Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 1-11
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.911

Transformasi Digital Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Barru

Safaruddin[1], Rasidin Calundu[2], A. Ariyadi[3]
[1,2,3] Institut Teknologi Bisnis dan Administrasi Al Gazali Barru
Email: safaruddin0492@gmail.com , rasidincalundu564@gmail.com, kampusbarru@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik menjadi salah satu strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi teknologi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap pegawai Disdukcapil serta masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan berbasis digital seperti sistem antrean elektronik, pelayanan administrasi daring, dan pemanfaatan media informasi digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Meskipun demikian, implementasi transformasi digital masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, dan keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai teknologi informasi. Penelitian ini menegaskan bahwa inovasi teknologi tidak hanya berfungsi sebagai sarana modernisasi birokrasi, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam membangun pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata kunci : Transformasi Digital; Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan; Inovasi Teknologi

Abstract

Digital transformation in the public service sector is one of the regional government's strategies to improve the quality of population administration services. This study aims to analyze the implementation of service technology innovation at the Population and Civil Registration Office of Barru Regency and its impact on the quality of public services. The study used a qualitative approach with descriptive methods. Data were obtained through observation, in-depth interviews, and documentation of Disdukcapil employees and community users of population administration services. The results show that the implementation of digital-based services such as electronic queuing systems, online administration services, and the use of digital information media can improve service effectiveness, accelerate administrative processes, and facilitate public access to population services. However, the implementation of digital transformation still faces several obstacles, including limited internet networks, low digital literacy among the public, and limited human resources skilled in information technology. This study confirms that technological innovation not only functions as a means of bureaucratic modernization but also serves as an important instrument in building responsive, transparent, and community-oriented public services.

Keywords: *Digital Transformation, Public Services, Population Administration, Technological Innovation*

[1]Safaruddin, Rasidin Calundu, A. Ariyadi: Institut Teknologi Bisnis dan Administrasi Al Gazali Barru, Barru, info.algazali.ac.id.

Vol. 6, No. 1, 31 Agustus 2026, pp. 1-11
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v6i1.911

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam sistem pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah daerah dituntut untuk mampu menghadirkan pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan dasar yang memiliki tingkat interaksi tinggi dengan masyarakat. Kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan seperti KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian terus meningkat dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan akurat (Putri & Mutiarin, 2018).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Regulasi tersebut menegaskan bahwa pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan yang efektif, mudah diakses, transparan, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat dan cepat. Meskipun berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, pelaksanaan pelayanan publik masih menghadapi sejumlah hambatan, di antaranya prosedur pelayanan yang cenderung rumit, lambatnya proses penyelesaian layanan, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum berjalan secara maksimal. Situasi tersebut berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Dalam praktiknya, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai persoalan, seperti antrean pelayanan yang panjang, keterlambatan penyelesaian dokumen, keterbatasan sarana teknologi, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan digital. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah daerah (Hasibah & Anadza, 2022).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Barru merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan.

Instansi ini memiliki tanggung jawab dalam melayani kebutuhan masyarakat terkait penerbitan dokumen kependudukan, seperti KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen administrasi lainnya. Tingginya permintaan masyarakat terhadap layanan tersebut menuntut Disdukcapil untuk menghadirkan pelayanan yang efektif, cepat, dan akurat. Dalam menghadapi tuntutan tersebut, pemanfaatan inovasi teknologi menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat.

Penelitian ini memiliki novelty pada fokus kajian mengenai implementasi transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Barru sebagai daerah yang sedang mengembangkan sistem pelayanan publik berbasis teknologi. Selain mengkaji dampak inovasi digital terhadap kualitas pelayanan, penelitian ini juga menyoroti hambatan implementasi teknologi pada daerah dengan tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana inovasi teknologi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Barru serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasinya.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian berupaya memahami secara mendalam implementasi transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Barru. Menurut Creswell dan Creswell (2018), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena sosial berdasarkan pengalaman serta perspektif subjek penelitian.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan bahwa instansi tersebut telah menerapkan beberapa inovasi pelayanan berbasis teknologi dalam proses administrasi kependudukan.

Sumber data dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai Disdukcapil, operator pelayanan digital, serta masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan.

Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumen pelayanan, laporan instansi, regulasi pemerintah, serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi terkait efektivitas pelayanan dan hambatan implementasi teknologi. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung dalam memperkuat hasil penelitian.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperoleh melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknik triangulasi dilakukan agar data yang diperoleh memiliki tingkat keabsahan yang lebih kuat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Sugiyono, 2022).

Hasil dan Pembahasan

1. Inovasi Teknologi yang diterapkan Disdukcapil

Salah satu inovasi yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Barru adalah sistem antrian digital. Sistem ini dirancang untuk mengurangi waktu tunggu yang sering menjadi keluhan masyarakat. Dengan memperkenalkan pendaftaran antrian secara online, masyarakat dapat mendaftar dari rumah tanpa perlu datang langsung ke kantor. Hal ini tidak hanya mengurangi beban antrian di lokasi, tetapi juga meningkatkan kenyamanan bagi warga. Mereka dapat merencanakan kunjungan mereka dengan lebih baik, sehingga menghindari penantian yang lama. Implementasi sistem ini juga memungkinkan Dukcapil untuk mengelola alur pelayanan lebih efisien dan terstruktur (Ramadhani R, et. al, 2024).

Inovasi selanjutnya adalah pengembangan aplikasi mobile yang memberikan akses informasi terkait status pelayanan dan dokumen yang diperlukan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkini mengenai proses pengajuan dokumen, seperti KTP, akta kelahiran, dan lainnya. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan panduan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi untuk setiap jenis layanan. Dengan akses informasi yang lebih transparan, masyarakat merasa lebih diberdayakan dan tidak lagi bingung dalam menyiapkan dokumen yang diperlukan. Hal ini juga berdampak positif pada pengurangan kesalahan dalam pengajuan yang sering

terjadi akibat kurangnya informasi (Putri & Mutiarin, 2018).

Terakhir, Dukcapil menerapkan e-Services, yang memungkinkan pelayanan administrasi secara daring. Layanan ini mencakup berbagai keperluan, seperti pembuatan KTP, pendaftaran akta kelahiran, dan permohonan dokumen lainnya melalui platform online. Dengan adanya e- Services, masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi kantor Dukcapil secara langsung, yang sering kali memakan waktu dan tenaga. Proses yang lebih cepat dan efisien ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mengurangi tekanan pada sumber daya manusia di instansi tersebut. Dukcapil Kabupaten Barru dapat mengalokasikan waktu dan tenagalebih baik untuk pelayanan yang lebih kompleks dan personal (Maysara & Asari H, 2021).

Melalui penerapan inovasi-inovasi ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barru berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Inovasi teknologi yang diterapkan tidak hanya memberikan kemudahan akses, tetapi juga menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif dan terintegrasi.

2. Tantangan dan Hambatan dalam Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Barru adalah keterbatasan infrastruktur teknologi. Meskipun telah ada penerapan sistem digital dan aplikasi mobile, tidak semua daerah memiliki jaringan internet yang stabil. Keterbatasan ini mengakibatkan kesulitan bagi masyarakat untuk mengakses layanan online, terutama di daerah terpencil. Selain itu, infrastruktur perangkat keras yang kurang memadai di kantor Dukcapil juga dapat memperlambat proses pelayanan.

Tantangan lainnya adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Tidak semua warga memahami cara menggunakan teknologi, sehingga mereka kesulitan untuk memanfaatkan layanan yang telah disediakan secara daring. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan frustrasi, terutama bagi kelompok masyarakat yang lebih tua atau yang tinggal di daerah dengan akses pendidikan yang terbatas. Dukcapil perlu melaksanakan program edukasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang teknologi yang tersedia.

Transformasi digital pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Barru dilakukan melalui beberapa inovasi pelayanan berbasis teknologi. Salah satu inovasi yang diterapkan ialah sistem antrean elektronik yang bertujuan mengurangi kepadatan antrean masyarakat pada ruang pelayanan.

Melalui sistem tersebut, masyarakat dapat memperoleh nomor antrean secara lebih teratur sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib dan efisien. Selain itu, masyarakat tidak lagi harus menunggu dalam waktu yang terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Penerapan sistem antrean digital dinilai mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik karena proses pelayanan menjadi lebih terstruktur dan transparan (Riskika & Meirinawati, 2020).

Keterbatasan jumlah pegawai yang terlatih dalam penggunaan teknologi informasi juga menjadi tantangan. Banyak pegawai yang belum sepenuhnya terampil dalam menggunakan sistem digital baru, sehingga berdampak pada kecepatan dan kualitas pelayanan. Peningkatan kapasitas dan pelatihan berkala diperlukan untuk memastikan bahwa semua pegawai dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Maulani W, 2020).

Tantangan lain yang dihadapi adalah perubahan kebijakan dan regulasi yang sering terjadi. Kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah dapat mempengaruhi prosedur pelayanan dan membutuhkan waktu untuk diimplementasikan. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan baik di pihak pegawai maupun masyarakat, terutama jika tidak ada sosialisasi yang memadai terkait perubahan tersebut (Samudera & Pertiwi, 2022).

Dalam era digital, keamanan data menjadi perhatian utama. Disdukcapil Kabupaten Barru mengelola sejumlah besar data pribadi masyarakat, sehingga mereka harus memastikan bahwa sistem yang digunakan aman dari ancaman siber. Kebocoran data dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Oleh karena itu, investasi dalam sistem keamanan yang kuat dan pelatihan mengenai perlindungan data sangat penting.

3. Kebijakan dan Regulasi

Kebijakan dan regulasi terbaru di Indonesia mencerminkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi teknologi. Salah satu regulasi yang signifikan adalah Undang-Undang Cipta Kerja (UU Nomor 11 Tahun 2020). UU ini bertujuan untuk mendorong kemudahan berusaha dan investasi, serta mempercepat reformasi birokrasi. Melalui undang-undang ini, pemerintah berupaya meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Dengan demikian, UU Cipta Kerja tidak hanya berfokus pada aspek ekonomi, tetapi juga memberikan landasan yang kuat bagi transformasi digital dalam sektor publik (Anggraini & Suaidah, 2022).

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga menjadi salah satu langkah penting dalam mendorong instansi pemerintah untuk menerapkan e-government. Kebijakan ini mengharuskan integrasi data dan sistem informasi di antara berbagai instansi, yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih terkoordinasi dan efisien. Dengan adanya SPBE, masyarakat diharapkan dapat mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan cepat, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan informasi publik (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Lebih lanjut, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 26 Tahun 2020 memberikan pedoman jelas mengenai penerapan SPBE. Regulasi ini dirancang untuk membantu instansi pemerintah dalam pengembangan teknologi informasi yang mendukung pelayanan publik. Dengan adanya pedoman ini, instansi diharapkan dapat mengimplementasikan solusi teknologi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat secara signifikan (Putri & Mutiarin, 2018).

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020- 2024 juga menekankan pentingnya digitalisasi dalam layanan publik. RPJMN ini berfokus pada peningkatan akses dan kualitas layanan bagi masyarakat melalui teknologi. Dalam konteks ini, pemerintah berkomitmen untuk menjadikan teknologi sebagai pendorong utama dalam reformasi birokrasi, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari inovasi yang diterapkan (Samudera & Pertiwi, 2022).

Di sektor keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga telah mengeluarkan regulasi terkait inovasi teknologi finansial (fintech). Regulasi ini bertujuan untuk meningkatkan akses layanan keuangan bagi masyarakat, terutama di daerah yang sulit dijangkau oleh institusi keuangan tradisional. Dengan adanya kebijakan ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan keuangan yang aman dan terpercaya (Suprianto B, 2023).

Kebijakan *smart city* yang diadopsi oleh beberapa kota besar seperti Jakarta dan Surabaya juga menjadi bagian dari upaya pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi guna meningkatkan efisiensi layanan publik. Inisiatif ini tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga mencakup partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan pengambilan keputusan, sehingga menciptakan lingkungan yang lebih responsif terhadap kebutuhan publik (Novi A & Hanny P, 2022).

Terakhir, regulasi terkait privasi dan perlindungan data sedang dalam proses perumusan, dengan Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang bertujuan untuk melindungi data masyarakat dalam konteks pelayanan publik. Perlindungan data menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Dengan adanya kebijakan dan regulasi ini, diharapkan instansi pemerintah dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, serta menciptakan kepercayaan publik terhadap sistem layanan yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan administrasi berbasis daring untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat dapat mengirimkan persyaratan administrasi melalui media digital tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Penerapan layanan digital memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan publik. Pegawai dapat memproses dokumen dengan lebih cepat karena sistem administrasi telah terintegrasi secara digital. Selain itu, penggunaan teknologi informasi juga membantu meminimalkan kesalahan administrasi dan mempercepat proses verifikasi data (Hasibah & Anadza, 2022). Pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan juga menjadi bagian penting dalam transformasi digital pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Barru. Informasi terkait persyaratan administrasi, jadwal pelayanan, dan prosedur pengurusan dokumen dapat diakses masyarakat secara lebih mudah.

Selain itu, masyarakat mengungkapkan kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang cepat dan transparan. Dengan aplikasi pengaduan masyarakat, warga dapat melaporkan masalah atau memberikan masukan secara langsung kepada instansi terkait, dan mereka dapat memantau perkembangan tindak lanjut dari pengaduan mereka. Rasa keterlibatan yang lebih besar ini menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Masyarakat merasa bahwa suara mereka didengar dan tindakan nyata diambil, yang pada gilirannya mendorong partisipasi yang lebih aktif dalam proses pemerintahan (Maysara & Asari H, 2021).

Namun, tantangan tetap ada meskipun teknologi membawa banyak manfaat. Salah satu tantangan terbesar adalah keterbatasan akses internet di daerah terpencil, yang menghambat sejumlah mmasyarakat untuk memanfaatkan layanan digital ini (Ramadhani R, et.al, 2024). Di beberapa wilayah, infrastruktur yang belum memadai membuat akses informasi dan layanan menjadi sulit. Selain itu, perlunya pelatihan bagi pegawai untuk memaksimalkan penggunaan teknologi juga menjadi perhatian. Tanpa pemahaman dan keterampilan yang memadai, pegawai mungkin tidak dapat mengoperasikan sistem dengan efektif, yang dapat mengakibatkan kesalahan dan menurunkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk mengatasi tantangan ini agar manfaat teknologi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Barru memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penerapan sistem pelayanan berbasis digital mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan.

Selain meningkatkan efektivitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi juga mendorong terciptanya pelayanan yang lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi pelayanan serta kepastian prosedur administrasi.

Implementasi transformasi digital masih menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan infrastruktur internet, rendahnya literasi digital masyarakat, dan

keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur, penguatan infrastruktur teknologi, serta edukasi kepada masyarakat agar pelayanan digital dapat berjalan lebih optimal.

Secara keseluruhan, transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan menjadi langkah strategis dalam mendukung reformasi birokrasi dan modernisasi pelayanan publik di Kabupaten Barru.

Daftar Rujukan

Anggraini, & Suaidah. (2022). Sistem informasi sentral pelayanan publik dan administrasi kependudukan terpadu dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat berbasis website (Studi kasus: Desa Endang Mulyo). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 3*(1), 12–19.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Hasibah, A., & Anadza, H. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital. *Jurnal Administrasi Publik, 8*(2), 115–126.

Maulani, W. (2020). Penerapan electronic government dalam pelayanan publik (Studi kasus program E-Health di Kota Surabaya). *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 5*(2), 44–54.

Maysara, & Asari, H. (2021). Inovasi pelayanan publik melalui sistem aplikasi potensi investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik, 3*(3), 215–226.

Muliawaty, & Hendryawan. (2020). Peran e-government dalam pelayanan publik (Studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi, 11*(2), 45–57.

Novi, A., & Hanny, P. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: Studi kasus pada aplikasi Sapa Cetar. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 9*(6), 2009–2014. https://doi.org/10.31604/jips.v9i6.2022.2009-2014

Putri, N. E., & Mutiarin, D. (2018). Kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik, 5*(3), 245–258.

Ramadhani, R., et al. (2024). Inovasi e-government dalam meningkatkan kualitas administrasi pelayanan publik: Studi kasus inovasi pemerintah daerah Kabupaten Jember. *Interelasi, 1*(2), 62–79.

Riskika, & Meirinawati. (2020). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui layanan simpatik di Kabupaten Kediri: Studi kasus izin mendirikan bangunan. *Publika, 8*(4), 76–85.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Samudera, & Pertiwi. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 8*(1), 152–172.

Suprianto, B. (2023). Literature review: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik, 8*(2), 123–128.

Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (2020). Undang-undang (UU) Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.