini telah berkembang menjadi kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat dihindari atau ditolak, dan manusia harus mampu beradaptasi untuk memastikan keberadaannya. Transformasi digital didorong oleh teknologi dengan tujuan meningkatkan kapabilitas sesuai dengan kebutuhan saat ini. Untuk membantu perusahaan berkembang dalam lingkungan yang semakin dinamis, transformasi digital mempengaruhi semua aspek dan institusi masyarakat. Terlepas dari kenyataan bahwa transformasi dapat mempengaruhi seberapa stres orang di tempat kerja, karyawan memiliki peran penuh dalam mempengaruhi perubahan yang terjadi sebagai sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan pegawai ASN sebagai informan yang terdampak dari hadirnya transformasi digital pada Kantor Kelurahan Tulusrejo, dan bertujuan untuk mengetahui bentuk transformasi digital yang terjadi, pelaksanaan dan kelemahan transformasi digital, serta dampak transformasi digital terhadap pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital yang terjadi berbentuk sebagai suatu program digital yang dapat diakses oleh pegawai dalam bekerja dan keberhasilan pelaksanaan karena adanya strategi yang tepat berupa sosialisasi dan bimtek bagi pegawai sehingga mampu meminimalisir terjadinya stres kerja pegawai yang disebabkan oleh hadirnya transformasi digital serta adanya dukungan dari Pemerintah dalam bentuk sarana dan prasarana penunjang bagi pegawai. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pegawai tidak mengalami stres kerja karena adanya transformasi digital namun mengalami peningkatan kinerja pegawai.

Kata Kunci : Transformasi Digital, Stres Kerja, Pegawai

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia saat ini dipengaruhi oleh berbagai bentuk teknologi global, dan semua aspek kehidupan mampu bekerja sama dengan teknologi modern yang canggih. Kemampuan beradaptasi, mengikuti, dan memanfaatkan berbagai kemajuan dan kemajuan teknologi saat ini menjadi sangat penting karena teknologi modern telah menjadi salah satu kebutuhan utama manusia di era digital. Mengingat hal ini sudah menjadi kebutuhan dasar manusia, maka tidak bisa dihindari atau ditolak (Safitri, 2020). Puncak kemajuan teknologi yang sangat pesat perkembangannya dimulai pada tahun 2000, teknologi informasi dan telekomunikasi menjadi salah satu kebutuhan hidup yang mendasar untuk menopang keberlangsungan hidup manusia. Kegiatan lain seperti bisnis, pemerintahan, organisasi, pendidikan, dan lain sebagainya juga tidak luput untuk beradaptasi dan mulai menggunakan teknologi dan berbagai fasilitas yang berbasis digital (Hadiono, 2020). Transformasi digital memberikan berbagai bentuk kemudahan yang ditawarkan dalam kehidupan yang dimulai dari aspek ekonomi, politik, sosial, pendidikan hingga aspek terkecil lainnya.

Seiring kemajuan teknologi digital, organisasi dihadapkan pada tantangan yang menuntut mereka untuk memperkuat kapasitas mereka untuk beradaptasi dengan berbagai situasi dan kondisi lingkungan eksternal dan mengintegrasikannya secara internal dengan memberdayakan sumber daya mereka, terutama sumber daya manusia, yang paling banyak dimiliki organisasi. aset berharga. Peningkatan

kapasitas yang sesuai dengan kebutuhan lingkungan dan situasi yang dihadapi merupakan tujuan transformasi. Dalam rangka meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejalan dengan visi dan misi organisasi atau perusahaan, transformasi digital menjadi strategi dan dilaksanakan untuk memindahkan organisasi dari bentuk dan sistem lama ke bentuk dan sistem baru dengan menyesuaikan semua elemen turunannya termasuk sistem, struktur, sumber daya manusia, dan budaya. Peralihan dari moda tradisional ke moda teknologi berbasis platform digital menandai dimulainya sosialisasi dan implementasi transformasi bagi perusahaan dalam banyak aspek (Khoerunisa, 2022).

Perubahan mendasar, dinamis, dan luas terjadi. Era Industri 4.0 atau dikenal juga sebagai era disrupsi menjadi penyebab maraknya adopsi transformasi digital yang kini merajalela menyebar ke segala aspek kehidupan. Perubahan model kepentingan dan perombakan ekosistem organisasi saat ini menjadi ekosistem baru yang lebih inovatif, kompleks, dan dinamis (Winasis, 2020). Transformasi digital saat ini adalah kebutuhan yang sangat diperlukan untuk mendongkrak suatu organisasi maupun instansi untuk tetap eksis bertahan ditengah terpaan perkembangan teknologi digital yang semakin maju dan efisien. Kebutuhan akan transformasi merupakan hal utama bagi suatu organisasi agar mampu menyesuaikan diri dengan situasi yang semakin dinamis.

Transformasi digital adalah proses perubahan mendasar yang dipicu oleh penggunaan teknologi digital yang inovatif, disertai dengan dampak strategis dari sumber daya dan kapabilitas utama yang radikal meningkatkan nilai suatu entitas

seperti organisasi, jaringan bisnis, industri, atau masyarakat. Perubahan aktivitas pada masyarakat maupun individu mulai mempengaruhi proses transaksi yang dilakukannya, berbagai bidang kehidupan tidak lagi bergantung sepenuhnya pada cara transaksi konvensional melainkan mulai beralih dan mulai menerapkan penggunaan teknologi seperti uang elektronik serta fitur digital lainnya seperti *e-money*, *e-wallet*, *e-banking*, dan sebagainya yang dapat diakses melalui perangkat pintar berteknologi digital yang mulai berkembang pesat dan semua terkoneksi ke arah ini (Danuri, 2019). Perubahan dan perkembangan organisasi ini menjadi sorotan dan ditujukan untuk pengutamaan kerjasama, interaksi positif dari berbagai satuan didalamnya dengan menggunakan *agent of change* (agen perubahan) yang berasal dari sumber daya manusia itu sendiri ataupun pemanfaatan teknologi yang berperan untuk mendorong dan mengkoordinasikan perubahan di dalam organisasi (Sudarsono, 2019).

Berdasarkan kutipan dari (Lukita, 2022), menjelaskan bahwa Jepang memperkenalkan konsep *Society 5.0* yang bertujuan untuk menciptakan berbagai nilai baru dan berkolaborasi dengan beragam sistem yang berbeda. Konsep ini juga merancang standarisasi pengembangan sumber daya yang diperlukan dan sebagai arahan pembangunan sosial yang berdampak besar kepada masyarakat di semua tingkatan. *Society 5.0* memberikan analisis menyeluruh tentang bagaimana interaksi manusia dengan teknologi dapat digunakan untuk menciptakan komunitas super cerdas yang akan meningkatkan kualitas hidup dalam masyarakat yang berkelanjutan.

Masyarakat yang mengutamakan sumber daya manusia (SDM) untuk menyeimbangkan kemajuan teknologi dan ekonomi dan, pada akhirnya, menemukan solusi untuk masalah sosial saat ini disebut sebagai masyarakat "masyarakat 5.0". Untuk meningkatkan taraf hidup dan menciptakan masyarakat yang berkelanjutan, *Society 5.0* akan memberikan pengaruh yang signifikan bagi masyarakat di semua tingkatan. Konsep ini merupakan bagian dari inovasi dan mengacu pada keterkaitan aspek ekonomi, sosial dan ekologi. Aspek ekonomi dari keberlanjutan termasuk pertimbangan terkait keuntungan, tantangan dengan pembangunan ekonomi, efisiensi penggunaan sumber daya, dan kelayakan prospek bisnis. Dalam hal lingkungan, fokusnya adalah meminimalkan polusi dan memanfaatkan sumber daya alam secara bijaksana dan efektif. Isu-isu seperti perilaku moral, keadilan, persamaan kesempatan, dan keadilan dibahas dalam dimensi sosial (Lukita, 2022).

Sumber daya manusia memiliki peran penuh untuk mengendalikan dan mengembangkan teknologi untuk mencapai peningkatan kualitas hidup semaksimal mungkin melalui berbagai dimensi yang ada. Pekerja, atau karyawan sebagai sumber daya manusia yang dipegang oleh bisnis atau organisasi, adalah salah satu sumber daya terpenting mereka untuk mencapai tujuan mereka. Tanpa adanya pegawai, teknologi tidak akan bisa bekerja dengan sendirinya.

Dalam memenuhi tugasnya disertai dengan adanya transformasi digital yang terus berkembang menyebabkan pegawai suatu instansi memiliki tekanan yang dapat menimbulkan adanya stress kerja. Meskipun stress kerja bukanlah fenomena baru, namun telah berkembang menjadi masalah manajemen utama di tempat kerja

saat ini. Manajer, perusahaan, dan penyedia aset menyadari bahwa stres adalah endemik yang dapat menimbulkan berbagai konsekuensi yang jika terjadi secara terus menerus terjadi dan tidak terkendali akan menyebabkan *burnout* dan dapat berakibat fatal baik bagi pegawai maupun perusahaan dan lembaga lainnya (Anggara, 2019).

Stres adalah keadaan yang berasal dari dalam diri seseorang dan disebabkan oleh banyak hal termasuk harapan, keadaan, lingkungan, dan lingkungan sosial yang dapat berbahaya dan tidak dapat dikendalikan. Stres mengubah jiwa dan perilaku seseorang, yang berdampak besar pada orang lain di sekitarnya (Kusumajati, 2010).

Salah satu organisasi pemerintahan di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang adalah Kantor Kelurahan Tulusrejo yang bertugas memberikan pelayanan kependudukan seperti pendaftaran penduduk, kebutuhan komunikasi, dan penyelenggaraan bantuan sosial pemerintah. Pelayanan publik yang ada di kantor Kelurahan Tulusrejo tentu saja memberdayakan pegawai sebagai sumber daya manusia (SDM) yang terpilih oleh pemerintah untuk melaksanakan kewajibannya. Untuk meningkatkan taraf pelayanan untuk masyarakat, penerapan teknologi digital semakin digiatkan. Hal tersebut selaras dengan komitmen Pemerintah Kota Malang untuk mewujudkan Malang *Smart City* seperti yang dikutip dalam malangkota.go.id (Publik, 2021). Sejalan dengan komitmen yang dimiliki oleh Pemkot Kota Malang, penerapan teknologi digital tentu saja tidak mudah diterapkan secara langsung, diperlukan banyaknya persiapan hingga penyesuaian oleh pegawai sebagai sumber daya manusia (SDM) yang bekerja. Kecemasan dapat

mengakibatkan stres kerja pada fase awal perubahan ketika orang berpindah dari cara kerja lama ke cara kerja baru, yaitu transformasi digital yang terjadi. Stres kerja pegawai saat transformasi digital dapat terjadi karena dipicu oleh berbagai faktor, seperti oleh usia, kompetensi pegawai, kepekaan pegawai terhadap teknologi baru, dan penyesuaian lainnya yang memakan waktu cukup lama hingga transformasi digital benar-benar sempurna diterapkan di kantor Kelurahan Tulusrejo.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian mengenai transformasi digital dan stres kerja pegawai dengan judul, **“Transformasi Digital Pada Kantor Kelurahan Tulusrejo Serta Dampaknya Terhadap Stres Kerja Pegawai.”**

I.2 Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk dari transformasi digital yang ada pada Kantor Kelurahan Tulusrejo?
2. Bagaimana transformasi digital terlaksana di Kantor Kelurahan Tulusrejo dan apa saja kelemahan penerapan transformasi digital?
3. Bagaimana dampak penerapan teknologi digital terhadap stres kerja pegawai Kantor Kelurahan Tulusrejo pasca transformasi?

I.3 Batas Masalah

Berdasarkan konteks dan penekanan studi sebelumnya, kendala masalah berikut dihasilkan untuk memusatkan penelitian ini dan mencegahnya menyimpang dari tujuan yang dimaksudkan:

1. Penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Tulusrejo dan objek yang diteliti adalah pegawai ASN Kantor Kelurahan Tulusrejo dan bentuk transformasi digital yang dijalankan oleh pegawai ASN.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk dan dampak yang timbul akibat adanya transformasi digital terhadap stress kerja pegawai.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui bentuk dari transformasi digital yang ada pada Kantor Kelurahan Tulusrejo.
2. Untuk mengetahui cara transformasi digital terlaksana di Kantor Kelurahan Tulusrejo dan kelemahan penerapan transformasi digital.
3. Untuk mengetahui dampak penerapan transformasi digital yang di implementasikan terhadap pegawai Kantor Kelurahan Tulusrejo.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Secara teoritis, diharapkan dapat mengambil bagian dan memberikan kontribusi berupa pengembangan pemikiran serta pengetahuan untuk turut

serta dalam rangka pengembangan dan membangun universitas atau institusi, dunia perkuliahan, serta penelitian serupa yang terkait.

2. Secara akademis, diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian di kemudian hari dan menjadi salah satu acuan dalam penulisan karya ilmiah yang sesuai dengan minat dan bidang pengembangan ilmu.
3. Secara praktis, diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi organisasi atau institusi agar terus berkembang dan menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, A. C., & Wajdi, F. (2011, Juni). Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kompensasi Dengan Kinerja Pegawai. *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 12(1). Retrieved from <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/bitstream/handle/11617/2896/1.%20ARIF%20CHAIDIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Adietia. (2021). *Pengenalan Singkat Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) Perencanaan*. Retrieved from Bappeda Provinsi Bangka Belitung: <https://bappeda.babelprov.go.id/content/pengenalan-singkat-sistem-informasi-pemerintahan-daerah-sipd-perencanaan>
- Agusta, I. (2021). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif 1. 2-12.
- Amirullah. (2019). Populasi dan Sampel (Pemahaman, Jenis dan Teknik). 67-80.
- Anggara, D. S. (2019, 1). *Modul Metode Penelitian* (Vol. 2). Jakarta Selatan: UNPAM PRESS. Retrieved from <http://eprints.unpam.ac.id/8584/2/METODE%20PENELITIAN.pdf>
- Astuti, P. B., Sopanah, A. S., & Dewi, I. (2022, November). Pengaruh Dukungan Pemerintah, Ekosistem Berbasis Digital, Literasi Teknologi Informasi dan Transformasi Bisnis Terhadap Pengembangan Usaha. *11(5)*, 1167-1181. Retrieved Januari 20, 2023, from <http://journal.unigres.ac.id/index.php/GemaEkonomi/article/view/2146/1553>
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(1), 46-62.
- Bimantoro, W. N. (2012). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Tonga Tiur Putra. *Ekonomi*, 23-29.
- Danuri, M. (2019, 9 15). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital . *Manajemen Informatika*, 1-8. Retrieved 10 3, 2022, from <http://amikjtc.com/jurnal/index.php/jurnal/article/view/178/155>
- Diaz-Rainey, I., Ibikunle, G., & Mention, A. L. (2015). The Technological Transformation of Capital Markets. *Technological Forecasting and Social Change*, 99, 277–284. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.08.006>
- Diskominfo. (2021). *5AM Smart City*. Retrieved from Profil Kota Malang Smart City: <https://smartcity.malangkota.go.id/>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54. doi:doi: 10.21831/hum.v21i1.38075. 33-54
- Farhani, I. C. (2021). Faktor Penentu Transformasi Digital UMKM: Bukti dari Indonesia. *Prosiding The 12th Industrial Research Workshop and National*

Seminar, 1010-1015. Retrieved 10 8, 2022, from <https://jurnal.polban.ac.id/proceeding/article/view/2845>

Fauzan, I. (2021, Juni). Transformasi Digital Audit Manajemen Aparatur Sipil Negara dan Dampaknya Terhadap Tata Kelola Instansi Pemerintahan. *Civil Service*, 15(1), 37-49.

Firdaus, I. T. (2021, September). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 4(2), 226-239.

Hadiono, K. S. (2020). Menyongsong Transformasi Digital. *Proceeding SENDIU*, 81-84. Retrieved 2022, from <https://scholar.google.com/citations?user=OAc5ISoAAAAJ&hl=id&oi=sra>

Hakim, L. A. (2022). Improving Institutional Capacity Towards Digital-Based Governance. *Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat-Sains*, 1(1), 19-31.

Hasanah, H. (2016, Juli). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *Jurnal at-Taqaddum*, 8(1), 21-46. Retrieved from <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://journal.walisongo.ac.id/index.php/attaqaddum/article/>

Haulika, T. I. (2019, Agustus). Study of Identification Of The Inhibiting Factors of Digital Transformation In PT Pelabuhan Indonesia (Persero) (Case Study On PT Pelabuhan Indonesia I (Persero). *e-Proceeding of Management*, 6(2), 2849-2855.

Heryana, A. (2018). Informan dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif. 1-14.

HM, M. (2012, JULI). Stres Kerja dan Kinerja Dalam Perspektif Teori Dan Bukti Empirik. *Ekonomika-Bisnis*, 03(2), 111-120.

Kartika, R. S., & Simorangkir, G. (2019). Efektivitas Bimtek Fasilitator dalam Pelaksanaan Inovasi Daerah. *MATRA PEMBARUAN Jurnal Inovasi Kebijakan*, 3(2), 119-131. doi:10.21787/mp.3.2.2019.119-131

Khoerunisa, S. (2022). Urgensi Transformasi Media Bisnis Di Era Pandemi COVID-19. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(1), 1. doi:10.37329/ganaya.v5i1.1648

Kurniawan, A. R. (2021). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Bank Pembangunan Daerah di Indonesia. *Jurnal Ilmu Keuangan dan Perbankan (JIKA)*, 10(2), 159-181.

Kusumajati, D. A. (2010). Stres Kerja Karyawan. *Humaniora*, 1(2), 792-800. Retrieved 10 3, 2022, from <https://journal.binus.ac.id/index.php/Humaniora/article/view/2920>

- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Lukita, C. C. (2022, 9). Peningkatan Kapasitas Mahasiswa Dalam Menghadapi Peluang dan Tantangan di Era Transformasi Digital Society 5.0. *Jurnal Abdi Insani*, 9(3), 955-962. Retrieved 10 1, 2022, from <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v9i3.685>
- Malang, P. K. (2013, Desember 11). *SKPD Dilatih Mahir Aplikasi SIRUP*. Retrieved from Pemerintah Kota Malang : <https://malangkota.go.id/2013/12/11/skpd-dilatih-mahir-aplikasi-sirup/>
- Marchelia, V. (2014, Januari). Stres Kerja Ditinjau Dari Shift Kerja Pada Karyawan. *Jurnal Ilmu Psikologi Terapan*, 2(1), 1-14.
- MC, K. M. (2022, Desember 8). *Pemkot Malang Launching Portal Malang Satu Data dan Aplikasi Malpro* . Retrieved from InfoPublik (Portal Berita Info Publik): <https://infopublik.id/kategori/nusantara/692567/pemkot-malang-launching-portal-malang-satu-data-dan-aplikasi-malpro>
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif [Edisi Revisi]*. Remaja Rosdakarya.
- MS, P. D. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press. doi:<https://doi.org/10.31227/osf.io/aucjd>
- Niswara, R. M. (2019). Pengaruh Model Project Based Learning Terhadap High Order Thinking Skill. *Mimbar PGSD Undiksha*, 7(2), 85-90. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPGSD/article/view/17493/10513>
- Nur, S. (2013, September). Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA*, 1(3), 739-749. doi: <https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.2238>
- Oemar, U., & Gangga, L. (2017, Agustus). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Manyuasin. *Jurnal Ecoment Global*, II(2), 22-34. Retrieved Desember 2022, from <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EG/article/view/249/259>
- Pangandaheng, F. M. (2022, April). Transformasi Digital: Sebuah Tinjauan Literatur Pada Sektor Bisnis dan Pemerintah. *Jurnal EMBA*, 10(2), 1106-1113.
- Panggabean, A. N. (2021, Oktober 22). Memahami Dan Mengelola Transformasi Digital. *E-Business Strategy and Implementation*, 1-3. doi:<https://doi.org/10.31219/osf.io/s36wq>
- Prabowo, L. S. (2018, Juni 8). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *WIGA : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 8(1), 24-31.

- Publik, B. K. (2021, Desember 22). *Kota Malang Komitmen Bangun Smart City*. Retrieved from Pemerintah Kota Malang: <https://malangkota.go.id/2021/12/22/kota-malang-komitmen-bangun-smart-city/>
- Pujaastawa, I. B. (2016). Teknik Wawancara dan Observasi untuk Pengumpulan Bahan Informasi. 1-11.
- Putra, B. K. (2021). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang. *JURNAL ILMIAH PUBLIKA*, 9(1), 1-13. Retrieved 2023, from <https://www.jurnal.ugj.ac.id/index.php/Publika/article/view/5325/2487>
- Putra, D. S. (2021). Transformasi Digital: Wajah Baru Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Yogyakarta. *JURNAL INFORMASI INTERAKTIF*, 6(2), 56-61.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 1-9. Retrieved from <http://e-jurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/18/15>
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81-95. doi:<http://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Ronggo, S. R. (2022, Mei 30). Banking Readness Towards Digital Transformation Post-Covid-19 Pandemic Through Financial Technology (FINTECH). *JURNAL POROS HUKUM PADJADJARAN*, 3(2), 228-241. doi:<https://doi.org/10.23920/jphp.v3i2.764>
- Safitri, T. (2020, 10). Potensi Santri Dalam Transformasi Digital Literacy Memasuki Era Revolusi Industri 4.0. *Mozaic Islam Nusantara*, 6(2), 191-211. Retrieved 10 4, 2022, from <http://journal.unusia.ac.id/index.php/mozaic/article/view/153/103>
- Setiawan, W. (2017). Era Digital dan Tantangannya. 1-9.
- Sudarsono. (2019). Budaya Organisasi. *Widya Balina*, 4(2), 6-9. doi:[10.53958/wb.v4i2.39](https://doi.org/10.53958/wb.v4i2.39)
- Suharsono, A., & Indaryani, A. S. (2020, Januari). Implementasi Knowledge Management Dalam Kemenkeu Corporate University. *ABDI LAKSANA JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 1(1), 6-15. Retrieved from <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1554940&val=18002&title=IMPLEMENTASI%20KNOWLEDGE%20MANAGEMENT%20DALAM%20KEMENKEU%20CORPORATE%20UNIVERSITY>
- Sultan, M. (2022, Juni). Kolaborasi Stakeholders dalam Penyelenggaraan Corporate University pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 3(2), 81-94. doi:<https://doi.org/10.56259/jwi.v3i2.135>

- Wahyuni, T. (2021). Usulan Strategi Digital Leadership Dalam Persiapan Transformasi Digital Di PT. Pindad (Persero). 1-19.
- Widodo, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4). doi:<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2016.002.04.15>
- Wijayanti, W. S., Sjahrudin, H., & Razak, N. (2017, September). Pengaruh Karakteristik Individu dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai. *JURNAL ORGANISASI DAN MANAJEMEN*(1), 14-28. doi:10.31219/osf.io/kjcae
- Winasis, S. R. (2020). Transformasi Digital di Industri Perbankan Indonesia: Impak pada Stress Kerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 7, 1-10. doi:10.1905/iqtishadia.v7i1.3162
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021, Februari 15). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Jurnal ALTASIA*, 3(1), 9-16. doi:<http://dx.doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>