

# Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo

<sup>1</sup>Ainun Nafisah,<sup>2</sup>Siti Marwiyah

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Panca Marga

Korespondensi : marwiyah@upm.ac.id

## Abstrak

*Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui kanal website go digital (godigi) di mal pelayanan publik kabupaten probolinggo merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menerapkan e-government. Namun pada pelaksanaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terdapat hambatan yakni kurangnya perlengkapan atau fasilitas yang ada. penelitian ini bertujuan untuk mempelajari lebih jauh tentang efektivitas pelayanan Administrasi kependudukan melalui website Go Digital di Mal Pelayanan Publik kabupaten probolinggo oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta menganalisis Faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (godigi). Dengan menggunakan pendekatan post positivisme, Teori efektivitas pelayanan () dan teori faktor yang mempengaruhinya () dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan Administrasi kependudukan melalui website Go Digital sudah cukup optimal di implementasikan dalam pelayanan kepada masyarakat.*

**Kata kunci:** efektivitas, pelayanan, pemerintah

## Abstract

*The effectiveness of population administration services through the go digital (godigi) website channel at the Probolinggo district public service mall is one of the government's efforts to implement e-government. However, there are obstacles in providing services to the community, namely the need for more existing equipment or facilities. This study aims to learn more about the effectiveness of population administration services through the Go Digital website at the Probolinggo Regency Public Service Mall by the Population and Civil Registration Office and to analyze the factors that influence the effectiveness of population administration services through the Go Digital Website Channel (godigi). Using a post-positivism approach, the theory of service effectiveness () and the theory of influencing factors () with data collection techniques in the form of interviews and literature studies. The results of this study are that the effectiveness of population administration services through the Go Digital website has been optimal enough to be implemented in service to the public.*

**Keyword:** effectiveness, service, government

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi, karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warga negaranya yang dijamin oleh konstitusi. Mengingat tugas utama penyelenggara negara khususnya pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Sutopo, 2014).

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilakukan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang berasal dari berkembang pesatnya ilmu pengetahuan. Dengan demikian, kemanfaatan yang dapat dirasa bagi masyarakat, dari penggunaan TIK oleh pemerintah yakni proses penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik yang dimaksud pada layanan

administrasi, terletak pada pelaksanaan kegiatan perekaman, dan penyimpanan berbagai informasi penting bagi suatu organisasi yang dilakukan secara sistematis, tepat, dan akurat melalui media komputer (Fahlefi, 2014).

Menurut Dwiyanto (2015) dengan adanya upaya pengembangan pelayanan publik yang menggunakan TIK untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disebut dengan *E-Government*. Pelayanan publik sendiri menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan, kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Adanya pengembangan pelayanan publik sebabkan munculnya tuntutan dari masyarakat, karena masih sering dijumpai hal-hal yang berbelit-belit, lambat, mahal dan ketidakpastian dalam proses pelayanan. Hal ini dikarenakan birokrat masih menganggap masyarakat diposisikan sebagai pihak yang “melayani” tidak dilayani. Menurut Abdul Kadir (2018) isu-isu pelayanan negatif publik di Indonesia masalah utamanya selalu dikaitkan dengan kualitas pelayanan itu sendiri.

Dari latar belakang diatas pemerintah kabupaten Probolinggo telah membuat inovasi yang bernama GoDigi, dimana GoDigi ini sendiri adalah suatu sistem atau aplikasi untuk melakukan pelayanan yang ada di pemerintahan seperti pembuatan KTP, KK, dan lain sebagainya. Namun *E-Government* ini mempunyai kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya adalah Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat, Peningkatan hubungan antara pemerintah, Pelaku Bisnis, dan Masyarakat umum, Pemberdayaan Masyarakat Melalui Informasi yang mudah diperoleh, Pelaksanaan pemerintah yang lebih efisien Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintah/e-Government, E-government juga dapat mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien, Masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat pemerintah, Terdapatnya informasi transportasi, informasi falutasi, serta info tinggi muka air, Website ini mencangkup banyak aspek seperti hukum, agama, sosial, budaya, bisnis, dan sbg, Semua terbuka untuk pemerintah dan masyarakat (Radar, 2018)..

Dari segi kekurangannya yakni Semakin bebasnya masyarakat mengakses situs pemerintahan, Kurangnya interaksi/komunikasi antara admin pemerintah dengan masyarakat, Kurangnya kesetaraan dalam akses publik, Pelayanan yang diberikan situs pemerintah belum ditunjang oleh sistem manajemen, Belum mapannya serta tidak memadai anggaran, Inisiatif merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri, Kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet (Radar, 2018).

Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan melalui kanal website Go Digital yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk mewujudkan kepastian kelengkapan kebutuhan kependudukan, di bidang administrasi seperti yang dikemukakan diatas. Maka penelitian ini bertujuan untuk mempelajari lebih jauh tentang efektivitas pelayanan Administrasi kependudukan melalui website Go Digital di Mal Pelayanan Publik kabupaten probolinggo oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta menganalisis Faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (godigi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo.

### **Efektivitas Pelayanan Publik**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. Jadi suatu kegiatan organisasi di katakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang di tentukan oleh organisasi tersebut.

Menurut Richard M. Streers (dalam nawawi,2006:40) Efektifitas dinilai dari seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang seharusnya tercapai. Kreitner dan Kinicki (dalam Hendyat, 2012 : 57) menyebutkan empat pendekatan multidimensional dalam mengukur keefektifan Organisasi. Pendekatan tersebut antara lain :

- a. Pencapaian Tujuan Apabila organisasi berhasil merealisasikan sasaran program yang hendak dicapai.
- b. Tersedianya Sumber Daya Apabila organisasi dapat memenuhi sarana prasarana pendukung program sesuai kebutuhan.
- c. Proses Internal Upaya organisasi dalam melaksanakan program agar mencapai sasaran yang henda dicapai.
- d. Kepuasan Anggota Keberhasilan organisasi merealisasikan program berdasarkan sasaran secara efektif.

### **Faktor Mempengaruhi Efektivitas**

Gie (2001) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain:

- a) Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit;
- b) Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas tugas yang dilegalisasikan kepada mereka;
- c) Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas yang baik. Demikian pula sebaliknya;
- d) Motivasi, pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan;
- e) Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melakukan dengan baik atau tidak;
- f) Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas;
- g) Lingkungan tempat kerja, menyangka tata ruang cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai dalam bekerja;
- h) Perlengkapan dan fasilitas, suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

## 2. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah post positivism dengan metode pengumpulan data kualitatif. Tujuan digunakannya metode kualitatif adalah untuk mengeksplorasi dan mendapatkan gambaran terhadap hal-hal yang diteliti melalui analisis yang mendalam untuk mendapatkan kesimpulan. Jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti permasalahan ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik. Metode pengumpulan data dibagi menjadi dua yaitu melalui wawancara untuk pengumpulan data primer, dan studi kepustakaan untuk pengumpulan data sekunder. Dalam mengelola penelitian, digunakan teknik analisis data kualitatif dengan modek interaktif.

## 3.HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo**

Penelitian menggunakan teori dari Kreitner dan Kinicki untuk menganalisis bagaimana efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Pendekatan multidimensional yang dianalisis yaitu pencapaian tujuan, tersedianya sumber daya, proses internal dan kepuasan anggota.

Dari hasil kajian dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa narasumber serta studi kepustakaan dari sumber data sekunder peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut, pendekatan pencapaian tujuan mencakup kurun waktu, sasaran yang merupakan target kongkrit, dan dasar hukum. Dalam hal ini pencapaian tujuan sudah dirasa baik, karena dengan adanya program tersebut masyarakat tidak perlu mengantri sampai 5 jam cukup tunggu dirumah dan berkas yang diajukan ketika selesai akan diantarkan oleh pegawai capil.

Pendekatan tersedianya sumber daya meliputi sumber daya aparatur (jumlah pegawai yang ada di Disdukcapil Kabupaten Probolinggo) maupaun sumber daya yang berupa sarana dan prasarana yang tersedia di Disdukcapil Kabupaten Probolinggo dalam penyediaan program GODIGI. Dalam lingkup ini sumber daya yang tersedia telah tercukupi. Ditandai dengan adanya tim yang terbentuk untuk mensosialisasikan program GODIGI ke setiap desa, dan ketersediaannya sarana prasarana penunjang program GODIGI, sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan lancar.

Pendekatan proses internal mencakup sistem dan prosedur kerja yang baku dalam pengelolaan sumber daya aparatur, tersedianya pengelola sumber daya aparatur yang memadai, tersedianya sumber daya aparatur yang dikelola dan tersedianya uraian tugas yang jelas pada masing masing fungsi. Dalam lingkup ini proses yang terjadi di internal kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo juga sudah sangat baik. Dispenduk telah mempersiapkan adanya sistem dan prosedur yang harus dilakukan dan pemerintah telah melakukan pemberdayaan terhadap pegawai dilingkungan Dispendukcapil.

Pendekatan kepuasan anggota mencakup Kerjasama antar pegawai (pimpinan dan bawahan), Penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan, Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat, Sikap petugas dan Kepedulian yang ditunjukkan petugas. Berdasarkan kriteria diatas, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan anggota di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo telah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari komunikasi yang terjalin antar pegawai (pimpinan dan bawahan) dengan baik dan penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dalam pelayanan.

## **Faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GoDiGi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo**

Peneliti menggunakan teori dari Gie untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GoDiGi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Faktor yang dianalisis yaitu diantaranya: waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan, lingkungan tempat kerja, dan perlengkapan atau fasilitas.

Dari hasil analisis dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa narasumber serta studi kepustakaan dari sumber data sekunder peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut, faktor waktu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dapat menyelesaikan sebuah kartu keluarga hanya dalam satu hari saja, akan tetapi terkadang terjadi beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan penerbitan kartu keluarga tersebut, misalnya terjadi gangguan jaringan internet atau kerusakan pada perangkat penunjang layanan. Sehingga masyarakat belum puas dengan waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga dikarenakan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian

Faktor tugas, Kota Probolinggo sebagai salah satu kabupaten/kota di Indonesia yang melaksanakan program berbasis online atau secara daring telah masuk sebagai daerah rintisan Sistem Administrasi Kependudukan (SAK) pada tahun 2020 yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan secara resmi mulai membagikan informasi program GODIGI kepada masyarakat pada tahun 2020 secara menyeluruh. Pelaksanaan penerapan GODIGI di Kabupaten Probolinggo dari tahun 2020 hingga tahun 2022 telah menerapkan pola pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu seiring dengan terbentuknya kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo melalui penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Dan Staf Ahli Kabupaten Probolinggo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sesuai nomenklaturnya bertugas melayani administrasi kependudukan dan dokumen catatan sipil sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Faktor produktivitas, Disdukcapil Kabupaten Probolinggo masih kekurangan para tenaga ahli hal ini disebabkan karena Disdukcapil Kabupaten Probolinggo adalah dinas yang baru memisahkan diri dari Dinas kependudukan dan tenaga kerja yang sekarang sudah terpisah. Walaupun demikian tidak menjadi hambatan aparatur untuk menjadi produktif, salah satunya dengan mengadakan program pembuatan akta kelahiran jemput bola dimana para aparatur Disdukcapil mendatangi masyarakat agar masyarakat bisa membuat akta kelahiran lebih mudah sehingga tidak perlu mendatangi Dinas. Pelayanan tersebut menunjukkan antusias masyarakat terhadap program jemput bola karena tidak perlu cape dan tidak perlu mengeluarkan biaya ongkos daripada harus pergi ke Disdukcapil. Aparat dalam pelayanan yang optimal kepada masyarakat dituntut untuk melakukan jemput bola atau terjun langsung ke tengah-tengah masyarakat.

Faktor motivasi, Motivasi bagi manusia adalah Sebagai energi atau penggerak bagi manusia, Sebagai pilihan alternatif di antara dua atau lebih kegiatan yang bertentangan, Sebagai pengatur arah atau tujuan dalam melakukan aktivitas. Motivasi kerja karyawan di pengaruhi oleh kebutuhan fisik, kebutuhan akan keamanan dan keselamatan, kebutuhan social, kebutuhan akan penghargaan diri, dan kebutuhan aktualisasi diri

Faktor evaluasi kerja, Program GODIGI dikeluarkan oleh pemerintah untuk mempermudah pelayanan kependudukan dimasa pandemi ini. Evaluasi program GODIGI dilakukan setiap hari untuk mengetahui apa saja kekurangan ataupun kelebihan dalam program tersebut ditakutkan adanya perbajakan program tersebut. Evaluasi dalam program GODIGI sangat diperlukan karena untuk mengetahui apakah

program tersebut sudah berjalan sesuai rencana atau belum. Pelayanan GODIGI pada masa sekarang sudah bisa dilakukan dirumah atau secara online.

Faktor pengawasan, Selama berjalannya program GODIGI pegawai capil melakukan pengawasan dalam program tersebut untuk mengetahui bagaimana keamanan data masyarakat yang melakukan pembuatan KK/Akte/KTP secara online, karena data dengan secara online rawan sekali untuk dibobol oleh oknum yang tidak bertanggungjawab. Pegawai juga melakukan pengawasan dalam program offline juga ditakutkan ada masyarakat yang masih bingung atau belum faham dalam membuat Akte/KK/KTP. Dengan adanya pengawasan pegawai mengetahui program tersebut setiap harinya apakah ada masalah atau tidak.

Faktor lingkungan, Dengan adanya aplikasi ini warga tak perlu lagi antri dan menunggu lama untuk mengurus layanan administrasi kependudukan, namun bisa langsung diakses secara online melalui website dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung. Selain itu, aplikasi ini mampu mengurangi antrian pengurusan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program GODIGI merupakan terobosan untuk pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Probolinggo dalam bentuk aplikasi.

Faktor perlengkapan atau fasilitas, kelengkapan sarana dan prasarana dalam ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sudah tergolong memuaskan. Secara garis besar ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan sudah lengkap, seperti adanya lahan parkir, ada ruang tunggu, adanya papan informasi tentang persyaratan pembuatan akta dan sebagainya. Akan tetapi tidak sedikit juga dari masyarakat yang menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di sana masih kurang memuaskan, seperti tidak adanya keterangan pada masing – masing loket ketika masyarakat hendak melakukan layanan serta perlu adanya pengeras suara untuk mempermudah dalam melayani masyarakat.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait efektivitas pelayanan Administrasi kependudukan melalui website Go Digital di Mal Pelayanan Publik kabupaten probolinggo oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat disimpulkan sebagai berikut: efektivitas pelayanan Administrasi kependudukan melalui website Go Digital di Mal Pelayanan Publik kabupaten probolinggo oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan pendekatan pencapaian tujuan, tersedianya sumber daya, proses internal dan kepuasan anggota telah dilaksanakan secara optimal. Selain itu faktor-faktor yang juga bisa menjadi penghambat dalam efektivitas pelayanan Administrasi kependudukan melalui website Go Digital di Mal Pelayanan Publik adalah perlengkapan atau fasilitas. Faktor penghambat yang ada membuat masyarakat yang hendak melakukan layanan menjadi kebingungan

#### 5. SARAN

Saran dalam terjadinya hambatan tersebut adalah untuk perlengkapan sendiri menurut penulis memberikan saran sarana dan prasarana lebih di lengkapi lagi agar masyarakat lebih puas dalam melakukan administrasi seperti halnya melengkapi atau menambahkan jumlah kursi pada ruang tunggu sehingga mereka tidak banyak yang berdiri ataupun menunggu di luar ruangan

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aprilia, M. (2021). *Emanfaatan Sistem Daring dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan* (Doctoral dissertation).
- [1] Arisandy, Y., Ardiyanto, A., & Sasongko, S. (2018). Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kota Probolinggo. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 17(2)..
- [2] Chrismonita, V. N., Dewi, D. A. S., Suharso, S., & Budiharto, B. (2020). Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). *Borobudur Law Review*, 2(2), 64-89...
- [3] Farhani, A., & Adnan, M. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 65-78..
- [4] Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma (JP)*, 9(2), 131-146..
- [5] Mubaroq, H., & Putri, S. S. H. (2019). Evaluasi Penerapan Siakel (Sistem Informasi Administrasi Kelurahan) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial*, 1(1), 46-46.
- [6] Saputra, T., Marlinda, P., & Sufi, W. (2018). Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Di Puskesmas Jaya Mukti Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Niara*, 11(2.2019), 177-188..
- [7] Saputra, T., & Sufi, W. (2018). Strategi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. *Jurnal Benefita*, 3(3), 396-416.
- [8] Saputra, T., & Utami, B. C. (2017). Road map bureaucracy reform public service government Provincial Riau. *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(4), 231-244...
- [9] Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100...
- .