LENTERA JURNAL MANAJEMEN
Vol. 02(01), Maret, 2024
ISSN 2988-540X (Online)

# DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPEDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

**A Rizal Fahlevi [*], Ellyza Octaleny[ab]**
**[a]Program Studi Ilmu Pemerintahan STIA & Pemerintahan Annisa Dwi Salfaritzi Palembang**
**[b]Program Studi Ilmu Administrasi STIA & Pemerintahan Annisa Dwi Salfaritzi Palembang**
**[*]Corresponding Author: ellyzaoctaleny@gmail.com**

**Abstrak**

Pada zaman teknologi yang kian maju ini, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam pemberian pelayanan kepada publik. Salah satu bentuk inovasi dapat dilakukan dalam pelaksanaan e-government. Penerapannya, memanfaatkan teknologi dan perlu didukung oleh ketersediaan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai. Indonesia telah memprakarsai kebijakan pemanfaatan TIK untuk membangun Electronic Government for Good Governance yang terintegrasi mulai dari pemerintah daerah hingga pusat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Digitalisasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Data didapat dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi baik dokumen didapat dari *online* dan didapatkan langsung dari informan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang membagi 9 (Sembilan) UPT dan layanan dialihkan ke layanan online agar layanan administrasi kependudukan lebih efektif dan efisien, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang memiliki keterbatasan aparat dalam menjalankan tugas, pengelolaan data administrasi kependudukan belum sepenuhnya profesional, hal ini dikarenakan jumlah aparat dan data kependudukan tidak seimbang. Hal ini terlihat dari data kependudukan yang dioleh cukup besar namun jumlah aparat terbatas sehingga waktu penginputan data tidak cepat dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
Keywords: Digitalisasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima

**Abstract**

In this era of increasingly advanced technology, the government is required to innovate in providing services to the public. One form of innovation can be carried out in the implementation of e-government. Its implementation utilizes technology and needs to be supported by the availability of adequate infrastructure and human resources. Indonesia has initiated a policy of utilizing ICT to build an integrated Electronic Government for Good Governance from regional to central government. The purpose of this research is to determine the digitalization of public services in the Palembang City Population and Civil Registration Service. The method used in this research is a descriptive qualitative method. Data was obtained from interviews, field notes, and documentation, both documents obtained online and obtained directly from informants. The data collection technique was carried out by triangulation. The results of this research found that services at the Palembang City Population and Civil Registration Service were divided into 9 (nine) UPTs and services were transferred to online services so that population administration services were more effective and efficient, however, the Palembang City Population and Civil Registration Service had limited personnel in carrying out their duties. Population administration data management is not yet fully professional, this is because the number of officers and population data is not balanced. This can be seen from the population data obtained which is quite large but the number of officers is limited so that the data input time is not fast and does not match the predetermined time.

*Keywords: Digitalization, Public Services, Excellent Service*

## PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pemerintah memanfaatkan berbagai peluang inovatif ini di era digital dan, sebagai hasilnya, terjadi perubahan. Banyak yang percaya bahwa pemerintahan digital akan menjadi pemerintahan yang revolusioner, transformasional, dan merupakan jenis pemerintahan yang benar-benar baru dibandingkan dengan pemerintahan berbasis kertas di masa lalu: dalam hal ini, beberapa pakar dan praktisi merujuk pada "pemerintahan 2.0" yang baru atau, di Korea misalnya, bahkan "pemerintah 3.0" (Government & Government, 2010; Mergel, 2013; Nam, 2016). Munculnya pemerintahan digital dan perannya yang semakin integral dalam banyak proses dan aktivitas pemerintahan, termasuk mengawasi perubahan mendasar di berbagai tingkat pemerintahan, membuat hal ini tidak lagi dianggap hanya sebagai isu teknologi. Selain itu, perkembangan teknologi cepat lainnya yang dimungkinkan oleh teknologi dan perangkat pintar khususnya adalah penciptaan data dalam jumlah besar, yang semakin menambah potensi penemuan kembali (reinvention) yang sangat besar yang tersedia bagi pemerintah di era digital. (Borgman, 2015; Gil-Garcia, Pardo, & Nam, 2016; Meijer & Bolívar, 2016; van Zoonen, 2016). Berdasarkan uraian tersebut maka diperlukan pemerintahan yang terbuka. Pemerintahan terbuka adalah salah satu bagian penting dalam mewujudkan apa yang mungkin dianggap mustahil oleh sebagian orang namun pemerintahan yang terbuka merupakan perwujudan pemerintahan yang benar-benar berhasil, untuk itu maka diperlukan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Di era digitalisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu teknologi yang berkembang paling pesat. Pesatnya perkembangan TIK akan membuka peluang dan tantangan untuk menciptakan, mengakses, mengolah, dan memanfaatkan informasi yang akurat. Informasi merupakan komoditas yang sangat berharga di era globalisasi yang harus dikuasai guna meningkatkan daya saing suatu organisasi (termasuk pemerintah daerah) secara berkelanjutan. Di era teknologi ini, sudah saatnya pemerintah melaksanakan pembangunan dengan menggunakan teknologi informasi untuk mempercepat proses pembangunan. Teknologi informasi dan komunikasi menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan global, dan transparansi. Oleh karena itu, di era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang baik salah satu upayanya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Istilah lain yang lebih populer adalah e-Government. Pemerintah Menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Republik Indonesia telah memprakarsai kebijakan pemanfaatan TIK untuk membangun Electronic Government for Good Governance yang terintegrasi mulai dari pemerintah daerah hingga pusat. Tujuannya agar infrastruktur TIK yang akan dibangun dapat dimanfaatkan secara bersama-sama untuk dikoordinasikan oleh seluruh instansi baik di pusat maupun di daerah.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia atau APJII dalam surveinya menemukan bahwa terjadi lonjakan pengguna internet pada periode 2021-2022, yakni mencapai 220 juta orang. Padahal pada 2019, jumlah itu tak lebih dari 175 juta orang. (https://www.kominfo.go.id/content/detail/47280/pemerintah-kebut-digitalisasi-layanan-publik/0/artikel). Menghadapi hal itu, pemerintah pun dituntut untuk ikut tanggap dalam menghadirkan pelayanan publik yang makin terintegrasi sesuai kebutuhan masyarakat. Di era masyarakat yang makin melek digital, memang muncul tuntutan lebih besar lagi terhadap kecepatan pelayanan publik dan menjadi tantangan bagi pemerintah dalam menghadirkan layanan berbasis teknologi digital untuk menyesuaikan perkembangan zaman.

Implementasi digital dalam pelayanan publik membutuhkan perencanaan dan strategi yang matang. Selain itu diperlukan ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai dan mengatasi keterbatasan akses masyarakat terhadap teknologi digital. Selain itu perlindungan terhadap data dan privasi masyarakat juga harus menjadi prioritas dalam implementasi digitalisasi. Oleh karena itu pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan publik yang

disedikan melalui teknologi digital aman dan terpercaya serta memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik dapat dilakukan melalui berbagai aplikasi, seperti aplikasi mobile, website dan media sosial. Aplikasi mobile memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan publik kapan saja dan di mana saja. Website dapat digunakan untuk memberikan informasi dan layanan publik yang terintegrasi. Media sosial dapat digunakan untuk berinteraksi dengan masyarakat dan mempromosikan program pelayanan publik. Perubahan terhadap standar pelayanan di masa adaptasi kebiasaan baru harus dilakukan sesuai dengan prosedural dengan melibatkan dan menginformasikan secara masif kepada masyarakat. Kemudahan akses layanan diiringi dengan proses pembelajaran dalam pemberian informasi kepada masyarakat melalui literasi digital dengan menggunakan fasilitas pelayanan secara online (daring). Digitalisasi difokuskan pada keterampilan digital yang berawal dari penggunaan komputer, kemudian munculnya internet dan penggunaan media sosial. Definisi dari kata "digitalisasi" menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) yaitu proses pemberian atau pemakaian sistem digital. Digitisasi adalah proses mengubah sesuatu yang berbentuk non digital menjadi digital (Heiskala, Jokinen, & Tinnilä, 2016). Digitisasi dan digitalisasi sangat erat kaitannya. Keduanya sering dianggap sebagai istilah yang memiliki arti sama, tapi dalam praktiknya, keduanya memiliki arti yang berbeda (Heredero et al., 2011). Digitalisasi adalah proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data digital. Istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya digital (Crawford et al., 2020; Johansson, 2021). Untuk menciptakan budaya digital maka pemerintah membentuk sebuah peraturan tentang bagaimana penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Peraturan Presiden Republik Indonesia No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bertujuan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional. Guna mempercepat pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik didukung dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah dan untuk mencapai tujuan tersebut sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, peningkatkan daya saing daerah. Salah satu inovasi daerah berbentuk inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik. Adapula yang mendefinisikan inovasi pelayanan publik dengan menyatakan gagasan ide kreatif atau modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat selaku pihak yang dilayani baik secara langsung maupun tidak langsung manfaat tersebut pasti akan dirasakan oleh masyarakat. Sebuah inovasi biasa tidak terlepas dari teknologi, selaras dengan apa yang telah disampaikan oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Menpan-RB) mengatakan bahwa pada saat ini Indonesia telah memasuki era Connectivity and Internet of Think yang berarti tidak adanya batasan ruang dan waktu dalam melakukan suatu kegiatan.

Pelayanan publik digitalisasi di era revolusi Industry 4.0 merupakan suatu keharusan yang tidak bisa dihindari. Konsep layanan publik yang diarahkan ke digitalisasi merupakan usaha pemerintah untuk menjadikan layanan publik menjadi efektif dan efisien. Menurut (Oktaviani, Faeni, Faeni, & Meidiyustiani, 2019) Suatu organisasi dikatakan telah efektif dilihat dari baik atau tidaknya pelaksanaan suatu tugas, selesainya pekerjaan pada waktu yang telah ditentukan atau sebaliknya. Sedangkan efisiensi adalah perbandingan antara output dan input. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu luang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi dan efektivitas di sektor publik berarti

mempertimbangkan serangkaian kondisi mengenai kompetensi, organisasi, tanggung jawab, transparansi pemerintahan, partisipasi warga negara dalam pengambilan keputusan mengenai isu-isu umum tertentu, kepentingan publik, alokasi sumber daya publik yang efisien, pemerintahan yang demokratis. Hal ini tergantung pada kualitas dan efisiensi pegawai negeri, pada kualitas tindakan administratif, yang selanjutnya ditentukan oleh kualifikasi staf dalam administrasi (Florina, 2017).

Definisi pelayanan publik menurut Hidayaningrat dikutip oleh Suwondo (2001, h.29) menjabarkan pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan bagi masyarakat untuk memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan. Pelayanan publik juga dapat diartikan merupakan pemberian layanan kepada masyarakat mempunyai kepentingan pada instansi yang sesuai atuaran dan tata cara yang sudah ditetapkan. Menurut Moenir, A.S, ada empat unsur-unsur pelayanan publik yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya (Moenir, 2016) yaitu:

1. Tugas layanan
   Tugas utama dari pemerintah adalah harus memberikan pelayanan umum sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
2. Sistem atau prosedur layanan
   Prosedur pelayanan publik yaitu terdapat sistem informasi, prosedur dan metode yang akan mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
3. Kegiatan layanan
   Kegiatan layanan publik yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
4. Pelaksanaan layanan
   Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah dipahami masyarakat.

Berdasarkan Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) Kependudukan dan Pencatatan Sipil II Tahun 2023 se-Indonesia yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Kependufukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Dirjen Dukcapil Kemendagri) di Novotel Hotel & Residence Palembang, Sumatera Selatan, menghasilkan tagline "Dukcapil PRIMA, Indonesia Maju". Tagline PRIMA adalah spirit pelayanan jajaran Dukcapil yang mencerminkan sikap Profesional, Responsif, Inovatif, Melayani dan Akuntabel. Semangat ini harus dilaksanakan dalam setiap layanan Dukcapil baik itu layanan dokumen kependudukan kepada masyarakat, maupun layanan data kependudukan kepada lembaga layanan publik. Dokumen kependudukan dan data kependudukan itu sendiri merupakan 2 output besar layanan administrasi kependudukan. Untuk mewujudkan hal tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang terus berinovasi memberikan pelayanan kepada masyarakat guna memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Sebagai penyedia layanan publik, Dukcapil Kota Palembang berusaha mendorong pembentukan layanan digital dengan cara mengadakan pelayanan pencatatan sipil secara *online* berlaku sejak Maret 2020. Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini akan membahas tentang Digitalisasi Pelayanan Publik di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Deskriptif dengan penedekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode ini digunakan untuk melihat kondisi objek secara alamiah, dimana penulis adalah sebagai instrument kunci. Data

didapat dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi baik dokumen didapat dari *online* dan didapatkan langsung dari informan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara dan dokumentasi), data yang didapat cenderung data kualitatif, teknik analisis data menggunakan analisis data model Interaktif (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Octaleny & Yuniningsih, 2021) Belum ada definisi yang baku mengenai pengertian pelayanan publik, sehingga para ahli di bidangnya berusaha mencari definisi yang mapan yang mungkin dapat dijadikan sebagai pemahaman "dasar" terhadap konsep pelayanan publik yang terkristalisasi. Definisi suatu istilah tergantung pada bagaimana istilah tersebut digunakan dan bagaimana istilah tersebut dipahami dalam praktik, sehingga proses memahami apa yang dimaksud dengan "pelayanan publik" harus dimulai dengan menelaah penggunaannya, dengan kata lain pemahaman di sini tentang apa yang dimaksud dengan "pelayanan publik". pelayanan publik: meliputi pendidikan, kesehatan, kepolisian, dan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pengertian pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu mempersiapkan (menjaga) apa yang dibutuhkan seseorang. Pelayanan publik berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pelayanan terhadap kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi dengan mengikuti aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Secara lebih spesifik, beberapa ahli menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan yang utamanya dibiayai oleh sumber keuangan negara (Humphreys, n.d.).

Dalam sektor pelayanan publik sendiri percepatan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang atau jasa diperlukan sebuah pelayanan yang cepat dengan tingkat efektifitas dan efisiensi tinggi (Kurniawan, 2017). Berdasarkan penelitian salah satu bentuk media pelayanan yang dapat dijadikan sarana pemerintah adalah menggunakan media sosial. Media sosial sendiri dapat memuat berbagai informasi yang dapat dibuat dengan memanfaatkan sumber daya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Irawan, 2013). Pergeseran pelayanan publik dengan menggunakan teknologi membutuhkan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi tersebut dan menjawab kebutuhan masyarakat. Inovasi dalam pelayanan publik dapat mencakup pengembangan sistem dan aplikasi berbasis teknologi, pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan publik, serta pengembangan metode dan prosedur pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. tujuan dari inovasi pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Inovasi pelayanan publik juga dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik.

Di era sekarang pelayanan publik secara digital (e-service) berkembang pesat tidak hanya pada level pemerintah pusat, namun sangat cepat berkembang di daerah. Dalam perkembangannya, daerah tampak berlomba-lomba memperlihatkan inovasi dalam pelayanan publik dengan menggunakan berbagai platform digital. Berdasarkan perkembangan tersebut maka masyarakat menuntut pemerintah untuk menyediakan layanan berbasis digital. Kondisi ini harus dipenuhi oleh pemerintah dikarenakan digitalisasi pelayanan publik bukan merupakan akhir namun awal dari respon pemerintah untuk memenuhi tuntutan akan layanan publik yang lebih baik lagi. Saat ini, di semua tingkatan dan cabang pemerintahan, kita menemukan alat, aplikasi, dan teknologi baru diterapkan untuk memenuhi kebutuhan warga negara, pengguna layanan, pegawai negeri, dan pemimpin politik. Aplikasi seluler, data terbuka, media sosial,

jaringan teknis dan organisasi, Internet of Things, sensor, analisis data, dan banyak lagi tertanam dalam lingkungan kerja pemerintah. Secara kolektif, kita menyebut rangkaian perkembangan ini sebagai 'pemerintahan digital', sebuah konsep yang telah diperluas cakupannya dari fokus awal pada penggunaan TIK untuk administrasi pemerintahan hingga gagasan yang lebih baru bahwa informasi dan teknologi mempengaruhi administrasi, manajemen, dan pemerintahan. Pemerintahan digital (Ditjen) sebagai sebuah fenomena yang melibatkan gaya kepemimpinan baru, proses pengambilan keputusan baru, cara berbeda dalam mengatur dan memberikan layanan, dan konsep kewarganegaraan baru. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam perundang-undangan (Beekman, Bulte, & Nillesen, 2014). Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab. Dalam rangka mempermudah layanan maka pemerintah Kota Palembang membentuk 9 (sembilan) unit pelayanan terpadu (UTP) Pelayanan Capil.

Pada saat ini warga Kota Palembang dapat melakukan pengurusan pelayanan pencatatan sipil atau administrasi kependudukan melalui 9 (sembilan) UPT yang menyediakan 11 (sebelas) layanan meliputi:

1. Perekaman KTP
2. Penerbitan Kartu Keluarga
3. Penerbitan KIA
4. Penerbitan Biodata WNI
5. Perubahan Elemen Data Kartu Keluarga
6. Penerbitan Akte Kematian
7. Penerbitan Akte Kelahiran
8. Legalisir Akta dan Kartu Keluarga yang belum Barcode
9. SIJAGO (Sikok Jadi Tigo: Akte Kelahiran, Kartu Keluarga Terupdate, KIA)
10. PAKAM (Paket Akte Kematian yang terdiri dari Akte Kematian dan Kartu Keluarga Terupdate, KTP-el dengan Status Carai Mati)
11. Pendaftaran Identitas Kpendudukan Digital (IKD/KTP-el Digital)

Sembila UPT Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dibagi ke dalam 18 kecamatan. Berikut pembagian ke 9 (Sembilan) UPT tersebut dalam Zona yaitu:

- Zona 1, berlokasi di Jakabaring dan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Palembang yang beralamat di Jalan Gubernur H. Bastari, Kelurahan 15 Ulu, Kecamatan Jakabaring Kota Palembang. Atau melalui nomor 08136864187 dan 08127162859
- Zona 2, berlokasi di Kecamatan Seberang Ulu 1 dan Kecamatan Kertapati, melalui nomor layanan 081273636310 dan 085362889001, atas nama Roblahwati
- Zona 3, berlokasi di Kecamatan Seberang Ulu 2 dan Kecamatan Plaju, yang berlokasi di Jalan Jenderal Ahmad Yani No 1247, Kelurahan 14 Ulu, Kota Palembang atau melalui nomor layanan 081271658955 dan 0898216608, atas nama Muhammad Iqbal.
- Zona 4, berlokasi di Kecamatan Ilir Timur 1 dan Kecamatan Bukit Kecil beralamat di Jalan Mayor Santoso, No 1, Kelurahan 20 Ilir D III, Kecamatan Ilir Timur 1, Kota Palembang atau melalui nomor layanan 081273227224 atas nama M Haryanto
- Zona 5, berlokasi di Kecamatan Kemuning dan Kecamatan Ilir Timur III yang beralamat di Jalan Swadaya No 5, Kelurahan Talang Aman, Kecamatan Kemuning, Kota Palembang dengan nomor Layanan 089561786676 atas nama Varyani
- Zona 6, berlokasi di Kecamatan Ilir Timur II dan Kecamatan Kalidoni, terletak di Jalan Residen Abdul Rozak, Kompleks Ruko Grand Pondok Indah, Kelurahan Kalidoni, Kecamatan Kalidoni, Kota Palembang dengan nomor layanan 089637262257 dan 087897371524 atas nama Minan

- Zona 7, berlokasi Kecamatan Ilir Barat 1, Ilir Barat 2 dan Kecamatan Gandus, terletak di jalan Padang Selasa, Bukit Lama, Kecamatan Ilir Barat 1, Kota Palembang, dengan nomor layanan 08127891284, 085267343684 dan 081373113613 atas nama Khairul Darwansyah
- Zona 8, berlokasi di Kecamatan Sako dan Sematang Borang, yang terletak di Jalan Lematang Raya No 2491, Kelurahan Lebung Gajah, Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang, dengan nomor Layanan 081368811442 atas nama Ibayanti
- Zona 9, berlokasi di Kecamatan Sukarame dan Kecamatan Alang-Alang Lebar yang berada di Jalan Muhammad Ali Amin No 1, Kelurahan Talang Kelapa, Kota Palembang dengan Nomor layanan 082179092550 atas nama Yetie Florentha.

Hasil dari proses digitalisasi adalah transformasi digital. Di Kota Palembang transformasi digital berupa layanan secara online, salah satu pelayanan publik, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesaui dengan harapan dan keinginan masyarakat Palembang. Tagline "Dukcapil PRIMA Indonesia Maju" diwujudkan melalui spirit pelayanan jajaran Dukcapil yang mencerminkan sikap yaitu:

1. Profesional,

Catatan sipil merupakan catatan yang menyangkut status dan kedudukan seseorang di dalam negara. Pencatatan tersebut dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa dalam kehidupan seseorang di Wilayah Kota Palembang seperti pencatatan perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu dilakukan pencatatan dengan cara mendaftarkan peristiwa tersebut ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Dinas Dukcapil Kota Palembang ditunjuk oleh negara untuk bertugas mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status perdataan seseorang, memperoleh keakuratan data penduduk dan pendayagunaan. Berdasarkan hal tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang harus melakukan pembangunan database kependudukan dan menata sistem pelaporan dan pencatatan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Untuk mewujudkan tugas tersebut maka diperlukan sumber daya manusia yang profesional. Hasil penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang memiliki keterbatasan aparat dalam menjalankan tugas, pengelolaan data administrasi kependudukan belum sepenuhnya profesional, hal ini dikarenakan jumlah aparat dan data kependudukan tidak seimbang. Hal ini terlihat dari data kependudukan yang dioleh cukup besar namun jumlah aparat terbatas sehingga waktu penginputan data tidak cepat dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dikatakan bahwa aparat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang kurang profesional dalam menjalankan tugasnya.

2. Responsif.

Responsif mencerminkan jajaran Dukcapil yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat secara efektif. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah wajib mendengarkan dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya, bukan hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Pemerintah tidak lagi bisa menunggu masyarakat yang datang meminta pelayanan, namun harus peka dan responsif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

sebelum atau tanpa diminta. Untuk merespon keinginan tersebut maka pemerintah Kota Palembang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang melakukan penjemputan bola dalam melayani kebutuhan masyarakat. Bentuk responsif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara langsung berupa program yang bertajuk Dukcapil *Dukcapil Goes to Campus* di gelar pada Universitas Indonesia Global Mandiri (UIGM), Selasa (24/10/2023). Acara ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang memberikan lima layanan kependudukan seperti pembuatan KTP-elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian hingga perubahan elemen pada KTP. Program ini merupakan bagian dari acara jemput bola, terkhusus kepada jajaran mahasiswa/i serta seluruh jajaran civitas akademika yang membutuhkan layanan KTP-elektronik. Penjemputan bola ini merupakan bentuk responsif aparat untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Hasil penjemputan bola ini pada bulan oktober 2023 telah memproses perekaman KTP elektronik sampai mencapai 99,27 persen sehingga untuk mencapai target 100 persen, maka PJ Walikota Palembang menginstruksikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memperpanjang program *Dukcapil Goes to Campus* sampai ke kampus-kampus lain, bahkan program tersebut dilakukan juga di area Mall-Mall. Program ini juga merupakan pendekatan terhadap millennial yang dinilai cukup untuk memahami dokumen kependudukan digital.

3. Inovatif

Saat ini Indonesia sedang memasuki era revolusi industri 4.0., era di mana disrupsi teknologi digital semakin masif. Industri 4.0 atau revolusi industri keempat adalah istilah yang secara umum digunakan untuk tingkat perkembangan industri teknologi. Untuk tingkatan ini, berfokus pada teknologi-teknologi yang bersifat digital. Pada era ini, masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Birokasi harus mempunyai jiwa melayani, menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis, hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka mewujudkan *good governance*, pelayanan publik menjadi bagian strategis dan penting, termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi biasanya merupakan hasil atau tindak lanjut dari proses evaluasi dan perbaikan atas keluhan, pengaduan, dan masukan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Artinya partisipasi masyarakat sangat berdampak terhadap potensi inovasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Semakin masyarakat proaktif peduli terhadap perbaikan pelayanan publik, semakin besar potensi penyelenggara layanan melakukan inovasi atas layanannya.

Inovatif adalah sikap yang selalu berusaha menemukan cara, metode, pendekatan atau teknologi terbaik untuk memberikan pelayanan yang kreatif dan efektif kepada masyarakat. Inovasi, dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2017 dimaknakan sebagai semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. Inovasi digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah memiliki tiga bentuk, yakni inovasi digitalisasi pelayanan publik, inovasi digitalisasi tata kelola pemerintahan, dan inovasi digitalisasi bentuk lainnya sesuai dengan urusan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Pemerintah daerah harus lebih sensitif dan tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Pemerintah Kota Palembang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah melakukan inovasi. Inovasi yang dilakukan berupa pelayanan akta kelahiran secara online. Layanan akta kelahiran secara online ini, masyarakat tidak perlu antri di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tapi cukup mendaftar secara online dan membuat

permohonan pencatatan yang diupload di Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Layanan online ini dimaksudkan untuk pengurusan pembuatan akta kelahiran lebih mudah dan cepat. Hasil wawancara menyatakan bahwa hampir semua pemenuhan syarat yang dibutuhkan sudah sangat jelas diinfokan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang tertera bahwa dalam hal pembuatan akta kelahiran secara online ini tidak dikenakan biaya sedikitpun yang diatur dalam Undang-undang NO 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam undang-undang tersebut diatur bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya sedikitpun.

Pembuatan akta kelahiran online membutuhkan waktu 1 hari dalam proses pengisian formulir dan pengimputan data oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Waktu merupakan sesuatu yang sangat berharga bagi masyarakat. Bisa dikatakan bahwa waktu adalah permasalahan dari setiap proses, dan akta kelahiran akan diterbitkan satu hari setelah proses pengisian formulir dan penginputan data itu dilaksanakan. Dari hasil wawancara dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa proses pembuatan akta kelahiran secara online tidak membutuhkan waktu yang lama. Di karenakan masyarakat tidak perlu mengantri dan bisa langsung mendatangi teller 5 yang sudah disediakan khusus untuk akta kelahiran secara online oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

4. Melayani.

Pemerintah sebagai *public service* harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, system yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan kelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Adapun masyarakat yang harus dilayani merupakan seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang per seorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai, dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukan kepada masyarakat bahwa aparat tersebut adalah seorang profesional di bidang pelayanan publik.

Layanan publik adalah layanan pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi segala sesuatu yang menyangkut kehidupan sehari-hari. Pemerintah telah menggencarkan "Digital Melayani" dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini menjadi penting, karena layanan digital menjadi tuntutan yang akan mampu mendekatkan diri dengan masyarakat. Hakikat transformasi digital tidak hanya merubah layanan biasa menjadi online atau dengan membangun aplikasi. Transformasi digital lebih luas dari hanya merubah layanan menjadi online namun bagaimana mengintegrasikan seluruh area layanan sehingga menghasilkan perubahan proses bisnis dan mampu menciptakan "nilai" yang memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Edvardsson dkk. (2000) mendefinisikan konsep layanan sebagai gambaran rinci tentang kebutuhan pelanggan, bagaimana kebutuhan tersebut harus dipenuhi, apa yang harus dilakukan untuk pelanggan, dan bagaimana hal ini ingin dicapai. Clark dkk. (2000), dan Johnston dan Clark (2001) lebih lanjut mendefinisikan konsep layanan sebagai:

1. Operasi layanan: bagaimana layanan disampaikan
2. Pengalaman layanan: pengalaman langsung pelanggan terhadap layanan
3. Hasil layanan: manfaat dan hasil layanan bagi pelanggan

4. Nilai layanan: manfaat yang dirasakan pelanggan sebagai hal yang melekat dalam layanan dibandingkan dengan biaya layanan.

Pelayanan publik adalah tindakan memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, tanpa bayaran atau imbalan lainnya. Konsep Pelayanan Publik berakar pada masyarakat yang percaya pada kesejahteraan orang lain, dan membantu menciptakan rasa kebersamaan. Pelayanan publik menjadi penting karena merupakan bentuk balas budi kepada masyarakat. Bentuk balas budi pemerintah Kota Palembang terhadap masyarakat adalah memberikan layanan pencatatan seperti akta kelahiran, akta kematian, pembuatan KTP elektronik, kartu keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), dan surat keterangan lain didaftarkan dan diajukan lewat website. Hasil observasi layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sekarang telah beralih dari manual ke online. Unit pelayanan terpadu (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang meluncurkan program Si JAGO (Sikok jadi Tigo). Layanan ini menjadi lebih mudah bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi. Layanan ini hanya membutuhkan satu waktu saja untuk mendapatkan tiga kartu sekaligus, yaitu Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA). Berdasarkan data di lapangan rata-rata pemohon layanan SI JAGO yang masuk ke loket setiap hari berkisar antara 15-20 dokumen. Layanan SI JAGO dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukannya sangat efektif dan efisien. program ini juga dapat menghemat waktu, pemohon tidak perlu bolak balik mengurus data kependudukan anaknya.

5. Akuntabel

Mengoptimalkan layanan publik dalam masyarakat digital melibatkan pemanfaatan kekuatan teknologi dan platform digital untuk meningkatkan penyampaian layanan, meningkatkan efisiensi, dan mendorong keterlibatan masyarakat (Cenamor, Parida, & Wincent, 2019; De Araujo, Priadana, Paramarta, & Sunarsi, 2021; Drezgić, Žiković, & Tomljanović, 2019; Ratten, 2018). Salah satu aspek kunci dari optimalisasi ini adalah konsep e-Government, yang melibatkan penggunaan platform elektronik untuk memberikan layanan pemerintah kepada warga negara (Arayankalam, Khan, & Krishnan, 2021; Ashaye & Irani, 2019; Gracia & Casaló Ariño, 2015; Santoso, Rostyaningsih, & Lestari, 2021). Dengan menerapkan inisiatif e-Government, pemerintah dapat menyederhanakan proses, mengurangi dokumen, dan memberikan layanan yang lebih cepat dan nyaman kepada masyarakat. Selain itu, integrasi aplikasi seluler dapat meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan publik secara signifikan. Aplikasi seluler dapat memungkinkan masyarakat mengakses informasi, melakukan transaksi, dan memberikan masukan dengan mudah melalui ponsel pintar mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas tetapi juga mendorong partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan.

Prinsip dalam pelayanan publik yang meliputi kepastian dan ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat dan memperhatikan apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku. Akuntabel adalah prinsip yang sangat penting agar jajaran Dukcapil dalam setiap Tindakan dan keputusan selalu dapat dipertanggungjawabkan kepada pemerintah, masyarakat, dan Tuhan Yang Maha Esa. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban di sini tidak hanya secara formal kepada atasan (pejabat atau unit organisasi yang lebih tinggi secara vertical) akan tetapi yang lebih penting harus dipertanggungjawaban secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak

maupun elektronik. Mekanisme pertanggungjawaban yang demikian sering disebut sebagai *social accountability.*

Akuntabilitas publik menyangkut bagaimana suatu organisasi bertanggungjawab ke publik untuk mendapatkan penilaian dari publik. Untuk mempertanggungjawabkan hal tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang melakukan survey di website tentang indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan survey di website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kinerja unit layanan di nilai sangat baik dan mutu pelayanan mendapatkan nilai A dengan score 95,5. Angka tersebut dinilai oleh 556 orang responden dan periode survey dari tanggal 2 Januari 2023 sampai dengan 28 Desember 2023.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah keterbatasan aparat dalam melaksanakan tugas sehingga waktu penginputan data tidak cepat dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Program *Dukcapil Goes to Campus* merupakan bentuk responsif aparat untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. roses pembuatan akta kelahiran secara online tidak membutuhkan waktu yang lama. Salah satu Inovasi digital yang dibuat oleh Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil yaitu proses pembuatan akta kelahiran secara online tidak membutuhkan waktu yang lama sehingga masyarakat tidak pelu bolak balik ke kantor pelayanan. Digitalisasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang indeks kepuasan masyarakatnya sangat baik dengan score 95,5.

### Saran

Saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang adalah menambah jumlah petugas yang memahami teknologi dan memaksimalkan pengembangan website Palembang.go.id sebagai tempat satu pintu yang mengakomodir semua inovasi digital layanan administrasi kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

Arayankalam, J., Khan, A., & Krishnan, S. (2021). How to deal with corruption? Examining the roles of e-government maturity, government administrative effectiveness, and virtual social networks diffusion. *International Journal of Information Management*, *58*(December 2019), 102203. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102203

Ashaye, O. R., & Irani, Z. (2019). The role of stakeholders in the effective use of e-government resources in public services. *International Journal of Information Management*, *49*(April), 253–270. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.016

Beekman, G., Bulte, E., & Nillesen, E. (2014). Corruption, investments and contributions to public goods: Experimental evidence from rural Liberia. *Journal of Public Economics*, *115*, 37–47. https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2014.04.004

Borgman, C. L. (2015). *Big data, little data, no data: Scholarship in the digital age.*

Cenamor, J., Parida, V., & Wincent, J. (2019). How entrepreneurial SMEs compete through digital platforms: The roles of digital platform capability, network capability and ambidexterity. *Journal of Business Research*, *100*(December 2018), 196–206. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.03.035

Crawford, J., Butler-henderson, K., Rudolph, J., Malkawi, B., Glowatz, M., Paola A Magni, … Lam, S. (2020). Journal of Applied Learning & Teaching COVID-19 : 20 countries ’

higher education intra-period digital pedagogy responses. *Journal of Applied Learning & Teaching*, *3*(1), 1–20. Retrieved from https://n9.cl/o7osu

De Araujo, L. M., Priadana, S., Paramarta, V., & Sunarsi, D. (2021). Digital leadership in business organizations: An overview. *Int. J. Educ. Adm. Manag. Leadersh*, *2*(1), 45–56.

Drezgić, S., Žiković, S., & Tomljanović, M. (2019). *Economics of Digital Transformation*. Retrieved from https://www.academia.edu/download/64209391/EDT_Conference_Proceedings_2018.pdf

Florina, P. (2017). Elements on the Efficiency and Effectiveness of the Public Sector. *Ovidius University Annals: Economic Sciences Series*, *17*(2), 313–319. Retrieved from https://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/RO/2017-2/Section III/29.pdf

Gil-Garcia, J. R., Pardo, T. A., & Nam, T. (2016). *Smarter as the New Urban Agenda*. New York: Springer International Publishing Switzerland.

Government, O., & Government, O. (2010). *Daniel Lathrop, Laurel Ruma - Open Government_ Collaboration, Transparency, and Participation in Practice-O'Reilly Media (2010).pdf*.

Gracia, D. B., & Casaló Ariño, L. V. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, *19*(1), 1–11. https://doi.org/10.1016/j.reimke.2014.07.001

Heiskala, M., Jokinen, J. P., & Tinnilä, M. (2016). Crowdsensing-based transportation services - An analysis from business model and sustainability viewpoints. *Research in Transportation Business and Management*, *18*, 38–48. https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2016.03.006

Heredero, C. D. P., Rey, U., Carlos, J., Berzosa, D. L., Johnston, L., & Shearer, C. (2011). Open Innovation in Firms and Public Administrations. *Open Innovation in Firms and Public Administrations*. https://doi.org/10.4018/978-1-61350-341-6

Humphreys, P. C. (n.d.). *Improving Public Service Delivery*.

Irawan, B. (2013). Studi Analisis KOnsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, *2*(1).

Johansson, M. A. (2021). SARS-CoV-2 Transmission from People without COVID-19 Symptoms. *JAMA Network Open*, *4*(1). https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.35057

Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum*, *10*(3), 569–586. https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794

Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, *82*(2), 392–408. https://doi.org/10.1177/0020852314564308

Mergel, I. (2013). *Sosial Media in the Public Sector: A Guide to Participation, Collaboration, and Transparency in the Networked World*. San Francisco: Jossey-Bass.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publication.

Moenir, H. A. . (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Cetakan 12). Jakarta: Bumi Aksara.

Nam, T. (2016). Government 3.0 in Korea: A country study. *Information Polity*, *21*(4), 411–420. https://doi.org/10.3233/IP-160401

Octaleny, E., & Yuniningsih, T. (2021, November). Agile Government in Realizing Primary Service at the Population and Civil Registration Department of Palembang City in the Pandemic Era. *Faculty of Administrative Science Brawijaya University*, 160–175.

Oktaviani, R. F., Faeni, D. P., Faeni, R. P., & Meidiyustiani, R. (2019). Implementation of E-

government working to improve effectiveness. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, *8*(2 Special Issue 4), 858–862. https://doi.org/10.35940/ijrte.B1171.0782S419

Ratten, V. (2018). Social entrepreneurship through digital communication in farming. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, *14*(1), 99–110.

Santoso, R., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2021). *Public Policy Analysis: Problem Exploration and Recommendation to Public Service Innovation in Surakarta City Government*. (January 2021). https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2020.2304737

van Zoonen, L. (2016). Privacy concerns in smart cities. *Government Information Quarterly*, *33*(3), 472–480. https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.06.004