

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN
GODIGITAL (GODIGI) DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

LINDA AYU LESTARI

NPM 21901091033



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2024

ABSTRAK

Linda Ayu Lestari 21901091033, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. 2024, **Efektivitas Pelayanan Kependudukan Godigital (GODiGi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo**. Dosen pembimbing I Suyeno, S.Sos., M.AP, Dosen Pembimbing II Septina Dwi Rahmawati, S.AP.,M.AP

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi serta menganalisis pelayanan administrasi kependudukan melalui website Godigital tanpa antri dan berbelit di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. website godigital ini diharapkan dapat membantu mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan dokumen kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan fokus penelitian menggunakan teori dari Campbell J.P, (1970) yang terdiri dari 5 indikator pengukuran efektivitas, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan Godigital (GODiGi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo dapat dikatakan berhasil namun, masih memiliki beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti kurangnya fitur-fitur seperti google form dalam menyampaikan aspirasi berupa kritik maupun saran, selain itu sosialisasi kepada masyarakat belum di implementasikan. Kemudian dari sisi manfaat, website Godigital ini mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat dan mengurangi jarak tempuh yang jauh untuk datang ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Oleh karena itu disarankan agar Mal pelayanan publik dapat melakukan penyediaan google form serta peningkatan kegiatan sosialisasi secara terus-menerus dalam jangka panjang.

Kata Kunci : Efektivitas, Godigital, Pelayanan Publik

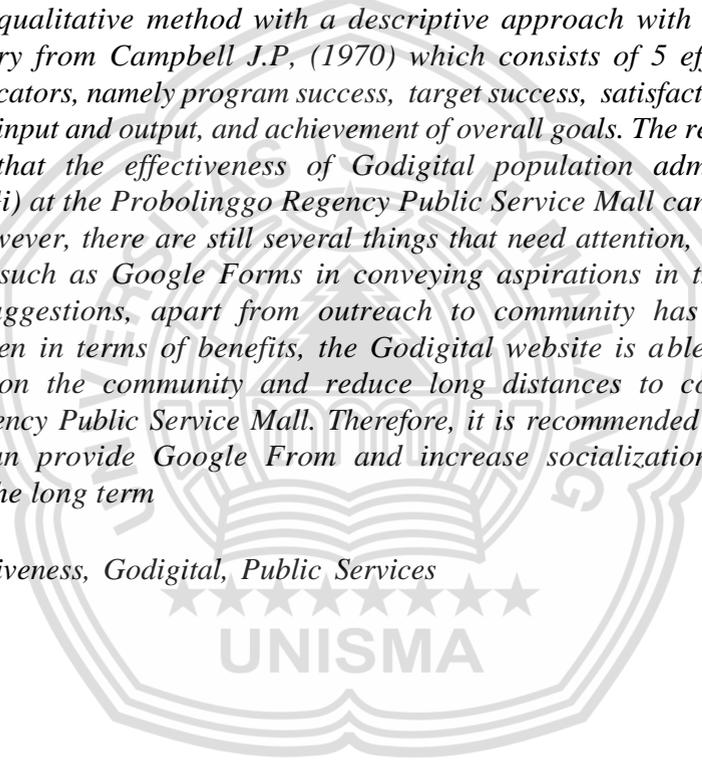


SUMMARY

Linda Ayu Lestari 21901091033, Public Administration Science Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang 2024, **Effectiveness of Godigital Population Services (GODIGI) at the Probolinggo Regency Public Service Mall**. Supervisor I Suyeno, S.Sos., M.AP, Supervisor II Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP

The purpose of this research is to identify and analyze population administration services via the Godigital website without queuing and hassle at the Probolinggo Regency Public Service Mall. It is hoped that the godigital website can help bring access to services closer to the public for processing population documents. This research uses a qualitative method with a descriptive approach with a research focus using theory from Campbell J.P, (1970) which consists of 5 effectiveness measurement indicators, namely program success, target success, satisfaction with the program, level of input and output, and achievement of overall goals. The results of the research show that the effectiveness of Godigital population administration services (GODiGi) at the Probolinggo Regency Public Service Mall can be said to be successful, however, there are still several things that need attention, such as the lack of features such as Google Forms in conveying aspirations in the form of criticism and suggestions, apart from outreach to community has yet to be implemented. Then in terms of benefits, the Godigital website is able to have a positive impact on the community and reduce long distances to come to the Probolinggo Regency Public Service Mall. Therefore, it is recommended that public service malls can provide Google From and increase socialization activities continuously in the long term

Keywords: Effectiveness, Godigital, Public Services



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan teknologi yang semakin modern ini dapat mengakibatkan sebuah perubahan dari berbagai negara-negara berkembang sehingga mau tidak mau mereka juga harus mengikuti perkembangan teknologi yang ada saat ini. Perkembangan teknologi juga menuntut sektor-sektor yang ada termasuk dalam sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk di Indonesia. Pemerintahan Indonesia sendiri sudah mulai melakukan perubahandengan adanya perkembangan teknologi canggih saat ini, sehingga dapat menciptakan model baru dalam pelayanan publik yang dimana pelayanan publik tersebut menciptakan pelayanan dengan melalui aplikasi dan web browser. Bukan hanya untuk menciptakan pelayanan melalui teknologi, melainkan pemerintahjuga bertujuan untuk mencapai ke ranah birokrasi pemerintahan yang baik yang biasanya dapat disebut dengan “*good governance*”, karena masyarakat saat ini lebih banyak menuntut kemauan mereka terkhusus dalam pelayanan publik yang harus bersifat efektif dan efisien tanpa berbelit-belit.

Kondisi pelayanan publik saat ini telah mengalami perubahan sejalan bergulirnya arus reformasi. Keadaan birokrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu mendapat perhatian dan penyelesaian sehingga membutuhkan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi yang didalamnya juga mencakup reformasi di bidang pelayanan publik secara bertahap telah dilaksanakan namun hasilnya

masih belum seperti yang diharapkan. Tuntutan akan pelayanan yang kondusif bagi terciptanya kesejahteraan rakyat masih terus diupayakan perbaikannya. Hal ini merupakan sebuah tugas penting pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik, yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam pemberian pelayanan tersebut pemerintah haruslah mengutamakan kepentingan umum diatas kepentingan golongan maupun pribadi, selain itu pemerintah juga harus mempermudah semua proses kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Dalam konsep pelayanan publik, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik diantaranya kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, akurasi produk pelayanan publik, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses dan tempat, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan juga kenyamanan pelayanan. Dengan berdasar keputusan ini bisa dikatakan bahwa prinsip pelayanan diatas menjadi salah satu acuan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang juga menjadi tolak ukur efektif dan efisiennya suatu pelayanan publik.

Peraturan di atas mendasari penetapan Undang-Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang memberikan penjelasan mengenai pelayanan publik dalam pasal 1 “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik”.

Pelayanan kependudukan merupakan salah satu pelayanan prioritas diIndonesia

yang dipandang perlu adanya penataan pada manajemen pelayanannya, penataan tersebut ditujukan agar dapat mencapai perubahan pada tatanan pengadministrasian dan pada pemberian pelayanan, adanya perbaikan pada efisiensi dan efektivitas pelayanan publik serta untuk mengatasi ketidakpastian dan perubahan yang cepat saat ini. Inovasi atau pembaharuan dalam pelayanan kependudukan sangat diperlukan karena mengingat banyaknya masalah yang dialami pada pelayanan kependudukan. Melihat kondisi saat ini dimana banyak sekali fasilitas penunjang yang tersedia untuk melakukan pembaharuan di tubuh birokrasi. Maka pemerintah daerah diberbagai wilayah di Indonesia berupaya untuk melakukan pembaharuan melalui inovasi dalam pelayanan publik khususnya pada pelayanan kependudukan yang merupakan wewenang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Pelayanan publik dengan memanfaatkan perangkat teknologi komunikasi dan informasi yang telah digalakkan oleh pemerintah untuk efisiensi pelayanan publik disebut dengan *Electronics Government (E-government)*. Dhillon (2009:1) menyatakan *E-government* adalah perubahan pada proses internal dan eksternal pemerintah dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi, khususnya aplikasi berbasis internet untuk menyediakan pelayanan publik secara luas, cepat dan mudah.

Salah satu Instansi Pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet, tidak terkecuali bagi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan berbasis online.

Menyikapi adanya perkembangan zaman berupa era Industri 4.0 yang berbasis online demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Disdukcapil Kabupaten Probolinggo kembali membuat inovasi baru yaitu sebuah aplikasi layanan online pengajuan dokumen kependudukan yang diberi nama “Dukcapil Godigital”. Layanan online pengajuan dokumen kependudukan ini untuk mendukung program pemerintahan pusat dalam Gerakan Indonesia Sadar Aminduk (GISA) dan warga Kabupaten Probolinggo untuk tertib dalam administrasi kependudukannya.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo Munaris menyampaikan bahwa Godigital ini layanan baru setelah sebelumnya Disdukcapil Kabupaten Probolinggo meluncurkan beberapa layanan online lainnya. Tujuan dari sasarannya, lebih mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan dokumen kependudukan. Dari kepengurusan secara manual menjadi sistem online dengan menggunakan aplikasi Godigital yang bisa diakses melalui *Website* milik Disdukcapil Kabupaten Probolinggo. Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk), terdapat prioritas sejumlah pelayanan Diantaranya, menuntaskan program perekaman dan pencetakan KTP-Elektronik, akta kelahiran, meningkatkan kualitas pelayanan, mengoptimalkan data kependudukan, penerbitan dan pemanfaatan Kartu Identitas Anak (KIA), menjalankan sistem adminduk dan menyukseskan program Dukcapil Godigital. Pelayanan online ini bisa di akses pemohon melalui alamat *Website* <http://Godigital.Disdukcapil.probolinggokab.go.id>.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, terlihat dari banyaknya keluhan dari

masyarakat disebabkan oleh permasalahan permasalahan dalam proses pelayanan publik yang diterima dan dirasakan masyarakat baik dari sisi prosedur pelayanan, kepastian waktu, biaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta kinerja penyelenggara pelayanan publik. Kinerja pegawai aparatur sipil negara yang kurang responsif sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Kinerja birokrasi pemerintah daerah yang baik akan terlihat dari pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menjadi fokus utama dalam setiap kegiatan pemerintahan, peningkatan daya aspirasi pemerintah atas kebutuhan dan tuntutan serta aspirasi masyarakat tersebut dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan.

Menurut observasi yang dilakukan pada saat pra penelitian, proses berjalannya GODiGi tidak memberikan sosialisasi yang jelas mengenai penggunaan dan persyaratan aplikasi GODiGi. Syarat yang kurang lengkap dan internet yang lambat mengakibatkan data yang diterima tidak valid dan akhirnya tidak kunjung mendapatkan hasil. Hal tersebut tentu saja menjadikan pelayanan kependudukan dan tertib administrasi di Disdukcapil Kabupaten Probolinggo terkesan masih sulit dan lama.

Dalam hal sosialisasi juga kurang merata keseluruh plosok kabupaten Probolinggo, baik sosialisasi dari pihak Disdukcapil Kabupaten Probolinggo atau dari perangkat kecamatan atau desa. Akibatnya masih banyak masyarakat yang buta informasi dan memilih untuk membayar orang atau perangkat desa untuk mengurus layanan di Disdukcapil yang seharusnya tidak mengeluarkan biaya dengan adanya GODiGi. Pelayanan publik harusnya diberikan dengan sebaik mungkin untuk diberikan kepada masyarakat. Begitupula pelayanan di Disdukcapil Kabupaten

Probolinggo perlu adanya perbaikan dalam pelayanan.

Melihat adanya permasalahan yang terjadi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan efektivitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo melalui program Godigital (GODiGi) sehingga diharapkan dari keluncuran *Website* GODiGi ini untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan masyarakat Probolinggo, sehingga dapat mengurangi tuntutan dan keluhan (permasalahan) dalam pengurusan administrasi kependudukan. Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait dengan pelaksanaan program GODiGi dengan mengambil judul **“Efektivitas Pelayanan Kependudukan Godigital (GODiGi) di Mal Pelayanan Publik”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan oleh penelitidiatas, rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana efektivitas pelayanan kependudukan GODiGi (Godigital) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo?”

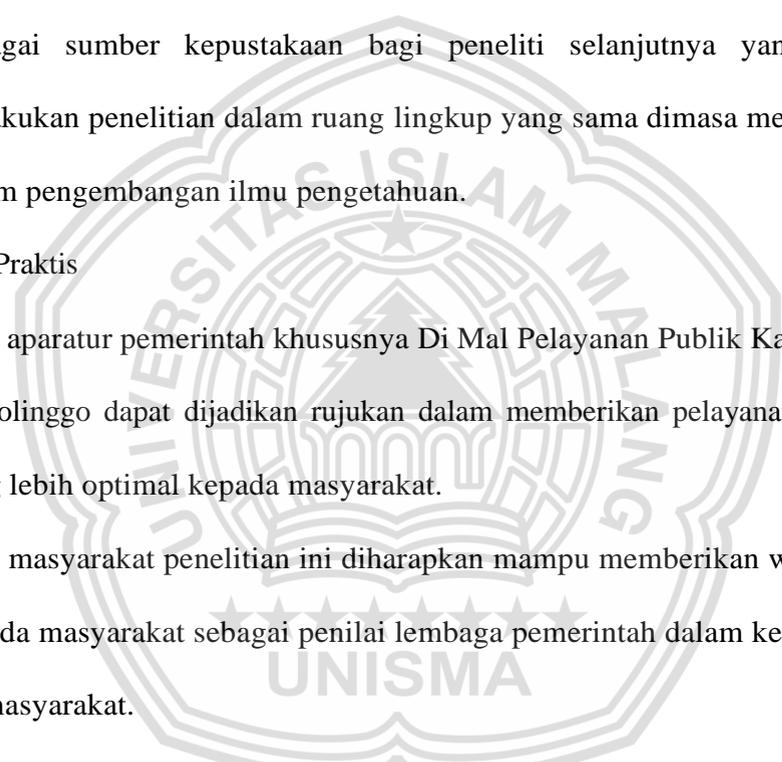
C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana dapat diketahui bahwasannya setiap langkah dan usaha guna mencapai suatu tujuan yang hendak diteliti dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan administrasi kependudukan melalui *Website* GODiGi tanpa antri dan berbelit di Kabupaten Probolinggo.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan pengetahuan dan wawasan bagi akademisi dalam mengembangkan pengetahuan pelayanan publik berbasis *Website* GODiGi.
 - b. Sebagai sumber kepustakaan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam ruang lingkup yang sama dimasa mendatang dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi aparatur pemerintah khususnya Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo dapat dijadikan rujukan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih optimal kepada masyarakat.
 - b. Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan kepada masyarakat sebagai penilai lembaga pemerintah dalam kehidupan bermasyarakat.
 - c. Bagi peneliti diharapkan mampu menambahkan pengetahuan dan pengalaman penelitian khususnya yang berhubungan dengan lembaga pemerintahan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwasanya Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* Godigital (GODiGi) di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo dapat dikatakan bagus atau baik, hal tersebut diketahui melalui penjelasan berikut:

1. Indikator yang pertama yakni keberhasilan program, hal itu bisa dilihat dari perencanaan, standart SOP, dan evaluasi yang dilakukan sehingga bisa tercapai tujuan yang telah ditentukan pelayanan yang meliputi pencatatan, perekaman, pemutakhiran data, yang dapat dilakukan secara online sehingga pelayanan lebih praktis, efisien, dan relatif cepat.
2. Indikator kedua Keberhasilan Sasaran ini juga sudah bisa terpenuhi walaupun masih ada masalah yaitu terkait sosialisasi yang dilakukan, karena masih kurangnya sosilisasi sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi GODiGi ini, hal ini tentu harus menjadi perhatian Dinas pelayanan Kependudukan Godigital (GODiGi) di Mal Pelayanan Publik sebagai penyelenggara program aplikasi GODiGi ini karena berdasarkan tujuan dari aplikasi ini adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja pegawai administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat luas tentunya dengan

mengikuti standar prosedur operasional yang ada.

3. Indikator ketiga, kepuasan terhadap program pelayanan Kependudukan Godigital (GODiGi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo sudah berjalan sebagaimana mestinya dan membuat masyarakat, khususnya masyarakat pengguna pelayanan kependudukan GODiGi ini merasa puas dengan segala program yang dilakukan oleh pemerintahan kabupaten probolinggo.
4. Indikator keempat, tingkat kesesuaian input dan output. Aplikasi Pelayanan Kependudukan Godigital (GODiGi) di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo sudah efektif karena setiap masyarakat membuat laporan terkait permasalahan di aplikasi ini maka pihak MPP akan langsung menerima dan dengan cekatan menindak lanjuti permasalahan yang terjadi di aplikasi pelayanan kependudukan GODiGi ini serta aplikasi pelayanan kependudukan GODiGi ini lebih banyak memberikan dampak yang positif bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi pelayanan kependudukan GODiGi tersebut.
5. Indikator kelima, pencapaian tujuan menyeluruh sudah bisa terpenuhi karena dari pernyataan-pernyataan informan diatas aplikasi Godigital (GODIGI) bisa memberikan dampak yang positif kepada masyarakat dan juga memberikan harapan yang besar untuk kemajuan Kabupaten Probolinggo terutama di Kantor Disdukcapil.

B. Saran

Adapun saran-saran yang mungkin bisa peneliti berikan dan bermanfaat bagi pengembangan pelayanan Kependudukan Godigital (GODiGi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo adalah:

1. Diadakannya google form kritik dan saran agar pemerintahan dapat lebih mudah untuk melakukan evaluasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online GODiGi .
2. Sosialisasi kepada masyarakat agar lebih ditingkatkan, jika selama ini hanya melakukan sosialisasi melalui media sosial dan media elektronik, sosialisasi kedepannya agar bisa ditingkatkan dengan pemasangan baliho yang berisikan informasi seputar pelayanan administrasi melalui sistem online GODiGi di beberapa lokasi tertentu, atau melakukan kerjasama dengan pemerintah setiap kecamatan di kota Probolinggo agar pemerintah dapat mensosialisasikan pelayanan administrasi melalui sistem online GODiGi ini secara formal kepada masyarakatnya.
3. Pengadaan anggaran khusus untuk pengembangan sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online GODiGi agar pelayanannya menjadi lebih baik lagi dan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adnan, I.M., Hamim, S. 2013. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen : Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Trussmedia Grafika.
- A.S, Moenir. 2006. *Pendekatan manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta : Gunung Agung.
- Campbell, J.P., Dunnet, M.D., Lawler, E.E., & Weick, K.E., 1970. *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. New York: McGraw-Hill
- Dendawijaya, Lukman. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Hardiansyah 2018, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat 2017 *Manajemen Pelayanan Publik* Depok: PT RajaGrafindo Persada. Hardiansyah.2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok, PT Raja Grafindo Persada
- Indrayani, Etin. 2020. *E-government: Konsep, Implementasi dan perkembangannya di Indonesia*. Sumatera Barat : LPP Balai Insan Cendikia
- Joze Raco. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta, PT. Grasindo.
- Miles, M.B dan A.m Huberman 2014. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode- metode Baru*. Jakarta : UI Press.
- Moleong, L.J 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Mulyana, R. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang : UNPAD Press Pasolong,
- H. 2019 *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Pramono, joko. 2020. *Implementasi dan Evaluasi kebijakan Publik*. Surakarta : UNISRI Press.
- Ridwan, Juniarto dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung, Nuansa.
- Siagian, Sodang P. 2003 *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Sugiyono. 2015. *Metode penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Teguh. A & Suharyanto.H 2019. *Pelayanan Kependudukan Berbasis e- government di Desa Triharjo Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta : PPMU
- Warella, Y 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang, BP Undip.

Jurnal & Skripsi

- Anna Sulastari 2021. "Kualitas Pelayanan Publik Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarmasin
- Aina, Shafira dan Kurniaswi, Ardita. 2021. *Implementasi E-government dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo*. Vol. 5 No. 1.
- Iffah Mahsunah, Suyeno, Didik Supriyanto (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Pendaftaran Online (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep)*
- Khadafi, M., Hariyono, B. S., & Wanto, A. H. (2018). *Evaluasi Kebijakan Internasionalisasi*

Universitas Brawijaya Dalam Rangka Menuju World Class University. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(2), 89-99.

- Moh. Rofiq Risandi, Hirshi Anadza, Septina Dwi Rahmawati (2024). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pendaftaran Online (SIMPONI) Di Kecamatan Sapeken.
- Supriyanto, D. (2021) Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi sistem Informasi Administrasi Penduduk (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Penduduk di Kota Batu Provinsi Jawa Timur). Disertasi. Universitas Merdeka Malang.
- Sinaga, F. E., Buchori, A., & Kudus, I. (2021). Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi BIMMA Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 12(2), 51-57.
- Sinambela, E. (2014). Efektivitas anggaran pendapatan daerah kabupaten batu bara. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 14(2).
- Sugiyono, F. X. (2017). *Neraca Pembayaran: Konsep, Metodologi dan Penerapan* (Vol. 4). Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Suyitno, S. (2018). Strategi kepemimpinan kepala sekolah berjiwa wirausaha [Entrepreneurial principal leadership strategy]. *Journal Aplikasi Administrasi*, 21(2), 121-137.
- Taufiq, M. I., Hoerudin, C. W., & Farida, A. S. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan administrasi perkantoran pada Kantor Desa Cikalong Kecamatan Cikalongwetan Kabupaten Bandung Barat. *Ministrate: Jurnal Birokreasi & Pemerintahan Daerah*, 4(3), 103- 117.
- Widya Kurniati 2019. "Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Boliyhoto Kabupaten Gorontalo.

Undang-Undang

- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia No.7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 108 tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 30 Tahun 2010 tentang Persyaratan dan tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Probolinggo.

Website resmi

- Dinas Komunikasi & Informasi Provinsi Jawa Timur <https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/pemkab-probolinggo-buka-layanan-kependudukan-cukup-di-kecamatan>.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia Apa itu Pelayanan Prima (kemenkeu.go.id).
- Profil Disdukcapil Probolinggo <https://disdukcapil.probolinggokab.go.id/tentang-kami>