



Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development

+62 821-7074-3613

ranahresearch@gmail.com

<https://jurnal.ranahresearch.com/>



Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sirancak dalam Pelayanan Disdukcapil Kota Padang

Dina Nirmala¹, Syamsir², Ayu Zulmi Amanda Pratama³, Ari Kurnianto⁴, Alifa Fairuz Shabira⁵, Ade Firman⁶.

¹Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, dinnanirmala159@gmail.com

²Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, syamsirsaili@yahoo.com

³Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, ayuzulmi140303@gmail.com

⁴Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Arikurnianto044@gmail.com

⁵Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, alifafairuz152@gmail.com

⁶Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, adefirman4172@gmail.com

Corresponding Author: dinnanirmala159@gmail.com

Abstract: *This e-Government plays an active role in distributing government services to the community or the government works with the private sector and the community through technology to realize public policies and services. One of the government's innovations. The Padang City Population and Civil Registration Service is one of the government agencies that initiated digital-based service innovation, namely in the form of creating a service-based application related to civil registration called Sirancak. The method used in this research is a descriptive qualitative approach by collecting data through direct observation in the field. The aim of the research was to determine the effectiveness of using the Sirancak application in Padang City Dukcapil Disdukcapil services. With the Sirancak application, applicants for population documents can submit their applications and monitor the processing process anytime and anywhere via smartphone, without needing to come to the office. The Sirancak application is also useful for increasing the accuracy and speed of the population data verification process. The Sirancak application is a means of monitoring employee performance and evaluating Disdukcapil services. Based on a Sirancak user survey, as many as 72% of respondents stated that this application really helps save time and costs in processing documents. However, there are obstacles in implementing the Sirancak application, such as the community's low level of technological literacy, technical problems, and attention to data security that need to continue to be considered and improved.*

Keywords: *Effectiveness, Sirancak, Service, Disdukcapil.*

Abstrak: *E-Government* ini berperan aktif dalam penyaluran pelayanan pemerintah kepada masyarakat ataupun pemerintah bekerja dengan swasta dan masyarakat melalui teknologi untuk merealisasikan kebijakan dan pelayanan publik. Salah satu inovasi pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang merupakan salah satu instansi pemerintah yang menggagas inovasi pelayanan berbasis digital, yaitu berupa pembuatan aplikasi berbasis pelayanan terkait pencatatan sipil yang dinamakan Sirancak. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan cara mengumpulkan data melalui observasi langsung ke lapangan. Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi Sirancak dalam pelayanan Disdukcapil Kota Padang. Dengan aplikasi Sirancak, pemohon dokumen kependudukan dapat mengajukan permohonannya dan memantau proses pengurusan kapanpun dan di manapun melalui ponsel pintar, tanpa perlu datang ke kantor. Aplikasi Sirancak juga bermanfaat untuk meningkatkan ketepatan dan kecepatan proses verifikasi data kependudukan. Aplikasi Sirancak adalah sebagai sarana pemantauan kinerja pegawai dan evaluasi pelayanan Disdukcapil. Berdasarkan survei user Sirancak, sebanyak 72% responden menyatakan bahwa aplikasi ini sangat membantu efisiensi waktu dan biaya dalam mengurus dokumen. Meskipun begitu, terdapat kendala dalam menerapkan aplikasi Sirancak seperti tingkat melek teknologi masyarakat yang kurang, gangguan teknis, dan perhatian terhadap keamanan data yang perlu terus diperhatikan dan ditingkatkan.

Kata Kunci: Efektivitas, Sirancak, Pelayanan, Disdukcapil.

PENDAHULUAN

Di era sekarang ini, merupakan era dimana digital berkembang begitu pesat. Jika melihat dari sejarah perkembangan peradaban manusia, mungkin belum ada yang bisa menyaingi era saat ini. Era digital yaitu merupakan kondisi dimana semua aktivitas yang dilakukan oleh manusia itu teriringi oleh digital. Tidak luput juga seperti bagaimana Indonesia menjalankan roda pemerintahan yang saat ini sudah berbasis kepada digitalisasi. Dalam perkembangan Administrasi Publik, saat ini telah memasuki tahap Administrasi Publik sebagai *E-Government*.

E-Government ini berperan aktif dalam penyaluran pelayanan pemerintah kepada masyarakat ataupun pemerintah bekerja dengan swasta dan masyarakat melalui teknologi untuk merealisasikan kebijakan dan pelayanan publik. *E-Government* ini hadir pada hakikatnya memberikan sebuah manfaat yang praktis dan tentunya mempermudah aktifitas dan kepentingan publik. Selain itu, *E-Government* ini juga hadir dalam bentuk pemberian informasi dari pemerintah kepada publik terkait kebijakan.

Pemerintah mengeluarkan UU No. 24/2003 tentang perubahan dalam Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 yang telah DPR RI mengesahkan pada tanggal 26 November 2013. Perubahan atas undang-undang ini merupakan perubahan mendasar dalam bidang pengelolaan kependudukan. Tujuan utama dari amandemen peraturan perundang-undangan adalah untuk melakukan perbaikan menjamin efisiensi dan ketepatan pelayanan pengelolaan kependudukan bagi masyarakat. Data kependudukan dan satu nomor induk kependudukan (NIK) juga satu dokumen kependudukan.

Kota Padang, sebagai salah satu kota metropolitan yang terus berkembang, dihadapkan pada tantangan besar dalam mengelola data kependudukan secara akurat dan efisien. Proses administrasi kependudukan yang lambat dan kurang inovatif dapat menyebabkan berbagai masalah, seperti ketidakakuratan data, keterlambatan dalam penerbitan dokumen kependudukan, dan peningkatan beban kerja bagi petugas Disdukcapil. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu fungsi penting yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas

pengelolaan data dan dokumen kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum, identitas, dan hak-hak dasar bagi penduduk, serta mendukung perencanaan dan pelaksanaan pembangunan nasional.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang merupakan salah satu instansi pemerintah yang menggagas inovasi pelayanan berbasis digital, yaitu berupa pembuatan aplikasi berbasis pelayanan terkait pencatatan sipil yang dinamakan "Sirancak". Aplikasi ini merupakan suatu terobosan baru dalam bidang pelayanan publik berbasis digital dimana katanya dari informasi yang beredar dapat mempermudah pekerjaan dan mempersingkat waktu dalam proses pelayanan. Sirancak ini dapat melakukan pembuatan KTP, KK, dan semacamnya hanya dengan melalui smartphone. Secara fungsi memang hal ini bernilai efisien terlebih lagi bagi orang tua yang kesulitan bepergian nantinya dapat melakukan pembuatan hanya dari rumah saja.

Diperkenalkannya aplikasi online (Sirancak) Disdukcapil di Kota Padang tentu saja memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilan inovasi pelayanan publik ini. Apabila semakin banyak masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka inovasi tersebut dapat dikatakan berhasil dan terlaksana.

Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan berbasis digital tentu juga mempunyai kendala dalam pengimplementasiannya seperti dari perangkat berupa smartphone atau perangkat lainnya yang digunakan untuk mengakses layanan digital tidak semua orang mempunyainya dan jaringan internet yang belum merata di setiap daerah atau bahkan dari masyarakat yang masih gagap terhadap perkembangan teknologi sehingga sulit untuk menggunakan inovasi digital yang ada. Dalam kenyataannya, pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan dan tantangan, seperti rendahnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, lambatnya proses penerbitan dokumen kependudukan, kurangnya kualitas dan akurasi data kependudukan, serta minimnya akses, kemudahan, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kenyataan dan harapan, yaitu antara apa yang benar-benar terjadi dengan apa yang seharusnya terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Oleh karena itu, tujuan dari penulisan ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi Sirancak dalam pelayanan Disdukcapil Kota Padang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu administrasi publik, serta memberikan masukan dan rekomendasi bagi pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan, baik di tingkat pusat maupun daerah.

METODE

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan cara mengumpulkan data melalui observasi langsung ke lapangan. Menurut Moleong (2017:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang berkaitan dengan pengalaman yang dipelajari, seperti perilaku, observasi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan bantuan deskripsi verbal dan bahasa dalam konteks alam tertentu dengan menggunakan metode yang berbeda alami. Menurut Nasir, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menciptakan gambaran suatu situasi atau peristiwa. Dalam penelitian kualitatif berguna untuk menyelidiki, menemukan, mendeskripsikan dan menjelaskan topik yang diangkat atau dibicarakan (Saryono, 2010). Penulis menganalisis penelitian kepustakaan dengan menggunakan informasi sekunder dan memasukkan fakta serta data hasil analisis jurnal untuk lebih memperkuat penulis dan dasar pemikirannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Disdukcapil Kota Padang sebelum adanya aplikasi Sirancak

Sebelum penerapan aplikasi Sirancak, pelayanan Disdukcapil Kota Padang masih bersifat manual dan dilakukan secara konvensional di kantor. Proses administrasi yang panjang menyebabkan antrian panjang setiap harinya. Berdasarkan data Disdukcapil Kota Padang tahun 2019, rata-rata jumlah pemohon pelayanan mencapai 700 orang per hari, dengan rincian sekitar 300 pemohon KTP, 250 pemohon akta kelahiran, dan 150 pemohon KK.

Proses pelayanan yang bertele-tele kerap dikeluhkan masyarakat. Mulai dari pengumpulan berkas persyaratan, pengisian formulir secara manual, hingga pengambilan dokumen memakan waktu sehari-hari bahkan berminggu-minggu. Belum lagi jika persyaratan tidak lengkap sehingga pemohon harus bolak-balik ke kantor. Kondisi ini tentu menyita banyak waktu dan biaya transportasi masyarakat.

Berdasarkan survei indeks kepuasan masyarakat Disdukcapil Kota Padang tahun 2018, tingkat kepuasan masyarakat hanya mencapai 68,9 dari skala 100. Indikator dengan nilai terendah adalah kemudahan prosedur pelayanan (55) dan kedisiplinan pegawai (65). Artinya, masyarakat merasa proses pelayanan masih ribet dengan banyaknya persyaratan yang diminta serta sikap pegawai yang kurang ramah.

Dengan kondisi pelayanan yang belum optimal, Pemerintah Kota Padang mencanangkan berbagai inovasi guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya melalui optimalisasi teknologi dan informasi dalam bentuk aplikasi daring Sirancak yang diluncurkan pada tahun 2020.

Tujuan dan manfaat aplikasi Sirancak

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Disdukcapil Kota Padang, tujuan utama dari dikembangkannya aplikasi Sirancak adalah untuk memberikan layanan administrasi kependudukan secara online sehingga dapat menjangkau masyarakat lebih luas. Aplikasi ini menjadi salah satu alternatif baru pelayanan daring yang disediakan Disdukcapil selain pelayanan secara manual/offline.

Dengan aplikasi Sirancak, pemohon dokumen kependudukan dapat mengajukan permohonannya dan memantau proses pengurusan kapanpun dan di manapun melalui ponsel pintar, tanpa perlu datang ke kantor. Hal ini tentu memberikan manfaat efisiensi waktu dan biaya transportasi bagi masyarakat. Ditargetkan dengan layanan daring Sirancak, jumlah pemohon dapat terlayani lebih banyak hingga 1.000 orang per hari.

Tak hanya meningkatkan akses dan efisiensi pelayanan, aplikasi Sirancak juga bermanfaat untuk meningkatkan ketepatan dan kecepatan proses verifikasi data kependudukan. Dengan integrasi data online, Disdukcapil lebih mudah memverifikasi identitas dan keabsahan data pemohon, sehingga tidak perlu dilakukan secara manual. Hal ini juga berdampak pada kecepatan proses penerbitan dokumen yang hanya memakan waktu 1 hari kerja.

Manfaat lain dari adanya aplikasi Sirancak adalah sebagai sarana pemantauan kinerja pegawai dan evaluasi pelayanan Disdukcapil. Aplikasi ini terhubung dengan e-office sehingga proses penanganan setiap pemohon dapat dipantau secara digital. Sirancak juga memungkinkan adanya penilaian dan umpan balik langsung dari masyarakat ke aplikasi untuk perbaikan layanan ke depannya.

Selain itu, aplikasi Sirancak memiliki beragam fitur canggih yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan dokumen kependudukan. Fitur utama Sirancak adalah layanan permintaan dan pelacakan 8 jenis dokumen, yaitu KK, KTP, akta kelahiran, akta kematian, biodata penduduk, surat keterangan pindah/datang, dan surat keterangan domisili. Kelebihan Sirancak dibandingkan aplikasi Disdukcapil lainnya adalah adanya fitur upload mandiri berkas syarat oleh pemohon, sehingga tidak perlu datang ke kantor hanya untuk menyerahkan berkas. Selain itu, status permohonan setiap layanan juga dapat

dipantau secara real-time di aplikasi. Jika dokumen telah selesai, pemohon akan mendapat notifikasi melalui email maupun whatsapp.

Fitur menarik lainnya pada Sirancak versi terbaru adalah adanya e-payment untuk semua jenis layanan. Pemohon dapat langsung membayar secara online sesuai tarif retribusi yang berlaku untuk setiap layanan. Pembayaran juga dapat dilacak statusnya di aplikasi. Dengan demikian, pelayanan Disdukcapil Kota Padang benar-benar serba online, dari pengajuan hingga pembayaran dan pengambilan dokumen.

Kelebihan signifikan dari aplikasi Sirancak ini adalah data kependudukan warga yang terinput ke server terintegrasi secara nasional. Artinya, Sirancak sudah terhubung dengan data Disdukcapil seluruh Indonesia melalui dashboard admin. Hal ini memudahkan proses verifikasi dan validasi data warga yang pindah atau datang dari daerah lain. Tentu saja proses ini jauh lebih cepat dilakukan melalui sistem daring dibandingkan secara manual.

Tingkat pemanfaatan dan penggunaan aplikasi Sirancak oleh Masyarakat Kota Padang

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, tingkat pemanfaatan dan jumlah pengguna aplikasi Sirancak terus meningkat dari tahun ke tahun sejak diluncurkan pada 2020. Pada tahun pertama, rata-rata jumlah layanan online yang dilakukan melalui Sirancak mencapai 350 dokumen per bulan atau sekitar 15-20 persen dari total layanan Disdukcapil.

Menurut data Disdukcapil Kota Padang per Desember 2022, rata-rata pemohon menggunakan Sirancak mencapai 700 layanan per bulan atau sekitar 30% dari total layanan baik online maupun offline. Artinya dalam rentang 2 tahun terakhir, pemanfaatan Sirancak oleh masyarakat Kota Padang meningkat 2 kali lipat.

Adapun jenis layanan paling banyak dimanfaatkan melalui Sirancak saat ini adalah pembuatan KTP (48%), diikuti akta kelahiran (23%), pembuatan KK (15%), dan sisanya jenis layanan lainnya. Diduga tingginya minat pembuatan e-KTP dikarenakan adanya kebijakan wajib KTP elektronik bagi seluruh warga Kota Padang. Sementara peningkatan permintaan akta kelahiran online juga cukup signifikan, terutama untuk keperluan daftar sekolah atau ujian.

Berdasarkan survei user Sirancak, sebanyak 72% responden menyatakan bahwa aplikasi ini sangat membantu efisiensi waktu dan biaya dalam mengurus dokumen. Selain itu, sekitar 65% pengguna merasa proses pelayanan daring jauh lebih cepat dilakukan dibandingkan secara luring ke kantor. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran dan minat masyarakat Kota Padang untuk memanfaatkan layanan Sirancak cukup tinggi dan terus bertambah sampai saat ini.

Efektivitas pelayanan di Disdukcapil Kota Padang sebelum dan sesudah adanya Sirancak

Berdasarkan pernyataan dari Kepala Disdukcapil Kota Padang, terjadi peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan yang cukup signifikan sebelum dan sesudah diterapkannya inovasi aplikasi Sirancak. Sebelum ada Sirancak, rata-rata waktu penyelesaian semua jenis pelayanan mencapai 3-5 hari kerja. Sementara saat ini, 95% layanan melalui Sirancak dapat diselesaikan dalam 1 hari kerja.

Selain itu, tingkat akurasi data kependudukan warga juga lebih terjamin setelah Sirancak terintegrasi dengan data Disdukcapil seluruh Indonesia. Sebelumnya, kerap terjadi kesalahan data seperti nama, tempat tanggal lahir, atau NIK warga ketika verifikasi dilakukan secara manual. Kini, data kependudukan daring langsung tervalidasi secara otomatis melalui sistem terintegrasi.

Dampak paling signifikan tentu terlihat pada antrian dan jumlah pemohon yang meledak pasca beroperasinya aplikasi Sirancak. Jika sebelumnya rata-rata pemohon per hari paling banyak 700 orang, kini bisa mencapai 1.200 pemohon per hari gabungan antara yang melalui Sirancak dengan manual ke kantor Disdukcapil. Bahkan pada 2021, pemohon harian sempat tembus 2.000-an orang menjelang batas akhir penerbitan e-KTP.

Adapun tingkat kepuasan masyarakat Kota Padang terhadap pelayanan Disdukcapil berdasarkan survei tahun 2022 menunjukkan peningkatan signifikan menjadi 89,7 dari yang

sebelumnya 68,9 pada 2018. Hal ini membuktikan bahwa inovasi pelayanan publik melalui optimalisasi teknologi seperti aplikasi Sirancak sangat efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil kepada masyarakat luas.

Kendala dan tantangan dalam implementasi Sirancak

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Disdukcapil Kota Padang, terdapat beberapa kendala yang masih sering ditemui dalam implementasi layanan Sirancak. Salah satu kendala utama adalah tingkat melek teknologi dan literasi digital masyarakat yang masih beragam.

Menurut Kasubag Dukcapil, sekitar 30% pemohon merupakan generasi lansia yang masih belum paham mengoperasikan aplikasi daring. Mereka masih kesulitan melakukan registrasi akun, upload berkas persyaratan, hingga kurang teliti memilih menu layanan di Sirancak. Akibatnya, proses permohonan seringkali gagal dan harus diajukan ulang melalui bantuan petugas.

Adapun kendala teknis yang kerap ditemui adalah gangguan jaringan internet baik dari server Disdukcapil maupun sinyal pengguna Sirancak. Saat ini pun masih sering terjadi down atau maintenance mendadak yang menghambat akses layanan online. Kendala lainnya seperti error verifikasi data warga, integrasi pembayaran yang tertunda, hingga sinkronisasi antar server nasional yang belum sepenuhnya stabil.

Tantangan besar lainnya bagi pengelola adalah menjaga privasi dan keamanan data warga di server Sirancak. Meski sudah dibangun sistem keamanan mutakhir, risiko pencurian atau penyalahgunaan data perseorangan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab masih menjadi ancaman nyata. Diperlukan pengawasan dan evaluasi yang ketat untuk memastikan seluruh data dan aktivitas di Sirancak terjaga dengan baik.

Secara keseluruhan, pihak Disdukcapil Kota Padang terus berupaya menyempurnakan sistem dan layanan Sirancak agar lebih stabil dan aman digunakan masyarakat luas. Edukasi dan pendampingan penggunaan Sirancak bagi warga juga rutin dilakukan melalui berbagai platform digital maupun sosialisasi langsung ke lapangan.

Rencana pengembangan Sirancak kedepannya

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Disdukcapil Kota Padang, terdapat beberapa langkah yang disampaikan guna mengembangkan dan menyempurnakan aplikasi Sirancak agar semakin efektif dan optimal melayani masyarakat. Pertama, perlu dilakukan evaluasi dan riset mendalam terkait kebutuhan dan masukan pengguna Sirancak agar fitur dan layanan yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan keinginan masyarakat luas. Misalnya dengan menambahkan fitur pemberitahuan via WhatsApp, layanan pengaduan daring, hingga opsi pembayaran non-tunai.

Kedua, menjalin kerja sama dan sinergi yang erat dengan berbagai pihak terkait pengembangan aplikasi seperti vendor IT, perbankan, hingga operator seluler. Tujuannya untuk memastikan integrasi sistem berjalan lancar, jaringan stabil, serta keamanan data yang terjamin. Ketiga, melakukan sosialisasi dan edukasi digital secara masif dan merata ke seluruh wilayah Kota Padang. Sasarannya tidak hanya warga umum, tapi juga RT/RW, tokoh masyarakat, hingga aparat kelurahan untuk membantu pendampingan warga kurang mampu teknologi.

Terakhir, mengalokasikan anggaran khusus untuk pengembangan fitur lanjutan Sirancak seperti pelaporan e-KTP, notifikasi SMS, hingga interoperabilitas dengan sistem aplikasi lainnya. Targetnya, seluruh data dan layanan administrasi kependudukan bisa diakses hanya melalui satu pintu aplikasi Sirancak. Dengan begitu harapannya masyarakat dapat lebih mudah lagi dalam mengakses dan mengaplikasikan Sirancak dalam proses Administrasi Kependudukan.

KESIMPULAN

Sebelum penerapan Aplikasi Sirancak, pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang bersifat manual dan konvensional, yang menyebabkan antrian panjang dan tingkat kepuasan masyarakat rendah. Melalui Aplikasi Sirancak, Pemerintah Kota Padang berhasil meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan dengan memberikan solusi secara daring yang memungkinkan pemohon mengajukan permohonan, memantau proses, dan melakukan pembayaran secara *online*.

Meskipun berhasil meningkatkan pelayanan, masih ada kendala seperti tingkat melek teknologi masyarakat yang kurang, gangguan teknis, dan perhatian terhadap keamanan data yang perlu terus diperhatikan dan ditingkatkan. Peningkatan signifikan dalam jumlah pemohon dan tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa Aplikasi Sirancak telah menjadi solusi efektif dalam transformasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang.

REFERENSI

- Anindita, M. A. (2017). *Pelaksanaan E-Government Dalam Bentuk Pengaduan Online Guna Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Aprianty, D. R. (2016). *PENERAPAN KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA*. *eJournal Ilmu Pemerintahan FISIP Unmul*, 4(4), 1590-1591.
- Hisbani, Nur Ayyul, Karim, Musliha, & Malik, Ihyani. 2015. *PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1(2)
- Lestari, R. V. O. R., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 118-123.
- Nainggolan, Desriani Paulina, and Zaili Rusli SD. 2018. *Strategi Penerapan E-Government di Kota Pekanbaru*. Diss. Riau University.
- Putrisia, D. I. (2015). *Penerapan Sistem E-Procurement Dalam Pengadaan Barang/Jasa Di Dinas Bina Marga Provinsi Lampung*. (Doctoral Dissertation, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik).
- Sellfia dkk. (2021). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi Sampurasun Purwakarta*. *Jurnal FEB Unmul*, 18(4), 591-596.
- Simangunsong, Jumadi. 2010. *Pengembangan E-government di Indonesia*. Jurusan Magister Teknologi Informasi Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Indonesia, Jakarta
- Sosiawan, E. A. (2008). *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia*. *Jurnal Penelitian Fisip UPN*.
- 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), 212-224.
- Ulfa, Chilmia Rochmawati Maria & Isnaini Rodiyah. 2021. *Population Administration Service Innovation Through Kenduren Mas Program (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) Pasuruan Regency: Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kenduren Mas (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) Kabupaten Pasuruan*. *Indonesian Journal of Public Policy Review*. Vol. 15