

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM APLIKASI GO PPU DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Shelly Noorlisa¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang inovasi GO PPU yang berbasis aplikasi online yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara dan untuk mengetahui program aplikasi GO PPU dapat mengubah mindset masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara. Adapun jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan serta lapangan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik melalui program Aplikasi GO PPU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara adalah sesuatu hal yang sifatnya inovatif bagi masyarakat pengguna aplikasi GO PPU, berdasarkan keuntungan relatif GO PPU dibanding dengan pelayanan sebelumnya dapat dilihat dari segi waktu yang lebih cepat dan dapat dilakukan di rumah, untuk kesesuaiannya GO PPU sesuai dengan standard pelayanan yang berlaku, untuk kerumitannya GO PPU mudah dioperasikan dan prosedur pelayanan yang memudahkan masyarakat, GO PPU melalui tahap uji coba, GO PPU dikenalkan melalui sosialisasi dan GO PPU mudah diamati bagi masyarakat serta mudah diakses. Sedangkan aplikasi GO PPU belum sepenuhnya mengubah mindset masyarakat untuk memanfaatkan semaksimal mungkin aplikasi GO PPU sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke Dukcapil untuk mengurus administrasi kependudukan namun tidak dapat dipungkiri masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui GO PPU.

Kata Kunci : *inovasi, pelayanan publik, go ppu.*

Pendahuluan

Penelitian ini membahas tentang inovasi pelayanan publik melalui program aplikasi GO PPU di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara. GO PPU merupakan aplikasi layanan administrasi kependudukan online yang memberikan kemudahan, efisiensi dan kecepatan layanan kepada masyarakat

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Shellynoorlisa99@gmail.com

(<https://disdukcapil.penajamkabppu.go.id>. Diakses, 17 November 2021). Pemerintah sedang berusaha mengembangkan pelayanan publik yang disediakan sesuai keperluan yang dibutuhkan.

Era Digitalisasi yang sedang berkembang pesat pada bidang teknologi, informasi serta komunikasi pada dunia saat ini berdampak pada penyelenggaraan pemerintah berbasis internet atau e-government di tingkat pusat hingga tingkat daerah.

Salah satu layanan publik yang telah menyelenggarakan pemerintah berbasis internet atau e-government adalah layanan kependudukan dan pencatatan sipil wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara. Seiring perkembangan zaman yang semakin modern, Disdukcapil Kabupaten PPU menghadirkan inovasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi online bernama GO PPU. Layanan GO PPU mengembangkan dengan pelayanan 1 hari jadi, layanan terintegrasi 3 in 1, 5 in 1, 6 in 1, serta layanan antar dokumen (pemesanan kurir) (<https://disdukcapil.penajamkabppu.go.id> diakses, 17 November 2021). Pelayanan aplikasi GO PPU telah diluncurkan dipertengahan bulan April 2020.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara menyediakan jenis-jenis pelayanan seperti Penerbitan dokumen kependudukan yang terdiri dari cetak KTP el. Kemudian menu pendaftaran KK (Kartu Keluarga) untuk menunjang perubahan KK akibat penambahan atau pengurangan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Penajam Paser Utara dan menu pendaftaran akta kematian. Aplikasi GO PPU dapat diakses melalui website <http://disdukcapil.penajam.go.id> maupun diunduh dalam play store dengan menggunakan gadget yang berbasis Android.

Kabupaten Penajam Paser Utara adalah salah satu daerah di Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki jumlah penduduk 181,349 jiwa dan luas daerah sekitar 3.333,06 km² yang terdiri dari 4 Kecamatan (<http://ppukab.bps.go.id>. diakses, 30 Maret 2020). Dari jumlah penduduk dan luas wilayah yang sedemikian luas itu, setiap hari terdapat banyak permohonan untuk pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten PPU sehingga dibutuhkan inovasi pelayanan GO PPU ini untuk memudahkan masyarakat.

Pentingnya penggunaan aplikasi GO PPU di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara dilandasi oleh fenomena yang ada pada masyarakat seperti Pertama keterbatasan akses masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan serta rentang kendali yang jauh antara Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara dengan masyarakat. Masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Disdukcapil tidak bisa mendapatkan layanan dalam satu hari saja, tetapi membutuhkan lebih banyak waktu untuk mengurus administrasi kependudukan.

Kedua Jumlah antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu dipadati masyarakat setiap hari kerja. Setiap harinya Disdukcapil menerima lebih dari 350 permohonan dari tujuh jenis pelayanan seperti cetak KTP el, Penerbitan Kartu Keluarga, KIA, SKPWNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta

Perkawinan, dan Perceraian. Hal itu mengakibatkan kantor menjadi penuh oleh masyarakat yang melakukan pengajuan.

Ketiga Waktu pemrosesan rata-rata 2 hari kerja sesudah berkas dinyatakan lengkap. *Keempat*, Tahun 2020 menjadi tahun yang berat bagi seluruh Negara di dunia termasuk Indonesia karena dilanda pandemik Covid-19 dan mengharuskan masyarakat melakukan social distancing untuk menghentikan penularan. Covid-19 juga berdampak pada kinerja sebuah organisasi pemerintah dalam menjalankan kewajibannya serta dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhannya. Untuk itu Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk beradaptasi dengan pandemi Covid-19 dengan melakukan pelayanan secara online melalui aplikasi GO PPU guna mengurangi antrian di kantor Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara

Dari fenomena di atas, Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara memberikan solusi dengan mengeluarkan produk inovasi pelayanan menggunakan aplikasi GO PPU. Pelayanan online GO PPU bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah, cepat, dan efisien. Setelah adanya Inovasi GO PPU di Disdukcapil Kabupaten PPU membuat masyarakat tidak perlu lagi mengantre selama beberapa jam untuk mendapatkan pelayanan kependudukan. Ketika inovasi mulai berjalan dan mulai dihadapkan dengan keadaan yang berbeda dari sebelumnya. Masyarakat harus mampu beradaptasi dengan inovasi yang telah ada.

Berkenaan dengan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang inovasi pelayanan publik melalui program aplikasi GO PPU di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara dengan memanfaatkan media elektronik secara online sebagai alternatif pelayanan kepada masyarakat dengan melihat aspek penting dari sebuah organisasi pemerintahan dalam hal ini, sumber daya manusia dan serangkaian perangkat pendukung lainnya yang menjadi faktor penting adanya penyesuaian diri dengan lingkungan.

Kerangka Dasar Teori

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pertama yaitu, Soraya Tania (2019) dalam skripsinya yang berjudul "*Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Pati*", keterkaitan dengan penelitian ini yaitu terletak pada upaya dalam memberikan pelayanan berbasis online dengan menerapkan prinsip e-government. Adapun perbedaaan dengan penelitian sekarang yaitu pada lokasi penelitian yang berbeda dan pada penerapan sistem aplikasi online bernama Tarjilu OKKE dan di penelitian terdahulu hanya mengurus 3 dokumen administrasi kependudukan

Kedua, Prakoso, C.T (2020) yang berjudul "*Inovasi layanan publik di Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Kutai Kartanegara dalam perspektif Digital Government*", keterkaitan dengan penelitian ini adalah adanya

kesamaan yaitu dalam penggunaan e-government sebagai upaya inovasi pelayanan yang dilakukan pada instansi pemerintahan. Adapun perbedaan dengan penelitian terdahulu terdapat pada keberhasilan dari lima indikator yang digunakan dalam penelitian sedangkan penelitian sekarang belum maksimal dalam inovasi pelayanan yang digunakan dengan menggunakan fokus penelitian yang sama.

Ketiga, Atthahara, H. (2018), dalam penelitiannya yang berjudul ” *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi ogan lopian Diskominfo di Kabupaten Purwakarta*”, Keterkaitan dengan penelitian ini adalah adanya kesamaan dari pelaksanaan *e-government* sebagai upaya inovasi pelayanan yang dilakukan sebuah organisasi pemerintahan. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini terdapat pada fokus penelitian Atthahara, H yaitu bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kabupaten Purwakarta dilihat dari tiga dimensi responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Sedangkan fokus penelitian sekarang untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui program aplikasi GO PPU dengan diukur menggunakan lima indikator atribut inovasi.

Pengertian E-Government

Menurut Hartono (2010) ”E-Government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (Information Communication and Technology) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintahan beserta stafnya”.

Pengertian Inovasi

Menurut Damanpour (Dalam Suwarno, 2008:9) ”sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi”. Inovasi sendiri secara singkat didefinisikan oleh Ellitan dan Anatan (2009:36) ”sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru”.

Atribut Inovasi

Menurut Suwarno (2008:16-18) secara umum inovasi mempunyai atribut yaitu:

- 1) Keuntungan Relatif
- 2) Kesesuaian
- 3) Kerumitan
- 4) Kemungkinan di Coba
- 5) Kemudahan diamati.

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penulisan ini ialah jenis kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara dengan fokus penelitian yaitu :

1. inovasi pelayanan publik melalui program aplikasi GO PPU di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara, dianalisis dengan :
 - 1) Keuntungan relative.
 - 2) Kesesuaian.
 - 3) Kerumitan.
 - 4) Kemungkinan dicoba.
 - 5) Kemudahan diamati.
2. Aplikasi GO PPU dapat mengubah mindset masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara.

Hasil Penelitian

Sesuai metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik analisis yang dikembangkan oleh Rogers (Suwarno, 2008:16-18) melalui tahapan-tahapan, maka berkaitan dengan fokus penelitian yang sudah diterapkan dapat dijelaskan Sebagai berikut:

Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh adopter, maka semakin cepat inovasi tersebut diadopsi. Keuntungan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau unggul dari yang pernah ada sebelumnya (Basri,2011:65).

Terkait keuntungan relatif dalam inovasi pelayanan GO PPU berbasis online di Disdukcapil Kabupaten PPU telah berjalan dengan baik, keunggulan dari inovasi GO PPU berbasis online ini ialah memudahkan masyarakat mengurus administrasi tanpa harus datang ke kantor capil karena hanya dengan memanfaatkan Smartphone dan mengunduh aplikasi GO PPU di playstore masyarakat bisa mengurus administrasi kependudukan sehingga masyarakat bisa menghemat biaya transportasi, yang kedua waktu pemrosesan dokumen administrasi hanya memerlukan waktu 1 hari saja dan dokumen kependudukan yang sudah jadi tidak perlu diambil di kantor capil karena masyarakat sendiri bisa mencetak di rumah dengan ketentuan kertas yang telah disampaikan pihak capil melalui e-mail masing-masing pemohon. Hal ini sesuai dengan Permendagri No

109 Tahun 2019 Kemudahan. Secara garis besar bahwa inovasi GO PPU memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan yang lama.

Compalibility (Kesesuaian)

Compatibility atau kesesuaian merupakan tingkat kesesuaian dengan nilai (values), pengalaman lalu, serta kebutuhan dari penerima.

Terkait kesesuaian dalam inovasi pelayanan GO PPU berbasis online masih mengacu pada pelayanan yang lama hanya saja lebih digitalisasi dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi sekarang ini yang semakin maju, dalam hal pelayanannya sesuai dengan keinginan masyarakat (pelayanan cepat, mudah dan tidak berbelit-belit). Penggunaan sistem berbasis online ini juga menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang terjadi secara umum dengan keadaan yang sedang dihadapi sekarang yaitu Pandemi Covid-19.

Complexity (Kerumitan)

Complexity atau kerumitan digunakan untuk mengetahui tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya atau sulit dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi.

Inovasi GO PPU ini merupakan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan, inovasi ini memungkinkan penyelesaian dokumen kependudukan seperti pendaftaran E-KTP, KK, Surat Pindah datang-keluar penduduk, dan lain sebagainya berkaitan dengan pendaftaran penduduk. Semua petugas yang berkaitan dengan inovasi GO PPU telah dilatih terlebih dahulu jadi tidak ada kerumitan dalam penggunaan aplikasi ini. Sedangkan bagi pengguna aplikasi GO PPU seperti masyarakat tidak ada kerumitan dalam penggunaannya. Aplikasi GO PPU ini sangat mudah dan sederhana apalagi di zaman modern saat ini yang rata-rata masyarakat bisa mengoperasikan smartphone. Namun masih terdapat kendala dalam layanan aplikasi GO PPU terkait jaringan internet dan sinyal yang tidak stabil sehingga akibatnya sistem tak jarang down. Oleh sebab itu perlunya pemeliharaan rutin software agar kualitas dari aplikasi GO PPU terus meningkat.

Triability (Kemungkinan dicoba)

Triability atau Kemungkinan dicoba, yaitu bisa dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima.

Inovasi GO PPU telah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan digunakan kepada masyarakat. Sistem diuji coba terlebih dahulu kepada pegawai Disdukcapil PPU untuk memastikan sistem berjalan dengan baik atau tidak dan setelah itu diadakan sosialisasi ke masyarakat terkait inovasi ini. Sosialisasi dilakukan secara langsung ke masyarakat dan melalui online via zoom

Observability (Kemudahan diamati)

Observability atau kemudahan diamati digunakan untuk mengetahui bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya.

Inovasi GO PPU yang berbasis aplikasi online menjadi salah satu cara bagi Disdukcapil PPU untuk memudahkan sistem pengurusan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih efektif dan efisien. Terkait kemampuan diamati dalam pengamatan, inovasi pelayanan GO PPU berbasis online berjalan dengan baik, pelaksanaan inovasi GO PPU ini memiliki kemudahan untuk diamati dari bagaimana cara kerjanya dan bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dibandingkan sebelumnya, inovasi ini juga memiliki prosedur yang sudah diamati oleh masyarakat karena menggunakan sistem aplikasi online.

Program aplikasi GO PPU dapat mengubah mindset masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara

Pihak Disdukcapil berupaya dalam memudahkan pelayanan berbasis online selama masa pandemic Covid-19 dengan telah menyediakan berbagai alternative media pelayanan seperti halnya dapat melalui aplikasi online GO PPU. Disdukcapil Kabupaten Penajam Paser Utara pun telah berupaya mengubah mindset masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan dengan menggunakan inovasi pelayanan yang baru yaitu GO PPU. Upaya sosialisasi yang dijalankan baik sosialisasi langsung maupun sosialisasi melalui media social masih terbilang kurang sehingga masyarakat belum bisa mengubah kebiasaan masyarakat untuk terus datang ke kantor Disdukcapil. Sebagian masyarakat telah banyak yang menggunakan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi GO PPU namun tidak dapat dipungkiri masih terdapat masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi GO PPU dengan alasan kerumitan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab iv terkait inovasi pelayanan publik melalui program aplikasi go ppu di Disdukcapil ppu bisa disimpulkan sebagai berikut :

1. Inovasi pelayanan publik melalui program aplikasi GO PPU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara sudah bisa diterima masyarakat serta sesuai dengan :

- a) Relative Advantage atau keuntungan relatif, dalam hal ini dibuktikan dengan keunggulan dan nilai lebih yang dimiliki oleh inovasi layanan GO PPU yaitu masyarakat terbantu dengan adanya pelayanan berbasis online dan mempersingkat waktu.
- b) Compatibility atau Kesesuaian, Kesesuaian ditunjukkan dengan masih sesuainya GO PPU dengan standar pelayanan yang ada.

- c) Complexity atau kerumitan, di tunjukan bahwa pada inovasi pelayanan berbasis online masyarakat menganggap mudah namun masih banyak masyarakat yang menganggap sulit atau tidak tau cara menggunakannya.
 - d) Triability atau Kemungkinan dicoba, Pelaksanaan Inovasi GO PPU berbasis online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara telah melewati tahap uji coba oleh Disdukcapil. Sosialisasi pun telah dilakukan oleh Disdukcapil terkait keunggulan layanan kepada masyarakat.
 - e) Observability atau Kemudahan diamati, Inovasi GO PPU dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat karena pelayanan yang diberikan bersifat terbuka. Inovasi GO PPU juga sesuai denan keinginan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil PPU.
2. Terkait program aplikasi GO PPU apakah dapat mengubah mindset masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil, Inovasi GO PPU ini menjadi sebuah bentuk penyesuaian diri dalam mengubah perilaku masyarakat yang masih tetap datang ke kantor Disdukcapil. Upaya sosialisasi yang dijalankan baik sosialisasi langsung maupun sosialisasi melalui media sosial masih terbilang kurang sehingga masyarakat belum bisa mengubah kebiasaan untuk terus datang ke kantor Disdukcapil mengurus administrasi kependudukan.

Rekomendasi

Dari hasil penelitian dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka penulis memberi rekomendasi sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan kapastitas kuota indihome agar petugas disdukcapil bisa memberikan pelayanan yang lebih cepat.
2. Merekomendasikan kepada pemerintah Penajam Paser Utara untuk memfasilitasi seperti Genset kepada Disdukcapil PPU sehingga pelayanan yang diberikan tidak terganggu.
3. Pemerintah Penajam Paser Utara perlu menambah dan membangun jaringan komunikasi hingga plosok daerah sepaku agar skses layanan GO PPU bisa digunakan oleh masyarakat yang tinggal di Sepaku tanpa harus mendatangi kantor Disdukcapil Penajam untuk mengurus dokumen kependudukan.
4. Perlu adanya peningkatan kualitas dari aplikasi GO PPU agar pelayanan online ini bisa digunakan dalam jangka waktu yang berkepanjangan
5. Perlu adanya peningkatan sosialisasi dan pengenalan inovasi mengenai keunggulan daripada inovasi GO PPU serta prosedurnya secara menyeluruh dengan melalui segala akses yang dapat dijangkau masyarakat dengan mudah terutama bagi masyarakat di pedesaan yang minim dalam memperoleh informasi, seperti akses yang dilihat masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui dari adanya inovasi GO PPU di Disdukcapil PPU.

Daftar Pustaka

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan.(2009). *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Penerbit, CV. Alfabeta Bandung
- Atthahara, H. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66.
- Hartono, Jogyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Pertama. BPFE.Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko (2005). *E-Government in action*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Indrajit, Richardus Eko (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta:PT Elek Media Komputindo.
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Mahmudi.(2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN
- Maolana, P., Maruao, T. F. A., Hidayani, A., Wijaya, C. S., & Ardiansyah, F. (2020). *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya*. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 2(1), 22-28.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- 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.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:BumiAksara.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). *Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati*. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70.
- Sugiyono.(2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*.Bandung : Remaja Rosdakarya
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LANPress

Sumber Internet:

Disdukcapil PPU (online). <http://disdukcapil.penajam.go.id>. Diakses pada 19 Juli 2021

Dokumen:

Instruksi Presiden NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30/2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15/2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.