



**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (POEDAK) DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK**  
(Studi Kasus di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi persyaratan

Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1)

Oleh  
**IZZATUL HASIBAH**  
NPM 21801091031



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**MALANG**  
**2023**

## RINGKASAN

Izzatul Hasibah, 2018, **Efektivitas Program Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (Poedak) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)**. Komisi Pembimbing : (1) Dr.Hayat, S.AP., M.Si (2) Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int

---

Inovasi program aplikasi *Poedak* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik merupakan salah satu inovasi dalam peningkatan pelayanan publik. Aplikasi *Poedak* adalah suatu program aplikasi yang digunakan untuk pelayanan kependudukan dengan berbasis *online*. Aplikasi *Poedak* sudah dilaksanakan dari tahun 2020. Penelitian ini menggambarkan seberapa efektif program aplikasi *Poedak* yang dijalankan selama ini. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan cara menggambarkan fenomena atau peristiwa yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian berkaitan dengan efektivitas program aplikasi *Poedak* dengan menggunakan teori Budiani (sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program) serta pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi termasuk faktor penghambat dan pendukungnya. Pengumpulan data dilakukan dengan Teknik observasi, wawancara, pengumpulan dokumen, dan materi dokumentasi visual. Peneliti menggunakan Teknik analisis data berupa mengolah data mentah, Menyusun dan mempersiapkan data untuk dianalisis, penyajian deskripsi, dan interpretasi. Serta teknik validasi data dengan menggunakan triangulasi data, waktu yang lama, dan pemeriksaan oleh sesama peneliti.

Hasil yang diperoleh pada penelitian menunjukkan bahwa program aplikasi *Poedak* berjalan cukup efektif berdasarkan indikator yang digunakan peneliti. Namun, terdapat beberapa pencapaian yang belum maksimal. Ada beberapa poin yang dilakukan, ditemukan beberapa saran yang dapat peneliti berikan yakni dengan lebih mengoptimalkan sosialisasi program aplikasi *Poedak* kepada masyarakat, menambahkan informasi pada *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik tentang program aplikasi *Poedak*, dan memperjelas prosedur serta aturan administrasi terkait dengan pemberkasan pelayanan secara *online*.

**Kata Kunci : Efektivitas, E-Gov, Pelayanan Publik**

## SUMMARY

The Poedak application program innovation by the Gresik Regency Population and Civil Registration Office is one of the innovations in improving public services. The Poedak application is an application program used for online-based population services. The Poedak application has been implemented since 2020. This research illustrates how effective the Poedak application program has been running so far. The research method used in this study is descriptive qualitative by describing phenomena or events that occur in the field. The research focus is related to the effectiveness of the Poedak application program using Budiani's theory (program objectives, program outreach, program objectives, and program monitoring) and the implementation of services using the application including the inhibiting and supporting factors. Data collection was carried out using observation techniques, interviews, document collection, and visual documentation materials. Researchers used data analysis techniques in the form of processing raw data, compiling and preparing data for analysis, presenting descriptions, and interpretations. As well as data validation techniques using data triangulation, a long time, and examination by fellow researchers.

The results obtained in the study showed that the Poedak application program was running quite effectively based on the indicators used by the researchers. However, there are several achievements that have not been maximized. There were several points that were made, some suggestions were found that researchers could provide, namely by optimizing the socialization of the Poedak application program to the public, adding information on the official Population and Civil Registration Office of Gresik Regency website about the Poedak application program, and clarifying procedures and administrative rules related to filing services online.

**Keywords: Effectiveness, E-Gov, Public Service**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Saat ini pemerintah Indonesia sedang gencarnya dalam memaksimalkan pelayanan publik. Segala usaha serta inovasi baru telah dilakukan demi mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan mudah untuk masyarakat. Berdasarkan Ayat 2 Pasal 344 dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menyebutkan bahwa:

Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas; (a) Kepentingan umum, (b) Kepastian hukum, (c) Kesamaan hak, (d) Keseimbangan hak dan kewajiban, (e) Keprofesional, (f) Partisipatif, (g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h) Keterbukaan, (i) Akuntabilitas, (j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k) Ketepatan waktu, dan (l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Permasalahan utama dalam meningkatkan pelayanan publik adalah minimnya inovasi pelayanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap konsep pelayanan. Bagaimana membuat inovasi layanan mampu menjawab permasalahan layanan publik saat ini. Sistem demokrasi yang luas dan bebas memungkinkankah penyelenggaraan publik secara baik. Banyak tantangan bagi pemerintah dalam rangka membangun kapasitas layanan sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat (Hayat:2020).

Pelayanan Publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi

kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Setiap Lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik adalah milik masyarakat, maka berilah pelayanan sebaik-baiknya, karena pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa (Hayat, 2017).

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata dan produksi serta konsumsi berjalan secara stimulant. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Jasfar, 2005).

Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan publik merupakan kegiatan administratif dimana ada pemberi dan penerima pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat terkait dengan kepentingan publik. Wajar apabila masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, karena sudah haknya untuk menjamin penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih. Terlebih lagi di masa globalisasi seperti ini dimana perkembangan teknologi yang semakin pesat dan kian menunjukkan kecanggihannya. Sehingga membuat manusia hidup bergantung pada kecanggihan teknologi.

Di era globalisasi yang serba digital ini menjadi salah satu alternatif pemerintah dalam melakukan reformasi. Globalisasi sendiri membawa pengaruh besar terhadap perubahan dalam segala bidang. Salah satu kecanggihan teknologi yang tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat ini adalah berbasis internet atau *online*. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin canggih pemerintah menerapkan kebijakan *Elektronik Government (E-Government)* atau pemerintahan berbasis elektronik. Dimana kebijakan tersebut merupakan salah satu upaya dari pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Sebagaimana seperti pendapat menurut Sutedi bahwasannya :

Tuntutan masyarakat dalam menghadapi era globalisasi tidak dapat terhindar dari ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan baik kehidupan berbangsa maupun kehidupan bermasyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan prima merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi era globalisasi. Oleh karena itu pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara merata baik dipusat maupun daerah. Dengan mempermudah teknologi serta penerapan *E-government* selain mempermudah pelayanan, pemerintah juga lebih mudah dalam mengontrol kinerja pelayanan publik.

Menurut Dhillon (2009) menyatakan *E-Government* adalah perubahan proses internal dan eksternal pemerintah dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi, khususnya aplikasi berbasis internet untuk menyediakan pelayanan publik secara luas, cepat dan mudah. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa *E-Government* merupakan fenomena perubahan/reformasi publik dan tata kelola pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat utama penunjang terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan

memanfaatkan teknologi berbasis internet pemerintah berhasil melahirkan program aplikasi pelayanan berbasis *online*. Kehadiran *E-Government* tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah, tetapi juga memberikan manfaat kemudahan bagi pemerintahan dalam mengolah data dan memberikan kepada masyarakat.

Saat ini pemerintah tengah fokus dalam pemeratakan implementasi *E-Government* di seluruh daerah. Salah satu daerah yang tengah berusaha menerapkan *E-Government* adalah Kabupaten Gresik. Dalam beberapa tahun terakhir pemerintah Kabupaten Gresik telah merilis berbagai macam program aplikasi penunjang pelayanan. Seperti program *Kakekku Datang* dan aplikasi *Poedak*. Dimana program-program tersebut ditujukan untuk perbaikan pelayanan publik.

Salah satu instansi pemerintahan Kabupaten Gresik yang memanfaatkan teknologi berbasis *internet* adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Kementerian Dalam Negeri di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Serta bertanggungjawab atas rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan bangunan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Gresik No 11 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pasal 1 ayat 37 menyebutkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang selanjutnya disebut pelayanan *online* administrasi kependudukan adalah pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi atau melalui Kios Layanan Mandiri Disdukcapil.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada saat penelitian, proses pelayanan kependudukan yang tidak adanya petunjuk yang jelas menjadi keluhan dari masyarakat. Syarat atau aturan yang tidak diketahui masyarakat terkait apa saja yang dibutuhkan untuk mengurus kependudukan menjadikan pelayanan kurang efektif. Masyarakat masih harus bolak-balik untuk menanyakan apa saja syarat untuk pengurusan kependudukan dan juga kapan terselesainya pelayanan yang diajukan. Hal tersebut tentu saja menjadikan pelayanan kependudukan dan tertib administrasi di Disdukcapil Kabupaten Gresik terkesan sulit dan lama. Pelayanan publik haruslah diberikan yang terbaik dalam artian memiliki kualitas untuk diberikan kepada masyarakat. Begitu juga pada pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik perlu adanya perbaikan dalam pelayanannya.

Dalam usahanya memperbaiki pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik meluncurkan program inovasi terbaru. Yakni Program Pelayanan Online Kependudukan yang disingkat *Poedak*. Dimana

aplikasi tersebut merupakan sistem monitoring dan pelayanan kependudukan *online*. *Poedak* sebagai bentuk implementasi dari *Elektronik Government*. Program *Poedak* merupakan jenis pelayanan publik yang berbasis *online*. Diharapkan dengan adanya program *Poedak* ini dapat membantu dalam peningkatan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gresik. Dalam implementasinya didukung dengan ketersediaan SOP (Standar Operasional Prosedur) bagi para aparatur pelaksana sebagai pedoman dalam melaksanakan tugasnya dan bagi masyarakat pengguna layanan. Seperti yang sudah dijelaskan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Nomor 041/033/437.57/2020 menjelaskan:

Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring meliputi proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratan dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi bagi para aparatur pelaksana sebagai pedoman dalam melaksanakan tugasnya dan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sistem, mekanisme, serta prosedur lainnya yang terkait dalam pelayanan *Poedak* sudah dijelaskan dalam Keputusan Kepala Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Nomor 041/033/437.57/2020. Program *Poedak* diluncurkan menjelang akhir tahun 2020 lalu. Sebagai bentuk inovasi baru tentunya program *Poedak* memiliki fitur pelayanan yang lebih mudah dan efektif dibandingkan dengan pelayanan secara manual. Melalui program *Poedak* ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan publik atas informasi dan pengajuan pelayanan *online* adminduk dengan lebih mudah dan cepat. Program *Poedak* bisa diakses oleh masyarakat melalui *website* Disdukcapil Kabupaten Gresik.

Kelebihan dari mengurus pelayanan kependudukan melalui program *Poedak* dibandingkan dengan mengurus secara langsung ke Disdukcapil Kabupaten Gresik diantaranya adalah pemohon hanya perlu mendaftarkan dan mengirim berkas atau dokumen yang diperlukan melalui *online*. Hal ini dinilai lebih memudahkan pemohon agar tidak perlu datang dan antri panjang untuk mengurus administrasi kependudukan. Berikut adalah tampilan *Poedak* melalui *website* resmi:

**Gambar 1.1**  
**Tampilan Aplikasi Poedak**



Sumber : Website Resmi Disdukcapil Kabupaten Gresik

Sebuah pelayanan dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan target yang ditentukan. Pada dasarnya efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Efektif atau tidaknya pelayanan dapat diketahui dengan melihat tercapainya sasaran tersebut. Robbins (dalam Tika, 2008) memberikan definisi efektifitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya

adalah efektifitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas harus dilakukan pada waktu bekerja dalam pencapaian tujuan.

Program *Poedak* dapat dikatakan efektif apabila sudah mencapai tujuan target yang ditargetkan. Pada implementasi program *Poedak*, realitanya masih ada masyarakat Kabupaten Gresik yang belum mengetahui dan paham betul terkait dengan program tersebut. Tidak sedikitpun juga ada yang masih melakukan pelayanan kependudukan dengan datang ke kantor Disdukcapil. Selain itu, intruksi atau alur untuk mengajukan permohonan di *website* masih terdapat beberapa kendala. Seperti contohnya tidak ada keterangan dalam berkas pengajuan yang kurang maupun salah sehingga selalu pembatalan pengajuan, sering terjadinya gangguan atau *error* pada saat mengakses *website Poedak* Disdukcapil Gresik, hal tersebut tentu saja menghambat pelayanan. Padahal tujuan dari adanya program *Poedak* ini adalah untuk memperbaiki pelayanan kependudukan yang sebelumnya dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Melihat adanya permasalahan yang terjadi peneliti tertarik untuk membahas efektifitas program *Poedak* dalam upaya peningkatan pelayanan kependudukan. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk melakukan kajian dalam bentuk penelitian skripsi yang berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Online Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan

Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)”.  
Kabupaten Gresik)”.  
Kabupaten Gresik)”.

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana efektifitas program *poedak* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam upaya meningkatkan pelayanan publik ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dengan menggunakan aplikasi *poedak* ?

#### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui, menganalisis serta menggambarkan efektifitas program pelayanan *online* kependudukan (*Poedak*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.
- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam implementasi *Poedak*.

#### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan penelitian selanjutnya dengan menjadikan referensi yang memiliki kesamaan variable penelitian.
  - b. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penulisan karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi
  - c. Untuk lebih memahami teori-teori yang telah dipelajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
2. Manfaat Praktis
- a. Dengan penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai implementasi program pelayanan online kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.
  - b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan membantu meningkatkan efektifitas dan meningkatkan kualitas pelayanan *online* kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas program *Poedak* dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik secara umum sudah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan efektif. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya yang belum maksimal. Secara lengkap, berikut adalah kesimpulan dari masing-masing indikator yang peneliti gunakan dalam meneliti efektivitas program *Poedak* di Disdukcapil Kabupaten Gresik.

##### 1. Ketepatan sasaran program

Sesuai dengan misi dari Disdukcapil Kabupaten Gresik yakni Sesuai dengan misi dari Disdukcapil yakni “Mewujudkan layanan Administrasi Kependudukan yang membahagiakan masyarakat”. Dalam mewujudkan layanan adminduk yang membahagiakan tentunya perlu meningkatkan pelayanan. Pelayanan yang ditingkatkan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dengan melihat Indeks kepuasan masyarakat yang terus meningkat dapat dikatakan program *Poedak* tepat sesuai pada sasaran.

##### 2. Sosialisasi program

Disdukcapil Kabupaten Gresik berupaya dalam mensosialisasikan program *Poedak*. Dengan memanfaatkan media sosial seperti Instagram, dan juga website. Selain itu, tersedianya counter bimbingan atau pengarahan di front office menjadi salah satu bentuk upaya Disdukcapil dalam mengenalkan *Poedak*. Hal tersebut cukup membuktikan bahwa Disdukcapil Kabupaten Gresik telah berupaya mensosialisasikan *Poedak* dengan baik. Namun, sosialisasi yang dilakukan belum maksimal dikarenakan masih ada dari masyarakat yang belum mengetahui terkait dengan *Poedak* tersebut.

### 3. Tujuan program

Aplikasi *Poedak* sudah diatur dalam Peraturan Pusat dan diikuti dengan Peraturan Daerah yang mempertajam aturan layanan *Poedak* serta tersedianya SOP sebagai pedoman bagi aparaturnya pelaksana. Dalam penerbitan *poedak* sudah dijelaskan mengenai tujuan dari *Poedak* tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan *Poedak* dilaksanakan sesuai dengan tujuan program.

### 4. Pemantauan program

Dari hasil temuan penelitian *Poedak* terus dipantau oleh pihak Disdukcapil. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kelompok khusus yang bergerak untuk mengontrol dan mengatasi kendala atau masalah yang terjadi pada sistem *Poedak*.

Pada pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan *Poedak* juga terdapat faktor penghambat dan pendukungnya, diantaranya :

1. Faktor pendukung: sarana dan prasarana yang memadai, Sumber daya manusia (pegawai)
2. Faktor penghambat : kurang dikenalnya program, pemberkasan saat pengurusan kependudukan yang tidak lengkap, kurang kejujurnya masyarakat saat pemberkasan secara *online*.

#### B. Saran

Adapun saran-saran yang bisa peneliti berikan dan bermanfaat bagi pengembangan *Poedak* di Disdukcapil Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut :

1. Diperlukan upaya upgrade agar *Poedak* tidak hanya berbasis website tetapi juga menjadi aplikasi yang dapat diunduh melalui smartphone.
2. Memaksimalkan saluran komunikasi yang digunakan dalam mempublikasikan *Poedak* terutama komunikasi secara langsung kepada masyarakat desa yang belum melek teknologi.
3. Meningkatkan keterbukaan informasi apabila *Poedak* mengalami trouble (masalah) melalui berbagai kanal media sosial Instagram, facebook, website Disdukcapil, Twitter, dan lain-lain.
4. Memberikan arahan kepada aparaturnya pelaksana desa untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat di Desa mengenai mekanisme pengajuan pelayanan dan persyaratan berkas dokumen melalui *Poedak* secara benar

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2016. *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran)*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, dan Formulasi)*. Malang: Intrans Publishing.
- Hayat. 2018. *Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Indrajit, Richardus eko. 2012. *Elektronik Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Raco, J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya)*. Jakarta. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rianto, Puji. 2020. *Modul Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Penerbit Komunikasi UII.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik : Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta. Penerbit Ombak.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Impelementasinya)*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Steers, Richard M. 2012. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta. Erlangga.
- Tika, P. 2008. *Budaya Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

### Jurnal dan Skripsi :

- Abadi, Devira Tiafani, 2018. *Implementasi Program Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur*. Skripsi Ilmu Administrasi Publik. UB

- Aina Shafira, Ardita Kurniasiwi. 2021. *Implementasi E-Government dalam upaya peningkatkan pelayanan berbasis online di Kabupaten kulon progo*. Jurnal caraku prabu vol. 5 no.1 Juni 2021
- Budiani, Ni Wayan. Jurnal Ekonomi dan Sosial, Vol.2, No.2, 2007: *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar, Bali*. Departemen Ilmu Ekonomi Universitas Udayana.
- Hayat. 2014. *Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*. Vol 8, No 1.
- Hayat, Nurul Umi Ati, Nurul Atika. 2019. *Peningkatkan Kinerja Aparatur Desa Dalam Melaksanakan Tugas Administrasi Desa Melalui Pendidikan dan Pelatihan*.
- Hayat, 2020. *Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*. Jurnal Aristo, 1-28.
- Hayat, 2016. *Peneguhan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol, 20, hlm.176.
- Hayat, Faizal dkk. (2020). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Studi Pelayanan KK, KTP/E-KTP Dan Akta Kelahiran Di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*. Jurnal Respon Publik, Vol. 14 No 3, Hal 16.
- Layaman, 2009. *Studi Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kota Cirebon*. Universitas Muhammadiyah Cirebon.
- Muzni Hanipah, Lina Aryani. 2022. *Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi)*. Jurnal Sawala Administrasi Negara. Vol 10, No.1.
- Ria Enitasari, Diana Hertati. 2019. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Publik Administration. Vol 1, No 2.

Syahid, akbar. 2022. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Berbasis Aplikasi “KUCATA’KI” Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

**Undang-undang :**

Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Persyaratan Formulir dan Buku dalam Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Gresik Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Gresik

