



**UPAYA MANINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI SI APEL
(Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Administrasi Publik Universitas Islam Malang

Oleh:

AHMAD MUNAWIR UAR

NPM 216.01.09.1.103



UNIVERSITAS ISLMA MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2022

**UPAYA MANINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI SI APEL
(Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)**

Ahmad Munawir Uar

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang*

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: ahmadmunawiruar@gmail.com

ABSTRAK

Layanan digital publik sangat penting di era revolusi industri keempat. Prinsip efektif dan efisien lahir dari gagasan pelayanan publik digital. Si-Apel yang merupakan singkatan dari “sistem informasi aplikasi layanan elektronik” merupakan media layanan yang digunakan dalam pengembangan e-government di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Pendekatan kualitatif ini diterapkan sebagai teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari subjek yang diteliti, baik berupa kata-kata tertulis maupun lisan. Temuan penelitian menunjukkan 1. Formulir pelayanan administrasi menggunakan aplikasi siap pakai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Layanan aplikasi sudah siap di Kantor Catatan Sipil Kota Malang. Bentuk layanan tersebut digambarkan sebagai sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), disebut juga dengan e-government, dan standar operasional prosedur pelayanan administrasi dengan menggunakan aplikasi SIAPEL. 2. Kendala-kendala yang dialami selama penerapan aplikasi SIAPEL di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, termasuk faktor internal yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi melalui aplikasi SIAPEL. Faktor eksternal adalah tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dengan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota yang kurang baik karena kurangnya sumber daya manusia aparatur sipil negara dalam mengoperasikan sistem jaringan yang mampu mengatasi masalah jika aplikasi tersebut gagal menginput data. Dari perspektif tersebut dapat dilihat dari analisis berdasarkan temuan wawancara yang dilakukan bahwa tingkat ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik, karena petugas pelayanan sering melakukan kesalahan dalam mengkomunikasikan prosedur dan persyaratan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Siapel, e-government



EFFORTS TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES THROUGH THE SI APEL APPLICATION

**(Study at the Department of Population and Civil Registration of Malang
City)**

Ahmad Munawir Uar

*Department of State Administration, Faculty of Administrative Sciences, Islamic
University of Malang*

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: ahmadmunawiruar@gmail.com

ABSTRACT

Public digital services are very important in the era of the fourth industrial revolution. The principles of effectiveness and efficiency were born from the idea of digital public services. Si-Apel which stands for "electronic service application information system" is a service medium used in the development of e-government in the field of population and civil registration. This qualitative approach is applied as a research technique that produces descriptive data from the subjects studied, both in the form of written and oral words. The research findings show 1. The administrative service form uses a ready-to-use application at the Malang City Population and Civil Registry Office. The application service is ready at the Malang City Civil Registry Office. This form of service is described as an electronic-based government system (SPBE), also known as e-government, and standard operating procedures for administrative services using the SIAPEL application. 2. Constraints experienced during the implementation of the SIAPEL application at the Malang City Population and Civil Registry Office, including internal factors that become obstacles in the administration of administrative services through the SIAPEL application. External factors are challenges faced in implementing administrative services using the SIAPEL application at the City Population and Civil Registry Service which is not good enough due to a lack of human resources for the state civil apparatus in operating a network system that is able to solve problems if the application fails to input data. From this perspective, it can be seen from the analysis based on the findings of the interviews conducted that the level of accuracy of officers in providing services is still not good, because service officers often make mistakes in communicating procedures and requirements.

Keywords: Quality of Public Service, Siapel, e-government

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah daerah pada dasarnya adalah "pelayanan publik", tujuan utamanya adalah untuk melayani penduduk lokal. Tujuan pemerintah adalah untuk melayani rakyat, bukan untuk melayani dirinya sendiri. Pelayanan yang memenuhi kriteria dilakukan dengan cara yang menjunjung tinggi nilai-nilai kesederhanaan, akuntabilitas, keberlanjutan, transparansi, dan keadilan. (Peraturan. Menteri Pendayagunaan Apar. Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2014), Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara efektif asalkan telah memenuhi persyaratan pelayanan publik sebagai penyedia layanan.

Menurut Nurcholis dalam (Nurcholis, 2005), Maksud dan tujuan utama pemerintah kota adalah melayani masyarakat. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab dan fungsi utama pemerintah secara umum yaitu melayani masyarakat dan mencapai salah satu tujuan negara yaitu membina kesejahteraan masyarakat. Pemerintahan dan pembangunan saling terkait dengan pengabdian kepada masyarakat. Pada hakekatnya, pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk menjawab kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, atau kebutuhan lain yang selalu dititikberatkan pada kesejahteraannya.

Pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, diawali dengan penyediaan barang dan jasa. Hal ini dilakukan dalam rangka pemberlakuan ketentuan terkait pelayanan publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Birokrasi publik menciptakan layanan yang bernilai bagi masyarakat dan konsumennya. Ada dua jenis layanan publik yang dapat dibedakan: layanan publik tradisional dan layanan publik digital.

Layanan digital publik di masa Revolusi Industri 4.0 sangat penting. Gagasan pelayanan publik digital menghasilkan aturan yang praktis dan efektif. (Cabrilo et al., 2014). Ketika sesuatu dilakukan dengan benar, itu efektif daripada efisien. Tingkat RT dan RW berada di garis depan untuk menentukan apakah program-program pemerintah baik pusat maupun daerah dapat terselenggara atau tidaknya pelayanan publik di tingkat paling bawah. Karena RW paling mengetahui masalah lingkungan yang menimpa warganya, RW memainkan peran penting dalam mencapai tujuan inisiatif pemerintah. Setiap orang yang membutuhkan akses ke layanan publik digital harus dapat melakukannya dengan mudah. Layanan publik digital dibedakan dengan penggunaan media non kertas atau yang kadang disebut dengan paperless. Teknologi memainkan peran penting dalam memungkinkan pengoperasian layanan publik digital yang tepat. (Yunaningsih, 2021)

Karena hampir semua orang saat ini dapat menjalankan atau mengoperasikan perangkat, setiap orang memiliki akses informasi yang mudah melalui gadget yang mereka miliki. Kesulitan dalam implementasi layanan publik digital harus diatasi dengan keterampilan manajerial dan layanan

pelanggan. Ketika kedua keterampilan ini digabungkan, kualitas layanan akan lebih baik. Kepuasan konsumen layanan dapat menjadi indikator yang baik dari peningkatan kualitas layanan ini. Harapan masyarakat adalah terhadap pelayanan publik yang berkualitas tinggi karena akses terhadapnya merupakan suatu keistimewaan. Namun dalam prakteknya masih jauh dari harapan. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya dugaan malpraktik administrasi sektor publik setiap tahunnya dalam pengaduan masyarakat umum.

Instansi yang dilaporkan untuk tahun 2021 menunjukkan bahwa instansi pemerintah daerah menempati urutan teratas. Hal ini menunjukkan betapa tidak memadainya pelayanan pemerintah daerah. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas. Tugas pemerintah kota adalah mengembangkan layanan baru.

Masyarakat di lingkungan pemerintah daerah sering mengeluhkan pelayanan administrasi kependudukan, salah satu dari sekian banyak hal yang masuk dalam pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi. khususnya kota Malang. di mana warga terus mengajukan banyak keluhan ke layanan administrasi kependudukan setiap tahun.(Kompas, 2021) Sebagai entitas pemerintah yang bertugas menyelenggarakan seluruh pelayanan administrasi kependudukan khususnya untuk wilayah Malang, model pelayanan administrasi pemerintahan daerah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang saat ini sangat tidak efektif dan kurang produktif sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat. kebutuhan dasar masyarakat secara nyaman dan adil.(Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang, 2021)

Selama ini model pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara konvensional yaitu dengan cara pemohon datang langsung ke kantor kependudukan dan catatan sipil untuk mengikuti prosedur atau langkah-langkah pengurusan administrasi kependudukan yang diajukan. Namun pada kenyataannya model pelayanan konvensional yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Malang masih sering mendapat keluhan dari warga Kota Malang sendiri. Sudah banyak warga Kota Malang yang mendapatkan pelayanan. Dispendukcapil Malang yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan menjadi tempat pengaduan masyarakat. Berdasarkan informasi di atas, pada tahun 2021 masyarakat paling banyak mengeluhkan pelayanan publik yang belum tersedia secara online.

Oleh karena itu, Pemerintah Kota Malang diberi tanggung jawab untuk melakukan reformasi dan peningkatan pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan, melalui organisasi-organisasi yang berafiliasi, termasuk Dispendukcapil Kota Malang. Untuk mengatasi hal tersebut, Dispendukcapil Kota Malang melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat setempat.

Kota Malang juga terlibat dalam penciptaan smart city. Kota pintar Malang diharapkan dapat menghubungkan dan mengelola sumber dayanya secara lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan layanan publik bagi warga kota dan mendorong pembangunan berkelanjutan. Perkembangan ini memanfaatkan electronic government untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan

efektif dibandingkan sebelumnya, serta bantuan teknologi informasi dan komunikasi untuk membuat interaksi masyarakat menjadi lebih nyaman. (Feny Yusnia 2021).

Demikian informasi sementara yang penulis peroleh dari Kepala Bagian Pencatatan Sipil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang tahun 2021 menjelaskan bahwa :

“Dalam rangka pengembangan e-government, sebuah media layanan bernama Si-Apel—singkatan dari "sistem informasi aplikasi layanan elektronik"—di bidang kependudukan dan catatan sipil dibuat (Hasil wawancara dengan ibu Ir. Roos Asri Ratna Wijaya., M.AP, Senin, 20 Maret 2023)

Dengan mengunjungi URL <https://siapel.malangkota.go.id> dapat digunakan pada smartphone dengan sistem operasi Android dan iOS serta laptop dan PC. Selain itu, program ini mempersingkat proses pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan pencatatan sipil dan kependudukan. Untuk menyenangkan hati warga Kota Malang, cukup dengan menyerahkan makalah, foto, dan file pdf kepada masyarakat. Petugas Operator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang selanjutnya akan memproses surat-surat tersebut.(Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2021).

Dengan inovasi pelayanan kependudukan berbasis internet ini, pemohon tidak perlu mengantri lama karena dapat mengajukan pengurusan administrasi kependudukan dengan mendaftarkan diri ke Si-Apel sebagai pemohon pada menu pelayanan dibandingkan langsung ke loket pelayanan di Dispendukcapil. atau kantor kecamatan/kelurahan. Hanya komputer atau perangkat lain dengan

koneksi internet yang diperlukan untuk pendaftaran aplikasi. Agar lebih cepat, efektif, dan tentunya hemat waktu.

Fakta dari informasi yang dihimpun di lingkungan, berdasarkan jajak pendapat yang dilakukan MCW dan Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3), antara lain:

‘Ada 1.000 responden, dan 66 persen di antaranya menganggap pelayanan publik Malang kurang..(Ahmad Adi Susilo, 2023)

Salah satu temuan dari data tersebut berkaitan dengan pelayanan publik berbasis e-government yaitu program pelayanan publik Si Apel yang masih belum banyak digunakan dan belum efektifnya pelayanan pemerintah bagi warga Kota Malang. menjadi kendala bagi masyarakat yang tinggal di Kota Malang, sedangkan ADB Network Information System Management mengungkapkan permasalahannya sebagai berikut:

Ada masalah dengan integrasi layanan, yang menyebabkan data menumpuk dan memperlambat aplikasi saat pengguna mengunjunginya.”. (Hasil wawancara dengan bapak Bobi Andrianto, Senin 20 Maret 2023)

Selanjutnya berdasarkan keterangan dari masyarakat yang menggunakan aplikasi Si Apel bahwa

“Pada akhirnya masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke dinas terpadu kota untuk mengurus urusan pelayanan publik dan pembuatan KTP karena aplikasi tersebut merupakan pelayanan publik di Pemkab Malang yang masih sulit dipahami, kurang menjangkau masyarakat, dan sering mengalami kesalahan teknis.”.(Hasil wawancara dengan bapak Rachmatullah Ramadhon, senin 20 maret 2023)

Berdasarkan temuan awal tersebut dapat ditentukan apakah aplikasi SIAPEL berhasil meningkatkan pelayanan publik dengan meningkatkan kinerja

pegawai di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Malang dengan menelaah bentuk peralihan pelayanan publik dari konvensional ke pelayanan publik berbasis digitalisasi. Kesulitan apa yang muncul saat menggunakan aplikasi SIAPEL sebagai aplikasi layanan administrasi juga tercakup. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan membuat sebuah tesis yang diberi nama “**Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SI APEL (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIAPEL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?
2. Bagaimana Kendala – Kendala Yang Dihadapi Dalam Pengoperasian Aplikasi SI Apel Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak di capai dalam penulisan ini sebagai berikut:

1. Mempelajari dan mendiskusikan inisiatif-inisiatif yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang ditawarkan melalui aplikasi SIAPEL Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.
2. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan tantangan yang dihadapi saat menggunakan aplikasi SIApel di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Di dalam penelitian sangat di harapkan adanya manfaat dan kegunaan karena nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini antara lain:

1. Keuntungan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu yang dapat diterapkan dalam pembuatan artikel ilmiah di bidang ilmu administrasi.
- b. Untuk lebih memahami topik-topik yang dibahas selama mengejar gelar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

2. Keuntungan yang realistis

- a. Tulisan ini diharapkan dapat memberi tahu pembaca tentang upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi SI APEL (studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang).
- b. Melalui penulisan ini diharapkan pemerintah dan masyarakat terbantu dalam usahanya untuk memecahkan masalah dan meningkatkan standar pelayanan publik melalui aplikasi SI APEL (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut uraian kesimpulan penelitian berdasarkan temuan penelitian dan wawancara mengenai upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi sederhana Akta Kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

- 1) Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam Pelayanan Akta Kelahiran Online Sipel sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan telah menginformasikan persyaratan dan tata caranya melalui petugas dinas sampai dengan diinformasikan website Dispendukcapil. Beberapa indikator, seperti transparansi, akuntabilitas, dan supremasi hukum, Prosedur pembuatan akta kelahiran (SOP) sipel online, yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, memiliki dasar hukum yang mapan dan telah dilaksanakan sesuai dengan undang-undang dan batasan hukum yang relevan. Adanya jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat dalam setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan terlihat dari persyaratan dan prosedur yang tertuang secara gamblang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan dalam Pelayanan Akta Kelahiran Sipel offline/online.
- 2) Terdapat kendala baik secara internal dan eksternal yang dihadapi dalam pelayanan publik sistem aplikasi sipel di kota malang kendala – kendala

tersebut paling banyak dijumpai ialah kurangnya sosialisasi antara pemerintah terkhusus DUKCAPIL kota malang terhadap masyarakat kota malang dalam penerapan dan pengoperasian apalikasi Siapel

B. Saran

Sehubungan dengan peningkatan pelayanan publik Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

- a. Untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan dalam memberikan pelayanan, khususnya penyediaan layanan siapel secara online. Usulan ini disampaikan melalui Aplikasi Sipil Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, khususnya melakukan sosialisasi kepada warga yang rumahnya jauh dari perwakilan pemerintah untuk tetap bersilaturahmi dan memastikan masyarakat mengetahui spesifikasi dan langkah-langkah pembuatan akta kelahiran secara online guna mewujudkan Layanan E-Government yang efektif.
- b. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan penjangkauan sehingga dapat membantu dan mempercepat pelayanan pemerintah, penting bagi masyarakat untuk lebih komprehensif dan mengetahui prasyarat dan proses pembuatan akta kelahiran online.

DAFTAR PUSTAKA

- Affisco. (2006). E-Government : a Strategic Operations Management Framework for Service Delivery. *Business Process Management Journal*, 12(1), 13–21.
- Ahmad Adi Susilo. (2023). *Wajah Pelayanan Publik Di Kota Malang*. MCW Malang .Org.Id.
- Alaeddin, O., Rana, A., Zainudin, Z., & Kamarudin, F. (2018). From physical to digital: Investigating consumer behaviour of switching to mobile wallet. *Polish Journal of Management Studies*, 17(2), 18–30.
<https://doi.org/10.17512/pjms.2018.17.2.02>
- Andrianto. (2007). *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui EGovernment*. (Cetakan Pe). Bayumedia.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Kompetindo.
- Cabrilo, I., Bijlenga, P., & Schaller, K. (2014). Augmented reality in the surgery of cerebral arteriovenous malformations: Technique assessment and considerations. *Acta Neurochirurgica*, 156(9), 1769–1774.
<https://doi.org/10.1007/s00701-014-2183-9>
- Canestrino, R., Ćwiklicki, M., Kafel, P., Wojnarowska, M., & Magliocca, P. (2020). The digitalization in EMAS-registered organizations: evidences from Italy and Poland. *TQM Journal*, 32(4), 673–695.
<https://doi.org/10.1108/TQM-12-2019-0301>

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. (2021). *Launching Aplikasi SIAPEL*. Dispendukcapil.Malangkota.Go.Id.
<http://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/2021/12/23/launching-aplikasi-siapel/>

Hardyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.

Hardyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Hayat. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Aristo*, 8(1), 1.
<https://doi.org/10.24269/ars.v8i1.2270>

Heffy, M. (2009). Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance. *Jurnal Borneo Administrator*, 5(2), 1–16.

Husein, U. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Edisi Kedua). PT. RajaGrafindo Persada.

Kasmir. (2006). *Kewirausahaan*. PT. Raja Grafindo Persada.

Kompas. (2021). Inovasi Produk “SI APEL” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang. *Kompas.Com*, 1.
<https://www.kompasiana.com/hildanurtinsalsabila6357/639d85a8f4fbe4424e7cdbe2/inovasi-produk-si-apel-sistem-informasi-aplikasi-pelayanan-elektronik-dalam-pelayanan-administrasi-kependudukan-di-kabupaten-malang?page=all>

Kuncoro, W. (2006). *Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*. Universitas Diponegoro.

Lexy j. Moleong, M. . (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Lexy j. Moleong, M. . (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (Edition 3.). Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moenir, H. A. . (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Muqorobin, M. S., & Kartin, E. (2022). DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS APLIKASI PEKANBARU DALAM GENGAMAN DALAM TINJAUAN DIGITAL ERA GOVERNANCE). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(3), 17–34.

Nazir. (2005). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Nurcholis, H. (2005). *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Daerah*. Grasind.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar

Pelayanan, 14 (2014).

Ratminto & Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.

Sinambela, L. P. D. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,.

ALFABETA.

Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015b). *Metode penelitian pendidikan : Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukmawati, N., & Sari, J. A. (2022). Smart City Masterplan Policy Innovation In Public Service Development In The City Of Padang Panjang. *Jurnal Sustainability: Theory, Practice And Policy*, 2(1), 60–74.

Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Reifika Aditama.

Syafiie Kencana. (2015). *Manajemen Pemerintahan*. Pustaka Reka Cipta.

Yunaningsih, A. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16.

<https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>