

INOVASI PROGRAM PRABUKU SMART CITY DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PRABUMULIH PROVINSI SUMATERA SELATAN

Rachmansyah Putra Riadi

NPP. 29.0432

*Asdaf Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: rahmansyah414@gmail.com

ABSTRACT

The author focuses on improving Birth Certificate services which have not been maximized because people do not have free time to take care of population documents because the majority of people work in agriculture, trade and gardening. **Purpose:** The purpose of this study is to find out and analyze how the implementation of the Prabuku *Smart City* in the Birth Certificate Service by the Population and Civil Registration Service of Prabumulih City, South Sumatra Province. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and an analysis of the innovation theory of Thomas Halverson. Data collection techniques using in-depth interviews (10 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** The community's lack of ability to access population administration services through the Prabuku *Smart City* due to the fact that the features in the application are too complex. **Conclusion:** program innovation *Prabuku Smart City* in birth certificate services in Prabumulih city has been implemented effectively as evidenced by the achievement of three indicators in the conceptual dimension, namely goals that can facilitate the community, strategies to provide easy services for the community, and resources that can support the course of innovation and creation. effective interaction between *stakeholders* and the community. Although there are several obstacles, the efforts that have been made are collaborating with the Prabumulih City Discominto in managing the Prabuku Smart City application.

Keywords: Innovation, Smart City Prabuku Program, Birth Certificate

ABSTRAK

Penulis berfokus pada peningkatan pelayanan Akta Kelahiran yang belum maksimal dikarenakan masyarakat tidak mempunyai waktu luang akan mengurus dokumen kependudukan dikarenakan mayoritas masyarakat bekerja di bidang pertanian, berdagang dan berkebun. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisa bagaimana pelaksanaan inovasi Aplikasi Prabuku *Smart City* dalam Pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori inovasi dari Thomas Halverson.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (10 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Kurangnya kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Prabuku *Smart City* dikarenakan fitur yang ada di dalam aplikasi terlalu rumit. **Kesimpulan:** Inovasi program *Prabuku Smart City* dalam pelayanan akta kelahiran di kota prabumulih sudah dilaksanakan secara efektif dibuktikan dengan tercapainya tiga indikator dalam dimensi konseptual yaitu tujuan yang dapat mempermudah masyarakat, strategi dalam memberikan pelayanan yang mudah bagi masyarakat, dan sumber daya yang dapat mendukung jalannya inovasi dan terciptanya interaksi yang efektif antara *stakeholder* dengan masyarakat. Meskipun terdapat beberapa hambatan namun upaya yang telah dilakukan yaitu bekerja sama dengan Diskominfo Kota Prabumulih dalam mengelola aplikasi Prabuku *Smart City* tersebut.

Kata Kunci: Inovasi, Program Prabuku *Smart City*, Akta Kelahiran

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tugas pemerintah diantaranya meliputi penyelenggaraan pelayanan yang optimal bagi warganya. Pelayanan pada hakekatnya merupakan suatu rangkaian proses yang berlangsung secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan satu pihak kepada pihak lain. Sugiarto, (2002) menjelaskan mengenai pelayanan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain). Dalam keadaan pola pikir masyarakat yang kian kritis, pemerintah wajib memberikan layanan publik yang lebih handal, efisien, efektif, simpel, transparan dan serta dapat mengembangkan kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu individu dalam menentukan masa depannya sendiri. Ndraha (2003:44) menjelaskan bahwa kata publik berarti masyarakat secara keseluruhan. Menjadi dasar bagi pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum yang terdapat dalam pengertian publik dalam *public policy*.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian keterkaitan dengan pelayanan publik dengan era revolusi industri 4.0 saat ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam pasal 23 ayat (1) dijelaskan bahwa “perlu adanya sistem informasi yang bersifat nasional untuk memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi berbasis teknologi informasi diharapkan mampu membantu pemerintah menciptakan pelayanan pada sektor publik yang prima melalui pelayanan secara daring. Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan sektor publik di bidang administrasi kependudukan adalah pelayanan dokumen kependudukan dan Pencatatan sipil yang memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Dilihat dari kepentingan yang didapat oleh penduduk, maka penduduk akan mendapatkan hak-hak administratifnya, seperti pelayanan kepada masyarakat serta perlindungan hukum yang berkaitan dengan dokumen kependudukan tanpa terkecuali. Bentuk pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan adalah pelayanan akta kelahiran, sebagai dokumen penting yang wajib dimiliki oleh seseorang untuk

pengakuan kewarganegaran serta kepastian hukum.

Provinsi Sumatera Selatan memiliki 4 kota yang salah satunya adalah Kota Prabumulih. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kota Prabumulih dan kemudian diresmikan menjadi Pemerintah Kota Prabumulih pada tanggal 17 oktober 2001. Kota Prabumulih memiliki 6 kecamatan, 12 kelurahan dan 14 desa, kecamatan yang ada di Kota Prabumulih antara lain: Kecamatan Rambang Kapak Tengah, Kecamatan Prabumulih Timur, Kecamatan Prabumulih Selatan, Kecamatan Prabumulih Barat, Kecamatan Prabumulih Utara, serta Kecamatan Cambai.

Dalam rangka meningkatkan kepemilikan Akta Kelahiran pemerintah Kota Prabumulih melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada bulan Maret 2020 meluncurkan sebuah inovasi berbentuk aplikasi pelayanan kependudukan diperuntukan untuk masyarakat, swasta maupun pemerintah yaitu aplikasi *Prabuku Smart City*. Aplikasi ini berfungsi sebagai pusat informasi dan pengaduan, aplikasi *Prabuku Smartcity* dibuat untuk mempermudah penduduk mendapat layanan yang dalam hal ini penerbitan dokumen kependudukan, akta pencatatan sipil, dengan mengambil akta cetaknya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peneliti lebih memfokuskan masalah dalam pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi *Prabuku Smart City*.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Prabumulih masih tergolong rendah hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat bekerja dibidang pertanian, berdagang dan berkebun karena pekerjaan yang mengharuskan untuk pergi pada waktu subuh dan banyak penduduk yang bermukim di kebun, perihal masalah tersebut membuat masyarakat tidak mempunyai waktu luang akan mengurus dokumen administrasi kependudukan sehingga faktor pekerjaan sangat memicu kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran. Tercatat 20.051 penduduk usia produktif yang bekerja di sektor pertanian. Akibat yang ditimbulkan dari kurangnya kesadaran akan kepemilikan akta kelahiran tersebut berdampak akan rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kota Prabumulih, Padahal akta kelahiran merupakan syarat bagi penduduk untuk menjamin serta melindungi hak anak dan berpendidikan secara layak serta optimal.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan pelayanan administrasi akta kelahiran. Penelitian Khaerul berjudul *Inovasi "Kucata'ki" Dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*, menemukan bahwasannya Penelitian ini meneliti mengenai pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil melalui program "kucata'ki". Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, lokasi penelitian dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar. Hasil dari penelitian dapat dinyatakan telah berhasil membuat masyarakat senang dalam pelayanan akta kelahiran karena dengan aplikasi ini masyarakat dapat mengurangi pengeluaran mereka untuk mengurus administrasi.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Vania Pravijanti yang berjudul *Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*, penelitian ini menjelaskan bahwasannya Penelitian ini meneliti

mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi tersebut. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, lokasi penelitian dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada inovasi pelayanan paket hemat sudah memiliki faktor-faktor keberhasilan yang mengacu pada teori faktor-faktor keberhasilan menurut Cook, Matthews, dan Irwin yang terdiri dari kepemimpinan, manajemen/organisasi, manajemen resiko, kemampuan sumber daya manusia dan teknologi.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian yang akan dilakukan meneliti mengenai pelayanan administrasi kependudukan akta kelahiran melalui program prabuku smart city. Metode yang akan digunakan yaitu deskriptif kualitatif, lokasi penelitian yang akan dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota prabumulih. Hasil yang ingin didapatkan adalah untuk mengetahui sejauh mana inovasi program prabuku smart city dalam penerbitan akta kelahiran dapat terasa di masyarakat berbeda dari penelitian Khaerul dan Vania Pravijanti.

Selain itu, program Prabuku Smart City ini juga merupakan sebuah inovasi baru dari pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan agar lebih efektif dan efisien.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pelaksanaan inovasi Aplikasi Prabuku *Smart City* dalam Pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan. ini serta untuk mengetahui dan menganalisis terkait dengan hambatan serta strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan inovasi tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan inovasi program Prabuku Smart City ini.

Penulis mengumpulkan data melauai wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih, Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan, Kepala Sie Inovasi Pelayanan, Petugas Pencetak Akta Kelahiran, Operator Aplikasi Prabuku Smart City dan Masyarakat (sebanyak 5 orang).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Inovasi Program Prabuku Smart City Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan dengan teori analisis dari Halverson. Teori tersebut memiliki 3 dimensi dalam mengukur inovasi tersebut yaitu

Konseptual, Delivery dan Interaksi Sistem.. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

3.1. Konseptual

Program Prabuku Smart City adalah program yang berbentuk Aplikasi pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis online. Perubahan dalam orientasi pelayanan administrasi kependudukan dari pelayanan tatap muka menuju pelayanan berbasis pada Teknologi informasi dan komunikasi. Inovasi program Prabuku Smartcity merupakan salah satu respon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih dalam mewujudkan layanan administrasi Kependudukan yang berbasis pada teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini merupakan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan layanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat kota prabumulih seperti yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan pasal 1 poin ke-6 yang menyatakan “penyelenggara adalah pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan” dan poin ke-7 “instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggungjawab dengan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan. Inovasi program Prabuku *Smart City* juga merupakan wujud respon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih terhadap Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang memerintahkan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Inovasi Prabuku Smart City juga merupakan jawaban atas pandangan baru kepada masyarakat yang tidak harus datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk mengurus dokumen kependudukan serta pelayanan yang efektif juga transparan.

3.2 Delivery

Program Aplikasi Prabuku Smart City mampu memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dapat diakses secara mudah oleh masyarakat melalui Aplikasi yang dapat di unduh di Play Store yang terdapat di smartphone Android dengan bentuk Aplikasi bernama Prabuku Smart City. Aplikasi Prabuku Smart City merupakan inovasi dalam pelayanan dokumen kependudukan dengan wajah yang baru yang harus di optimalkan. Dalam rangka mengoptimalkan Program baru tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mensosialisasikan alur dan tata cara penggunaan aplikasi tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Prabumulih berupaya sepenuhnya mengenalkan Aplikasi Prabuku Smart City agar tepat sasaran dan dapat dipergunakan dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat. sosialisasi terkait penggunaan Aplikasi Prabuku Smart City sebanyak 2 (dua) Kali. Yang pertama dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dihadiri oleh pihak Kecamatan dan Kelurahan dan yang kedua dilakukan di setiap Kelurahan yang ada di Kota Prabumulih. Kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Prabuku Smart City terbilang cukup baik, karena Aplikasi Prabuku *Smart City* dibuat dan dapat digunakan sesuai dengan kondisi masyarakat Kota

Prabumulih. Penghadiran operator tingkat Kelurahan juga mempermudah masyarakat kota prabumulih yang belum sepenuhnya paham cara menggunakan aplikasi Prabuku *Smart City*.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa beberapa masyarakat Kota Prabumulih yang ingin mengambil dokumen akta kelahiran yang telah diajukan dan diproses melalui aplikasi Prabuku *Smart City* yang mengatakan bahwa pengajuan penerbitan dokumen akta kelahiran dan layanan administrasi kependudukan lainnya lebih mudah dan lebih cepat mendapatkan hasilnya ketika diakses melalui aplikasi Prabuku *Smart City* dibandingkan dengan pengajuan dengan cara mendatangi kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih yang tentunya akan memakan waktu yang lama sedangkan hasilnya belum diketahui secara tepat kapan bisa diambil di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih. Namun tetap masih ada masyarakat yang gaptek dan sulit untuk memahami intruksi yang sudah diberikan di dalam aplikasi Prabuku *Smart City*, sehingga beberapa dari mereka masih datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih untuk menyelesaikan keperluan dokumen akta kelahiran. Dengan dukungan sumber daya dan sarana prasarana yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih dalam menjalankan inovasi program Prabuku *Smart City* dan berdasarkan hasil observasi peneliti pada saat melaksanakan penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih sudah mampu untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Prabumulih melalui program aplikasi Prabuku *Smart City* dengan cara terus melakukan pengembangan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi tersebut agar mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat.

3.3 Interaksi Sistem

Aplikasi Prabuku *Smart City* merupakan salah satu bentuk implementasi pelaksanaan program Sisten Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dicanangkan oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri yaitu pelayanan administrasi kependudukan secara daring kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Prabuku Smart City* turut melibatkan beberapa elemen yaitu: masyarakat, operator tingkat kelurahan, operator tingkat kecamatan, operator tingkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Petugas Dokumen akta kelahiran. Dari beberapa elemen tersebut, saling berhubungan dimulai dari masyarakat yang mendapatkan layanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi *Prabuku Smart City* secara mandiri melalui aplikasi *Prabuku Smart City* namun terkendala dengan jaringan internet yang terbatas kemudian menghubungi operator di tingkat kelurahan atau mendatangi kantor kelurahan dengan membawa syarat-syarat pengajuan penerbitan dokumen akta kelahiran. Operator di Kelurahan yang di maksud adalah staff di Kelurahan bidang kesejahteraan masyarakat. Tugas dan fungsi operator di Kelurahan ini adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang belum bisa mengakses layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Prabuku Smart City*. Pihak yang terlibat dalam inovasi program *Prabuku Smart City* dalam pelayanan akta kelahiran memiliki wewenang dan kewajiban yang telah diatur sedemikian rupa oleh instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Inovasi program *Prabuku Smart City* dalam pelayanan akta kelahiran di kota prabumulih sudah dilaksanakan secara efektif dibuktikan dengan tercapainya tiga indikator dalam

dimensi konseptual yaitu tujuan yang dapat mempermudah masyarakat, strategi dalam memberikan pelayanan yang mudah bagi masyarakat, dan sumber daya yang dapat mendukung jalannya inovasi dan terciptanya interaksi yang efektif antara *stakeholder* dengan masyarakat.

Program Prabuku *Smart City* ini telah berjalan dengan baik dimana terdapat kelebihan didalamnya dan mampu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan membahas inovasi berupa aplikasi berbasis teknologi informasi di Era Revolusi Industri 4.0 di dalam pelayanan kependudukan seperti temuan Khaerul (Khaerul, 2019). Meskipun begitu, masyarakat juga mengalami kendala jaringan internet dalam mengakses layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Prabuku Smart City*. Di beberapa kelurahan di Kota Prabumulih masih belum sepenuhnya terjangkau jaringan internet. Untuk itu Pemerintah Kota Prabumulih memberikan bantuan terhadap masyarakat yang ingin mengakses layanan melalui aplikasi tersebut dengan cara membantu masyarakat melalui operator kelurahan untuk mengakses aplikasi melalui komputer kelurahan.

Selain itu, inovasi Program Prabuku *Smart City* yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Prabumulih dalam mengelola aplikasi Prabuku Smart City agar bisa dengan mudah dipergunakan tidak seperti temuan dari Vania Pravijanti (Vania Pravijanti, 2019) dimana penelitiannya belum melakukan kerjasama dengan instansi lainnya.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan hambatan yaitu layanan aplikasi Prabuku Smart City yang masih belum dipahami oleh beberapa masyarakat dimana selama proses pelaksanaan layanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi *Prabuku Smart City*, dari hasil wawancara beberapa masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen akta kelahiran, diketahui bahwa alasan mereka masih datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen akta kelahiran yaitu karena kebingungan mereka terhadap banyaknya fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi *Prabuku Smart City* sehingga menyulitkan dalam memilih layanan yang akan digunakan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Inovasi program *Prabuku Smart City* dalam pelayanan akta kelahiran di kota prabumulih sudah dilaksanakan secara efektif dibuktikan dengan tercapainya tiga indikator dalam dimensi konseptual yaitu tujuan yang dapat mempermudah masyarakat, strategi dalam memberikan pelayanan yang mudah bagi masyarakat, dan sumber daya yang dapat mendukung jalannya inovasi dan terciptanya interaksi yang efektif antara *stakeholder* dengan masyarakat. Meskipun terdapat beberapa hambatan namun upaya yang telah dilakukan yaitu bekerja sama dengan Diskominfo Kota Prabumulih dalam mengelola aplikasi Prabuku Smart City tersebut.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Sastrayuda.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi program Prabuku *Smart City* untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ali. (2011). *Teori Dan Konsep Administrasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Anggadwita, G. d. (2013). *Service Innovation in Public Sector: A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia*. Surabaya: Vania Pravijanti.
- Creswell. (2016). *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ferdian, F. (2018). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Halverson. (2005). *Innovation In The Public sector: On the differences between public and private sector innovation*. Oslo: Publin Report.
- Kamaruddin Sellang, S. M. (2019). *strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. Sidenreng Rappang: Penerbit Qiara Media.
- Khaerul. (2019). *Inovasi "Kucata'ki" Dalam Pelayanan Administrasi*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Lincoln, D. a. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik edisi kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, t. (2003). *Kybernology (ilmu pemerintahan baru)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Parasuraman, Z. (1996). *The Behavioral Consequences of service Quality*. New York: Journal of Marketing