

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

Ahmad Munawir Uar¹, Retno Wulan Sekarsari², Hirshi Anadza³

*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

Pendahuluan

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). Efektivitas didefinisikan sebagai mencapai sesuatu dengan benar sebagai lawan dari efisiensi. Tingkat RT dan RW bertanggung jawab untuk menilai apakah program pemerintah pusat dan daerah terselenggara atau tidaknya pelayanan publik di tingkat paling bawah. Karena RW adalah yang paling mengetahui keadaan yang ada di lingkungan warganya, maka

RW berperan penting dalam mencapai tujuan dan sasaran 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 berperan penting dalam memastikan terselenggaranya layanan publik digital dengan baik. (Yunaningsih, 2021)

Menurut informasi sementara yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang tahun 2021 dan diperoleh penulis dari Kepala Bagian Pencatatan Sipil, “Dalam implementasi pengembangan e-government, media layanan yang dikenal dengan Si-Apel—singkatan dari “sistem informasi aplikasi layanan elektronik”—digunakan dalam bidang kependudukan dan catatan sipil.. (Hasil wawancara dengan ibu Ir. Roos Asri Ratna Wijaya., M.AP, Senin, 20 Maret 2023)

Dengan memasukkan URL <https://siapel.malangkota.go.id>, pengguna laptop

dan PC serta perangkat mobile yang menjalankan sistem operasi Android dan iOS dapat memanfaatkan aplikasi Siapel yang berbasis website ini. Selain itu, aplikasi ini mempermudah penyediaan layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk menyenangkan hati warga Kota Malang, masyarakat cukup mengunggah dokumen berupa foto dan PDF. Setelah itu, berkas akan diproses oleh Petugas Operator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang (2021).

66 persen dari 1.000 responden yang mengikuti kajian yang dilakukan oleh MCW dan Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3) mengatakan pelayanan publik Kota Malang tidak maksimal. Statistik ini berasal dari informasi yang dikumpulkan di masyarakat. (Ahmad Adi Susilo, 2023)

Salah satu kesimpulan yang diambil dari data tersebut adalah masih kurangnya efikasi dan efisiensi pelayanan pemerintah bagi warga Kota Malang, termasuk program pelayanan publik Si Apel yang masih belum banyak dilaksanakan. sempat menjadi kendala bagi warga Kota Malang, adapun permasalahan yang diungkapkan oleh ADB Network Information System Management adalah: Masalah integrasi antar layanan menyebabkan data menumpuk sehingga membuat pengguna lamban dalam menggunakan aplikasi. (Hasil percakapan dengan Pak Bobi Andrianto, Senin 20 Maret 2023)

Selanjutnya menurut informasi dari pengguna aplikasi Si Apple, aplikasi tersebut merupakan layanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Malang namun masih sulit untuk dipahami, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan sering terjadi kesalahan/kesalahan teknis pada aplikasi, sehingga masyarakat pada akhirnya lebih memilih untuk datang secara langsung ke kantor terpadu kota Malang untuk menangani masalah pelayanan publik seperti pembuatan KTP. (Hasil wawancara dengan bapak Rachmatullah Ramadhon, senin 20 maret 2023)

Berdasarkan temuan awal tersebut, menarik untuk diteliti apakah aplikasi SIAPEL telah mampu meningkatkan pelayanan publik dengan meningkatkan kinerja pegawai di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Malang. Studi ini kemudian dianalisis untuk menentukan apakah perbaikan tersebut telah dilakukan. Selain itu, kesulitan apa yang muncul saat menggunakan aplikasi SIAPEL sebagai aplikasi layanan administrasi. Akibatnya, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan membuat tesis yang berjudul **“Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SI APEL (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”**.

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?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIAPEL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kendala – kendala yang dihadapi dalam pengoperasian aplikasi SIApel di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru yang dapat diterapkan dalam penyusunan publikasi ilmiah di bidang ilmu administrasi.
 - b. Untuk lebih memahami gagasan-gagasan yang dipelajari selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Dengan penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi siapel di dinas kependuduka dan pencatatan sipil kota malang.
 - b. Dengan penulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun tindakan terhadap pemerintah dan masyarakat dalam mengatasi persoalan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi siapel.

Tinjauan Pustaka Pelayanan Publik

Hayat dalam (Hayat, 2009) menyampaikan gagasan bahwa pelayanan publik adalah untuk melayani semua aspek kebutuhan mendasar masyarakat yang harus dipenuhi sesuai dengan hukum. Pelayanan publik adalah penyampaian layanan kepada masyarakat umum dengan cara yang etis dan profesional, apakah layanan tersebut berupa administrasi, administrasi produk, atau administrasi layanan sebagai bagian dari tuntutan masyarakat. Memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat itulah yang dimaksud dengan

“pelayanan publik”, menurut pejabat negara. (Sinambela, 2011)

Peningkatan kesejahteraan penduduk adalah satu-satunya alasan untuk dasar negara. Nilai inti dari pelayanan publik adalah: (Sedarmayanti, 2004)

- 1) Meningkatkan kualitas dan keefektifan cara instansi pemerintah menjalankan kewajibannya dan menjalankan kegiatannya di bidang pelayanan publik.
- 2). Mendukung prakarsa untuk meningkatkan pelayanan dan administrasi sehingga pelayanan publik dapat ditawarkan dengan cara yang lebih efektif dan efisien.
- 3). Mendorong perluasan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut H.A.S Moenir dalam (Moenir, 2010) antara lain :

- 1) Sistem, praktik, dan teknik termasuk di antara komponen layanan. Informasi, kebijakan, dan teknik yang memungkinkan operasi layanan yang efisien sangat penting dalam industri jasa.
- 2) Karyawan yang lebih mengutamakan perilaku penggunaan peralatan.
- 3) Profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik publik atau klien.
- 4) Infrastruktur dan fasilitas disebutkan. Peralatan, area kerja, dan fasilitas layanan diperlukan untuk layanan tersebut. Sebagai ilustrasi, pertimbangkan hal-hal seperti ruang tamu, tempat parkir yang cukup, dll.
- 5). Masyarakat sebagai Klien. Masyarakat secara keseluruhan cukup beragam dalam hal perilaku dan pencapaian pendidikan.

Asas-Asas Pelayanan Publik Dan Prinsip Pelayanan Publik

UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 yang menjabarkan 12 prinsip juga mengatur penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut ini adalah pedoman tersebut:

- 1) Premis kepentingan umum.
- 2) Premis kepentingan hukum.
- 3) Doktrin persamaan hak.
- 4) Pembagian hak dan kewajiban yang adil.
5. Prinsip-prinsip pedoman profesionalisme.
- 6) Ide partisipasi.
- 7) Nondiskriminasi/kesetaraan prinsip pengobatan.
- 8) Prinsip keterbukaan.
- 9) Konsep akuntabilitas.
- 10) Pentingnya tepat waktu.
- 11) Ide efisiensi, kenyamanan, dan keterjangkauan.
- 12) Gagasan tentang sumber daya khusus dan kepedulian terhadap populasi yang kurang beruntung

Dasar pelayanan publik

Untuk menjamin kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pelaksanaannya. (2012) Surjadi Menurut KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017, penyelenggara layanan publik wajib mematuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) Kemudahan penggunaan. Prosedur di sektor publik tidak sulit untuk dipahami atau dipraktikkan.
- 2) Presisi..

Standar Pelayanan Publik Dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pedoman Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus diberikan sesuai dengan standar pelayanan dan terjamin, karena ada jaminan bagi penerima pelayanan. Penerima dan penyedia layanan wajib mematuhi standar layanan. Tahun 2011 (Hardyansyah), Agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat dan terselenggaranya pelayanan publik dapat terjamin, setiap individu dan masyarakat harus dilindungi dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. persyaratan pelayanan publik Permenpan Nomor 17 Tahun 2017.

- 1) Protokol layanan. Untuk penyedia layanan dan klien, ada metode untuk menangani keluhan.
- 2) Periode penyelesaian. Waktu penyelesaian dihitung dari saat aplikasi diajukan sampai semua layanan, termasuk penanganan pengaduan, telah diberikan.
- 3) Biaya layanan. Informasi yang dipilih selama proses penyampaian layanan termasuk dalam biaya layanan.
- 4) Barang untuk jasa. Outcome dari layanan yang diperoleh sesuai dengan parameter yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana. prasarana dan sarana pelayanan disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi penyedia layanan. Informasi, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan harus digunakan untuk menilai kompetensi penyedia layanan secara tepat.

Ratminto dan Winarsih dalam (Ratminto & Winarsih, 2005) mengatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan publik dibedakan menjadi dua kategori menurut organisasi yang menyelenggarakannya, yaitu:

- 1) Pelayanan publik atau pelayanan publik yang disediakan oleh organisasi publik.
- 2) Pelayanan publik, termasuk yang disediakan oleh kelompok komersial, dibagi menjadi dua kategori: pelayanan primer dan pelayanan sekunder.

E-government

Pemanfaatan teknologi informasi untuk fungsi pemerintahan publik dikenal dengan pemerintahan elektronik. Pengembangan e-government merupakan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik guna meningkatkan standar pelayanan publik secara efektif dan efisien. Secara umum, sistem e-government sangat penting untuk kemajuan umat manusia dan pencapaian tujuan pembangunan. Oleh karena itu, disarankan agar semua negara menggunakan dan menggunakan platform e-government dalam fungsi publiknya. Namun perlu diingat bahwa menerapkan sistem e-government lebih rumit daripada sekadar mencuri dan menyebarkan komponennya dari negara lain. Khususnya di negara-negara berkembang, dibutuhkan lebih banyak pekerjaan untuk menerapkan sistem e-government daripada di negara-negara industri.(Affisco, 2006).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Analisis ini merangkum temuan penelitian terkait berdasarkan temuan penelitian di lapangan, dilanjutkan dengan interpretasi dan kesimpulan. Gaya penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk memperoleh gambaran secara sistematis upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan program SIAPEL di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, langkah awal peneliti adalah melakukan klasifikasi dan pengkategorian data.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan elemen penting dari penelitian yang akan dilakukan. Keputusan peneliti tentang data yang harus mereka kumpulkan dapat diinformasikan dengan baik dengan kejelasan, fokus, dan studi. Selain itu, penekanan penelitian akan mempermudah penerapannya karena penelitian ini memiliki keterbatasan. Ada dua mata pelajaran yang wajib dipelajari, yaitu:

- 1) Bentuk atau jenis pelayanan dan kualitas pelayanan dalam SOP administrasi kependudukan pada Aplikasi SIAPEL dihubungkan dengan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Aplikasi SIAPEL di Dinas Catatan Sipil Kota Malang.
- 2) Tantangan yang muncul selama penerapan Aplikasi SIAPEL disebabkan oleh kekuatan internal dan eksternal, khususnya warga Kota Malang.

Situs dan Latar Penelitian

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang bertempat di Kantor Terpadu Gedung A Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun,

Kedungkandang, Kota Malang, menjadi tempat penelitian ini.

Sumber Data

Aasal data. yang dipekerjakan dalam penelitian. Berikut adalah dua jenis data yang berbeda:

a. Data Primer

Untuk memperoleh materi yang sesuai dengan harapan penulis yang dieksplorasi dalam teks, penulis harus melakukan pertanyaan dan wawancara yang dipilih dengan cermat dengan responden penelitian. Proses ini dikenal sebagai pengumpulan data primer. Informasi yang diminta berkaitan dengan upaya Dinas Catatan Sipil Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi SIAPEL.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak dapat dipercaya yang berasal dari sumber tekstual, seperti catatan, arsip, dan aturan dari pemerintah desa atau kabupaten Pemalang yang berkaitan dengan pelaksanaan aplikasi SIAPEL dan operasi pelayanan publik. Dokumen yang berkaitan dengan instansi yang telah menggunakan Aplikasi SIAPEL, penjelasan tentang Aplikasi SIAPEL di website SIAPEL, dan aturan lokal yang memungkinkan kinerja ini adalah beberapa contoh data sekunder. Hal itu sebagaimana KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelayanan Publik, yang didasarkan pada KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Seiring dengan berbagai item peraturan yang terkait dengan pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Pemerintah Kota Malang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik, pengumpulan data, dan data. yang dipekerjakan dalam penelitian. Berikut ini caranya:

a) Wawancara

Teknik wawancara adalah prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari informan atau topik yang terkait dengan penelitian. Saat melakukan penelitian dengan metodologi kualitatif, peneliti menggunakan salah satu dari dua format wawancara. Yang pertama adalah dengan menggunakan wawancara terstruktur untuk mengidentifikasi masalah dan pertanyaan yang dibuat.

b) Observasi

Dengan menggunakan pedoman sebagai alat observasi, peneliti melakukan observasi dan menyusun data tentang komponen-komponen yang membentuk suatu gejala pada objek kajian. Data tentang sistem pelayanan publik yang diperoleh melalui aplikasi SIAPEL yang dijalankan oleh Dinas Catatan Sipil Kota Malang akan menjadi pokok bahasan objek

observasi penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode observasi partisipatif pasif, dimana peneliti mengunjungi lokasi penelitian untuk melihat bagaimana aplikasi SIAPEL digunakan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat tanpa terlibat dalam tindakan itu sendiri.

c) Dokumentasi

Daftar kelurahan yang telah menggunakan aplikasi SIAPEL, landasan hukum pembuatan aplikasi SIAPEL, foto-foto kegiatan penerapan aplikasi SIAPEL, struktur organisasi dinas catatan sipil pemerintah kota Malang, kependudukan kota Malang, SOP pelaksanaan program SIAPEL, dan foto-foto pelaksanaan program SIAPEL merupakan dokumen yang menjadi sumber data penelitian ini. Aturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adalah surat-surat yang pelayanan publik memanfaatkan program SIAPEL untuk berkumpul. KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelayanan Publik adalah dokumen berikut ini. Seiring dengan berbagai item peraturan yang terkait dengan pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Pemerintah Kota Malang.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 16), metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggabungkan metodologi analisis menggunakan model interaktif. menggabungkan dan mengklasifikasikan data ke dalam pola teknologi dasar, klasifikasi, dan unit. Proses yang tercantum di bawah ini digunakan untuk melakukan analisis data. yang digunakan dalam analisis data adalah:

1. Pengumpulan data.

Pendataan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SI APEL yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang adalah pencarian, pencatatan, dan pengumpulan data secara subyektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. temuan wawancara dan dokumen di lapangan (Sugiyono, 2015).

2. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemadatan catatan lapangan dengan mengidentifikasi elemen kunci yang berkaitan dengan masalah penelitian. Hal ini berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi SI APEL yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang untuk menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengonversi data yang ditemukan di lapangan (Lexy j. Moleong, 2005).

3. Penyajian data

Data dapat disajikan dalam bentuk tabel atau naratif, yang mengintegrasikan informasi yang terorganisir ke dalam bentuk yang terintegrasi, dan keduanya memberikan pilihan untuk membuat keputusan dan mengambil tindakan. Lexy J. Moleong tahun 2007

4. Verifikasi dan kesimpulan

Verifikasi dan kesimpulan adalah proses mengidentifikasi pola, menguraikan konfigurasi yang masuk akal, dan menelusuri jalur sebab akibat berdasarkan bukti yang dikumpulkan di lapangan oleh sebagian peneliti. Ketika studi selesai, analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan model interaktif yang merupakan proses iteratif dan inkremental. (Sugiyono, 2015).

Keabsahan Data

Uji validitas dilakukan terhadap data uji yang diperoleh. Peneliti menggunakan pendekatan, pemeriksaan, dan keabsahan data berikut ini untuk menilai keabsahan data:

- 1) .Peneliti melakukan uji kredibilitas atau kepercayaan dengan memperluas cakupan pengamatan, meningkatkan akurasi penelitian, triangulasi, menganalisis studi kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan verifikasi anggota.
- 2) Peneliti melakukan audit komprehensif untuk melakukan uji ketergantungan. Hal ini dilakukan bekerja sama dengan pembimbing, yang kemudian akan mengaudit setiap langkah proses penelitian, termasuk identifikasi masalah, penelitian lapangan, pemilihan sumber, analisis data, pengujian validitas data, dan penulisan laporan. Penulis akan bertanggung jawab atas semua tugas terkait penelitian sebagai hasil dari audit ini.

Pembahasan

Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan menggunakan aplikasi SIAPEL Dinas Pencatatan Sipil Kota Malang. Aplikasi SIAPEL merupakan langkah signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Malang karena menjawab permasalahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang masih sulit diselesaikan di era digital. Oleh karena itu, berikut ini penulis ungkapkan bagaimana pelaksanaannya perlu mempertimbangkan prinsip-prinsip pelayanan, bentuk atau jenis pelayanan, mutu pelayanan, dan berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan.

a) Bentuk Layanan Administrasi Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Pelayanan mudah dan cepat berkat Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (Siapel) Dispendukcapil Kota Malang. Kepala Dinas Pencatatan Sipil Kota Malang mengatakan,

“Layanan sipel online ini sangat mudah digunakan hanya dengan masuk ke website siapel.malangkota.go.id. Sangat terbuka dan jujur. Mengingat bisa diikuti sampai ke lokasi masyarakat berkas administrasi tertangani Masyarakat akan lebih diuntungkan dengan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi waktu dalam pengurusan surat-surat administrasi berkat adanya aplikasi Sispendukcapil Kota Malang. (Hasil Wawancara dengan Ibu Roos Asri Ratna Wijaya, Selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Senin 10 Juli 2023)

Program Sipel menawarkan setidaknya lima jenis layanan manajemen dokumen administratif. Yang diungkapkan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil antara lain bahwa “Yang pertama adalah akta catatan sipil yang meliputi akte kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, pencetakan KTP elektronik yang hilang atau rusak, serta pemrosesan kartu tanda penduduk elektronik (KTP) yang meliputi perekaman biometrik. Keempat, permasalahan data yang mungkin muncul saat pengurusan BPJS, Bank, atau Surat Izin Mengemudi (SIM) antara lain sinkronisasi atau aktivasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu Keluarga (KK). Kelima, pencetakan Kartu Tanda Penduduk (KIA) baru, hilang, atau rusak, yang merupakan bagian dari pengurusan KIA..(Hasil Wawancara dengan Ibu Dahliana Lusi Ratnasari, Selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Senin 10 Juli 2023) Masyarakat hanya diinstruksikan untuk menginput nomor WhatsApp (WA) dan password yang mereka buat untuk masyarakat agar dapat mengakses lima layanan pengelolaan dokumen adminduk menggunakan aplikasi Siapel. Masyarakat dapat memperoleh layanan pengurusan dokumen administrasi melalui nomor WhatsApp (WA) sesuai dengan penyelenggaraan dokumentasi kependudukan yang harus dibuat selain menggunakan aplikasi Sipel. Menurut Manajemen Sistem Informasi Jaringan ADB, alternatif berikut tersedia ketika menggunakan aplikasi (WA): “Bagi masyarakat yang lebih suka menangani dokumen adminduk menggunakan nomor WA, mereka dapat menerima deretan nomor WA dengan menjelajahi situs web: dispendukcapil.malangkota.go.id. Masyarakat dapat mengakses formulir dan kebutuhan administrasi lainnya melalui Internet selain nomor WA (carep01/fir).” (Hasil Wawancara dengan bapak Bobi Andrianto Selaku ADB Pengelolahan Sistem Informasi Jaringan, Senin 10 Juli 2023)

Ini adalah formulir layanan aplikasi SIAPEL yang disediakan oleh kantor catatan sipil kota Malang. Layanan ini diklaim disediakan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), atau dikenal juga dengan e-government.

b). Standard Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Menggunakan Aplikasi SIAPEL Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sesuai Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online dengan aplikasi Sipel di sesuai dengan undang-undang sebagaimana tercantum dalam peraturan perundang-undangan.

“Pencatatan sipil SPBE Kota Malang dituntut untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, bertanggung jawab, berkualitas, dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, diperlukan beberapa hal untuk mencapai tujuan SPBE. Yang pertama adalah aksesibilitas suatu sistem yang komprehensif. Berbicara tentang pelayanan publik dan teknologi, sudah barang tentu pemerintah harus menyediakan instrumen yang cukup dan terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke tingkat pemerintah nasional. Kedua, menata sumber daya manusia secara etis dan tepat sesuai bidangnya. Agar tujuan SPBE tepat dan berhasil, harus diperhatikan kesesuaian jumlah SDM yang dibutuhkan. Ketiga, perlu diulang terus-menerus. Teknologi harus diterapkan secara konsisten dan tahan lama untuk penyampaian layanan publik. Jangan sampai hanya menjadi "tren" dan diabaikan begitu saja. (Hasil Wawancara dengan bapak Wahyu Hidayat Ketua ADB Kependudukan Muda Sub Koordinator Sub Subtansi Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Senin 10 Juli 2023)

Tujuan dibentuknya Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi sejalan dengan tujuan dibentuknya SPBE dalam Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dimana setiap program perubahan diwakili oleh salah satu dari delapan area perubahan. Salah satu upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Malang adalah penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan berbasis digitalisasi yang terhubung dengan SPBE. Kabid Kependudukan Muda ADB, Koordinator Sub Substansi Bagian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menjelaskan penyesuaian yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam implementasi aplikasi SIAPEL mengatakan bahwa: “Dalam Permenpan RB Nomor 26 Tahun 2020, penerapan SPBE juga diukur dalam beberapa indikator. Implementasi pelayanan publik berbasis elektronik, layanan kepegawaian berbasis elektronik, layanan berkas berbasis elektronik, dan pengelolaan layanan SPBE berbasis elektronik adalah beberapa diantaranya. atas keberhasilan

reformasi birokrasi di berbagai kementerian, lembaga, dan pemerintah, semua metrik tersebut harus tercapai. (Hasil wawancara dengan bapak Wahyu Hidayat selaku Ketua ADB Kependudukan Muda Sub Koordinator Sub Subtansi Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Senin 10 Juli 2023)

DISDUKCAPIL Kota Malang kemudian mengimplementasikan SOP yang berlandaskan keterbukaan, akuntabilitas, dan supremasi hukum dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi. Kendala yang Muncul Selama Implementasi Aplikasi SIAPEL Di Disdukcapil Kota Malang Administrasi suatu kebijakan akan berjalan dengan mudah dengan adanya alokasi anggaran. aplikasi SIAPEL yang membutuhkan alokasi anggaran yang cukup besar untuk pembelian infrastruktur. Berdasarkan temuan kajian tersebut, masih ada kekhawatiran akan kekurangan dana untuk pembelian infrastruktur SIAPEL, termasuk kebutuhan mesin server yang memadai untuk mendukung printer dan pembangunan menara, yang keduanya masih terbatas anggaran.

Selain anggaran dasar, Disdukcapil Kota Malang membutuhkan dana untuk pengadaan surat-surat seperti KTP, KK, dan sertifikat, serta untuk pengembangan sarana dan prasarana serta teknologi yang harus dimaksimalkan. Di sisi lain, kurangnya akuntabilitas dan keterbukaan pemerintah dalam implementasi aplikasi SIAPEL juga perlu diperhatikan. Saya akan mengklarifikasi uraiannya sebagai berikut:

1) Faktor Internal dan Kendala Penggunaan Aplikasi SIAPEL Untuk Melaksanakan Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

Banyak ASN yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang menyukai keberadaan program aplikasi SIAPEL yang diimplementasikan belakangan. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang kemudian mengungkapkan hal-hal sebagai berikut:

“Karena aplikasi SIAPEL belum mencakup semua operasi di beberapa posisi fungsional, yang jumlahnya tidak dapat diperkirakan secara default, banyak pekerja dan operator kami memerlukan pelatihan dalam menggunakan program SIAPEL.” Selanjutnya seperti yang disampaikan oleh pimpinan, “Jaringan yang sering terjadi tabrakan sehingga paket data tidak dapat diterima dan diambil oleh komputer penerima merupakan kendala yang sering ditemukan.” Jaringan yang kelebihan beban adalah salah satu alasan tabrakan. Kemungkinan terjadinya tabrakan meningkat ketika jaringan diberi paket data dalam jumlah yang berlebihan.

Pembenaran berikut berbunyi, “Selain itu, kualitas jaringan yang buruk juga dapat menyebabkan tabrakan. Jika ada masalah dengan jaringan komputer, seperti kabel putus, router rusak, atau

jarak antara server dan pelanggan. Akibatnya, fungsionalitas jaringan dan efektivitas transmisi data terpengaruh. Ini meningkatkan kemungkinan tabrakan. Masalah selanjutnya adalah permintaan yang jarang dipenuhi, hanya menyisakan opsi untuk memulai ulang sistem. Masalah ini dapat diselesaikan dengan menggunakan protokol jaringan seperti CSMA/CD (Carrier Sense Multiple Access dengan Collision Detection), yaitu digunakan untuk mencegah tabrakan pada jaringan Ethernet, dalam penganggaran nanti. Selain itu, memperbaiki masalah kualitas jaringan yang buruk seperti kabel yang robek atau router yang tidak berfungsi dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kecelakaan.

Untuk dapat melaksanakan tuntutan dan akurasi data secara cepat dan efektif, diperlukan pula sinergi yang harmonis antar masing-masing sektor, baik di bidang pencatatan sipil maupun pengelolaan Sistem Informasi Jaringan.

Tidak adanya personel aparat sipil negara dalam sistem jaringan yang dapat memecahkan masalah jika aplikasi gagal mengirimkan data

2) Faktor Eksternal Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Menggunakan Aplikasi SIAPEL Di Disdukcapil Kota Malang

Meskipun konten website tersebut memuat detail mengenai persyaratan dan alur proses, beberapa orang masih kesulitan menggunakan internet dan website, terutama mereka yang tinggal di tempat terpencil di luar area layanan kantor. untuk mendapatkan informasi dengan mengunjungi DISDUKCAPIL secara langsung. Salah satu peserta mempertahankannya dalam hal ini dengan mengatakan: “Ya, masih ada sebagian masyarakat yang belum bisa menggunakan internet, terutama website yang sudah kadaluwarsa, dan terutama yang datang dari lokasi jauh di luar jangkauan kantor. Proses pengurusan yang bolak-balik memakan waktu lama karena hanya ada tugas-tugas tertentu yang harus diselesaikan dan kemana harus pergi dulu. (Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmatullah Ramadhon sebagai masyarakat, Senin 10 Juli 2023)

Seorang berbeda yang mengatakan hal yang sama menambahkan: “Informasi tentang prosedur dan persyaratan melalui internet atau menggunakan aplikasi SIAPEL, hanya digunakan oleh orang yang mengerti cara menggunakannya, tetapi mereka yang tidak tahu cara menggunakan internet. , mereka harus pergi ke kantor layanan untuk menanyakan kepastian dan harus bolak-balik dalam pengaturan sehingga dianggap berbelit-belit. (Hasil Wawancara dengan Bapak Alwi Syahdah sebagai masyarakat, senin 10 Juli 2023)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang memiliki metode, prosedur, dan SOP kegiatan pelayanan administrasi kependudukan yang jelas (Bhatta dalam Sriyanti 2006). Dalam

hal ini aparat desa/kelurahan dan kecamatan yang melakukan pembinaan melalui poster dinas dan melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Selain itu, masih ada beberapa individu yang datang ke tempat kerja bingung tanpa memperhatikan SOP yang tertib dan bingung dengan kebutuhan untuk menghadiri dan memenuhi sejumlah kriteria. Akibatnya, upaya Dinas untuk menginformasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan, seperti penerbitan KK, e-KTP, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian, belum ada kemajuan. Tanggapan langsung masyarakat dalam hal ini adalah sebagai berikut:

“Sangat disayangkan jika Anda ragu untuk mengelolanya dan kebutuhan mana yang harus dipenuhi, bahkan di lokasi yang jauh dari kantor ini, karena sosialisasi masalah dan persyaratan prosedural itu penting.” (Hasil Wawancara dengan ibu rara tolaohu sebagai masyarakat, senin 10 Juli 2023).

Padahal SOP sudah diinformasikan melalui petugas yang memberikan arahan, namun melalui tampilan poster dan website, Dinsos perlu mensosialisasikan SOP terutama tata cara dan persyaratannya kepada masyarakat, agar masyarakat memahami tata cara dan persyaratan tersebut. harus dilengkapi untuk melengkapi Administrasi Kependudukan yang mereka butuhkan.

Selain itu, klaim yang dibuat oleh mereka yang mengatakan: “Sebelumnya, kami banyak mendapat kritik atas prosedur PHK yang lama dan bermasalah, pelayananan, dan masalah antrian. Dengan ini, semua orang telah meningkat menjadi proses yang lebih kuat, sistem permusuhan telah dinetralkan dengan menggunakan SIAPEL dan mempercepat satu -hari tenggat waktu, dan setiap orang harus konsisten dalam pekerjaan mereka.”(Hasil Wawancara dengan bapak rachmatullah ramadhon, sebagai masyarakat, senin 10 juli 2023)

Ada yang, seperti disebutkan pada penjelasan sebelumnya, yang membela hal ini. Yang menyatakan bahwa “Setiap orang yang terlibat dalam pelayanan administrasi aplikasi Apple telah mengikuti prosedur dari awal sampai akhir dan semua persyaratan harus dipenuhi, waktu penyelesaian sesuai jadwal, dan prosedur tidak berbelit-belit” (Hasil Wawancara dengan bapak alwi sayhadah, senin 10 juli 2023)

Dari sudut pandang ini, terlihat dari analisis berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa tingkat ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik, karena petugas pelayanan sering melakukan kesalahan dalam menyampaikan prosedur dan persyaratan. Wawancara dengan salah satu penduduk menjadi

sarana untuk menunjukkan hal ini, dengan hasil sebagai berikut:

“Kekeliruan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik dalam menyampaikan prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon, perlu diketahui semakin banyak masyarakat yang harus dilayani, karena tuntutan tersebut terkadang petugas lupa menyampaikan salah satu persyaratan.” (Hasil Wawancara dengan bapak alwi sayhadah 10 Juli 2023)

Hal ini mendukung klaim salah seorang warga yang mengatakan: “Menurut pandangan saya, tingkat ketelitian polisi masih kurang baik. Ini akibat dari proses dan persyaratan yang tidak dikomunikasikan dengan jelas, karena petugas layanan diharuskan memberikan layanan yang detail untuk mencapai hasil yang baik..”(Hasil Wawancara dengan bapak rachmatullah ramadhon sebagai masyarakat, senin 10 juli 2023)

Kesimpulan

Berikut kesimpulan penelitian tentang upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi siapel yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang diuraikan sebagai berikut berdasarkan temuan penelitian dan wawancara:

Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Sipil Akta Kelahiran Online sedang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan syarat serta tata caranya sudah dikomunikasikan melalui petugas resmi hingga informasi di website Dispendukcapil. Prosedur pembuatan akta kelahiran (SOP) online siap pakai yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang telah memiliki dasar hukum yang mapan dan telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan batasan-batasan hukum yang berlaku, menurut beberapa indikator, antara lain transparansi, akuntabilitas, dan supremasi hukum. Tuntutan dan prosedur yang dituangkan dalam Standard Operating Procedure (SOP) yang digunakan dalam Pelayanan Akta Kelahiran Sipil secara luring/daring menunjukkan adanya jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat dalam setiap kebijakan publik yang dirumuskan dan dilaksanakan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) harus terbuka dan transparan. Terlihat dari keterbukaan prosedur, persyaratan pembuatan Akta Kelahiran Siap offline/online, biaya, dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan Akta Kelahiran offline/Siap online, pelayanan pembuatan Akta Kelahiran Siap online yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang berjalan cukup baik. Namun untuk mengakses layanan aplikasi online siap pakai, masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami

- cara, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaiannya.
- b. Dalam menyelesaikan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 89 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pemerintah Kota Malang, akuntabilitas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pembuatan akta kelahiran online yang disiapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dilihat dari ketepatan, kedisiplinan, dan kecepatan pelayanan.
 - c. Menggunakan hukum untuk menerapkan Operasi Standar. Prosedur (SOP) pelayanan pembuatan akta kelahiran siapel secara online yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang memiliki landasan hukum dan diberlakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Persyaratan dan prosedur yang secara tegas tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan dalam Pelayanan Akta Kelahiran Sipil offline/online menunjukkan hal tersebut, yaitu adanya jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat dalam setiap kebijakan publik yang dibuat dan dipraktikkan.

Saran

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik sejalan dengan hal tersebut ialah sebagai berikut:

- a. harus mempertahankan tingkat kinerja layanan yang tinggi saat menawarkan layanan, terutama saat melakukannya secara online. Permohonan ini dilakukan melalui aplikasi Sipil Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Untuk mencapai Layanan E-Government yang efisien, sangat penting untuk menjangkau warga yang rumahnya jauh dari pejabat pemerintah untuk tetap berhubungan dan memastikan bahwa masyarakat mengetahui persyaratan dan prosedur pembuatan akta kelahiran secara online.
- 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*. <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. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- 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 Kedu)*. 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.
- Sedarmayanti. (2004). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju.
- 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>