

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM APLIKASI SIP (SISTEM INFORMASI PELAYANAN)

(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)

SKIRPSI

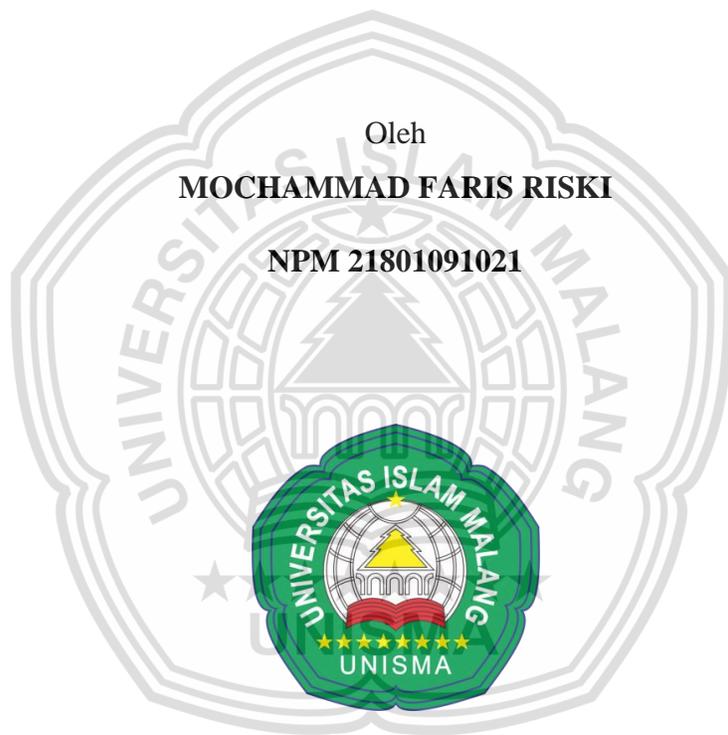
Diajukan Untuk Memenuhi Gelar Sarjana

Pada Fakultas Administrasi Publik Universitas Islam Malang

Oleh

MOCHAMMAD FARIS RISKI

NPM 21801091021



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

MALANG

2023

RINGKASAN

Mochammad Faris Riski, 2022, NPM 2180191021, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Implementasi *E-Government* dalam Aplikasi SIP(Sistem Informasi Pelayanan) (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember), Dosen Pembimbing I: Prof Yaqub Cikusin, M.Si, Dosen Pembimbing II: Septina Dwi Rahmawati, S.AP.,M.A

Pada penelitian ini dilakukan atas dasar adanya peraturan Undang–Undang Dasar No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* bahwasanya kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas. Berdasarkan hal tersebut maka penulis dengan pokok permasalahannya yaitu bagaimana Implementasi *E-Government* dalam Aplikasi SIP serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam Aplikasi SIP. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan menggunakan sumber data primer dan sekunder, Teknik analisis data dengan 3 tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi *E-Government* dalam Aplikasi SIP berdasarkan teori dari George C. Edward III yaitu Pemerintah Duspendukcapil telah memberikan inovoasi pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Jember mengenai Aplikasi SIP serta pada penerapan Aplikasi SIP Duspendukcapil memaksimalkan anggaran dan petugas yang berkompeten untuk mengoprasikan Aplikasi,memberikan sebuah inovasi pelayanan online yang dilakukan oleh Duspendukcapil guna memperbaiki kualitas pelayanan untuk masyarakat Kabupaten Jember. Ditambah Aplikasi SIP memiliki beberapa menu layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Aplikasi SIP digunakan untuk mengurus administrasi secara online. Untuk faktor pendukung dalam Implementasi E-Government yaitu Jaringan Internet dan sarana prasarana sedangkan dari faktor Penghambat dalam Implementasi E-Government yaitu sosialisasi, angka melek teknologi masih kurang, kapasitas Upload data yang kecil dan kurangnya partisipasi

Kunci:Implementasi, *E-Government*, Aplikasi SIP

SUMMARY

Mochammad Faris Riski, 2022, NPM 2180191021, State Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Implementation of E-Government in SIP Applications (Service Information Systems) (Study at the Jember Regency Population and Civil Registration Service), Supervisor I: Prof. Yakub Cikusin, M.Si, Supervisor II: Septina Dwi Rahmawati, S.AP.,M.AP

This research was carried out on the basis of the existence of the provisions of the Constitution No. 3 of 2003 concerning the National Policy and Strategy for the Development of E-Government that the progress of information and communication technology is rapid and has the potential for wide utilization. Based on this, the author with the main problem is how to implement E-Government in SIP applications and what are the supporting and inhibiting factors in SIP applications. This study uses a qualitative approach. Data collection was carried out by means of observation, interviews, documentation and using primary and secondary data sources. Data analysis techniques with 3 stages, namely data reduction, data presentation, and conclusions

The results of this study indicate that the implementation of E-Government in the SIP Application is based on the theory of George C. Edward III, namely the Dispendukcapil Government has provided service innovations to the people of Jember Regency regarding the SIP Application and the application of the Dispendukcapil SIP Application to maximize budget and competent officers to operate the Application. provide an online service innovation carried out by Dispendukcapil to improve the quality of service for the people of Jember Regency. Plus the SIP application has several service menus that are needed by the community. The SIP application is used to take care of online administration. For the supporting factors in the implementation of E-Government, namely the Internet network and infrastructure, while the inhibiting factors in the implementation of E-Government, namely socialization, the number of technological literacy is still lacking, the capacity of uploading data is small and the lack of participation

Key: *Implementation, E-Government, SIP Application*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi digital dalam organisasi publik saat ini tidak dapat dihindari lagi, sehingga konsep *e-government* ini harus dipersiapkan secara matang, agar dapat menghindari terjadinya kegagalan dan penurunan kinerja pelayanan. Penggunaan teknologi internet diharapkan dapat menjadi sarana media untuk mempercepat pertukaran informasi, dengan menyediakan layanan publik yang memadai dan mempermudah aktivitas interaksi dengan masyarakat, pelaku bisnis, dan tentunya dengan pihak pemerintahan. Pemanfaatan teknologi yang dapat mendukung dalam sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan kearah yang lebih baik. Sesuai dengan kebijakan pemerintah dalam implemementasi *e-government* sebagaimana terdapat dalam Intruksi Presiden pada Undang–Undang Dasar No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* yakni bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governace*) dan meningkatkan layanan publik yang efekti dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*.

Menurut Nogrased dalam Rahayu,et.all (2020: 246) menjelaskan bahwa terdapat lima elemen yang perlu dikelola dalam implementasi *e-government*, yaitu sebagai berikut; *Technology, software. Processes,People,. Organizational Culture*, dan *Structure*. Sehingga dari kelima elemen tersebut sebagai tolak ukur dalam menerapkan implementasi *e-government*.

Dalam hal ini pengembangan *e-government* ini perlu dukungan dari pemerintah sehingga dapat meminimalisir biaya, serta dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Sebagai penunjang pemerintahan yang lebih efektif dan efisien untuk menuju *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). sebagaimana yang dilakukan oleh Kabupaten Jember khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) yang merupakan sebuah instansi yang menyelenggarakan urusan pemerintah daerah untuk pelayanan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sehingga untuk menuju konsep *good governance* ini memberikan sebuah pelayanan secara efisien, efektif dan produktif yang dapat memberikan output kepada masyarakat sehingga pemerintah harus berprinsip pada demokrasi serta berorientasi pada hak asasi manusia.

Perkembangan paradigma *New Public Services* (NPS) pemerintah merupakan bentuk pelayanan masyarakat sebagai warga negara bukan sekedar pelanggan dengan memenuhi kepentingan publik dan mengutamakan warga negara diatas kewirausahaan. Sehingga Pemerintah Dispendukcapil Kabupaten Jember harus berinovasi terkait pelayanan publik ini agar penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan norma–norma yang diharapkan oleh masyarakat seperti transparan, akuntabel, keadilan dan terbuka. Hal ini disampaikan oleh Ani Setyaningsih, dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti selaku bidang pelayanan pendaftaran penduduk bahwasannya Dispendukcapil ingin memberikan sebuah inovasi pelayanan agar mempermudah masyarakat Kabupaten Jember untuk mengurus administrasi kependudukan secara efektif dan efisien.

Namun, faktanya masih ada beberapa permasalahan yang terjadi pada instansi–instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik baik pusat maupun daerah masih belum maksimal dari segi kualitas sumber daya manusia masih belum terpenuhi. Sehingga khususnya pelayanan bagi masyarakat tidak efektif dan efisien. Hal ini dapat ditemukan dari masih banyak pengaduan dari masyarakat untuk meminta perbaikan dalam kualitas pelayanan publik. Dari analisis yang dilakukan peneliti terdapat permasalahan pada pelayanan yang berbasis *e-government* khususnya pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) yaitu:

1. Pelayanan kurang memuaskan serta tidak efektif dan efisien pada Dispendukcapil Kabupaten Jember

Pada tahun 2017, pelayanan pada Dispendukcapil Kabupaten Jember kurang memuaskan, hal ini menjadi bukti bahwasanya masih banyak keluhan terhadap masyarakat, sehingga pelayanan menjadi kurang cepat dan praktis. Masyarakat Kabupaten Jember berpendapat bahwasanya pelayanan khususnya Dispendukcapil kabupaten jember masih kurang efektif dan efisien. Dalam segi kebijakan serta sumber daya manusia masih relatif rendah pada tahun 2017. Hal ini dapat membuktikan pelayanan pada Dispendukcapil Kabupaten Jember masih belum memenuhi kualitas sebagaimana pelayanan publik di berikan. Sehingga Dispendukcapil harus membuat sebuah inovasi terobosan baru dalam meningkatkan pelayanan dalam bentuk *e-government* seperti halnya dikota Surabaya yang terkenal sebagai pelopor *e-government* di Indonesia, maka dari itu Pemerintah Dispendukcapil Kabupaten Jember wajib menyadari betapa

pentingnya penggunaan teknologi informasi, sehingga penggunaan teknologi informasi seharusnya dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan agar lebih efisien terhadap masyarakat, serta memperbaiki peningkatan kinerja agar menuju pemerintah yang baik (*Good Governance*).*Sumber:ugm.ac.id*

2. Pelayanan publik pada Dispendukcapil dengan Aplikasi SIP masih kurang dipahami oleh masyarakat.

Dalam permasalahan yang akan diidentifikasi berdasarkan tugas serta fungsi pelayanan di Dispendukcapil kabupaten jember seperti menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil dan memberikan pelayanan khususnya dalam mengurus administrasi kependudukan yang masih tidak dipahami oleh masyarakat. Mengingat khususnya pelayanan administrasi kependudukan ini sangat penting, sehingga perlu adanya perubahan supaya dapat meningkatkan dalam segi pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh bagas dwi selaku masyarakat Kabupaten Jember bahwasanya pelayanan pada Dispendukcapil lebih berinovasi supaya dapat meningkatkan dalam segi pelayanan administrasi kependudukan menyediakan sarana informasi agar dapat mudah dipahami oleh masyarakat

Pemerintah Kabupaten Jember dalam pengembangan teknologi sudah menerapkan *e-government* berbasis website pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) untuk berupa layanan administrasi yang berbasis online melalui Sistem Informasi Pelayanan (SIP). Hal ini disampaikan

oleh Setyawani selaku kepala Bidang Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Jember menjelaskan bahwa :

“Masyarakat saat ini sudah dipermudah dengan akses layanan Adminduk berbasis online ini, SIP ini bisa diakses melalui website resmi kami yaitu www.sipdispendukcapiljember.id, selain cara penggunaan yang simple, alur pengurusan dalam adminduk ini juga sangat mudah dipahami tahap demi tahap’. (Sumber: Wawancara, 10 Februari 2022)

SIP (Sistem Informasi Pelayanan) merupakan layanan administrasi kependudukan yang berbasis *website*, sehingga masyarakat tidak perlu hadir di kantor Dispendukcapil untuk mengurus administrasi kependudukan, merupakan bentuk dari website SIP Dispendukcapil. Sehingga pelayanan dalam administrasi kependuduk dapat menghemat tenaga dan waktu. Kemudian ditahun 2020 dikarenakan adanya pandemi COVID-19 yang mengharuskan WFH (*Work From Home*) dan pembatasan kegiatan masyarakat yang dapat mengakibatkan kerumunan. Dalam hal ini Dispendukcapil Kabupaten Jember membuat sebuah inovasi pengembangan layanan dalam sebuah aplikasi berbasis *mobile android* sehingga dalam pelayanan lebih efektif dan efisien. Hal ini disampaikan dalam wawancara oleh Susanti Selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjelaskan bahwasanya aplikasi SIP disosialisasikan kepada masyarakat, baik diwilayah Jember maupun di luar jember, agar masyarakat dapat mendukung penggunaan aplikasi serta memahami betul tentang cara membuat adminduk maupun mengoperasikannya melalui aplikasi SIP ini

Aplikasi SIP ini sebagai penunjang pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis *android*. Aplikasi SIP bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengurus surat kependudukan melalui mobile tanpa perlu hadir ke kantor Dispenduk terlebih lagi di masa pandemi ini ruang publik di batasi sehingga pemerintah mengupayakan dalam pembuatan versi aplikasi *android* dan dapat di unduh di playstore. Dalam Aplikasi SIP ini masyarakat bisa mengajukan beberapa layanan yang terdapat pada fitur di aplikasi. Hal ini disampaikan oleh Putra Selaku Kasi Data dan Statistik Diskominfo Jember menjelaskan bahwasannya Aplikasi SIP ini merupakan sebuah produk inovasi sistem layanan Dispendukcapil Jember secara daring berbasis aplikasi website dan berbasis aplikasi android

Maka dari itu sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 98 tahun 2018 tentang Standar Aplikasi Bagi Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintahan Jawa Timur dalam rangka pengembangan aplikasi yang efektif dan efisien untuk menunjang Kinerja Perangkat Daerah Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa timur diperlukan standar yang jelas sebagai pedoman. Dengan adanya Aplikasi ini masyarakat mendapatkan pelayanan secara online tanpa perlu antri di kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember sehingga lebih efektif dan efisien dapat meringkas tenaga dan waktu. Namun, dalam penggunaan Aplikasi SIP ini tidak luput dari permasalahan. Berdasarkan hasil wawancara yang terhadap Aplikasi ini dari pihak pengguna Aplikasi SIP.

3. Sering mengalami gangguan/ *error* pada Aplikasi SIP

Dispendukcapil Kabupaten Jember dalam mengambil langkah-langkah untuk setiap laporan dari masyarakat sehingga dapat meningkatkan dalam segi pelayanan pada Dispendukcapil. Pada Aplikasi SIP ini masih belum memuaskan terhadap masyarakat Kabupaten Jember. Dikarenakan masih ada permasalahan dari Aplikasi SIP ketika digunakan oleh masyarakat Kabupaten Jember seperti, Aplikasi Sering terjadi eror pada saat mengirim berkas, Masyarakat pada saat akan *login* pada Aplikasi SIP mengalami gangguan dan lain-lain.

Hal ini disampaikan oleh faisal, selaku masyarakat Kabupaten Jember menjelaskan bahwasannya saya sebagai pengguna aplikasi SIP ini sering mengalami eror/ gangguan pada saat akan mengirim berkas-berkas, hal ini dapat mempersulit saya dalam pengiriman berkas karna itu sangat penting. Hal yang sama disampaikan oleh dona, selaku masyarakat Kabupaten Jember bahwasannya Aplikasi SIP ini terkadang bisa keluar sendiri mas, saya juga bingung apa lagi saya baru menggunakan Aplikasi SIP, sehingga saya perlu adaptasi dalam menggunakan Aplikasi SIP

Dari permasalahan-permasalahan pada aplikasi SIP sebagai berikut; 1). Pelayanan terhadap masyarakat yang berbasis *e-government* masih belum optimal, 2). Dispendukcapil dalam segi pelayanan masih belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang masih belum memadai, dan 3) Aplikasi sering mengalami gangguan/eror. Maka dari itu dari Dispendukcapil lebih meningkatkan dalam operasional terhadap Aplikasi SIP ini agar masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut secara maksimal sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan pokok – pokok pikiran yang telah disebutkan diatas, penulis melakukan penelitian terkait dengan Implementasi *e-government* dalam Aplikasi SIP supaya aplikasi dapat memberikan pelayanan berbasis *online* bagi masyarakat yang dilaksanakan oleh Dispendukcail dengan judul “Implementasi *E-government* dalam Aplikasi SIP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi E-Government dalam Aplikasi SIP Pada Dispendukcapil Kabupaten Jember?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam Implementasi E-Government dalam Aplikasi SIP pada Dispendukcapil Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

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

- a. Untuk Mengetahui bagaimana Implementasi Aplikasi SIP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember
- b. Untuk Mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat Aplikasi SIP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini yang diharapkan memberikan manfaat dan kegunaan serta nilai dari suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun Manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian antara lain:

A. Manfaat Teoritis

- 1) Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penulisan karya ilmiah dibidang Ilmu Administrasi
- 2) Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui Implementasi *e-government* dalam Aplikasi SIP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember agar mendapatkan pelayanan yang lebih baik
- 3) Untuk memahami teori-teori yang telah dipelajari selama kuliah di Fakultas Ilmu administrasi Universitas Islam Malang

B. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi terkait Implementasi E-Government dalam Aplikasi SIP:

1) Manfaat bagi Pemerintah

Diharapkan dari penulis ini dapat memberikan gambar mengenai pelaksanaan Aplikasi di Pemerintah Dispendukcapil Kabupaten Jember

2) Manfaat bagi masyarakat

Dengan penulis ini diharapkan dapat memberikan sebuah informasi mengenai Aplikasi SIP dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

3) Manfaat bagi peneliti



Diharapkan dari penelitian ini akan memberikan pengetahuan dan juga pengalaman dalam Pelaksanaan Aplikasi SIP di Pemerintah Dispendukcakil Kabupaten Jember



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan diatas mengenai pelaksanaan Aplikasi SIP pada Dpendukcapil Kabupaten Jember:

1. Komunikasi: Pemerintah Dpendukcapil sudah berdiskusi kepada masyarakat Kabupaten Jember mengenai Aplikasi SIP. Aplikasi SIP memiliki beberapa menu layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Aplikasi SIP digunakan untuk mengurus administrasi secara online serta mempermudah masyarakat dari segi waktu dan tenaga baik pemerintah maupun masyarakat dan adapun kendala dari pemerintah dispendukcapil yaitu kurangnya sosialisasi di beberapa daerah yang kurang menyebabkan ketidaktahuan masyarakat tentang Aplikasi SIP.
2. Sumber daya: dari segi sumber daya yang dimiliki oleh Pemerintah Dpendukcapil baik sumber daya manusia dan sumber daya anggaran, pemerintah sudah mempersiapkan dengan secara matang dalam pelaksanaan Aplikasi SIP dan untuk menunjang kinerja dari Pemerintah Dpendukcapil dari segi pelayanan kepada masyarakat. Namun ada beberapa kendala seperti kurangnya memahami teknologi, dari sejumlah masyarakat Kabupaten Jember ada yang belum memahami tentang teknologi. Hal ini dapat menghambat dari pelaksanaan Aplikasi SIP, karena masyarakat merupakan bagian inti dari pelaksanaan Aplikasi SIP ini, oleh sebab itu pemerintah

Dispendukcapil harus berupaya dalam memberikan edukasi tentang teknologi terhadap masyarakat

3. Disposisi: Dengan adanya Aplikasi SIP Pemerintah Dispendukcapil memberikan pelayanan secara online dalam mengurus administrasi kependudukan.
4. Struktur Birokrasi: untuk memperbaiki kualitas pelayanan Pemerintah Dispendukcapil memiliki kewenangan untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan yang berbasis online untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang diberikan oleh peneliti dan bermanfaat bagi pelaksanaan Aplikasi SIP pada Pemerintah Dispendukcauil Kabupaten Jember:

- 1) Mensosialisasikan secara bertahap kepada masyarakat Kabupten Jember dengan mendatangi setiap kantor kelurahan/desa
- 2) Memberikan informasi dengan berkeliling menggunakan alat penyiar pada masyarakat Kabupaten Jember
- 3) Meningkatkan kapasitas upload data pada Aplikasi SIP guna memperbaiki pelayanan
- 4) Memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam menggunakan Aplikasi SIP

Memberikan pembelajaran dan pemahaman tentang teknologi kepada masyarakat di beberapa daerah Kabupaten Jember

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, L. S. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino). Vol.13 No. 5.
- Rahayu, Amy Y.S, D. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Goverment: Sebuah Teeori dan Konsep, Ed. 1, Cet. 1*. Depok: Rajawali Pers.
- Choiriya, I. U. (2020). Penerapan E-Goverment Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. Vol. 5 No.2.
- Indrayani, Etin. (2020). *e-government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. Diakses pada 6 Januari 2022, dari e- Government- Konsep_dan_impleentasinya_di_Indonesia.pdf
- Etin, Indrayani, Gatningsih. (2013). Sistem Informasi Manajemen Pemerintah diakses pada 6 Januari 2022. dari Sistem-Informasi-Manajemen-(SIM)-Pemerintahan-Konsep-dan-Aplikasinya-pada-Organisasi-PemerintahanPemda-by-Etin-Indrayani-Gatningsih-(z-lib.org).pdf
- Indrayani, G. E. (2013). *Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pemerintahan: Konsep dan Aplikasinya pada Organisasi Pemerintah/Pemda*. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN).
- Inpres Nomor 3 Tahun 2003. Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Pemerintahan Secara Elektronik.
- Pramono, Joko. (2020), Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. Di akses pada 6 April 2022. Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik by Joko Pramono. S.Sos., M.Si (z-lib.org).pdf
- Junaidi. (2015). Implementasi Electronic Government untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Vol. 5 No. 1.
- P.A Tarutung (2021). *Standar Operational Procedure* Pelayanan Publik. <https://pa-tarutung.go.id/en/layanan-masyarakat/prosedur-standar-operasional-sop-khusus-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 25 Januari 2022
- Peraturan Gubernur Nomor 98 Tahun 2018. Tentang Standar Aplikasi Bagi Perangkat Daerah Dilingkungan pemerintah provinsi Jawa timur



- Septi N. R., Hanny P., Ani N. A. (2021). "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui penerapan *E-government* (Studi Pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Karawang). Vol 10. No. 2
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Diakses pada 6 Januari 2022. *Metode-Penelitian-Kuantitatif,-Kualitatif,- dan-RD-Prof.-Dr.-Sugiyono-(z-lib.org).pdf*
- Solichin, A,W. (2017). Analisis Kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik. Ed. 1, Cet. 6. Jakarta: Bumi Aksara, 2017
- Anggara,Sahya (2014). Kebijakan Publik. Di akses pada 6 April 2020. Kebijakan Publik (Dr. Sahya Anggara, M.Si.) (z-lib.org).pdf
- Tachjan, H (2006). Implementasi Kebijakan Publik. Di akses pada 6 April 2020. Implementasi Kebijakan Publik by Dr. H. Tachjan, M.Si. (z-lib.org).pdf
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003. Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Pemerintahan Secara Elektronik
- Wirawan, V. (2020). Penerapan *E-government* dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan . Vol. 1 No. 1.
- Yusuf, M. (2014). *Meode Penelitian: Kuantitatif dan Penelitian Gabungan Ed 1*. Jakarta: PT. Fajar Interpatama Mandiri.