

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DISPENDUKCAPIL MELALUI APLIKASI SIMINAKSOPAL DAN PROGRAM JEMPOL KEREN KABUPATEN TRENGGALEK

Nia Ayu Lestari¹, Lusiana², Anang Sugeng Cahyono³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Tulungagung

E-mail : niaayulestari45@gmail.com¹, analusi929@gmail.com²,
akusukambahdi@gmail.com³

Received: 30-12- 2024

Revised: 20-01-2025

Approved: 25-02-2025

ABSTRAK

Kondisi geografis di Kabupaten Trenggalek yang didominasi wilayah pegunungan berdampak pada kurang efisiennya pelayanan data kependudukan bagi masyarakat. Upaya yang dilakukan pemerintah daerah salah satunya dilakukan melalui inovasi pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek sebagai bagian dari pemerintah daerah memanfaatkan konsep e-government melalui aplikasi SIMINAKSOPAL dan program JEMPOL KEREN. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membahas tentang Inovasi Pelayanan Publik Dispendukcapil Melalui Aplikasi Siminaksopal dan Program Jempol Keren Kabupaten Trenggalek. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIMINAKSOPAL dan Program JEMPOL KEREN telah sesuai dengan indikator teori Inovasi Rogers. Relative Advantage, keuntungan yang didapatkan dari inovasi ini yaitu memudahkan pemerintah dalam mencari data administrasi penduduk dan juga memudahkan masyarakat dalam pembuatan data administrasi kependudukan. Compability, kesesuaian inovasi ini dengan inovasi yang sebelumnya dan juga kesesuaian dengan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat kelompok rentan. Complexity, kerumitan untuk SIMINAKSOPAL yaitu jaringan yang tiba tiba eror sedangkan untuk kerumitan JEMPOL KEREN yaitu sulitnya akses menuju lokasi. Triability, uji coba aplikasi SIMINAKSOPAL dilakukan selama 2 bulan sedangkan program JEMPOL KEREN dilakukan dengan uji coba sebanyak 2 kali. Observability, untuk inovasi ini sangat mudah diamati oleh masyarakat karena keunggulanya dan kemudahan yang didapat dari inovasi ini.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, E-Government, Local Governance

PENDAHULUAN

Pendahuluan Inovasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan kependudukan, peningkatan kualitas layanan tidak hanya berpengaruh pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berperan dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa : "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".(Hariyanto & Susilo, 2021)

Reformasi birokrasi sebenarnya memberikan peluang yang luas bagi semua institusi dalam melakuka pelayanan publik. Di atur dalam UndangUndang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilanjutkan dengan turunnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diharapkan mampu

memberikan kekuatan bagi organisasi publik untuk berlomba-lomba dalam menyelenggarakan pelayanan melalui berbagai model pelayanan yang diinginkan masyarakat. Salah satu alternatif di era teknologi 4.0 yakni dengan melakukan inovasi pelayanan. (Cahyono, A.S; Nurhajati, 2023)

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek telah meluncurkan dua inovasi penting yaitu aplikasi SIMINAKSOPAL dan program JEMPOL KEREN. Inovasi ini diharapkan dapat menjawab berbagai tantangan dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Secara geografis 2/3 wilayah Kabupaten Trenggalek merupakan pegunungan. Kondisi tersebut menjadi salah satu kendala masyarakat dalam melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya dikarenakan lokasi domisili penduduk yang jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kurangnya akses informasi terbaru jika terjadi perubahan persyaratan pelaporan Administrasi Kependudukan. Peningkatan layanan publik menjadi agenda utama bagi pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Di Kabupaten Trenggalek, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan layanan kependudukan yang optimal. Tantangan tersebut meliputi proses administrasi yang memakan waktu, keterbatasan aksesibilitas bagi masyarakat, dan masalah komunikasi antara pemerintah dan warga. Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Dispendukcapil Kabupaten Trenggalek memperkenalkan aplikasi SIMINAKSOPAL dan program JEMPOL KEREN.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek melayani pengajuan administrasi kependudukan secara online maupun secara tatap muka sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Semenjak Covid-19 terjadi di Indonesia, hal ini menyebabkan pelayanan publik terhambat karena penyelenggara tidak dapat melayani secara langsung. Pemerintah perlu melakukan adanya inovasi agar pelayanan tidak terhambat dengan memberikan pelayanan system online atau e-Government. Salah satu Instansi publik yang melakukan pelayanan melalui sistem online yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek melalui aplikasi SIMINAKSOPAL. Aplikasi SIMINAKSOPAL (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Secara Online Paket Lengkap) merupakan sebuah inovasi yang diluncurkan pada 25 Januari 2021. Pada masa pandemi Covid-19 tidak memungkinkan untuk mengurus secara langsung dokumen Administrasi Kependudukan ke Dinas Dukcapil Kabupaten Trenggalek. Inovasi layanan SIMINAKSOPAL memiliki Surat Keputusan Kepala Dinas nomor 470/05/406.017 Tahun 2021 menjadi solusi agar pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Trenggalek lebih efektif dan efisien. Software ini dapat diperoleh dan diunduh melalui playstore atau dari website <https://siminaksopal.trenggalekkab.go.id/>. Di sisi lain, program Jemput Bola Layanan Kelompok Rentan (JEMPOL KEREN) merupakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek berkolaborasi dengan Dinas Sosial dan Pemerintah Desa yang ditujukan kepada kelompok rentan, ODGJ, dan disabilitas. Pada tahun 2022 dikembangkan Inovasi Jempol Keren untuk melakukan cek biometrik, verifikasi data dan menerbitkan dokumen kependudukan penduduk rentan tersebut. Inovasi ini berdampak signifikan terhadap penduduk rentan Administrasi Kependudukan. Dengan adanya JEMPOL KEREN, menjadikan akses pelayanan menjadi mudah dijangkau, gratis dan memberikan kepastian identitas penduduk serta menambah cakupan kepemilikan

dokumen kependudukan di Kabupaten Trenggalek. Dari uraian tersebut maka penelitian ini mengambil judul Inovasi Pelayanan Publik Dispendukcapil Kabupaten Trenggalek Melalui Aplikasi Siminaksopal dan Program Jempol Keren. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membahas tentang Inovasi Pelayanan Publik Dispendukcapil Melalui Aplikasi Siminaksopal dan Program Jempol Keren Kabupaten Trenggalek.(Alfrida & Astuti, 2019)

Pengembangan E-Government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Menurut Clay G. Welslatt dalam website, E- Government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian fasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.(Ibrohim, 2022)

Inovasi menurut Evert M. Rogers adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Menurut Rogers, ada 5 atribut inovasi yaitu Relative Advantage atau keuntungan relative Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Suatu inovasi dapat dilhat keuntungan relatifnya bagi para penggunanya. Calon pengguna akan menilai sesuatu hal yang baru berdasarkan keuntungan relatif dari hal tersebut menurut persepsinya. Suatu inovasi dipersepsikan memiliki keuntungan relatif tinggi jika inovasi tersebut dinilai oleh pengguna sebagai inovasi yang dapat meningkatkan keuntungan secara ekonomis. Keuntungan relatif suatu inovasi dapat diketahui setelah inovasi tersebut dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Compability atau kesesuaian. Mempunyai sifat compatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Calon pengguna dapat menilai sesuatu inovasi berdasarkan kesesuaian antara inovasi tersebut dengan ide dan cara yang telah ada sebelumnya, kesesuaian dengan nilai-nilai atau norma yang berlaku, dan kesesuaian dengan berbagai latar belakang lainnya. Complexity atau kerumitan. Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Calon pengguna akan menilai apakah suatu inovasi itu dianggap rumit atau simple dalam hal penggunaanya. Semakin rumit pengguna suatu inovasi menurut pandangan calon pengguna maka akan semakin rendah tingkat penggunaanya begitupun sebaliknya semakin simple penggunaan suatu inovasi menurut pandangan calon pengguna maka akan semakin tinggi tingkat penggunaanya. Triability atau kemungkinan dicoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Suatu inovasi akan dinilai oleh calon penggunanya dalam hal kemungkinannya untuk dicoba. Apabila suatu inovasi memiliki sifat mudah dicoba maka tingkat potensi untuk menyebar luas dalam masyarakat. Observability atau kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.(Rice et al., 2010)

Kurniasih mengemukakan bahwa E- Government merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi interaktif antar Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik dari kelompok masyarakat,

kalangan bisnis maupun sesama lembaga pemerintahan. (Kurniasih, 2010)

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Menurut Creswell hal 7, metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dan menggunakan sumber data primer yang terdiri dari dari observasi dan wawancara melalui pegawai dan masyarakat setempat yang memiliki kepentingan melalui pelayanan data kependudukan. Sumber data sekunder berupa dokumentasi dari sumber yang sudah tersedia seperti website kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek. Berdasarkan deskripsi tentang empirical problem yang terjadi maka lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek. Alamat lokasi penelitian adalah di Jalan Brigjend Soetan no. 17 Trenggalek. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi mekanisme yang di gunakan dalam pengumpulan data yaitu menggunakan studi pustaka di lakukan dengan pengumpulan dan mempelajari berbagai teori, peraturan, dan informasi. Berdasarkan data yang kami peroleh maka dapat diketahui bagaimana inovasi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek melalui Aplikasi SIMINAKSOPAL dan Program JEMPOL KEREN.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis pengumpulan data yang diperoleh dari penelitian, diperoleh bahwa pada tanggal 16 Maret 2020, Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat perintah kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Provinsi di Indonesia, yang bertujuan dalam menjaga standar pelayanan online yang lebih efektif. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan suatu perubahan dari Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Setiap pemerintah daerah mengeluarkan kebijakan supaya setiap wilayah memiliki pelayanan yang efektif sesuai daerah masing masing. Berikut 5 indikator Inovasi menurut Teori Evert M. Rogers (Aprilia & Kurniawan, 2022).

1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif).

Keuntungan bagi Pemerintah dengan adanya Aplikasi SIMINAKSOPAL dan PROGRAM JEMPOL KEREN yaitu dapat memudahkan dalam mencari data administrasi kependudukan masyarakat dan pemerintah mengetahui kendala masyarakat dalam membuat data administrasi kependudukan. Sedangkan bagi masyarakat setempat yaitu memudahkan dalam membuat data administrasi kependudukan karena tidak perlu datang ke kantor, melainkan petugas Dispendukcapil akan mendatangi warga setelah diberi laporan oleh pemerintah desa. Yang kedua, Memberi kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses informasi pelayanan melalui aplikasi dan sekaligus melakukan kontrol terhadap penyelenggaraan pelayanan, karena masyarakat dilibatkan secara langsung dalam proses pelayanan

2. Compability (kesesuaian)

Aplikasi SIMINAKSOPAL sekarang mempunyai kesesuaian dengan Aplikasi sebelumnya. Pada awalnya SIMINAKSOPAL di gunakan untuk pelayanan kependudukan seperti SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Namun setelah SIAK di

pusatkan menjadi satu-satunya website yang digunakan untuk mengakses data base kependudukan. Akhirnya SIMINAKSOPAL hanya digunakan sebagai sarana antrian sebelum datang di lokasi. Namun untuk sekarang ini, aplikasi ini sedang diperbarui dan untuk sekarang SIMINAKSOPAL hanya bisa diakses melalui website yang hanya diperlukan oleh pihak pihak terkait yang terhubung dengan Dispendukcapil. Untuk program JEMPOL KEREN mempunyai kesesuaian dengan kebutuhan yang dibutuhkan kelompok rentan yaitu memiliki identitas kependudukan. Dengan adanya program ini, memudahkan kelompok rentan dalam memiliki identitas kependudukan.

3. Complexity (kerumitan)

Dalam pelaksanaan Aplikasi SIMINAKSOPAL adalah kerumitan dalam hal website yang tiba-tiba eror sehingga tidak bisa digunakan. Untuk kerumitan JEMPOL KEREN sendiri yaitu dalam hal akses menuju lokasi tempat kelompok rentan tersebut tinggal.

4. Triability (kemungkinan dicoba)

Dalam pelaksanaan Aplikasi SIMINAKSOPAL telah melewati fase uji coba melalui sosialisasi selama kurang lebih 2 bulan. Melalui tahapan uji coba dapat diketahui sejauh mana inovasi ini dapat menjawab kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat. Untuk program JEMPOL KEREN fase uji coba dilakukan dengan melakukan uji coba sebanyak 2 kali sebelum inovasi ini disahkan.

5. Observability (Kemudahan diamati)

Setelah pemerintah mengupayakan sosialisasi tentang prosedur dan cara penggunaan inovasi Aplikasi SIMINAKSOPAL, masyarakat dapat mengamati kemudahan dan keunggulan yang dimiliki Aplikasi SIMINAKSOPAL. Sehingga masyarakat dapat memutuskan untuk menggunakan Aplikasi SIMINAKSOPAL.



Gambar 1. Tampilan Layanan Aplikasi SIMINAKSOPAL

Sumber : (<https://siminaksopal.trenggalekkab.go.id/>)

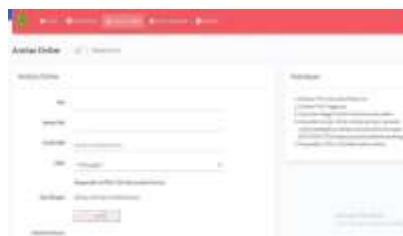
Layanan pada tampilan website SIMINAKSOPAL terdapat antrian online layanan tatap muka dan informasi yang diakses ketika masyarakat ingin mengurus dokumen kependudukan secara online



Gambar 2 Tampilan Persyaratan Aplikasi SIMINAKSOPAL

Sumber : (<https://siminaksopal.trenggalekkab.go.id/>)

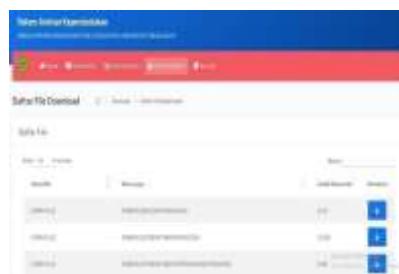
Layanan pada tampilan persyaratan yakni layanan informasi kepada masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan wajib mengupload berkas sesuai dengan persyaratan yang ada diwebsite tersebut secara online.



Gambar 3. Tampilan Antrian Online Aplikasi SIMINAKSOPAL

Sumber : (<https://siminaksopal.trenggalekkab.go.id/>)

Terdapat fitur pendaftaran yang memberikan kemudahan akses informasi untuk memudahkan masyarakat dalam antrian online layanan tatap muka.



Gambar 4. Tampilan Form-Download Aplikasi SIMINAKSOPAL

Sumber : (<https://siminaksopal.trenggalekkab.go.id/>)

Dalam fitur Form-Download terdapat file formulir yang harus diunduh sesuai nama file oleh masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan.



Gambar 5. Layanan Bantuan Aplikasi SIMINAKSOPAL

Sumber : (<https://siminaksopal.trenggalekkab.go.id/>)

Fitur bantuan ini dipergunakan untuk masyarakat yang merasa kebingungan dalam proses pendaftaran.

Dalam upaya meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat melalui Aplikasi SIMINAKSOPAL, aplikasi ini telah diperbarui menjadi versi terbaru. Dengan versi terbaru diharapkan poses administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Meskipun pembaruan ini menjanjikan banyak peningkatan, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala diantaranya aplikasi tersebut tidak efektif digunakan untuk pelayanan data kependudukan dengan dasar keamanan data Adminduk, selain itu aplikasi lama bersifat publik bisa diakses oleh semua masyarakat karena diunduh melalui playstore sedangkan versi terbaru bersifat privat yang hanya bisa diakses oleh pihak pihak yang telah disetujui oleh dispendukcapil. Akan tetapi kinerja SIMINAKSOPAL yang versi terbaru ini belum berjalan secara optimal.

Berikut gambar Program JEMPOL KEREN DISPENDUKCAPIL Kab.Trenggalek



Gambar 1
Pelayanan perekaman disabilitas di desa Pule dan desa Sukokidul



Gambar 2

Pelayanan perekaman di desa Gandusari, desa Sukorejo dan desa Senden

Inovasi JEMPOL KEREN berdampak positif dalam membantu penduduk yang mengalami hambatan dalam memperoleh dokumen kependudukan yang disebabkan oleh bencana alam dan kerusuhan sosial atau yang disebut penduduk rentan Administrasi Kependudukan. Pada awal Tahun 2021 terdapat 2.028 penduduk Kabupaten Trenggalek yang masuk dalam kategori penduduk belum ber- NIK, belum perekaman biometrik, belum tercantum dalam basic data kependudukan, dan penduduk korban bencana alam/sosial yang dokumen kependudukannya hilang/rusak. Maka Dinas Dukcapil Kabupaten Trenggalek mengembangkan inovasi JEMPOL KEREN untuk mengendalikan dan menuntaskan permasalahan tersebut.

Program JEMPOL KEREN memiliki Nomor SK 470/110/406.017/2021 Program ini mempunyai kesesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan kelompok rentan yaitu memiliki identitas kependudukan. Dengan adanya program ini, memudahkan kelompok rentan dalam memiliki identitas kependudukan Permasalahan atau kendala yang dihadapi melaksanakan program JEMPOL KEREN yaitu kendala sinyal, anggaran bensin untuk transport dan lokasi pedalaman yang sulit dijangkau oleh mobil.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah kami paparkan dalam hasil dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi keperluan masyarakat, penyelenggara pelayanan publik melakukan sesuatu kegiatan atau biasanya disebut juga dengan penyelenggaraan pelayanan public sudah berjalan dengan cukup baik. Penerapan inovasi aplikasi SIMINAKSOPAL dan inovasi program JEMPOL KEREN sudah memenuhi indikator menurut teori dari Roger. Aplikasi SIMINAKSOPAL dan Program JEMPOL KEREN ini memberikan manfaat kepada pemerintah dan juga masyarakat. Manfaat yang dirasakan oleh pemerintah yaitu

memudahkan dalam hal mendata identitas kependudukan masyarakat dan kelompok rentan. Disamping itu, pemerintah juga lebih mengetahui dan peduli terhadap kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat akan pentingnya identitas kependudukan. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat yaitu memudahkan masyarakat dalam mengurus identitas kependudukan terutama kelompok rentan karena tidak perlu datang langsung ke kantor Dispendukcapil.

Namun meskipun sudah berjalan dengan lancar, inovasi aplikasi SIMINAKSOPAL masih perlu diperbaiki. Dan untuk program JEMPOL KEREN sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan tujuan program ini dibuat.

REFERENSI

- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.
- Aprilia, S., & Kurniawan, B. (2022). Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan secara online paket lengkap (SIMINAKSOPAL) di masa pandemi Covid-19 (Studi pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek). *Publika*, 10(4), 1243–1256. <https://siminaksopal.trenggalekkab.go.id>.
- Cahyono, A.S; Nurhajati, N. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik (Inovasi dn Teknologi Untuk Meningkatkan Efisiensi dn Kualitas Pelayanan)* (1st ed.). PT Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Fauzi. (2019). Bab II Landasan Teori tentang pelayanan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1699. https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/20873/2/T1_352015005_BA_B II.pdf
- Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). Evaluation of Community Satisfaction With Public Services At the Office of Tanggaran Village, Pule District , Trenggalek Regency. *Publiciana : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, XIV(02), 307–327.
- Ibrohim. (2022). Strategi Pemerintah Kabupaten Indramayu Dalam Implementasi E-Goverment Berbasis Konsep Smart City Oleh Ibrohim FISIP Universitas Wilalodra Indramayu. *Jurnal Aspirasi*, 3, 85–100.
- Kurniasih, D. (2010). Interaksi Sosial Dalam Implementasi e- Goverment. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 4.
- Pratama, M., Susanti, N., & Hidayah, N. R. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. *Journal of Indonesian Management*, 3(2), 301–312. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/3931%0Ahttps://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/download/3931/3905>
- Rice, A., Ismanto, G., & Handayani, R. (2010). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Biro Perencanaan Kementerian Hukum dan HAM RI. 18–43.
- Ummah, M. S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI