



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Implementasi Digitalisasi di DPMPTSP Kabupaten Rembang

### *Implementation of Digitalization at DPMPTSP Rembang Regency*

Arief Rachmat Fauzi<sup>1\*</sup>, Hendro Witjaksono<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, [arief.fauzi@menpan.go.id](mailto:arief.fauzi@menpan.go.id)

<sup>2</sup>Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, [hendro.witjaksono@menpan.go.id](mailto:hendro.witjaksono@menpan.go.id)

\*Corresponding Author: [arief.fauzi@menpan.go.id](mailto:arief.fauzi@menpan.go.id)

#### *Artikel Penelitian*

##### **Article History:**

Received: 7 Sept, 2024

Revised: 7 Oct, 2024

Accepted: 13 Oct, 2024

##### **Kata Kunci:**

*Implementasi Kebijakan;*

*Kebijakan Publik;*

*Reformasi Birokrasi*

*Digitalisasi Layanan Publik.*

##### **Keywords:**

*Policy Implementation;*

*Public Policy;*

*Bureaucratic Reform;*

*Digitalization of Public*

*Services.*

DOI: 10.56338/jks.v7i10.6207

#### **ABSTRAK**

Pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang prima adalah dengan mengambil sikap salah satunya ialah dengan melakukan reformasi birokrasi. Salah satu aspek dari reformasi birokrasi ialah terkait digitalisasi layanan publik. Langkah yang diambil oleh pemerintah tersebut, merupakan upaya dalam menjawab tantangan global di era VUCA saat ini serta tuntutan dari masyarakat akan pentingnya penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Penelitian ini memberikan gambaran tentang implementasi penerapan digitalisasi layanan pemerintah di DPMPTSP Kabupaten Rembang yang dilihat dari enam komponen, diantaranya *content development*, *competency building*, *connectivity*, *cyber laws*, *citizen interfaces*, dan *capital*. Berdasarkan enam komponen tersebut, peneliti melihat penerapan digitalisasi di DPMPTSP Kabupaten Rembang. Kabupaten Rembang menjadi studi kasus dari penelitian ini, karena pasca pandemi covid-19, pada tahun 2022 Pemerintah Kabupaten Rembang mulai melakukan langkah-langkah dalam upaya melakukan reformasi birokrasi, yakni dengan mulai melakukan inovasi-inovasi dalam penggunaan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan.

#### **ABSTRACT**

The government, in an effort to create excellent public services, is taking a stance, one of which is by carrying out bureaucratic reform. One aspect of bureaucratic reform is related to the digitalization of public services. The steps taken by the government are an effort to respond to global challenges in the current VUCA era and demands from the community for the importance of implementing information technology in the provision of public services. This study provides an overview of the implementation of the digitalization of government services at the DPMPTSP of Rembang Regency as seen from six components, including *content development*, *competency building*, *connectivity*, *cyber laws*, *citizen interfaces*, and *capital*. Based on these six components, the researcher looked at the implementation of digitalization at the DPMPTSP of Rembang Regency. Rembang Regency is a case study for this study, because after the Covid-19 pandemic, in 2022 the Rembang Regency Government began to take steps in an effort to carry out bureaucratic reform, namely by starting to innovate in the use of information technology in the government environment.

## PENDAHULUAN

Tantangan global yang terjadi serta kompleksitas permasalahan yang ada atau dikenal dengan istilah VUCA (*volatility, uncertainty, complexity, dan ambiguity*) menunjukkan bahwa saat ini bahwa kondisi yang ada penuh dengan ketidakpastian serta perubahan yang sangat cepat (KemenPANRB, 2020). Tantangan tersebut berdampak pada tuntutan yang cukup tinggi kepada pemerintah. Pemerintah memiliki peran yang sangat penting salah satunya dalam akses layanan publik (Sari, 2018). Selain itu, berkembangnya dinamika saat ini berdampak pada upaya pemerintah untuk selalu melakukan perbaikan-perbaikan. Perbaikan selalu dilakukan pemerintah untuk menjawab tantangan-tantangan yang terjadi di masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menjawab tantangan di masyarakat adalah dengan diterapkannya inovasi untuk menghasilkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, dengan melakukan akselerasi penggunaan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan. Hal tersebut sesuai dengan instruksi dari Presiden Republik Indonesia salah satunya adalah penerapan reformasi, reformasi birokrasi menjadi upaya pemerintah, dalam reformasi birokrasi tidak hanya sekedar melakukan penyederhanaan struktur, tetapi juga dengan melakukan perubahan pola pikir dan budaya kerja birokrasi (Wastuhana & Werdiningsih, 2021). Saat ini pemerintah telah menetapkan reformasi birokrasi yang menjadi salah satu fokus utama dalam Pembangunan nasional. Setidaknya terdapat empat klaster prioritas dari reformasi birokrasi. Empat klaster prioritas tersebut diantaranya adalah penanggulangan kemiskinan, peningkatan investasi, percepatan prioritas aktual presiden, dan digitalisasi administrasi pemerintahan (KemenPANRB, 2023).

Digitalisasi merupakan salah satu dari empat klaster yang menjadi prioritas pemerintah dalam upaya penyelenggaraan birokrasi yang unggul. Teknologi informasi yang selalu berkembang serta tuntutan global akan posisi penting teknologi informasi berdampak pada sikap pemerintah yang harus pula merespon hal tersebut untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Apalagi harapan dan tuntutan dari masyarakat yang cukup tinggi kepada pemerintah serta sikap kritis masyarakat kepada pemerintah berdampak pada respon pemerintah dalam menjawab tantangan yang ada.

Peran aparat pemerintahan termasuk di dalamnya birokrasi memiliki peran yang sangat luas dalam penyelenggaraan pelayanan publik maupun dalam tata kelola pemerintahan. Birokrasi memiliki posisi, kewenangan, serta kemampuan dalam merespon tantangan yang terjadi dalam masyarakat. Selain itu, birokrasi juga berperan dalam penyusunan kebijakan serta menjalankan program maupun kebijakan yang telah dikeluarkan/ditetapkan (Wastuhana & Werdiningsih, 2021). Peran birokrasi yang sangat tinggi serta pentingnya penggunaan teknologi informasi bagi birokrasi menjadi salah satu prioritas pemerintah. Salah satu instansi pemerintah yang mampu

Menjawab tantangan terkait digitalisasi administrasi pemerintahan, pada dasarnya pemerintah telah menetapkan kebijakan tentang pemerintahan berbasis elektronik pada tahun 2018. Walaupun enam tahun berjalan setelah ditetapkan, hingga saat ini pemerintah menilai bahwa penggunaan teknologi informasi dalam administrasi maupun tata kelola pemerintahan masih dianggap penting dan menjadi prioritas pemerintah. Apalagi saat terjadi pandemi covid-19 hampir seluruh aktivitas pemerintahan dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi. Dimana hampir seluruh aktivitas masyarakat maupun pegawai dilakukan di rumah.

Bahkan tidak sedikit pegawai maupun masyarakat yang tidak memahami teknologi informasi dituntut untuk dapat dan mampu menggunakan teknologi informasi. Saat pandemi covid-19 dinilai sebagai momentum untuk meningkatkan intensitas pegawai maupun pemerintah dalam menggunakan teknologi. Selain itu, penyedia layanan termasuk pemerintah juga melakukan berbagai macam perubahan dan inovasi dalam berinteraksi dan memberikan layanan kepada masyarakat. Walaupun dalam penerapannya masih terjadi kendala, hal tersebut masih dapat dikelola sehingga publik masih dapat menggunakan atau mengakses layanan publik (Nugroho et al., 2021). Saat pandemi covid-19, penggunaan teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting, bahkan menjadi peran kunci dalam berbagai aspek (Munawar, 2021). Baik sebagai upaya penanganan untuk memberikan prediksi bagi pemerintah dalam meminimalisir penyebaran virus, hingga sebagai upaya untuk berinteraksi kepada pengguna layanan.

Salah satu instansi pemerintah yang menganggap penting akan penerapan teknologi informasi adalah Pemerintah Kabupaten Rembang. Pada tahun 2022 Pemerintah Kabupaten Rembang terpilih menjadi salah satu dari 50 kabupaten/kota yang masuk dalam program *smart city* (Pemkab Rembang, 2022). Menindaklanjuti hal tersebut Pemerintah Kabupaten Rembang kemudian menyelenggarakan

Musrenbangkab, dalam hasil kegiatan tersebut Pemerintah Kabupaten Rembang menilai bahwa digitalisasi menjadi prioritas di seluruh sektor pemerintahan (Bappeda Kab. Rembang, 2022a). Apabila merujuk pada hasil evaluasi SPBE, indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Rembang sebesar 3,64 dengan predikat sangat baik. Salah satu instansi pemerintah di Kabupaten Rembang yang memberikan pelayanan publik secara langsung adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP), dalam penerapannya masih terdapat beberapa permasalahan, hal tersebut dapat diketahui dari jumlah aduan yang masuk terkait dengan layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang. Salah satu keluhan masyarakat ialah terkait dengan lamanya pelayanan proses perizinan dan permasalahan teknis misalnya saat terjadi pemadaman listrik. Berdasarkan hal tersebut, DPMPTSP Kabupaten Rembang menjadi lokus dari penelitian, penelitian menjawab terkait dengan bagaimana implementasi digitalisasi pemerintahan terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Rembang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peran digitalisasi di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Rembang terhadap pelayanan publik di Kabupaten Rembang.

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik dapat dimaknai sebagai kebijakan publik. Dye menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan apapun yang dilakukan oleh pemerintah baik itu dengan mengambil keputusan ataupun tidak, dalam hal ini kebijakan publik dimaknai sebagai apapun yang dilakukan oleh pemerintah dengan mengambil sikap ataupun dengan tidak mengambil sikap (Abdoellah & Rusfiana, 2016; Anggara, 2016; Fauzi, 2022; Thoha, 2008). Kendati demikian, kebijakan publik bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Dewi, 2022). Sedangkan Implementasi kebijakan publik merupakan, Dalam menjawab tantangan dan tuntutan dari masyarakat terkait kecepatan layanan perizinan, serta dinamika dari perkembangan teknologi informasi Pemerintah Kabupaten Rembang melakukan beberapa upaya-upaya. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Rembang dalam memberikan pelayanan publik yang optimal ialah dengan pencanangan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), hal tersebut dilakukan sebagai upaya merubah pola pikir, perilaku, hingga budaya kerja pegawai untuk berintegritas, professional, melayani masyarakat, dan pelayanan yang diberikan menjadi lebih berkualitas (Rokhim, 2022).

Sikap yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Rembang tersebut merupakan upaya dalam mewujudkan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dapat dipahami sebagai perwujudan dari perubahan paradigma dalam menjalankan roda pemerintahan, berdasarkan pada pengelolaan organisasi, sumber daya manusia, pelayanan, dan akuntabilitas (Asropi, 2008). Bentuk pencanangan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Rembang merupakan proses yang dilakukan secara berkelanjutan dalam mendesain ulang birokrasi pemerintahan yang lebih lincah, khususnya dalam menghadapi industri 4.0 (Herzegovina et al., 2022). Dimana instansi pemerintah harus mampu merespon dan menjawab tantangan yang muncul, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maka dari itu, salah satu tantangan yang harus dijawab oleh Pemerintah Kabupaten Rembang ialah dengan menerapkan teknologi informasi dalam proses tata kelola pemerintahan, yang di dalamnya termasuk penyelenggaraan pelayanan publik.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan bentuk penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan merupakan. Penggunaan teknologi informasi merupakan salah satu prioritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang didasarkan pada penggunaan teknologi informasi pada dasarnya bukan saja untuk mengikuti perkembangan global belaka, tetapi menjadi prioritas dalam menyelenggarakan layanan publik yang transparan, akuntabel, efektif, dan efisien (Prasodjo, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Rembang, merupakan bentuk implementasi dari kebijakan publik. Merujuk pada Tachjan (Tachjan, 2006) apabila implementasi yang kemudian dikaitkan dengan kebijakan publik, dapat dimaknai bahwa suatu aktivitas dalam menyelesaikan atau melaksanakan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan atau disepakati dengan menggunakan sarana tertentu demi ketercapaian tujuan kebijakan. Dalam proses kebijakan publik, implementasi kebijakan merupakan rangkaian atau proses dari kegiatan-kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan. Merujuk pada Indrajit (Yasti, 2020) setidaknya terdapat enam komponen yang perlu diperhatikan dalam penggunaan teknologi

informasi dan komunikasi oleh pemerintahan diantaranya adalah *content development*, *competency building*, *connectivity*, *cyber laws*, *citizen interfaces*, dan *capital*.

## METODE

Penelitian menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan kualitatif mampu menghasilkan data secara deskriptif yang berasal dari informasi maupun data obyek yang diamati. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan lebih cenderung menggunakan analisa dengan pendekatan induktif, yang menerangkan beberapa aspek umum yang dijelaskan menjadi gagasan utama (Murdiyanto, 2020). Penelitian dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Rembang, yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini. Studi kasus dipilih dalam penelitian ini, karena dalam penelitian lebih cenderung mempersempit bidang agar lebih spesifik (Nurdin & Hartati, 2019). Fokus utama penelitian dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Rembang. Data dan informasi bersumber pada data primer, yakni dari hasil wawancara, sedangkan data sekunder berasal dari hasil laporan maupun data dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian (Fauzi et al., 2023). Dalam Teknik analisis data, penelitian lebih tertuju pada proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis dari hasil informasi maupun data yang telah diperoleh (Murdiyanto, 2020).

## HASIL DAN DISKUSI

Sebagai bentuk upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, Pemerintah Kabupaten Rembang mulai melakukan perbaikan-perbaikan di beberapa sektor. Pasca pandemi covid-19, tepatnya tahun 2022 Pemerintah Kabupaten Rembang mulai mengambil beberapa, langkah misalnya dengan mulai mendorong penerapan inovasi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut kemudian tertuang dalam Roadmap Sistem Inovasi Daerah. Dalam penerapannya tentunya melibatkan instansi teknis dan stakeholder terkait (Bappeda Kab. Rembang, 2022b). Selain itu, Pemerintah Kabupaten Rembang juga mulai menyelenggarakan Musyawarah Perencanaan dan Pembangunan Kabupaten, salah satu prioritasnya ialah terkait dengan digitalisasi di seluruh sektor (Bappeda Kab. Rembang, 2022a). Dalam upaya akselerasi penerapan digitalisasi, Pemerintah Kabupaten Rembang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan beberapa upaya, salah satunya dengan memprioritaskan lima Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk pengelolaan media sosial dengan memanfaatkan aplikasi sederhana yang ada di perangkat pintar. Lima OPD tersebut diantaranya adalah Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (DPU Taru), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil), Satpol PP, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dalam kegiatan tersebut ditekankan bahwa pentingnya OPD dalam menguasai digitalisasi birokrasi, termasuk untuk mewujudkan kota pintar di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang (Pemerintah Kab. Rembang, 2022).

Dari lima OPD tersebut, salah satu OPD yang menilai bahwa teknologi memiliki peran penting adalah DPMPTSP Kabupaten Rembang. Merujuk pada Perubahan Rencana Strategis 2021-2026 DPMPTSP Kabupaten Rembang yang dipublikasikan pada bulan Januari 2022 teknologi informasi menjadi salah satu isu penting. Salah satu misi yang dirumuskan dalam dokumen tersebut, ialah dengan mengembangkan profesionalitas, modernisasi organisasi dan tata kerja birokrasi dengan melalui *smart government* yang terintegrasi. Bahkan reformasi birokrasi yang berbasis pada teknologi informasi dan system layanan terintegrasi menjadi salah satu program unggulan Kepala Daerah Kabupaten Rembang. Merujuk pada Renstra DPMPTSP 2021-2026 dirumuskan tiga isu-isu strategis, diantaranya:

- Kemajuan di bidang tata kelola pemerintahan, kompetensi SDM dan ketersediaan infrastruktur dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai di DPMPTSP.
- Peningkatan daya tarik penanaman modal.
- Peningkatan pelayanan publik dengan mengembangkan sistem yang transparan berbasis teknologi informasi.

Untuk mendukung hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Rembang telah secara resmi menyediakan sistem perizinan yang terintegrasi secara elektronik (*One Single Submission*) pada tahun

2018. Sebagai tindak lanjut dari ketersediaan layanan publik melalui teknologi informasi, Pemerintah Kabupaten Rembang telah menyediakan aplikasi perizinan yang dapat secara langsung diakses oleh masyarakat dengan menggunakan aplikasi si Cantik Cloud, yang sudah terintegrasi dengan aplikasi OSS.

### Implementasi Digitalisasi di DPMPTSP Kabupaten Rembang

Penyelenggaraan layanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang tentunya masih terdapat beberapa kendala. Bahkan dalam penerapannya pun masih terdapat aduan-aduan yang masuk. Aduan yang masuk pada DPMPTSP Kabupaten Rembang beragam, jumlah aduan yang masuk tiap tahunnya kurang lebih sebanyak 10 aduan. Tercatat pada tahun 2021 jumlah aduan yang masuk sebanyak 10 aduan, tahun 2022 sebanyak 12 aduan, serta pada tahun 2023 sebanyak 10 aduan. Walaupun dalam penerapannya masih terdapat aduan yang masuk. Layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang tetap dapat berjalan dengan baik.

Dalam melihat implementasi digitalisasi layanan pemerintah di DPMPTSP Kabupaten Rembang, peneliti merujuk pada enam komponen yang digunakan dalam penerapan teknologi informasi menurut Indrajit, diantaranya *content development*, *competency building*, *connectivity*, *cyber laws*, *citizen interfaces*, dan *capital*. Pertama terkait dengan upaya pengembangan aplikasi (*content development*), upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang dalam upaya meningkatkan layanan publik digital tercatat pada Tahun 2022 DPMPTSP Kabupaten Rembang melakukan pengadaan aplikasi NOVIA (Notifikasi Via WA/whatsapp) yang tersinkron dengan aplikasi SICANTIK untuk memberikan notifikasi terkait progress layanan perizinan kepada pemohon/masyarakat sekaligus layanan konsultasi dan pengaduan. Sedangkan pada tahun 2024 sedang dalam proses pengadaan aplikasi SIPINTER (sistem perizinan online) untuk menggantikan aplikasi SICANTIK.

Komponen kedua, terkait konektivitas digitalisasi layanan publik di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Rembang, bahwa aplikasi OSS sudah terkoneksi dengan aplikasi IKD, AMDALNET, SIMBG, PIRT, SIINAS, dll. Dengan integrasi layanan tersebut, diharapkan masyarakat lebih dipermudah dalam mengakses layanan, serta mengetahui progress layanan yang diakses. Dalam penyelenggaraan integrasi OSS tersebut, DPMPTSP Kabupaten Rembang juga melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis terkait perizinan berusaha kepada aparat pemerintah desa dan beberapa pelaku usaha di Kabupaten Rembang (DPMPTSP Kab. Rembang, 2023).

Ketiga, terkait upaya pengembangan kompetensi SDM (*competency building*) di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Rembang dalam upaya meningkatkan literasi digital dan penguasaan teknologi informasi. Bahwa dalam upaya pengembangan kompetensi hingga saat ini masih terkendala keterbatasan anggaran. Tetapi pada tahun 2023 upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang dalam upaya pengembangan kompetensi SDM ialah dengan mengikutsertakan beberapa pegawai untuk ikut serta dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan terkait literasi digital yang diselenggarakan BPSDMD Jawa Tengah. Sedangkan untuk komponen keempat, terkait regulasi (*cyber laws*) yang sudah dibuat maupun yang diacu oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang dalam upaya meningkatkan layanan digital masih merujuk pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja, Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha, dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang perizinan berusaha di daerah.

Terkait dengan *citizen interface*, atau proses interaksi pengguna dengan penyedia layanan salah satunya dilihat dari proses permohonan Nomor Induk Berusaha (NIB). Pada tahun 2023 DPMPTSP Kabupaten Rembang telah mengeluarkan sebanyak 6.779 NIB. Dengan rincian 6.776 Penanaman Modal Dalam Negeri, 3 NIB Penanaman Modal Asing, 6.760 UMK, dan 19 Non UMK. Respon masyarakat terkait layanan digital, hingga saat ini mulai diterima dengan baik. Apabila masyarakat mengalami kendala terkait dengan layanan digital yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang, umumnya masyarakat akan berupaya datang langsung ke kantor ataupun menggunakan layanan chat *whatsapp* yang dimiliki DPMPTSP untuk berkonsultasi. Walaupun demikian, masyarakat masih mengeluhkan terkait dengan durasi penanganan aduan yang disampaikan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang. Berdasarkan aduan yang masuk di DPMPTSP Kabupaten Rembang, rata-rata penyelesaian

permasalahan/aduan masyarakat selama satu hingga dua minggu. Bahkan terdapat beberapa aduan yang proses penyelesaiannya membutuhkan waktu yang cukup lama.

Sedangkan komponen terakhir terkait dengan *capital* atau permodalan, dalam upaya membangun pelayanan publik digital di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Rembang sepenuhnya menggunakan anggaran yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang saja. Bahkan terkait dengan digitalisasi layanan pemerintahan, di internal pemerintah sendiri mulai menerapkan tanda tangan berbasis elektronik. Sedangkan untuk persuratan, di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang serentak telah menggunakan aplikasi kearsipan/persuratan Srikandi.

## KESIMPULAN

Digitalisasi layanan publik yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang telah berjalan dengan baik. Dimana seluruh masyarakat telah mengakses layanan publik melalui aplikasi yang telah dikembangkan oleh pemerintah. Bahkan secara berkala masyarakat dapat berinteraksi melalui whatsapp tanpa harus secara langsung berkunjung ke DPMPTSP Kabupaten Rembang. Dalam proses interaksi tersebut, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan maupun mengkonfirmasi proses layanan publik (perizinan) yang sedang diproses. Dengan adanya digitalisasi layanan publik berdampak pada efisiensi masyarakat atau pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang. Walaupun demikian, berdasarkan aduan yang disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Rembang masih terdapat beberapa aduan atau layanan yang membutuhkan proses penyelesaian yang cukup lama. Maka dari itu, salah satu saran atau rekomendasi agar pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang diantaranya adalah tersedianya Standar Operasional Prosedur dalam upaya penanganan aduan masyarakat. *Kedua*, penguatan kapasitas SDM dalam memahami literasi digital. *Ketiga*, perlunya regulasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Rembang dalam upaya penguatan penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). Teori dan Analisis Kebijakan Publik (p. 122). Alfabeta, CV.
- Anggara, S. (2016). Ilmu Administrasi Negara. In Cv Pustaka Setia. CV. Pustaka Setia.
- Asropi. (2008). Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi. 5(10), 265–275.  
<https://www.stialanbandung.ac.id/jia/index.php/jia/article/view/451>
- Bappeda Kab. Rembang. (2022a). Musrenbangkab , Digitalisasi Jadi Poin Penting. 1–4.
- Bappeda Kab. Rembang. (2022b). Pemkab Rembang Genjot Inovasi Daerah. Bappeda.Rembangkab.Go.Id. <https://bappeda.rembangkab.go.id/pemkab-rembang-genjot-inovasi-daerah/>
- Dewi, D. S. K. (2022). Buku Ajar Kebijakan Publik (Proses, Implementasi dan Evaluasi). In Samudra Biru.
- DPMPTSP Kab. Rembang. (2023). DPMPTSP Rembang Gelar Sosialisasi dan Bimtek Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS RBA) kepada Aparatur Pemerintah Desa dan Pelaku Usaha. Dpmptsp.Rembangkab.Go.Id. <https://dpmptsp.rembangkab.go.id/dpmptsp-rembang-gelar-sosialisasi-dan-bimtek-perizinan-berusaha-berbasis-risiko-oss-rba-kepada-aparatur-pemerintah-desa-dan-pelaku-usaha/>
- Fauzi, A. R. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja di Pemerintah Provinsi Bali. 4, 1–19.  
<https://journal.stisipolrajahaji.ac.id/index.php/jisipol/article/view/86/120>
- Fauzi, A. R., Istanina, R., & Giyanto, B. (2023). Adaptasi Sistem Kerja Baru Pada Masa Pandemi Dalam Pelayanan Publik. PUBLIKAUMA: Jurnal Administrasi Publik UMA, 11(2), 89–99.  
<https://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma/article/view/10277%0Ahttps://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma/article/download/10277/5355>

- Herzegovina, S. M. H., Edwinarta, C. D., & Fauzia, M. E. (2022). Implikasi Pembangunan Zona Integritas Dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 6(2), 277. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i2.3181>
- KemenPANRB. (2020). Strategi Sistem Pelayanan Publik Hadapi Era VUCA. *Menpan.Go.Id*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/strategi-sistem-pelayanan-publik-hadapi-era-vuca>
- KemenPANRB. (2023). Reformasi Birokrasi Tematik Jadi Perhatian Presiden pada Rakornas Kepala Daerah. *Menpan.Go.Id*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/reformaasi-birokrasi-tematik-jadi-perhatian-presiden-pada-rakornas-kepala-daerah>
- Munawar, Z. (2021). Manfaat Teknologi Informasi di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sistem Informasi*, 03(02), 9. <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/j-sika/article/view/692>
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Pertama). Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Nugroho, A., Riswandy, S. R., & Widiastiwi, Y. (2021). Teknologi dan Informasi di Masa Pandemi COVID-19. *Senamika*, September, 214–220.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Media Sahabat Cendikia.
- Pemerintah Kab. Rembang. (2022). Dinkominfo "Tempa" Lima OPD Untuk Pengelolaan Konten Media. *Rembangkab.Go.Id*. <https://rembangkab.go.id/berita/dinkominfo-tempa-lima-opd-untuk-pengelolaan-konten-media/#>
- Pemkab Rembang. (2022). Pemkab Rembang Teken MoU Menuju Smart City Dengan Kementerian Kominfo.
- Prasodjo, T. (2023). Pelayanan Publik Era Digital (L. Murdi (ed.); Issue 2001). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Rokhim, A. (2022). Dinas Penanaman Modal Rembang Canangkan Wilayah Bebas Korupsi dan Birokrasi Bersih. <https://radarkudus.jawapos.com/rembang/691646542/dinas-penanaman-modal-rembang-canangkan-wilayah-bebas-korupsi-dan-birokrasi-bersih>
- Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1678011&val=18206&title=Pera n Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik>
- Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. In D. Mariana & C. Paskarina (Eds.), *Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPi)* (Vol. 5, Issue 1). Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPi) Bandung. <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyonsociety.com/downloads/reports/Educa>
- Thoha, M. (2008). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Prenada Media.
- Wastuhana, Y., & Werdiningsih, R. (2021). Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 8–15.
- Yasti, D. N. (2020). Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019. Universitas Muhammadiyah Mataram.