

## Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang Dalam Pemanfaatan Sistem Digital Melalui Aplikasi “Si Kancil”

**Syaihidina Hefir**

Universitas Maritim Raja Ali Haji

**Zhahara Dwi Amanda**

Universitas Maritim Raja Ali Haji

**Abstract.** Along with technological advances, the development of information in today's world has grown faster and faster, so that many agencies have improved the quality of their services in various ways. E-government is an information technology system developed by the government to improve public services by providing options for the public to get easy access to public information. The Tanjungpinang Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) launched the Population and Civil Registration Information System (Sikancil) application. The creation of the Sikancil application is a demand from the Minister of Home Affairs (Mendagri) who wants to be able to streamline online services, as stated in Permendagri no. 7 of 2019 concerning online administrative services (Walo, 2021: 19). This study aims to determine how the Strategy of the Population and Civil Registry Office of Tanjungpinang City in utilizing the Digital System through the Sikancil Application at the Tanjungpinang Population and Civil Registration Office (Disdukcapil), the research method used is descriptive research method with a qualitative approach.

**Keyword:** Sikancil Application, Departement of population, Strategy, Tanjungpinang City.

**Abstrak.** Seiring dengan kemajuan teknologi, perkembangan informasi dunia saat ini sudah berkembang semakin cepat dan pesat, sehingga banyak instansi yang meningkatkan kualitas pelayanannya dalam berbagai hal. E-government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sikancil). Pembuatan aplikasi Sikancil ini merupakan tuntutan Menteri Dalam Negeri (Mendagri) yang menginginkan untuk dapat mengefektifkan pelayanan secara online, tertuang dalam Permendagri no 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi secara online (Walo, 2021 : 19). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang dalam pemanfaatan Sistem Digital Melalui Aplikasi Sikancil di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumen yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan melalui sistem aplikasi Sikancil di kantor Dukcapil Tanjungpinang.

**Kata Kunci:** Aplikasi Si Kancil, Disdukcapil, Strategi Kota Tanjungpinang.

### PENDAHULUAN

Kemajuan dibidang teknologi informasi telah memungkinkan instansi-instansi pemerintahan maupun perkantoran malakuka interaksi dengan masyarakat melalui komputer dan jaringan internet. Seiring dengan kemajuan teknologi, perkembangan dunia informasi saat ini sudah berkembang semakin cepat dan pesat, sehingga banyaknya intansi yang meningkatkan kualitas pelayanannya dalam berbagai hal. Salah satu perkembangan yang penting adalah semakin dibutuhkannya penggunaan sistem yang berfungsi untuk menghasilkan informasi secara efesien, cepat, dan valid, selain itu juga mudah dalam pengelolaan data yang

mudah dalam pencarian data yang diperlukan. Penerapan teknologi informasi dalam kegiatan suatu organisasi merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan untuk mendukung tujuan dan meningkatkan produktivitas organisasi tersebut. Salah satu faktor yang menuntut penerapan teknologi informasi adalah adanya kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, terkini dan terintegrasi. Sebuah instansi yang ingin berkembang dan mencapai sukses harus mengikuti era reformasi dengan menggunakan alat pendukung pengolahan data berbasis internet.

E-government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government di seluruh jajaran pemerintahan secara menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi e-government perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan insentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi e-government serta manfaat yang dapat mereka ambil (Nurchayani Dewi Retnowati, 2008).

Strategi merupakan tujuan dan sasaran jangka panjang suatu organisasi dimana di dalamnya diterapkan suatu aksi serta alokasi sumber daya yang akan dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Strategi juga memberikan pengetahuan dengan jelas lingkungan yang seperti apa yang organisasi inginkan. Menurut (Bastian, 2016) setiap organisasi membutuhkan suatu strategi apabila menghadapi situasi seperti berikut :

1. Sumber daya yang dimiliki terbatas.
2. Ketidakpastian terkait kemampuan dan daya saing organisasi.
3. Komitmen terhadap sumber daya yang tidak dapat diubah lagi.
4. Adanya kondisi antar bagian terhadap keputusan-keputusan yang akan diambil organisasi dalam kurun waktu tertentu.
5. Ketidakpastian terkait pengendalian inisiatif.

Penggunaan Si Kancil adalah upaya pemerintah Kota Tanjungpinang dalam memanfaatkan sistem digital di era teknologi pada masa kini. Penggunaan sistem digital menggunakan sistem digital Si Kancil merupakan inovasi yang baik dalam perkembangan teknologi. Penggunaan Si Kancil merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mengajak masyarakat agar beralih ke sistem online sehingga mereka tidak perlu mengunjungi kantor Disdukcapil di lingkungan mereka untuk menerima layanan. Untuk menghindari layanan tatap muka tepatnya di masa pandemi Covid-19, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) meminta

dibuatkan Aplikasi Si Kancil, tertuang dalam Permendagri no 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi secara online sepenuhnya dimana masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil untuk mengambil dokumen adminduk, namun dokumen adminduk elektronik dikirim langsung ke email pemohon dan dapat dicetak sendiri secara mandiri, sehingga dari manapun layanan ini dapat diakses dan dari manapun juga dokumen dapat diterima tanpa bertemu petugas dan tanpa datang ke Disdukcapil (Wala, 2021 : 19). Semua pelayanan telah diperoleh masyarakat, antara lain pencetakan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Transfer, dan dokumen lainnya sendiri, kecuali pencetakan KTP dan Kartu Tanda Penduduk karena lebih rumit untuk dicetak. Berkas yang dicetak sendiri itu sudah memiliki tanda tangan dalam bentuk kode, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir (batampos.co.id).

Menurut Pasolong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai efektivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Aplikasi Si Kancil dikeluarkan untuk memperbaiki sistem pelayanan agar lebih baik. Selama ini diketahui antrian permohonan berkas selalu menumpuk bahkan bisa menunggu sampai berjam-jam. Aplikasi layanan online ini juga bisa di download melalui playstore. Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan layanan daftar antrian Sikancil online khususnya pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang. Dengan mendaftar online ini, Anda akan mendapatkan informasi lengkap kepastian hari dan jam untuk pengajuan berkas melalui Aplikasi Sikancil.

Sebelum diluncurkan aplikasi Sikancil secara online Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang juga telah memberlakukan pelayanan online dengan memanfaatkan aplikasi whatsapp, sebelum diberlakukan secara online masyarakat harus datang ke Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk mendapatkan pelayanan, dalam sehari pengurusan di kantor Disdukcapil berkisar mencapai 100 orang, sehingga untuk mendapatkan pelayanan harus menggunakan sistem antrian, dan pemohon harus menunggu sampai nomor antrian yang telah ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan. Syarat pengajuan pelayanan administrasi harus menggunakan berkas asli untuk diverifikasi

terlebih dahulu. Setelah selesai mendapatkan pelayanan pemohon akan diminta datang kembali dan mengambil nomor antrian sesuai dengan tanggal atau waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang.

Dalam Birokrasi Pemerintahan oleh Titin Rohayatin, dkk (22:2017) disebutkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih terdapat beberapa masalah antara lain pelayanan yang berbelit – belit, tidak efisien, lambat, dan tidak jelasnya waktu penyelesaiannya. Pada saat Pandemi Covid-19 instansi pemerintah Kota Tanjungpinang yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menemukan banyak permasalahan yang muncul di masyarakat ketika melakukan kepengurusan data Kependudukan akibat penerimaan informasi yang kurang tepat dan berasal dari sumber yang kurang jelas, ini dapat dilihat dari beberapa masyarakat mewakili dokumennya untuk diurus oleh orang lain (melalui perantara) jadi informasi yang beredar di masyarakat bahwa Disdukcapil memungut biaya padahal semua kepengurusan dokumen gratis tidak dipungut biaya apapun. Berdasarkan data masih ada sekitar 500 sampai 600 kepala keluarga yang tinggal di Tanjungpinang tetapi belum memiliki dokumen kependudukan atau tidak memiliki dokumen kependudukan yang sah (Yoga, 2021). Selain itu masalah yang mengharuskan penyelenggaraan pelayanan publik dengan mematuhi protokol kesehatan, yaitu dengan menjaga jarak, memakai masker, mencuci tangan. Di karenakan harus mematuhi protokol kesehatan tersebut, maka instansi pemerintah melakukan penyelenggaraan pelayanan publik dengan inovasi (Rohman & Larasati, 2020). Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang mengeluarkan inovasi yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Teknologi informasi bisa dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya yaitu melalui internet yang bisa digunakan dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan jaringan internet(Rusmana, 2020).

Dari penjelasan yang telah penulis paparkan sebelumnya penulis tertarik untuk meneletri terkait strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang dalam pemanfaatan Sistem Digital melalui aplikasi Si Kancil.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil)Tanjungpinang sudah lebih dulu membuka layanan online dengan memanfaatkan aplikasi WhatsAap sebelum meluncurkan aplikasi Si Kancil. Disdukcapil hanya memiliki kapasitas sebanyak 100 orang, yang mengharuskan penggunaan antrian. Mereka yang menggunakan layanan harus menunggu hinggaa nomor antrian mereka dipanggil untuk menerima layanan. Berkas asli harus di validasi sebelum menyerahkan layanan administrasi sesuai ketentuan yang berlaku. Pemohon akan

diminta datang kembali menerima pelayanan dan nomor antrian berdasarkan waktu yang telah ditentukan oleh pegawai Disdukcapil.

Manfaat dari penggunaan sistem digital dalam pengadministrasian yang dikelola oleh Disdukcapil ialah pemohon dapat mengurus sendiri berkas yang ingin di urus tanpa harus kembali ke kantor Disdukcapil, tanpa harus mengantri panjang. Dengan demikian, Disdukcapil Kota Tanjungpinang mengalihkan sistem layanan dengan memanfaatkan sistem digital demi keberlangsungan pengelolaan administrasi yang cepat, efektif, dan efisien. Hal ini juga dapat berpengaruh dalam perkebangan E-Government pada Pemerintah Kota Tanjungpinang.

Undang-undang ideal yang mengatur bagaimana pelayanan publik diberikan di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-undang ini mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara akan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk komoditas, layanan, dan administrasi. jasa. Kebijakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didasarkan pada pengamatan bahwa selama ini penyelenggaraan pelayanan publik terhambat oleh keadaan dan kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan kebutuhan masyarakat. Tuntutan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Ketidakmampuan pemerintah untuk merespon terjadinya perubahan nilai yang berdimensi luas dan berdampak pada peliknya pembangunan diakui sebagai akar penyebab belum memadainya pelayanan publik (Nuriyanto, 2014).

Akan tetapi dalam hal ini warga Tanjungpinang, masih belum mengetahui layanan Disdukcapil online, karena sosialisasi yang dilakukan masih kurang. Beberapa warga juga tidak memiliki smartphone. Dengan begini tidak menutup kemungkinan bahwa mereka tidak memanfaatkan sistem digital yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Tanjungpinang. Oleh karena itu, masih terdapat banyak para pemohon yang masih melakukan pengurusan secara offline, dengan langsung datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus berkas dalam pengurusan KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, pendaftaran e-KTP, surat pindah, surat pindah, cek status/program layanan yang diajukan.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan referensi deskriptif. Menurut Creswell, penelitian kualitatif adalah metode yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah apa pun sambil juga memahami sifat dari setiap masalah yang diberikan. Hal ini dicapai dengan memeriksa data dengan cermat,

menganalisisnya, mengajukan pertanyaan, dan menangkap data yang berfungsi sebagai permintaan penting untuk studi lebih lanjut. Salah satu tantangan yang menonjol sebagai yang paling penting dalam penelitian ini adalah memahami riasan individu atau kelompok dan menekankan kompleksitas (Creswell, 2015). Penelitian deskriptif adalah suatu jenis tulisan tertentu yang dimaksudkan untuk menggambarkan setiap fenomena yang ada, baik fenomena alkimia maupun fenomena manusia. Fenomena tersebut dapat berupa aktivitas, perubahan perilaku, karakteristik, hubungan, kemiripan, atau perbedaan antara fenomena saat ini dan fenomena lainnya (Moleong Lexy, 2000).

Fokus penelitian ini adalah untuk menggambarkan fenomena sosial yang terjadi di tempat kerja secara sistematis, objektif, dan terstruktur. Alasan Jadi Pendekatan ini diberikan oleh penulis karena dianggap relevan dalam apa yang harus dilakukan, yaitu menganalisis strategi yang digunakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang dalam memanfaatkan Sistem Digital melalui aplikasi Si Kancil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan beberapa tips dan penjelasan penggunaan tentang implementasi digital government di Kota Tanjungpinang melalui aplikasi Si Kancil karena tujuan utama penelitian adalah menjadi sumber penambah wawasan bagi pembaca. (Sugiyono, 2016:224).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Aplikasi ini dibuat untuk meningkatkan kinerja sistem dan membuatnya lebih efektif. Hingga saat ini diketahui antrian permintaan berkas terus menumpuk bahkan bisa berpindah-pindah hingga macet. Aplikasi layanan online ini juga tersedia untuk diunduh melalui Play Store. Khusus untuk Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan layanan daftar antrian Sikancil online. Dengan membuat akun di aplikasi ini, masyarakat akan mendapatkan informasi waktu dan tanggal lengkap untuk pengajuan menggunakan aplikasi Sikancil (Oktalistina, 2021). Potensi ini adalah untuk meningkatkan administrasi tanpa harus kembali ke kantor Disdukcapil, dan upaya pemerintah dalam meningkatkan sistem diigita pada instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang dalam memanfaatkan Sistem Digital (Febriansyah & Nasution, 2022). Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memahami bahwa hanya sekitar 50% penduduk Tanjungpinang yang dapat memanfaatkan aplikasi ini. Di Tanjungpinang, Sikancil saat ini digunakan oleh sekitar 1.850 orang, dan diperkirakan jumlah ini akan meningkat. Hanya 35 orang adalah jumlah maksimum pengguna yang dapat menggunakan aplikasi Sikancil setiap hari (Maria, 2022 : 369).

Penggunaan sistem Sikancil untuk pekerjaan administrasi di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sikancil) di Tanjung Pinang, 2020, sebagai bagian dari upaya dalam memanfaatkan sistem digital demi meningkatkan efisiensi pekerjaan administrasi kantor tersebut pada 4 September 2020.

Aplikasi Sikancil merupakan salah satu sarana yang dikembangkan oleh Menteri Dalam Negeri (Mendagri) dalam upaya meningkatkan efektivitas kerja kasus online yang disesuaikan dengan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 tentang Akses Informasi dan pemanfaatannya (Maria, 2020 : 369). Dengan penggunaan aplikasi Si Kancil ini memang sangat banyak membantu dalam urusan administrasi terutama dalam membantu kinerja pihak pemerintah bahkan instansi Disdukcapil pun bisa melayani masyarakat lebih cepat daripada system manual yang dulu. Penggunaan melalui aplikasi ini merupakan ujung tombak dalam hal pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) Akta Kelahiran, Akta Kematian, surat pindah keluar maupun masuk.

Melalui strategi pemanfaatan sistem digital pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang melalui Aplikasi Si Kancil tentunya memiliki perbedaan yang dari penerapan sebelumnya, kinerja yang dilakukan secara offline dengan memanfaatkan SDM tentu memakan waktu banyak sehingga menimbulkan antrian yang berkepanjangan, masyarakat yang mulai mengeluh akan hal tersebut membuat instansi beralih kepada pemanfaatan sistem digital demi pemanfaatan yang lebih mudah kepada masyarakat, berikut terlampir tabel perbedaan pengajuan berkas Online dan Offline pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang :

No	Pemberkasas Offline	Pemberkasas Online (Sikancil)
1	Datang ke Kantor Disdukcapil untuk mendaftar	Download Aplikasi Sikancil di Playstore
2	Mengisi semua formulir pengajuan berkas	Login dengan memasukkan dengan nomor resi, tanggal pengajuan, pelapor, NIK, Status
3	Masukkan semua berkas asli untuk diverifikasi	Pilih pengajuan dokumen apa saja yang dapat dibuat SI KANCIL
4	Menunggu jadwal antrian	Kirim pengajuan
5	Kembali kantor Disdukcapil dengan Tanggal ditentukan dan mengambil nomor antrian	Menunggu Hasil

*Sumber: Maria, (2020 : 6)*

Tabel di atas menunjukkan bahwasannya hal ini memiliki pemanfaatan yang baik dalam memanfaatkan sistem digital yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang. Strategi yang digunakan dengan memanfaatkan sistem digital beralih dari sistem pengerjaan offline kepada proses online salah satu inovasi untuk menerapkan E-Government pada Kota Tanjungpinang. Program ini adalah salah satu cara dalam rangka peningkatan kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pemerintah Daerah melalui

inovasi dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Bab XXI bertajuk Inovasi Daerah. Dari Pasal 386 hingga Pasal 390 UU 23/2014, menjelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi sebagaimana dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Darmawan, 2018 : 175).

Keuntungan dari pemanfaatan digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengunakan aplikasi Si Kancil bisa mengurus administrasi dengan sendiri, dan tidak perlu mendatangi atau antri ke kantor lagi. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berharap paling tidak 50 persen masyarakat Tanjungpinang bisa memanfaatkan aplikasi ini. Aplikasi Sikancil sudah digunakan sebanyak 1.850 pengguna di kota Tanjungpinang yang ditargetkan akan semakin bertambah, dan maksimal penggunaan kuota aplikasi Sikancil terbatas, hanya bisa 30 orang perhari.

## **KESIMPULAN**

Peluncuran aplikasi Si Kancil adalah upaya dari strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dalam memanfaatkan sistem digital untuk keberlangsungan tahap pengadministrasian kepada masyarakat, terkhususnya kota tanjungpinang. Strategi dalam pemanfaatan sistem digital dengan meluncurkan aplikasi ini sudah sangat tepat. Aplikasi yang memanfaatkan sistem digital mempermudah masyarakat dalam proses pemberkasan seperti KK, KIA, Akta Lahir, Akta Kematian, E-Ktp, Surat Pindah, dan sebagainya yang di urus langsung oleh Disdukcapil Kota Tanjungpinang. Peralihan ini adalah sebuah inovasi yang baik demi kemajuan sistem digital yang dapat sama-sama dirasakan manfaatnya. Masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus berkas-berkas tersebut, cukup menggunakan smartphone dengan mudah, efektif, dan, efisien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bastian, Indra dan Suharjono. 2016. Akuntansi Perbankan. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Febriansyah, Budi Setiawan, & Nasution, Mimin Sundari. (2022). INOVASI PELAYANAN (NASI UDUK INHIL) SEDERHANA SEKALI URUS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN INDRAGIRI HILIR. *Cross-Border*, 5(1), 876–900.



- Jerry Walo, S.Sos, MM,dkk, 2021. Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan, dan Inovasi Lainnya pada daerah Terinovatif, Bina Praja Press, Jakarta Pusat.
- Nurchayani Dewi Retnowati, 2008. Peranan E-government dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat, Seminar Nasional Information, Yogyakarta.
- OKTALISTINA, PUTRI (2021) PENGEMBANGAN MEDIA PENDIDIKAN BUKU SEKSUAL BUSY BAGI ANAK USIA DINI. Undergraduate thesis, UIN RADEN INTAN LAMPUNG.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.
- Pretty Dosmaria, Theresia Debora, Yefta Maria, 2020. PENINGKATAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SIKANCIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG, Green Publisher.
- Rohman, Abd, & Larasati, Dewi Citra. (2020). Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. *Malang, Reformasi*, 10(2), 2088–7469.
- Rukayat, Yayat. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Rusmana, Indra Martha. (2020). Pembelajaran matematika menyenangkan dengan aplikasi kuis online quizizz. *Prosiding Sesiomadika*, 2(1a).
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung : IKAPI.