

Integrasi Infrastruktur dan Teknologi dalam Pelayanan Kependudukan: Studi Kasus di Kabupaten Luwu

Infrastructure and Technology Integration in Population Services: A Case Study of Luwu Regency

Sitti Mirsa ^{1*}

Mita Arnika ²

¹Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia Timur, Makassar City,

²Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia Timur, Makassar

email: sitti.mirsa@uit.ac.id

Kata Kunci

Kualitas Pelayanan Publik
Efektivitas pelayanan
Unit Pelayanan

Keywords:

*Quality of Public Services
Service effectiveness
Service Unit*

Received: March 2022

Accepted: March 2022

Published: March 2022

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi efektivitas pelayanan informasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu. Metode yang digunakan meliputi observasi langsung dan wawancara dengan masyarakat serta pegawai terkait. Temuan menunjukkan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana yang memadai, penggunaan teknologi informasi yang canggih, dan fokus pada kesopanan dalam pelayanan telah membawa dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan kependudukan.

Abstract

This study aims to explore the effectiveness of population information services at the Office of Population and Civil Registration Agency of Luwu Regency. The methods employed include direct observation and interviews with community members and officials. Findings indicate that adequate infrastructure management, advanced information technology utilization, and emphasis on courtesy in service have positively impacted the quality of population services.



© Year Author(s). Published by Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Timur <https://jurnal.uit.ac.id/JPE>. This is Open Access article under the Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>) DOI: <https://doi.org/>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah lanskap global menjelang abad ke-21, mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia dari ekonomi hingga administrasi publik. Organisasi, baik publik maupun swasta, semakin mengandalkan teknologi ini untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas layanan (Dewi & Oktariyanda, 2022). Namun, di Kabupaten Luwu, administrasi kependudukan menghadapi tantangan yang serius. Tata kelola informasi yang tidak teratur dan seringkali disalahgunakan oleh pihak-pihak tertentu menyebabkan pelayanan publik tidak optimal (Nurdin, 2019), bahkan membebarkan biaya tambahan kepada masyarakat dalam bentuk pungutan tidak resmi (Aly, 2022).

Masalah kompleks ini semakin diperparah dengan praktik komersialisasi dokumen kependudukan, yang mengancam integritas dan keabsahan data administrasi. Birokrasi lokal (pemda) juga turut berkontribusi dengan praktik pungutan liar yang merugikan rakyat dan menghambat upaya untuk menyediakan pelayanan publik yang adil dan transparan. Dalam konteks ini, konsep administrasi publik menjadi krusial dalam memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan pelayanan yang layak dan berkualitas. (Syafiq, 2019)

Penerapan teknologi informasi dalam manajemen kependudukan menjadi solusi yang diharapkan untuk memperbaiki sistem yang ada. Pentingnya efisiensi dalam infrastruktur teknologi, termasuk investasi yang tepat dan mudah dioperasikan, tidak bisa diabaikan. Dengan menggunakan teknologi untuk pengelolaan data penduduk yang baik, dimulai dari tingkat desa/kelurahan, diharapkan pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan. Tinjauan literatur menunjukkan bahwa negara-negara maju telah berhasil menerapkan sistem administrasi kependudukan yang efektif dengan memanfaatkan teknologi canggih, seperti basis data terpadu dan sistem otomatisasi proses administrasi. (Dewi & Oktariyanda, 2022)

Namun demikian, tantangan dalam penerapan teknologi informasi untuk administrasi kependudukan tidak bisa diremehkan. Aspek keamanan data, integritas sistem, serta pelatihan sumber daya manusia menjadi krusial dalam memastikan keberhasilan implementasi ini. Studi kasus dari berbagai daerah menunjukkan bahwa pemberian sistem administrasi kependudukan dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi birokrasi dan kualitas layanan kepada masyarakat. (Hattemer-Apostel, 2001)

Tinjauan literatur mengenai efektivitas pelayanan informasi kependudukan menyoroti berbagai pendekatan dan solusi yang telah diterapkan di berbagai belahan dunia. Studi-studi terkait menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi dalam administrasi kependudukan dapat signifikan meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan data. Negara-negara maju seperti Singapura, Norwegia, dan Estonia telah berhasil memanfaatkan teknologi untuk mendigitalisasi layanan kependudukan mereka dengan baik. Mereka menggunakan basis data terpadu dan sistem otomatisasi untuk mempercepat proses registrasi penduduk, pembaruan data, dan penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP dan kartu keluarga. (Devi et al., 2021)

Penelitian juga menyoroti tantangan dalam penerapan teknologi informasi untuk administrasi kependudukan di negara berkembang, termasuk masalah infrastruktur yang belum memadai, kekurangan sumber daya manusia yang terlatih, serta perbedaan dalam tingkat penetrasi teknologi

di berbagai daerah. Meskipun demikian, beberapa inisiatif sukses telah dilakukan, seperti program pemerintah di India yang dikenal sebagai Aadhaar, yang menggunakan biometrik dan teknologi informasi untuk menciptakan identitas digital unik bagi masyarakatnya. (Zimmermann, 2022)

Di Indonesia, permasalahan dalam administrasi kependudukan termasuk tata kelola yang belum optimal, praktik korupsi, dan rendahnya kualitas layanan publik. Tinjauan terhadap literatur menunjukkan bahwa perbaikan dalam tata kelola informasi kependudukan menjadi kunci dalam meningkatkan pelayanan publik secara keseluruhan (Seno, 2020). Studi kasus lokal juga menyoroti pentingnya kebijakan yang tepat dan pengawasan yang ketat untuk mengatasi tantangan ini. Selain itu, integrasi teknologi informasi yang baik dalam manajemen data penduduk dapat memberikan solusi jangka panjang untuk meningkatkan akurasi dan aksesibilitas informasi kependudukan bagi masyarakat luas. (Tasyah et al., 2021)

Dalam konteks Kabupaten Luwu, pemahaman mendalam terhadap dinamika lokal, termasuk tantangan unik dan karakteristik masyarakat, perlu menjadi fokus utama dalam merancang solusi yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengevaluasi efektivitas pelayanan informasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi yang konkret bagi pengembangan kebijakan di masa depan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas pelayanan informasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu. Metode wawancara digunakan sebagai teknik utama untuk mengumpulkan data primer dari berbagai informan, termasuk pejabat dan staf di dinas tersebut serta masyarakat yang menjadi pengguna layanan. Hal ini memastikan bahwa data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang permasalahan dan dinamika yang terjadi dalam pelayanan informasi kependudukan. Selain teknik wawancara, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder dari berbagai dokumen terkait administrasi kependudukan, seperti peraturan dan laporan-laporan penelitian sebelumnya. Proses analisis data dilakukan mulai dari reduksi data untuk memfokuskan perhatian pada informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk naratif dan grafis, hingga penarikan kesimpulan yang valid melalui verifikasi berulang terhadap data yang terkumpul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam konteks pelayanan kependudukan di Kabupaten Luwu, penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) seringkali menjadi sorotan utama masyarakat karena lambatnya proses dan birokrasi yang rumit. Keluhan akan pelayanan yang tidak efisien sering kali muncul, termasuk praktik pungutan liar yang merugikan masyarakat. Upaya untuk mengatasi permasalahan ini memerlukan pengembangan sistem informasi kependudukan yang lebih baik, yang tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahapan administratif.

Manajemen kependudukan yang efektif menjadi krusial dalam menyalaskan kebutuhan administratif dengan pelayanan langsung kepada masyarakat. Fokus utama adalah pada registrasi penduduk yang akurat, penyediaan database yang lengkap, dan pengelolaan data yang memadai untuk mendukung berbagai kebutuhan perencanaan dan pembangunan. Dengan demikian, pengembangan sistem informasi yang terintegrasi dan responsif diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan serta mengurangi risiko praktik pungutan liar di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu.

Prosedur Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu telah berhasil mengimplementasikan prosedur pelayanan yang efektif dengan menyediakan mekanisme yang jelas dan terpampang di loket pelayanan serta ruang tunggu. Meskipun demikian, proses pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk sering kali memakan waktu yang cukup lama, menjadi sorotan utama bagi para penerima layanan. Namun, persyaratan administrasi yang telah tersedia dengan jelas di tempat pelayanan membantu dalam memastikan bahwa data yang diserahkan oleh masyarakat akurat dan akuntabel.

Selain itu, pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu tidak memungut biaya apapun kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan transparan, di mana setiap penduduk diharapkan untuk mengurus sendiri kelengkapan identitas mereka. Meskipun demikian, mesinisme penyederhanaan prosedur pengurusan dokumen menjadi strategi yang efektif, di mana penduduk cukup membawa surat pengantar dari kelurahan beserta fotokopi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga untuk melakukan pengurusan di kantor tersebut.

Secara keseluruhan, temuan dari penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu berjalan efektif dan sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. Meskipun terdapat tantangan dalam waktu tunggu yang panjang, penerapan persyaratan administrasi yang jelas serta tidak adanya biaya pengurusan dokumen memberikan kesan positif dalam upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat..

Analisis teori menunjukkan pentingnya transparansi dalam prosedur pelayanan publik untuk meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Memuat informasi prosedur di tempat yang mudah diakses dapat mengurangi frustrasi masyarakat dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Kesopanan dan Keramahan

Untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat, penting bagi para administrator di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu untuk menunjukkan kesopanan dan keramahan dalam interaksi mereka. Kesopanan dan keramahan ini tercermin melalui sikap ramah, tutur kata yang sopan, dan kegesitan dalam memberikan layanan. Dari hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan, mayoritas menyatakan bahwa pegawai di kantor tersebut telah mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan.

Sebagai contoh, beberapa informan seperti Abdul Asiz, Hikmawati, dan Hasna sepakat bahwa para petugas di kantor tersebut telah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan saat memberikan pelayanan. Mereka menganggap bahwa karakteristik ini penting untuk menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah daerah dengan masyarakat, sebagaimana yang terlihat di institusi swasta atau kantor-kantor layanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kesopanan dan keramahan dalam pelayanan di kantor tersebut sudah cukup memadai.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa upaya untuk menjaga kesopanan dan keramahan dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu telah berhasil. Sikap ramah dan sopan dari para administrator menjadi salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkesan di mata masyarakat. Teori menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan merupakan aspek kunci dalam memberikan pelayanan yang baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini tidak hanya menciptakan pengalaman yang positif tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Pelayanan yang efektif di sebuah instansi pemerintahan dapat dinilai dari seberapa mudahnya masyarakat dalam memperoleh layanan yang mereka butuhkan. Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu, kemudahan akses menjadi salah satu aspek kunci dalam memberikan pelayanan yang baik. Lokasi kantor yang strategis, berada di pusat perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu, memudahkan akses bagi penduduk untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan. Hal ini disampaikan oleh beberapa informan yang menyatakan bahwa lokasi tersebut sangat mudah dijangkau dan memberikan kemudahan dalam proses administrasi.

Selain lokasi yang strategis, proses pelayanan yang tidak berbelit-belit juga merupakan faktor penting dalam menilai efektivitas suatu layanan. Menurut pengamatan langsung dan testimonial dari masyarakat yang mendapatkan layanan, proses di kantor tersebut dianggap relatif lancar dan efisien. Masyarakat hanya perlu menyediakan persyaratan administrasi yang diperlukan dan menunggu proses selesai, tanpa harus mengurus berbagai hal tambahan yang memakan waktu dan tenaga.

Upaya lain yang dilakukan untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan adalah pengoperasian mobil pelayanan. Inisiatif ini memungkinkan petugas pelayanan untuk langsung turun ke lapangan, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor dinas untuk mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat dapat mengetahui jadwal kunjungan melalui surat pemberitahuan dari kantor kecamatan, yang sebelumnya mendapat informasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu.

Secara keseluruhan, langkah-langkah ini menunjukkan komitmen dari para administrator untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan publik. Dengan demikian, Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu berhasil memberikan kontribusi positif dalam memberikan pelayanan yang efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Penelitian ini mengidentifikasi bahwa lokasi strategis kantor pelayanan di pusat perkantoran pemerintah Kabupaten Luwu mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Meskipun proses pelayanan dianggap lancar, masih ada tantangan terkait dengan waktu tunggu yang mungkin panjang. Teori tentang kemudahan pelayanan menekankan pentingnya infrastruktur yang mendukung, termasuk lokasi yang mudah dijangkau dan respon cepat terhadap permintaan

masyarakat. Pemerintah perlu terus meningkatkan upaya dalam hal ini untuk memastikan layanan yang efektif dan efisien. (Dewi & Oktariyanda, 2022)

Sarana dan Prasarana

Pengadaan sarana dan prasarana yang memadai di suatu instansi pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu, kondisi ruang pelayanan dinilai cukup baik oleh para pengguna layanan. Masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap kebersihan, ketertiban, serta kenyamanan ruang pelayanan yang disediakan. Hal ini menunjukkan komitmen dari pihak instansi untuk memberikan lingkungan yang mendukung untuk proses administrasi kependudukan.

Selain kondisi ruang pelayanan yang nyaman, terdapat juga sarana tambahan seperti kotak saran untuk memfasilitasi masyarakat dalam memberikan masukan atau keluhan terkait pelayanan yang diberikan. Ini merupakan langkah positif dalam membuka ruang partisipasi masyarakat dalam memperbaiki kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sarana ini juga menjadi wujud transparansi dan akuntabilitas instansi dalam menerima umpan balik dari masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga menjadi bagian integral dalam efektivitas pelayanan informasi kependudukan. Melalui pengoperasian sistem database, data kependudukan dapat dikelola secara lebih efisien dan akurat. Hal ini telah terbukti membantu dalam memperbarui dan menyimpan data penduduk dengan baik, sehingga meminimalkan risiko kekeliruan data seperti adanya nomor induk kependudukan ganda. Dengan demikian, sistem ini tidak hanya meningkatkan kecepatan dalam pelayanan tetapi juga menjaga keakuratan data yang sangat penting dalam administrasi kependudukan.

Upaya penerapan sistem komputerisasi dan database ini merupakan langkah strategis dalam menjawab tuntutan era digitalisasi saat ini. Pembaruan dan perbaikan terus dilakukan untuk memastikan bahwa semua data penduduk terkelola dengan baik dan dapat diakses dengan cepat ketika dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan visi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih efektif kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, sarana dan prasarana yang memadai, termasuk penggunaan teknologi informasi yang canggih, telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

informasi kependudukan di Kabupaten Luwu. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Analisis teori menunjukkan bahwa investasi dalam sarana dan prasarana yang memadai merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Hal ini mencakup penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat. (Laliyo et al., 2022)

Tabel 1. Matriks temuan Penelitian

No	Indikator efektifitas	Pembahasan
1.	Prosedur pelayanan	Secara umum, prosedur pelayanan Informasi kependudukan sudah sangat jelas, persyaratan administrasi juga sangat jelas dan mudah untuk diketahui oleh masyarakat, selain itu proses pelayanannya tidak memungut biaya apapun, sehingga tidak memberatkan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan Informasi kependudukan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan Informasi kependudukan di Kabupaten Luwu berlangsung efektif karena prosedur pelayanan yang ada sudah berjalan sebagaimana mestinya. Walaupun masih ada keluhan dari masyarakat mengenaikepastian waktu pelayanannya.
2	Kesopanan dan Keramahan	Secara umum semua pegawai yang berhadapan dengan masyarakat sudah cukup ramah dan sopan. Hal ini membuktikan bahwa para pemberi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu telah memberikan kesan sebagai pribadi yang menyenangkan sehingga mendorong terwujudnya efektifitas pelayanan Informasi kependudukan
3	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan merupakan wujud nyata pemerintah menjadi abdi masyarakat. Selain lokasi pelayanan yang stategis dan mudah dijangkau, proses pelayanan yang tidak berbelit – belit, juga adanya inisiatif pemerintah untuk mengadakan pelayanan mobile. Dengan demikian, pelayanan informasi kependudukan di Kabupaten Luwu bisa berjalan dengan efektif.
4	Sarana dan Prasarana	Pengadaan sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu sangat membantu pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat, khususnya pelayanan Informasi kependudukan. Dengan diberlakukannya sistem database sebagai pemanfaatan sarana teknologi komunikasi dalam mengolah data dan Informasi kependudukan, pelayanan Informasi kependudukan menjadi lebih efektif

Sumber; Hasil Penelitian 2022

KESIMPULAN

Simpulan

Pengelolaan kependudukan di Kabupaten Luwu menunjukkan upaya yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui pengadaan sarana dan prasarana yang memadai serta penerapan teknologi informasi yang canggih. Meskipun terdapat tantangan dalam proses penerbitan dokumen seperti

Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), langkah-langkah seperti penyediaan informasi yang transparan, penggunaan sistem database, dan upaya dalam meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas telah membantu dalam memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat..

Saran

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas lebih lanjut, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu terus memperbarui sistem informasi kependudukan mereka. Fokus harus diberikan pada penyederhanaan prosedur administrasi, pengurangan waktu tunggu, serta pemberdayaan masyarakat dalam proses pelayanan. Penguatan dalam penggunaan teknologi informasi juga perlu terus dikembangkan untuk memastikan data kependudukan terkelola dengan baik dan aman dari praktik pungutan liar.

REFERENSI

Aly, H. (2022). Digital transformation, development and productivity in developing countries: is artificial intelligence a curse or a blessing? *Review of Economics and Political Science*, 7(4). <https://doi.org/10.1108/REPS-11-2019-0145>

Devi, P., Muchsin, S., & Suyeno. (2021). Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 15(1).

Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2022). ANALISIS PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) (STUDI KASUS PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MAGETAN). *Publika*. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p637-652>

Hattemer-Apostel, R. (2001). Standard operating procedures - A novel perspective. In *Quality Assurance Journal* (Vol. 5, Issue 4). <https://doi.org/10.1002/qaj.155>

Laliyo, A. R. H., Gosal, T. A. M. R., & Rachman, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Kota Manado. *Jurnal Governance*, 2(1).

Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01-13. <https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>

Seno, R. H. (2020). Reformasi Administrasi di Korea Selatan: Sebuah Pembelajaran Kesuksesan. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 23(2). <https://doi.org/10.31845/jwk.v23i2.667>

Syafiq, M. (2019). Birokrasi di Era Revolusi Industri 4.0. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 1(1). <https://doi.org/10.24076/jspg.v1i1.155>

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2). <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>

Zimmermann, H.-D. (2022). Digital Transformation - The Emerging Digital Economy. *SSRN*

Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2881849>