

ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK BOJONEGORO

Dhani Amatulloh¹, Dewi Amanatun Suryani

Abstraksi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi e-government terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan, serta faktor penghambat dan pendukung keberhasilan implementasi e-government, dan merumuskan strategi untuk meningkatkan keberhasilan penerapan e-government. e-government yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Layanan Umum Bojonegoro melalui aplikasi Si N'duk. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: Efisiensi proses pelayanan administrasi kependudukan belum memenuhi kriteria kemudahan, kecepatan, dan penghematan waktu. Efektivitas belum terpenuhi karena masih terdapat permasalahan sistem. Transparansi berjalan dengan baik dengan adanya sosialisasi program Si N'duk dan keterbukaan informasi program kerja dan akses pelayanan publik. Akuntabilitas dipenuhi dengan adanya mekanisme akuntabilitas pegawai dalam menginput data dari aplikasi Si N'duk. Pemberdayaan dilakukan dengan sosialisasi dari kantor ke kecamatan. Faktor pendukungnya adalah adanya dukungan dari Pemerintah Kabupaten dalam mendorong media online untuk menyebarkan informasi terkait program aplikasi Si N'duk dan dukungan dari internal pegawai. Kemudian faktor penghambatnya adalah minimnya anggaran, gangguan jaringan atau sistem, banyaknya masyarakat yang tidak mengerti dan mengetahui tentang aplikasi Si N'duk. Berdasarkan analisis indikator di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government melalui aplikasi Si N'duk belum memenuhi kualitas pelayanan. Strategi yang dapat dilakukan adalah pengembangan sistem aplikasi yang efektif dan efisien, ketersediaan media sosial dan pengaduan yang lebih optimal, monitoring dan evaluasi, serta melibatkan kelurahan, tokoh masyarakat dan forum warga untuk memanfaatkan aplikasi Si N'duk

Kata kunci: *E-Governemnet, Mal Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan*

Abstract

The purpose of this study is to determine the implementation of e-government on the quality of population administration services, as well as the inhibiting and supporting factors for the successful implementation of e-government, and to formulate strategies to increase the success of the implementation of e-government carried out by the Department of Population and Civil Registration at the Bojonegoro Public Service Mall through Si N'duk application. The method used is qualitative with a descriptive approach. The results of the study show as follows: Efficiency in the population administration service process

¹ Public Administration, Universitas Aisyiyah Yogyakarta

has not met the criteria for convenience, speed, and time saving. Effectiveness has not been met because there are still system problems. Transparency went well with the socialization of the Si N'duk program and the disclosure of information about work programs and access to public services. Accountability is fulfilled by the existence of an employee accountability mechanism in inputting data from the Si N'duk application. Empowerment is carried out by outreach from the office to the sub-district. The supporting factor is the support from the Regency Government in encouraging online media to disseminate information related to the Si N'duk application program and the support from internal employees. Then the inhibiting factors are the lack of budget, network or system disturbances, the number of people who do not understand and know about the Si N'duk application. Based on the analysis of the indicators above, it can be concluded that the application of e-government through the Si N'duk application has not met the quality of service. Strategies that can be carried out are the development of an effective and efficient application system, the availability of more optimal social media and complaints, monitoring and evaluation, and involving sub-districts, community leaders and citizen forums to take advantage of the application Si'Nduk.

Keywords: *E-Government, Public Service Mall, Population Administration*

PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 mengubah cara pandang pelayanan publik dengan mengutamakan layanan berbasis digital. Pemanfaatan teknologi informasi melalui gadget dalam memperoleh informasi dan memenuhi kebutuhan akan kemudahan akses layanan mendorong banyak pihak untuk semakin meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi karena akan membawa banyak dampak yang dirasakan dari adanya perkembangan teknologi. Dengan mengamati kondisi saat ini tentunya para pengambil kebijakan perlu menganalisis apa yang menjadi kebutuhan dan keresahan masyarakat untuk menciptakan dan mengembangkan inovasi yang lebih tepat sasaran dan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno (Suwarno, Yogi, 2008:9) inovasi dapat berbentuk produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Lebih lanjut Yogi Suwarno mengatakan bahwa inovasi dapat berupa sesuatu yang berwujud (*tangible*) maupun sesuatu yang tidak berwujud (*intangible*).

Inovasi yang dikembangkan di berbagai daerah merupakan wujud dari penerapan e-governemnet. Pengertian E-government atau yang sering disebut dengan digital government (*digigov*), adalah penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, untuk menjadikan pelayanan publik menjadi lebih nyaman, berorientasi kepada konsumen,

pembiayaan yang efektif dan sama sekali berbeda, dan jalan yang lebih baik. (Mulyadi, Gedeona, Afandi:2016:78). *E-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication, and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintahan serta stafnya (Hartono dalam Nugraha, 2018: 35). Berikut merupakan hasil penelitian terdahulu dari Wihda Maulani yang berjudul penerapan *electronic government* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (studi kasus program *e-health* di Kota Surabaya) tahun 2020. Penelitian tersebut bertujuan untuk melihat apakah program *e-health* ini sudah memenuhi indikator dari peningkatan kualitas pelayanan publik atau belum. Penelitian tersebut menggunakan teori dari Wildiani & Abdullah, 2018. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik *e-health* yang berbasis *electronic government* adalah: kemudahan penggunaan (personalisasi, navigasi, dan efisiensi teknis), *trust* (kepercayaan), *reliability* (keandalan), isi dan tampilan informasi dan *citizen support*. Metode yang digunakan pada penelitian tersebut adalah kualitatif dengan studi pustaka. Hasil penelitian dari penelitian tersebut adalah berdasarkan analisa menggunakan indikator *E-GovQual* yang meliputi kemudahan penggunaan (navigasi, personalisasi, efisiensi teknis), kepercayaan (*trust*), keandalan (*Reliability*), isi dan tampilan informasi dan *Citizen support*. Program *E-Health* sudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan di Kota Surabaya dan dapat mengatasi permasalahan yang ada.

Sebagai upaya mengembangkan inovasi dan mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman, pemerintah berinisiatif untuk melakukan pengintegrasian pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik dari yang sebelumnya Pelayanan Satu Pintu. Payung hukum terhadap keberadaan Mall ini didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang didalamnya terdapat pengertian dari Mal Pelayanan Publik, tujuan, prinsip, ruang lingkup, pembiayaan, perjanjian dan segala sesuatu yang menyangkut penyelenggaraan dari Mal Pelayanan Publik.

Pengertian pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Hardiyansyah 2018:19).

Harapannya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia mampu menyelenggarakan proses pelayanan sesuai standar. Akan tetapi di beberapa wilayah fakta menunjukkan beberapa wilayah belum menjalankan proses pelayanan sebagaimana mestinya, dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kabupaten Bojonegoro sebagai salah satu wilayah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Menurut Max Weber dalam buku karangan Kumorotomo yang berjudul *Etika Administrasi Negara* (2005:82), administrasi merupakan penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Otoritas disini dapat dimiliki oleh para aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui negara. Dalam konteks ini ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi 3 (tiga) komponen yaitu: 1. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, 2. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, dan 3. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. (Hidayat, 2018:14).

Pada proses pelayanan administrasi kependudukan didalam Mal Pelayanan Publik ada salah satu kasus yaitu “sebagian warga yang akan mengurus administrasi kependudukan di mal pelayanan publik (MPP) di Jalan Veteran Bojonegoro terpaksa balik. Sebab pukul 13.30 pintu pelayanan sudah tidak menerima berkas permohonan. Kebijakan itu dikeluhkan oleh sebagian pemohon yang rumahnya jauh dari pusat kota. Seperti warga asal kecamatan Margomulyo, sekar, dan sejumlah kecamatan yang jaraknya dengan kota lebih dari 20 kilometer”. (Fauzie, 2019, 1 & 2, <https://radarbojonegoro.jawapos.com/read/2019/03/12/124409/keluhkan-pelayanan-administrasi-kependudukan>, diperoleh tanggal 10 Oktober 2020).

Berdasarkan keluhan masyarakat diatas yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Bojonegoro masih perlu adanya peningkatan dan perbaikan. Upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Bojonegoro dengan meluncurkan aplikasi Si N’duk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) untuk melayani pengurusan KTP, KK, KIA, kartu kematian, dan administrasi kependudukan lainnya. Aplikasi ini diluncurkan untuk mengurangi intensitas

tatap muka antara pemohon dan petugas pelayanan di masa tata kebiasaan baru. Aplikasi Si N'duk dapat diunduh melalui Playstore Smartphone Android. Pemohon dapat melakukan registrasi dengan memasukkan nomor NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan KK (Kartu Keluarga). Petugas administrasi akan memproses permohonan setelah semua berkas persyaratan diunggah. Selanjutnya petugas operator akan memberitahukan status pengurusan dokumen sampai pada cetak dan pengambilan dokumen.

Penerapan e-Government melalui inovasi layanan administrasi kependudukan telah dilakukan peneliti sebelumnya dengan tujuan, teori, metode, dan hasil serta faktor yang berbeda. Rujukan penelitian yang digunakan peneliti sebagai berikut: penelitian Nurillah Jajang Ota (2019) yang menemukan adanya hambatan dalam penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terkait cara menggunakan sistem dalam proses pelayanan, dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan sistem e-government. Penelitian Herlina Wulandari, Afifudin, dan Suyeno (2020) menunjukkan bahwa efektivitas inovasi aplikasi Dr. Kepo dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi tersebut sudah efektif karena masyarakat merasa puas. Faktor pendukung aplikasi Dr. Kepo adalah adanya kerjasama dengan pihak-pihak tertentu, dukungan sosialisasi melalui media, dan juga SDM yang memadai. Sedangkan faktor penghambat aplikasi Dr. Kepo adalah kurangnya sosialisasi *face to face* secara menyeluruh kepada masyarakat, dan permasalahan jaringan internet yang kurang memadai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Erni Saharuddin dan Dewi Amanatun Suryani (2020) mendapatkan hasil penelitian bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Danurejan Yogyakarta memberikan kemudahan dalam prosedur, kecepatan waktu pelayanan juga kemudahan akses informasi karena inovasi tersebut sifatnya memangkas persyaratan sehingga sangat memungkinkan direplikasi ditempat lain. Faktor pendukung pelaksanaan inovasi antara lain: komitmen pimpinan, dukungan dari berbagai stakeholder, serta keterampilan aparatur. Adapun kendala yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman masyarakat dalam proses pendaftaran sms *gateway*, kurangnya kesiapan petugas kelurahan, serta kurangnya pemahaman masyarakat pentingnya pengurusan dokumen anak sejak masih dalam kandungan.

Temuan penelitian terdahulu ini menarik perhatian peneliti untuk melakukan kajian lebih lanjut tentang penerapan *E-Government* dalam peningkatan kualitas pelayanan

administrasi kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro dan faktor -faktor yang mempengaruhinya berdasarkan konsep yang dikemukakan R. Eko Indrajit (dalam Azkiya, 2018:4) tentang 5 kriteria dalam pengukuran *e-government* yaitu (1) efisiensi, (2) efektivitas transparansi (4) akuntabilitas (5) pemberdayaan.. Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi informasi dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memantau dan mengawasi proses pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Bojonegoro.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Informan penelitian yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data, dan Masyarakat. Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro sebanyak 5 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi pada Mal Pelayanan Publik dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bojonegoro, wawancara kepada para informan, dan dokumentasi. Teknik analisis data mengikuti apa yang dikemukakan Burhan Bungin (2017:148) melalui tahapan sebagai berikut: 1) Melakukan pengamatan terhadap fenomenan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro, melakukan identifikasi, revisi-revisi dan pengecekan ulang data yang ada. 2) Melakukan kategorisasi berdasarkan kriteria indikator *e-government*. 3) Menelusuri dan menjelaskan kategorisasi. 4) menjelaskan hubungan-hubungan kategorisasi. 5) Menarik kesimpulan-kesimpulan umum. 6) Menjelaskan teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penerapan e-government peneliti merujuk konsep yang dikemukakan R. Eko Indrajit tentang 5 kriteria dalam pengukuran e-government yaitu (1) efisiensi, (2)

efektivitas (3) transparansi (4) akuntabilitas (5) pemberdayaan. Berikut rincian masing-masing kriteria sebagaimana tercantum di bawah ini:

1. Efisiensi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bojonegoro secara umum telah menerapkan konsep e-government, namun dalam hal ini peneliti lebih spesifik pada aplikasi Si N'duk. Yaitu sebuah aplikasi yang dibuat khusus untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil adalah:

“bahwa adanya perbedaan pelayanan dari yang dulunya belum bisa meluncurkan aplikasi Si N'duk dengan yang sekarang, sejak adanya aplikasi tersebut bila benar-benar diterapkan oleh masyarakat tentunya masyarakat bisa lebih mudah untuk mengakses sendiri apa yang menjadi kebutuhannya, asalkan dengan persyaratan yang lengkap. Akan tetapi adanya aplikasi tersebut ada sisi baik dan tidaknya karena jika masyarakat hanya melakukan pelayanan melalui aplikasi tersebut, kita tidak bisa mengetahui keabsahan datanya. Akan tetapi jika melakukan pelayanan secara langsung tentunya kita bisa mengetahui bahwa data tersebut memang benar-benar asli. Dan sisi baiknya tentunya bisa lebih memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan dimana pun mereka berada, oleh karena itu dengan segala pertimbangan aplikasi tersebut belum bisa berjalan dengan lancar. Namun bagi masyarakat yang jarak dari rumahnya ke Mal Pelayanan Publik cukup jauh masyarakat bisa melakukan pelayanan di Kecamatannya masing-masing.”(NP/23-04-21)

Melihat dari penjelasan diatas bahwa memang aplikasi Si N'duk ini belum bisa berjalan dengan optimal berdasarkan pernyataan yang menyatakan bahwa jika melakukan pelayanan secara online petugas tidak bisa mengetahui keabsahan datanya. Hal ini membuktikan bahwa belum adanya dukungan infrastruktur teknologi yang memadai untuk bisa melihat validitas data pemohon. Berdasarkan rating penilaian aplikasi si N'duk yang ada di *play store* dari angka 1 sampai 5, aplikasi si N'duk mendapatkan penilaian 2,8 dari masyarakat pengguna. Ketidakefisienan sebuah program terutama dalam sebuah aplikasi jika dalam rating penilaian menunjukkan angka yang kurang memuaskan. Menurut pengamatan peneliti selama dilokasi penelitian, tempat pelayanan administrasi kependudukan dibagi menjadi dua, yaitu apabila masyarakat yang hendak melakukan pelayanan administrasi kependudukan yang tidak bermasalah maka bisa melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik dan bisa juga melakukan pelayanan secara *online* melalui aplikasi Si N'duk. Namun apabila ingin melakukan pelayanan administrasi kependudukan yang bermasalah, maka pemohon harus datang ke Kantor Sekretariat Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pelayanan. Hal ini merupakan bukti ketidakefisienan dalam pemanfaatan aplikasi tersebut. Karena sejatinya adanya aplikasi Si N'duk adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus semua jenis pelayanan. Apabila masih ada yang dikecualikan artinya aplikasi tersebut belum bisa dikatakan memudahkan sebuah pelayanan.

2. Efektivitas

Efektif atau tidaknya sebuah program bisa kita lihat dari sejauh mana program ini berjalan, dan bagaimana pemanfaatan dari program tersebut, apakah program tersebut mencapai tujuan yang diinginkan. Jika melihat dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data beliau menyampaikan bahwa:

“InsyaAllah untuk akte, KK, KTP insyaallah udah langsung maksimal 2 hari ya mungkin karena dari pemohon sendiri kan di Kecamatan juga ramai” (JS/26-04-21)

Akan tetapi hasil wawancara tersebut jika dibandingkan penjelasan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dengan pengurusan administrasi kependudukan terkait waktu pelayanan secara *offline* yaitu bahwa:

“Kalau Dinas Dukcapil pelayanan itu kan harus satu hari jadi kalau pagi masuk ya siang itu sudah jadi asal satu persyaratan dan kelengkapan datanya sudah siap artinya sudah benar. Kalau data itu salah ya kemungkinan tidak bisa satu hari nanti dikembalikan lagi.” (NP/23-04-21)

Berdasarkan pernyataan kedua narasumber diatas terlihat perbedaan pelayanan antara *online* dan *offline*. Hal inilah yang terkadang membuat masyarakat lebih menyukai pelayanan secara langsung. Hal ini dapat dilihat juga pada perbandingan data pemohon *online* dan *offline* pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Data Pemohon Pelayanan Administrasi Kependudukan

NO	Jenis Pelayanan	<i>Offline</i>	<i>Online</i>
1	Akta Perkawinan	1	1
2	Akta Perubahan Nama	2	2
3	Akta pengangkatan Anak	1	1

4	Akta kelahiran	568	24
5	Perubahan/Pembatalan Akta	0	3
6	Akta Kematian	197	2
7	KIA	106	19
8	Pengajuan KTP	730	42
9	Pengajuan KTP Pemula	0	16
10	Pengajuan KK	0	43
TOTAL		1605	153

Sumber : Rekapitulasi Data Pemohon 1-25 April 2021 diolah

Jika dibandingkan antara data pemohon *offline* dan *online* memiliki perbedaan yang cukup signifikan bisa kita lihat data pemohon *offline* tanggal 1-25 April 2021 mencapai 3.486 pemohon, sedangkan data pemohon *online* pada tanggal 1-25 April 2021 berjumlah 416 pemohon. Antara pemohon *offline* dan *online* memiliki selisih sebanyak 3.070. Sehingga bisa disimpulkan program aplikasi Si N’duk ini belum bisa berjalan dengan optimal dan kurang dimanfaatkan dengan sebagaimana mestinya, sehingga tingkat efisiensinya kurang maksimal. Kemudian peneliti mencoba menanyakan kepada salah satu masyarakat yang mengetahui adanya aplikasi Si N’duk akan tetapi ia tidak menggunakannya, karena untuk permasalahan yang sedang diurus tidak bisa diselesaikan dengan aplikasi Si N’duk sehingga mengharuskan untuk melakukan pelayanan secara langsung. Permasalahan tersebut adalah adanya ketidaksinkronan antara NIK KK dan KTP. Menurut penjelasan dari Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data bahwa:

“Selama NIK benar pasti bisa melalui aplikasi Si N’duk, akan tetapi apabila NIK KK dan KTP tidak sama, maka hanya admin yang bisa menyelesaikan. Karena riskan apabila permasalahan tersebut diselesaikan melalui operator di Kecamatan.”
(JS/19-08- 21)

Berdasarkan hal tersebut membuktikan bahwa memang aplikasi ini tidak efektif. Karena pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang harus melakukan pelayanan secara *offline*. Berikut beberapa ulasan masyarakat pengguna Aplikasi Si N’duk yang telah dirangkum peneliti pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Ulasan Masyarakat Pada Aplikasi Si N'duk

NO	NAMA	KELUHAN
1	Lailatul Fitriyani	Saya sudah lebih dari 10 hari status menunggu verifikasi trus kapan selesainya. Mohon ya min kalo memang tidak bisa disertakan juga alasannya.
2	Arif Fauzan	Aplikasi apa ini pengajuan pindah masuk satu bulan menunggu verifikasi kalau datang langsung juga tidak bisa langsung masuk permasalahannya dimana?
3	Agus Budi Cahyono	Sepertinya aplikasi ini sudah tidak berfungsi (tidak ada admin aktif) saya mengajukan cetak ulang E-KTP sudah seminggu lebih tidak ada verifikasi
4	Adi Setia	Aplikasi macam apa ini, leletnya minta ampun, tolong diperbaiki lagi agar mudah pelayanannya
5	Achmad Choirun Nazili	Aplikasi tidak bisa digunakan, katanya mempermudah, tapi ini mempersulit 3 kali saya coba untuk upload dokumennya. Dan selalu loading tanpa ada
6	Ahmat choeri	batasnya. Untuk koneksi tidak ada masalah. Sebab dipakai <i>you tube</i> dan <i>browsing</i> lancar. Tolong dibantu min ini permasalahan saya dibagian apa

Sumber: Aplikasi Si N'duk diakses pada 11-Juli-2021

Menurut beberapa ulasan dari masyarakat pengguna aplikasi Si N'duk kebanyakan dari mereka mengeluhkan terkait waktu pelayanan. Kemudian peneliti melihat tampilan aplikasi tersebut ternyata server sedang bermasalah, sehingga peneliti belum bisa melihat secara detail tampilan dan fitur apa saja yang ada didalam aplikasi Si N'duk.

Melihat temuan tersebut terlihat bahwa aplikasi Si N'duk ini belum berjalan efektif. Sehingga masih perlu adanya perbaikan baik dari sistem dan juga edukasi kepada masyarakat tentang prosedur layanan berbasis aplikasi.

3. Transparansi

Berdasarkan pengamatan peneliti dalam hal transparansi terkait akses informasi, Dinas Dukcapil telah terbuka dalam memberikan informasi, baik tentang program kerja ataupun hal lain yang menyangkut pelayanan publik. Dari hasil observasi, peneliti juga melihat petugas sangat informatif dalam melayani masyarakat. Pemohon layanan

mendapatkan penjelasan tentang prosedur dan persyaratan. Berikut merupakan contoh bentuk adanya transparansi mengenai informasi tentang aplikasi Si N'duk yang dapat diakses melalui *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bojonegoro.



Sumber : <https://dinasdukcapil.bojonegorokab.go.id/berita/baca/18>

Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bojonegoro, memuat penjelasan tentang aplikasi Si N'duk. Sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Informasi mengenai aplikasi Si N'duk dapat juga diakses melalui instagram @Disdukcapil Bojonegoro. Berdasarkan temuan di Lapangan, sebagian masyarakat hanya sekedar mengetahui aplikasi Si N'duk tetapi tidak dapat menggunakannya, dan sebagian masyarakat belum mengetahui adanya aplikasi tersebut. Terkait dengan ketidaktahuan masyarakat tentang aplikasi Si N'duk, lebih lanjut peneliti menanyakan kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data menyatakan bahwa:

“Apabila ada masyarakat yang kurang mengerti atau kurang faham tentang sistem online masyarakat bisa langsung menanyakan melalui aplikasi LAPOR nanti admin dari LAPOR tersebut langsung mengarahkan pada kita. (JS/26-04-21)”

Hasil Observasi Peneliti menemukan *masyarakat* tidak mengetahui cara penggunaan aplikasi tersebut, mereka lebih memilih untuk melakukan pelayanan secara *offline*. Hal ini dibuktikan dari penjelasan salah satu pengunjung Mal Pelayanan Publik asal Sumberejo yang sedang mengajukan permohonan KK pada Mal Pelayanan Publik, dengan

menyatakan adanya kemudahan akses saat pelayanan *offline* sebagaimana dalam kutipan wawancara berikut:

“Aksesnya mudah dari mulai penjagaan tadi enak mbak” (PD&IY/27-04-21)

Demikian juga pernyataan dari salah satu pengunjung asal Kecamatan Kanor yang hendak melakukan legalisir KK, menyatakan bahwa:

“saya tidak mengetahui adanya aplikasi Si N’duk.”(SD/26-04-21)

Hal ini tentunya menjadi hambatan dari pelayanan berbasis *digital* apabila masyarakatnya tidak mengetahui akan adanya aplikasi tersebut. Oleh karena itu perlu adanya sosialisasi dan edukasi untuk memastikan informasi pada pelayanan ini sampai kepada masyarakat

4. Akuntabilitas

Mal Pelayanan Publik menyediakan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan usulan ataupun kritikan terhadap pelayanan yang dilakukan. Hal ini dijelaskan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

“kalau disini kan ikut Mal itu ada tempat untuk pengaduan, jadi kita dibawah naungan DPMPPTSP itu membawahi seluruh dinas-dinas yang ada disini. Karena yang masuk di Mal ini kan tidak semua. Hanya pelayanan dakduk dan capil. Seperti sekretariat, kepala dinas, itu disana kantor Pattimura.”(DM/23-04-21)

Fasilitas Pengaduan yang disediakan Mal belum dimanfaatkan oleh pengunjung. Hal ini dikarenakan penempatannya kurang strategis. Pengamatan peneliti tidak menemukan masyarakat yang melakukan pengaduan. Penilaian masyarakat secara langsung melalui aplikasi Si N’duk dapat dilihat dari gambar 3 sebagai berikut:

Gambar 3. Rating Penilaian Aplikasi Si N'duk

Rendahnya penilaian di atas disebabkan masyarakat tidak mendapatkan tanggapan atas ulasan yang disampaikan. Oleh karena itu perlu adanya monitoring dan evaluasi terkait pelaksanaan program aplikasi Si N'duk. Berkaitan dengan proses monitoring dan evaluasi Peneliti menanyakan kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data dan beliau menyatakan bahwa:

“Dalam proses monitoring dan evaluasi kita rutin melakukannya. Kita selalu melakukan pengecekan pemohon mana yang sudah dilayani dan yang belum dilayani. Dalam proses monitoring kita melalui admin dari aplikasi Si N'duk. Misalkan pengajuan KTP/KK langsung masuk ke tangan kecamatan sesuai dengan nomor KK masing-masing pemohon. Namun untuk Akte sementara masih diarahkan ke Mal Pelayanan Publik semua.” (JS/26-04-21)

Jika melihat penjelasan diatas proses monitoring dan evaluasi telah dilakukan secara rutin, akan tetapi hasil ulasan masyarakat menunjukkan bahwa masih ada beberapa pemohon yang harus menunggu verifikasi, kemudian mengalami kesulitan dalam mengunggah berkas, serta kendala server yang bermasalah. Terkait dengan hal ini Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data menyatakan bahwa:

“Mungkin masyarakat yang mengalami kesusahan dalam pengunggahan berkas mereka mengunggah ketika jam padat seperti siang, akan tetapi jika mengunggahnya waktu pagi atau sore insyaallah lancar.” (JS/26-04-21)

Jika penulis amati dalam proses penerapan *e-government* khususnya pada aplikasi Si N'duk masih perlu adanya perbaikan baik dari sistem maupun perbaikan kinerja pegawai. Agar apa yang telah disusun dan direncanakan bisa berjalan dengan baik tidak adanya miskomunikasi antara pihak Dinas, masyarakat, dan Kecamatan. Khususnya pada proses monitoring dan evaluasi harus benar-benar ditekankan sehingga

berjalannya aplikasi Si N'Duk bisa semakin membawa perubahan pelayanan ke arah yang lebih baik. Berkaitan dengan kepastian biaya, hasil pengamatan peneliti tidak ada pungutan biaya dalam proses pelayanan administrasi kependudukan secara *offline*.

Menurut penjelasan dari Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data semua pelayanan administrasi kependudukan baik secara *online* dan *offline* gratis. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

“Semua pelayanan administrasi kependudukan itu gratis jadi tidak ada biaya. Jadi tidak boleh karena sesuai dengan undang – undang 24 jadi semua pelayanan administrasi kependudukan adalah gratis.”(NP/23-04-21)

Hal serupa dijelaskan oleh salah satu masyarakat berasal dari Kecamatan Dander yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jl. Pattimura, menjelaskan bahwa.

“sebenarnya dalam pelayanan tidak ada pemungutan biaya mbak. Hanya saja apabila diwakilkan itu kan harus ada surat kuasa bermaterai. Dan kalau itu ingin cepat dan dimudahkan ya kita ngasih mbak. Kaya saya nih dari Dander ke Kota jauh loh, nah kalau mau mudah ya diwakilkan mbak.” (ML/26-04-21)

Kemudian hal serupa disampaikan oleh salah satu pengunjung Mal Pelayanan Publik yang berasal dari Kecamatan Kanor menyatakan bahwa:

“Dalam pelayanan cepet mba, tapi kalau diurus orang ya mbayar, kalau diurus sendiri gapake biaya. Minimal 100 kalau pengurusan KTP Ibu saya yang pernah mba” (SD/26-04-21)

Melihat pernyataan tersebut diatas tentunya menjadi bahan pertimbangan bagi instansi terkait untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan berbasis teknologi yang ada. Sehingga masyarakat mempunyai akses kemudahan dalam proses pelayanan. Optimalisasi tersebut juga dapat mencegah adanya biaya tambahan yang merugikan masyarakat dan menunjukkan rendahnya akuntabilitas kinerja pegawai.

5. Pemberdayaan

Kegiatan pemberdayaan dalam penerapan *e-government* dilakukan melalui sosialisasi pada masyarakat. Hasil analisis peneliti berdasarkan wawancara tentang pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi menunjukkan bahwa sosialisasi belum disampaikan secara menyeluruh. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan pemohon yang berasal dari Kecamatan Dander yang menyatakan bahwa:

“Dalam mengurus pelayanan saya tidak menggunakan aplikasi Si N’duk, akan tetapi saya mengetahui aplikasi tersebut itu ada. Dan saya mengetahuinya dari saudara saya, mungkin saudara saya yang sudah merasa disosialisasikan tentang penggunaan aplikasi tersebut.” (ML/ 26-04-21)

Hasil wawancara dengan perwakilan masyarakat dari Kecamatan Sumberejo, mereka menyatakan bahwa:

“Saya pernah mendengar ada aplikasi ini akan tetapi saya belum paham cara penggunaannya.”(PD&IY/27-04-21)

Demikian juga hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang hendak mengurus KTP dari Kecamatan Ngasem yang mengatakan bahwa:

“saya tidak tau aplikasi Si N’duk” (ME/28-04-21)

Terkait dengan hal tersebut, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data mengatakan bahwa:

“Setelah diluncurkan aplikasi ini dari pihak Dinas telah mensosialisasikan aplikasi tersebut melalui website dinas, instagram, dan langsung mendatangi setiap kecamatan dan mensosialisasikannya dengan mendatangkan perangkat kecamatan dan tokoh masyarakat.”(JS/26-04-21)

Berdasarkan pernyataan dari beberapa masyarakat tersebut membuktikan bahwa sosialisasi tentang aplikasi Si N’duk belum merata. Karena masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui cara penggunaan aplikasi tersebut atau bahkan belum mengetahui adanya aplikasi tersebut. Dari data temuan diatas masih terlihat adanya miskomunikasi dalam proses sosialisasi aplikasi Si N’duk. Sehingga membuat masyarakat

belum mengetahui aplikasi Si N'duk. Dan tentunya membuat aplikasi ini belum berjalan dengan maksimal.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *E-Government*

Dalam menerapkan konsep *e-government* terdapat faktor yang mendukung dan menghambat berjalannya proses penerapan *e-government* berupa aplikasi Si N'duk. Karena sejatinya cepat atau lambatnya penerapan *e-government* ini tergantung pada seberapa peka masyarakat dan pemerintah daerah serta instansi terkait dalam membaca perkembangan dunia. Adapun faktor pendukung dari penerapan *e-government* khususnya pada aplikasi Si N'duk menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data menyatakan bahwa:

“Faktor pendukung dari adanya aplikasi Si N'duk adalah adanya dukungan dari masyarakat mereka merasa senang terhadap aplikasi ini karena mereka merasa dimudahkan dalam akses jika dibandingkan dengan kondisi sebelumnya.” (JS/26-04-21)

Pemerintah Kabupaten Bojonegoro juga mendukung adanya inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan yang berupa aplikasi Si N'duk. Menurut penjelasan dari Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data bahwa:

“meskipun anggaran kita minim akan tetapi Pemerintah Kabupaten juga ikut mendorong media online untuk menyebarkan informasi tentang aplikasi Si N'duk. Serta ikut andil dalam proses sosialisasi pada program aplikasi Si N'duk.” (JS/19-08-21)

Kemudian beliau mengungkapkan faktor penghambat dari penerapan *e-government* ini adalah

*“Minimnya anggaran, kemudian gangguan jaringan juga bisa menghambat jalannya penerapan *e-government* khususnya pada aplikasi Si N'duk selebihnya insyaallah tidak ada hambatan.” (JS/26-04-21)*

Jika berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, masyarakat lebih tertarik dengan pelayanan secara langsung, terutama untuk masyarakat yang masih minim pengetahuannya tentang teknologi. Sehingga mereka merasa mudah faham dengan pelayanan yang secara langsung, disamping lebih cepat dan tidak perlu menunggu lama, juga dilengkapi dengan fasilitas yang membuat masyarakat merasa nyaman.

Menurut Prof. Richardus Eko Indrajit (2013) (dalam Alfiah: 2019: 89) ada 3 elemen sukses yang harus dimiliki dalam pengembangan *e-government*, elemen sukses tersebut adalah:

a. Dukungan (*support*)

Dukungan ini merupakan elemen pertama yang diperlukan oleh sebuah instansi ketika ingin mengembangkan program berbasis *electronic government*. Menurut pengamatan peneliti pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Bojonegoro, salah satu faktor yang menyebabkan kurang maksimalnya program dari aplikasi si n'duk adalah kurangnya dukungan dari internal maupun eksternal.

Dukungan internal disini maksudnya adalah dukungan secara finansial. Jika melihat hasil wawancara yang telah disampaikan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data menyatakan bahwa:

“Sebenarnya kita kan mau mengajukan anggaran juga, tapi anggarannya tidak ada, anggarannya diskak jadi sementara ya seperti ini. Anggarannya sangat minim kita.”(JS/26-04-21)

Program ini memiliki anggaran yang sangat minim. Padahal dukungan secara finansial juga sangat diperlukan. Sebagai penunjang keberhasilan dari program aplikasi Si N'duk. Kemudian infrastruktur teknologi juga masih kurang karena sering ditemukan adanya server yang masih bermasalah.

Dukungan eksternal yang dimaksud disini adalah Kurangnya dukungan dari masyarakat. Sehingga penerapan *e-government* melalui aplikasi Si N'duk belum optimal.

b. Kapasitas (*capacity*)

Berdasarkan hasil penelitian secara kapasitas yang berbasis unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-government* diukur melalui ketersediaan sumber daya manusia, sumber daya keuangan, dan sumber daya peralatan yang dapat mendukung kelancaran suatu pelaksanaan program.

Pertama, dilihat dari kuantitas sumber daya manusia dibidang teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bojonegoro dapat dikatakan belum terpenuhi. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data menyatakan bahwa:

“Kita masih minim untuk sumber daya manusianya, tenaganya masih kurang”(JS/13-07-21)

Akibat kurangnya sumber daya manusia menyebabkan program pada aplikasi Si N’duk belum bisa berjalan dengan maksimal. Terbukti dari banyak ulasan masyarakat yang tertulis pada aplikasi tersebut yang tidak ditanggapi oleh admin dari aplikasi Si N’duk.

Kedua, sumber daya keuangan. Anggaran merupakan salah satu faktor pendukung yang penting dalam proses *e-government*. seperti yang telah dijelaskan pada tahapan dukungan, bahwa memang program aplikasi Si N’duk ini memiliki anggaran yang sangat minim, karena adanya pemangkasan anggaran.

Ketiga, sumber daya peralatan. Suatu program tidak bisa berjalan apabila tidak tersediannya peralatan yang memadai sebagai penunjang keberhasilan suatu program. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data menyatakan bahwa:

“kalau terkait ketersediaan komputer sebagai penunjang insyaallah sudah siap dan sudah sangat menunjang”.(JS/13-07-21)

Permasalahan yang muncul dari sumber daya peralatan ini terletak pada server yang masih *error*. Sehingga membuat pelayanan ini terhambat.

c. Nilai (*value*)

Pada elemen ini pemerintah atau pihak dari instansi dituntut untuk benar -benar memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam sebuah penerapan *e-government* tentu diharapkan mampu memberikan nilai atau manfaat dari penerapan *e-government*. Dalam hal pelayanan tidak hanya berbicara mengenai kuantitas melainkan juga kualitas yang diberikan.

Adanya pelayanan secara *online* pada program aplikasi Si N’duk yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bojonegoro, menurut pengamatan peneliti dari hasil wawancara dengan masyarakat dan juga observasi selama di lapangan, program

ini belum bisa dirasakan manfaatnya secara merata oleh masyarakat. Bisa dilihat juga dari data temuan peneliti pada tabel 5.1 dan 5.2 terlihat jelas perbandingan antara pelayanan *offline* dan *online*. Selain itu dibuktikan juga dengan rating aplikasi yang memperoleh 2,8 penilaian dari masyarakat pengguna. Dan ketika peneliti mencoba mewawancarai beberapa masyarakat sebagian dari mereka belum ada yang tahu mengenai aplikasi tersebut dan sebagian hanya mengetahui namun tidak menggunakannya.

Dengan beberapa temuan yang telah diuraikan peneliti dari kriteria penerapan *e-government* serta elemen sukses dalam penerapan *e-government* belum ditemukan adanya nilai atau manfaat yang didapatkan oleh masyarakat sepenuhnya. Karena dalam tahapan implementasinya belum merata.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis penerapan *e-government* dengan 5 kriteria pengukuran yaitu (1) efisiensi, efektivitas (3) transparansi (4) akuntabilitas (5) pemberdayaan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Efisiensi : dalam proses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si N'duk belum bisa dikatakan adanya kemudahan, kecepatan, dan penghematan waktu selama pelayanan karena kurang maksimalnya pengoperasian aplikasi, sehingga masyarakat lebih banyak yang memilih untuk melakukan pelayanan secara *offline*.
2. Efektivitas : dalam tahapan ini program aplikasi Si N'duk belum terlihat adanya keefektifan dari sebuah program. Karena masih adanya beberapa permasalahan dalam mengurus administrasi kependudukan yang belum bisa diselesaikan oleh aplikasi tersebut.
3. Transparansi: dalam hal ini peneliti melihat adanya keterbukaan informasi yang diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bojonegoro pada program aplikasi si N'duk. Hanya saja menurut pengamatan peneliti informasi tersebut Kurang adanya tindak lanjut supaya informasi mengenai program ini bisa sampai pada masyarakat sepenuhnya.
4. Akuntabilitas: terdapat kejelasan adanya mekanisme pertanggungjawaban pegawai dalam menginput data dari aplikasi Si N'duk. Pihak dinas juga memiliki

koordinasi yang baik dengan perangkat tiap-tiap kecamatan. Pemberdayaan: terdapat sosialisasi dari pihak dinas ke kecamatan, kemudian adanya inisiatif untuk memonitoring jalanya aplikasi Si N'duk sehingga pihak dinas bisa memantau dan memberikan evaluasi apabila terjadi kesalahpahaman atau ketidakjelasan informasi.

6. Faktor pendukung dari program aplikasi Si N'duk adalah:
 - a. Adanya dukungan dari Pemerintah Kabupaten Bojonegoro
 - b. Adanya dukungan dari internal pegawai
7. Faktor penghambat
 - a. Minimnya anggaran
 - b. Gangguan jaringan
 - c. Banyaknya masyarakat yang kurang memahami dan mengetahui tentang aplikasi Si N'duk

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, N. I. (2019). Pengaruh Penerapan E-Government Pada Pembangunan Smart City Di Kabupaten Sumenep. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(2), 89
- Azkiya, H. (2018). Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Pada Pelaksanaan Program E-Tax Pajak Restoran Di Kota Malang). *jurnal kebijakan dan manajemen publik*, 6(2), 4
- Bungin, B. (2017). *Penelitian Kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya* (Vol. 9). Kencana. Jakarta
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta
- Hidayat, E. S. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal ilmiah ilmu administrasi negara*, 5(4), 14
- Wulandari, H., & Afifuddin, A. (2020). Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Egovernment (Studi Kasus Aplikasi “Dr. Kepo” Dokter Kependudukan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Respon Publik*, 14(3), 27-35.

- Suwarno, Yogi, (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press: Jakarta
- Moleong, M. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*. Alfabeta, Bandung
- Nugraha, J. T. (2018). *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 35
- Saharuddin, E., & Suryani, D.A. (2020) *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan "Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5" di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta*, *Jurnal Administrasi Publik Kolaborasi*, 6(1), 34-51
- Ota, N. J. (2019). *Pengaruh E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan).
- Maulani, W. (2020). *Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)*. *As Siyasa*, 5(2), 44-54.
- Fauzie, A. *Keluhkan Layanan Administrasi Kependudukan*, (12 Maret 2019) *Radard Bojonegoro*, hlm 1
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik