

**PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI PROGRAM SLAWE DI KOTA BENGKULU**

Novliza Eka Patrisia^{1)*}, Kismartini Kismartini²⁾, Lillah Apriana³⁾

- 1) Program Doktor Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, Indonesia
- 2) Program Doktor Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, Indonesia
- 3) Prodi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia

Email Korespondensi : novlizaekap@umb.ac.id

Abstract

This article aims to describe the implementation of public service innovations at the Bengkulu City Population and Civil Registry Office. The problem is focused on implementing public service innovations using the SLAWE program, and knowing the supporting factors and inhibiting factors for the SLAWE program at the Bengkulu City Population and Civil Registry Office. To approach this problem, theoretical references from the results of studies and research at the Harvard JFK School of Government are used, namely the three elements of success in applying the digitalist concept to the government sector. The data were collected through observation, interview and documentation techniques. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. This research uses descriptive qualitative method. This study concludes that the elements of successful E-government with indicators 1) support, 2) capacity, 3) value, have been carried out well and in accordance with existing regulations. Both are seen from the dissemination of information to the public, human resources according to the field and the benefits of the program. So for inhibiting factors only encountered such as network disturbances and blackouts.

Keywords: *Innovation, Public Service, Digital, E-government, Slawe.*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi menimbulkan revolusi baru, yaitu dari sistem kerja yang konvensional beralih ke era digital, baik sistem informasi teknologi industri maupun sistem informasi teknologi komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi ini di butuhkan oleh semua aspek, terutama pada sektor pemerintahan dalam meningkatkan kinerja pemerintah. (Septiyarini, 2019).

Instansi pemerintah pada perubahan suatu revolusi baru di tandai dengan pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang menjadi (*electronic government*) atau *E-government*, inilah salah satu bentuk dari era revolusi 4.0 untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dan memberikan dampak pelayanan kepada masyarakat (Putra, 2020).

E-government di Indonesia mulai di lirik pada tahun 2001. Dengan terbitnya Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 perihal Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika), yang berisi bahwa semua instansi pemerintah untuk dapat memanfaatkan teknologi telematika dalam mendukung *good governance* (Nugraha, 2018).

Sthephen P.Robbins dan Mary Coulter berpendapat bahwa inovasi adalah proses mengubah ide-ide kreatif menjadi produk atau metode kerja yang berguna. (Sthephen P. Robbins dan Mary Coulter, 2010:21). Avanti Fontana mengatakan bahwa inovasi adalah pengenalan cara- cara baru atau kombinasi baru dari cara-

cara lama dalam mentransformasi input menjadi output sehingga menghasilkan perubahan besar dalam perbandingan antara kegunaan dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna (Avanti Fontana, 2010:21).

Slawe atau Sistem Layanan Warga Elektronik merupakan program unik diantara inovasi pelayanan administrasi kependudukan, karena Slawe berbasis Web mengelola kebutuhan kependudukan daerah kota Bengkulu secara online. Slawe yang telah launching pada bulan Juni 2020, dan mendapat apresiasi oleh Dirjend Dukcapil RI Bapak Zudan Arif Kemendagri RI (Rifai', 2018).

Slawe menawarkan pelayanan publik yang dilakukan secara online, agar mempermudah masyarakat dalam mengakses kebutuhan kependudukan dimana saja dan kapan saja. Slawe memberikan pelayanan publik tidak dilakukan secara tatap muka sehingga pelayanan lebih efisien. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 perihal Pelayanan Administrasi Kependudukan dilakukan secara Online yang ditanda tangani langsung oleh Menteri Dalam Negeri bapak Tjahjo Kumolo pada tanggal 16 Januari 2019 yang lalu.

E-government merupakan suatu system penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terutama yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan ini untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat itu sendiri (Anwar, 2004) Penerapan *E-government* ialah pengembangan aplikasi digital di lingkungan pemerintah (Nugroho, 2015) Digital dikembangkan secara efektif sesuai dengan tugas dan fungsi instansi untuk mencapai tujuan pemerintah.

Indikator *E-government* dari hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor pemerintahan. Elemen sukses tersebut yakni Elemen *Support*, Elemen *Capacity* dan Elemen *Value*. (Indrajit R. E., 2002).

Penelitian terkait reformasi dan analisis kinerja pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil (admin dukcapil) di Indonesia telah banyak dilakukan, namun masih jarang yang mengaitkan dengan kerangka reformasi birokrasi untuk menjadikan pelayanan publik yang berkelas dunia. (Patrisia & Anwar, 2019) *Best practice* reformasi pelayanan admin dukcapil di Kabupaten/Kota Sumatera Barat pun juga masih terbatas ditemukan. Komitmen terhadap reformasi pelayanan yang dilakukan pada beberapa daerah menghasilkan layanan yang tepat waktu dan akurat, prosedur layanan yang mudah dan jelas serta sarana dan prasarana layanan yang mendukung dan penanganan keluhan yang cepat seperti yang terjadi di Kabupaten Kudus (Putra, 2020) dan Kota Malang (Geiler, 2019). Berbeda dengan penelitian ini, parameter yang dipakai dalam menganalisis

kinerja pelayanan admin dukcapil pada daerah-daerah di atas umumnya menggunakan variabel penilaian konsumen terhadap pelayanan berdasarkan teori Parasuraman yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, tanggapan, jaminan dan kepastian serta indikator *emphaty* atau perhatian. (Geiler, 2019).

Adapun fokus penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu, sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang menjadikan Disdukcapil sebagai role model pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Untuk itu Tujuan penelitian ini adalah membahas bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui program SLAWE di Disdukcapil Kota Bengkulu serta Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan SLAWE tersebut.

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) terhadap lima informan yang terdiri dari satu informan kunci yang kompeten seperti Kepala Disdukcapil dan tiga informan lainnya seperti Kepala Seksi pada Disdukcapil dan mitra kolaborasi pelayanan yang merupakan Kepala Bidang pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan

dungan Anak Kota Bengkulu serta dua orang masyarakat penerima layanan.

Sementara data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen dari *web site official* Disdukcapil Kota Bengkulu. Analisis data dilakukan secara deskriptif. Analisis tersebut digunakan untuk menggambarkan best practice pelaksanaan reformasi pelayanan publik berdasarkan Indikator *E-government* dari hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government yakni 3 kunci sukses *E-government*. (Indrajit R. E., 2002).

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan teori Indrajit (2012) dalam kaitan penelitian ini dilihat dengan indikator *Support* yakni salah satunya adanya dukungan dari pemerintah seperti peraturan undang-undang yang

dibuktikan dengan peraturan pemerintah yang menerapkan pelayanan online di Disdukcapil. Disepati kerangka *E-government* dimana pemahaman informan pada instansi Disdukcapil untuk memahami penerapan Slawe atau pelayanan online. Adanya sosialisasi kepada masyarakat dari instansi pemerintah Disdukcapil agar masyarakat mengetahui penerapan Slawe atau pelayanan *online* tersebut.

Indikator *Capacity* yaitu adanya sumber daya manusia yang terampil dan kreatif yang memiliki kopetensi untuk mengelola Slawe di Disdukcapil agar sesuai dengan tugas dan kebutuhan dalam melayani masyarakat. Adanya infrastruktur teknologi dalam penerapan dan pengembangan Slawe serta adanya sumber daya finansial seperti anggaran dana dalam pembangunan dan pengembangan Slawe.



(Sumber : Disdukcapil Kota Bengkulu, 2021)

Gambar 1 diatas merupakan aplikasi Slawe. Yakni tampilan pertama Slawe setelah proses membuka alamat Web

Slawe.bengkulukota.go.id, tertulis ada beberapa pilihan pelayanan yang anda ingin urus secara online seperti pada gambar yaitu pelayanan KTP

ini untuk membuat KTP baru atau membuat ulang KTP yang sudah hilang, lalu ada pelayanan KIA khusus untuk membuat KIA yang baru atau KIA yang sudah hilang, kartu KIA ini untuk identitas anak dari umur 0-16 tahun, dan pelayanan Sinkronisasi Data Online yaitu untuk mensinkronisasikan data BPJS, Perbankan, Pertanahan dan lain-lain.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, dukungan dari pemerintah adalah dengan adanya peraturan pemerintah atau undang-undang seperti Peraturan Pemerintah dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan secara Online, tidak hanya itu namun ada Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel.

Namun tidak hanya itu, salah satu elemen *Support* juga harus mensosialisasikan Slawe oleh pihak Disdukcapil kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti maka Disdukcapil bekerjasama dengan Kecamatan dan Kelurahan untuk menuntun masyarakat jika mau mengurus dokumen kependudukan tidak harus datang ke Disdukcapil, namun dengan mengarahkan masyarakat untuk mengakses web Slawe, dan dengan membagikan brosur kepada masyarakat.

Hasil wawancara dan observasi dapat di ambil kesimpulan bahwa elemen sukses *E-government*, *sup-*

port telah dilakukan dengan baik oleh Disdukcapil kota Bengkulu, dari segi peraturan yang telah diterapkan, lalu adanya kesepakatan bersama informan dalam pemahaman untuk melakukan pelayanan online dan telah mensosialisasikan Slawe kepada masyarakat melalui media sosial seperti Facebook, dan sudah ada juga pembagian brosur dan menempelkan brosur di beberapa kecamatan dan kelurahan, agar masyarakat lebih mengetahui apa itu Slawe dan bagaimana cara menggunakan Slawe tersebut.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, dengan adanya sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi informasi agar berjalannya pelayanan yang prima, maka dari itu Disdukcapil membuat Standar Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Bengkulu sekurang-kurangnya meliputi : 1) Persyaratan pelayanan, 2) Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, 3) Jangka waktu penyelesaian pelayanan, 4) Biaya/tariff, 5) Produk pelayanan, 6) Sarana, prasarana atau fasilitas dan 7) Kopetensi pelaksanaan.

Setiap instansi harus memiliki standar pelayanan untuk menjadi tolak ukur sebagai pedoman kualitas pelayanan untuk masyarakat dan dapat di pertanggung jawabkan. (Dwi S et al., 2020) Salah satu standar pelayanan yang termasuk *elemen Capacity* ialah adanya sarana prasarana, baik dari fasilitas teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan, dimana maksudnya adanya

sumber daya manusia yang kreatif atau ahli di bidang masing-masing sesuai kebutuhan instansi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa sumber daya manusia sebagai pelaksana yang memberikan pelayanan pada Slawe berjumlah 7 orang. Sumber daya manusia dipilih sebagai pelaksana pelayanan Slawe berdasarkan pendidikan, berdasarkan

kemampuan menggunakan komputer baik Microsoft Word dan Microsoft Excel, dan pengalaman. Karena semua operator pelayanan Slawe masih honor, sehingga sebelum sumber daya manusia pada pelayanan Slawe di berikan Otoritas oleh lembaga maka mereka dituntun langsung belajar di lapangan untuk menerapkan Slawe dan melayani masyarakat. Seperti data pada tabel dibawah ini:

Tabel 1
Keadaan Operator Pelaksana Pelayanan Slawe Dukcapil Bengkulu

No	Nama	Operator	Pendidikan
1.	Febie Mardin	Kartu Identitas Anak	SMK
2.	Antika Sari	Kartu Identitas Anak / Kartu Tanda Penduduk	SMK
3.	Eko Sanjoyo	Kartu Tanda Penduduk	D3
4.	Haryono Kusumo	Kartu Keluarga / Surat	D3
5.	Tika	Akte Kematian / Akte Kelahiran	SMA

(Sumber : Disdukcapil Kota Bengkulu, 2021)

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat dikatakan sumber daya manusia di bidang operator pelayanan Slawe sudah tercukupi. Namun pada sumber daya manusia Disdukcapil sebagai pelaksana pelayanan Slawe saat ini belum ada pelatihan khusus untuk mengembangkan Slawe atau menerapkan Slawe.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilakukan oleh peneliti di lapangan dapat di ambil kesimpulan bahwa elemen *capacity* pada Disdukcapil sudah berjalan dengan baik, dan telah terpenuhinya dari sumber daya manusia yang terampil disetiap bidang-bidang dalam melayani masyarakat melalui Slawe dengan memiliki kopetensi dalam menggunakan komputer. Dan infra-

struktur teknologi informasi seperti perangkat lunak dan perangkat keras sudah tercukupi karena Disdukcapil sudah lengkap dengan infrastruktur teknologi komputer dan terkhusus komputer untuk pelaksanaan pelayanan Slawe. Sumber daya manusia dan infrastruktur di Disdukcapil sudah sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Serta sumber daya finansial seperti anggaran dana yang sedang di proses oleh pemerintah pusat untuk pemenuhan dan pengembangan Slawe itu sendiri agar selalu meningkatkan kemudahan dan tetap menguntungkan.

Elemen *Value*, ini salah satu aspek terakhir kunci keberhasilan Disdukcapil pada Slawe, karena yang kita tahu bahwa suatu program yang

bagus akan memberi dampak bagus pula kepada instansi maupun kepada masyarakat, sehingga *value* merupakan manfaat atau nilai yang dirasakan oleh pemerintah maupun oleh masyarakat. Jika tidak ada pihak yang diuntungkan dengan adanya Slawe ini maka pemerintah harus memilih prioritas jenis aplikasi apa yang harus di dahulukan pembangunannya, agar benar-benar memberikan manfaat signifikan yang dirasakan oleh masyarakat.

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan, bahwa nilai *value* bagi pemerintah dan masyarakat yang didapatkan dengan adanya Slawe ini yaitu waktu penyelesaian dokumen, karena sebelum adanya Slawe masyarakat membuat dokumen khususnya Ktp bisa memakan waktu 1-2 minggu, dan kantor Disdukcapil ramai, sehingga antrian panjang yang menghabiskan waktu masyarakat hanya untuk mengurus dokumen kependudukan tersebut, belum lagi masyarakat antri untuk mendaftar, ada juga masyarakat yang antri mau mengambil dokumen. Namun setelah hadirnya Slawe waktu penyelesaian lebih singkat, membuat dokumen

atau Ktp yang awalnya berminggu-minggu, namun sekarang bisa 1-3 hari selesai. Tidak hanya itu yang awalnya Disdukcapil antrian panjang, ramai, dan berdesakkan, namun sekarang terjadi 70% perubahan signifikan bahwa kantor Disdukcapil sepi dan lebih tertib untuk mengurangi kerumunan, ini sangat menguntungkan pemerintah karena kerja lebih efisien dan mengurangi antrian. Dan juga sangat menguntungkan masyarakat, karena waktu penyelesaian membuat dokumen lebih cepat dan menghemat waktu.

Seperti data pada tabel 2 di bawah ini bahwa pengunjung Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan setiap harinya sekitar kurang lebih 300an penduduk melalui program Slawe, walaupun banyak penduduk yang di layani namun disdukcapil lebih tertib di bandingkan dengan sebelum adanya Slawe. Karena sebelum adanya Slawe pihak instansi kewalahan dalam melayani masyarakat yang langsung berbondong menyerbu Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan.

Tabel 2
Data Pengunjung Disdukcapil Kota Bengkulu

Waktu	Jumlah	Pelayanan	Ket
29 Maret 2021	305 Penduduk	Slawe	Ktp, Kia, Kk, Akte, Surat
30 Maret 2021	315 Penduduk	Slawe	Ktp, Kia, Kk, Akte, Surat
31 Maret 2021	309 Penduduk	Slawe	Ktp, Kia, Kk, Akte, Surat
1 April 2021	318 Penduduk	Slawe	Ktp, Kia, Kk, Akte, Surat
2 April 2021	300 Penduduk	Slawe	Ktp, Kia, Kk, Akte, Surat
5 April 2021	305 Penduduk	Slawe	Ktp, Kia, Kk, Akte, Surat
6 April 2021	306 Penduduk	Slawe	Ktp, Kia, Kk, Akte, Surat

(Sumber: Disdukcapil Kota Bengkulu, 2021)

Selain waktu penyelesaian manfaat Slawe adalah lebih murah atau menghemat biaya. Karena sebelum adanya Slawe masyarakat bolak-balik, pulang-pergi mengurus dokumen dengan membawa berkas yang banyak sehingga merepotkan. Namun dengan adanya Slawe cukup di akses dari rumah dan mengisi data diri dari rumah, tanpa harus membawa berkas yang banyak dan cukup menunggu dari rumah, jika dokumen selesai baru langsung datang ke Disdukcapil untuk mengambil dokumen yang diurus.

Dapat di ambil kesimpulan bahwa elemen *value* pada Disdukcapil sudah melakukan yang terbaik untuk melayani masyarakatnya, tidak hanya memberikan manfaat kinerja kepada pemerintah namun juga memberikan manfaat yang mempermudah masyarakat. Karena dengan Slawe ini kinerja lebih efisien, masyarakat lebih mudah dan dapat menghemat biaya dan waktu tanpa harus menunggu antrian lama.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Inovasi

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa, Slawe pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu ini sudah memiliki dukungan baik dari kalangan pemerintah kota maupun pemerintah daerah lainnya, untuk tetap terus berupaya dalam pembangunan dan pengembangan Slawe ini. Dari sisi elemen-elemen sukses *E-government* pada penerapan Slawe semua sudah terpenuhinya baik dari

indikator *support*, *capacity* dan *value*. Dimana sumber daya manusia yang terampil juga menjadi faktor pendukung untuk terus berkembangnya Slawe serta infrastruktur yang mempermudah instansi untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang baik sesuai standar pelayanan. Serta dengan manfaat yang bagus membuat masyarakat bersemangat untuk terus menggunakan Slawe. Namun hanya ada kendala saat listrik padam atau gangguan jaringan dari pusat karena faktor alam, semua itu tidak menjadi penghambat Disdukcapil untuk terus berupaya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sehingga tidak ada faktor penghambat yang terlalu besar dihadapi oleh pemerintah Disdukcapil Kota Bengkulu karena semuanya berjalan dengan baik sesuai harapan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Bengkulu.

C. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa penerapan Slawe menggunakan teori elemen sukses *E-government* dengan indikator *support*, *capacity*, dan *value* sudah dikelola oleh pemerintah secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan untuk faktor pendukung pada Slawe di Disdukcapil banyak sekali baik dari ketiga indikator tersebut sudah mencakup dukungan untuk terus meningkatkan

dan mengembangkan Slawe, baik dari dukungan pemerintah, tersedianya infrastruktur teknologi yang mempermudah menerapkan dan menalalkan Slawe, sumber daya manusi yang sangat membantu dalam berjalannya dan terlaksananya Slawe, serta antusiasnya masyarakat untuk terus membiasakan diri dan menggunakan teknologi, dan terakhir manfaat Slawe yang sebagai salah satu acuan dalam faktor pendukung Slawe tersebut. Saat ini tidak ada faktor penghambat yang begitu besar hanya saja jika terjadi listrik padam dan gangguan jaringan, karena Slawe ini otomatis sistemnya akan terbuka saat jam kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Anwar, K. M. (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen bagi Pemerintahan di era Otonomi Daerah, SIMDA*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arif, S. M. (2015). Analisis Pengembangan Electronic Government melalui penyelenggaraan website di Kabupaten Kudus. *Jurnal Administrasi Publik*, 23-26.
- Bastian. (2003). Perkembangan *E-government* di Indonesia. *Jurnal Paradigma*, 154-161.
- Dwi S, A., Indarti, S., & Patrisia, N. E. (2020). PENERAPAN RESPONSIBILITAS DAN TRANSPARANSI LAYANAN PUBLIK (Sebuah Kajian Ilmu Administrasi). *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 43-48.
<https://doi.org/10.37676/profesional.v7i1.1091>
- Geiler, S. L. (2019). Using Government websites to enhance democratic e-governance a conceptual model for evaluation. *Jurnal Economic Policy*.
- Habibullah. (2010). Kajian Pemanafaatan dan pengembangan *E-government* . *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 187-195.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan pengembangan sistem Pelayanan public berbasis Teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, R. E. (2004). *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan public Berbasis *E-government* pada pemerintah daerah kabupaten merauke. *Jurnal Unmus*, 20-37.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, T. J. (2018). *E-government* dan pelayanan public studi tentang elemen sukses pengembangan *E-government* di pemerintahan kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 32-42.

- Nugroho, A. P. (2015). Evaluasi Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Patrisia, N. E., & Anwar, F. (2019). MIMBAR Jurnal Penelitian Sosial dan Politik. *Journals.Unihaz.Ac.Id*, 9(1). <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/963>
- Putra, P. H. (2020). Penerapan Teknologi Industri 4.0 dalam pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan studi pelayanan kartu penduduk elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. *Jurnal Birokrasi Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 1-12.
- Rifai', A. (2018). Penerapan Sistem informasi administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi menuju single identity number di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 67-85.
- Rizka, S. &. (2010). Analisis Penerapan Website dalam rangka *E-government* di Kabupaten Tegal. *Jurnal Administrasi Publik*, 14-17.
- Saffah, E. A. (2019). Inovasi E-Lampid dalam peningkatan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksai Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3.
- Septiyarini, D. &. (2019). Implementasi Program dan pemanfaatan E-KTP yang terintegritas di Kabupaten Sambas. *Jurnal Administrasi Publik*, 30-42.
- Soraya, T. (2018). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2.
- Sugiono. (2009). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.
- Wahyono, S. P. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan kota Malang. *Jurnal Politik dan Sosial Masyarakat*, 1.
- A. Yuniar, C. S. (2018). Inovasi Sistem Administrasi Kependudukan elektronik lahir dan mati pada Aplikasi E-Lampid Studi Kasus di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 2-9.