

PENGGUNAAN APLIKASI SI D'nOK OLEH PEMERINTAH KOTA SEMARANG DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE

Muhammad Fahmi Azhari (email : mfahmiazharie@gmail.com)

Teguh Yuwono (email : teguhyuwonos@gmail.com)

Dzunuwanus Ghulam Manar (email: dgmanar@gmail.com)

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Skripsi ini merupakan hasil penelitian mengenai penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance*. Penelitian ini diambil karena SI D'nOK merupakan aplikasi yang dibuat ketika terjadi pandemi *Coivd-19* dan bertujuan untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Peneliti ingin melihat bagaimana penggunaan aplikasi SI D'nOK dalam mewujudkan *good governance*. Akan tetapi keberjalanan aplikasi ini belum bisa mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* karena masih banyaknya permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat ketika mereka menggunakan aplikasi ini. Dalam penelitian ini, untuk mengukur keberjalanan aplikasi SI D'nOK sebagai perwujudan penerapan *good governance* di Kota Semarang, digunakanlah teori *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP (*United Nations Development Programme*) yang terdiri atas prinsip partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, dan akuntabilitas.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara wawancara. Wawancara dilakukan dengan dua informan, informan pertama adalah Bapak Aris Himawan, S.KOM yang merupakan Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Informan kedua adalah Bapak Afifi Nur Fauzan sebagai masyarakat yang menggunakan aplikasi SI D'nOK. Peneliti juga mengambil sumber ulasan masyarakat dari *Google Play Store* sebagai tempat pengunduhan aplikasi SI D'nOK.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK belum mewujudkan penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini dibuktikan dengan buruknya keberjalanan aplikasi ketika masyarakat menggunakannya. Pemerintah Kota Semarang berpendapat bahwa penggunaan aplikasi ini telah mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* yang ada. Akan tetapi jika dikaitkan dengan temuan di lapangan dan ulasan masyarakat di *Google Play Store*, pendapat pemerintah tersebut tidak sesuai. Hal ini terjadi karena buruknya keberjalanan aplikasi ini. Buruknya penggunaan aplikasi ini juka membuktikan hukum yang tidak dijalankan dengan sebagaimana mestinya. Masyarakat juga mengalami kesulitan ketika hendak memperoleh informasi pengajuan pelayanan yang mereka ajukan. Sehingga dari temuan permasalahan di atas membuktikan bahwa penggunaan aplikasi ini belum mewujudkan *good governance* dengan maksimal.

Kata kunci: Aplikasi SI D'nOK, Good Governance, Prinsip-prinsip

PENDAHULUAN

Teknologi Informasi dan Komunikasi mengalami perkembangan yang sangat pesat dan saat ini telah membawa perubahan yang besar di berbagai bidang kehidupan. Perkembangan tersebut juga memberikan perubahan dalam tata penyelenggaraan pemerintahan yang ada di Indonesia. *Electronic Government* sebagai salah satu pengembangan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia dan berbasis elektronik. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi ini juga membawa perubahan besar yang dimana perubahan tersebut telah merubah kebiasaan pengelolaan yang ada di pemerintahan yang pada awal mulanya segala interaksi yang dilakukan antara pemerintah dan stakeholdernya dilakukan secara tatap muka dan bertemu langsung, dan sekarang dengan adanya *electronic government* hal tersebut bisa dilakukan dimana saja tanpa harus melakukan pertemuan secara langsung.

Secara umum, *E-Government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis

elektronik. Tujuannya untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah. (*World Bank*, 2012) mendefinisikan *E-Government* sebagai “penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh institut pemerintah (seperti WAN, internet, *mobile computing*) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah”. Menurut (*UN ASPA*, 2000), *E-Government* merupakan pemanfaatan Internet dan *Word-Wide-Web* untuk memberikan informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan sebuah hal yang harus diperhatikan dengan seksama karena pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara luas. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan pun

bermacam-macam. Contoh sederhananya adalah pelayanan dalam bentuk peraturan, pemerintah membuat sebuah pertauran untuk masyarakat agar masyarakat bisa hidup secara teratur dan sejalan dengan hukum yang ada sehingga masyarakat tidak melanggar segala hukum yang telah dibuat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat lainnya adalah berkaitan dengan pelayanan administratif yang berupa dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan barang juga sangat perlu diperhatikan oleh pemerintah karena ini berkaitan dengan kebutuhan mereka sehari-hari seperti penyediaan jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih dan sebagainya.

Kota Semarang menjadikan *e-government* sebagai salah satu tujuan utama yang harus dikembangkan dengan baik agar dapat memberikan kemudahan bagi pemerintah kota Semarang untuk meningkatkan kualitas sistem pemerintahan dan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari salah satu misi Pemerintah Kota Semarang yaitu pengembangan kualitas

penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung dengan penerapan *e-government* menuju *e-city*. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah kota Semarang ingin menerapkan sistem pemerintahan yang menggunakan basis online untuk memudahkan dalam hal pelayanan publik sekaligus meningkatkan kualitas sistem pemerintahan sebagaimana yang dijelaskan diatas bahwasanya misi utama pemerintah kota Semarang adalah pengembangan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung dengan penerapan *e-government* menuju *e-city*.

Kota Semarang, melalui Pemerintah Kota Semarang telah membuat suatu inovasi baru yang dimana ditujukan untuk mewujudkan *good governance* yang ada di Kota Semarang dan juga memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang telah membuat sebuah sistem aplikasi yang memiliki nama Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen

Online Kependudukan). Aplikasi ini diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang dimana memberikan kemudahan akses layanan Administrasi Kependudukan yang berbasis digital, dapat diakses dengan cepat dan mudah. Aplikasi ini juga transparan dan dapat diakses dengan bebas oleh warga Kota Semarang.

Aplikasi merupakan sebuah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut. Dalam hal ini, pembuatan aplikasi menjadi langkah yang diambil pemerintah sebagai perwujudan dari *e-government* dan menjadi langkah untuk mewujudkan *good governance* dengan cara memanfaatkan aplikasi sebagai sarana untuk mempermudah pelayanan publik yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat. Sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling berhubungan dengan batasan yang jelas, bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan. Sistem informasi adalah

kombinasi dari *people, hardware, software, jaringan komunikasi, sumber-sumber data, prosedur dan kebijakan yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan, mengandakan lagi, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi.*

Dengan diciptakannya aplikasi Si D'nOK ini menjadi salah satu langkah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk memberikan suatu kemudahan-kemudahan dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi langkah upaya pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance* di Kota Semarang. Selain itu, penggunaan aplikasi ini sangatlah mudah, dengan tersedianya berbagai layanan yang dapat diakses oleh masyarakat mulai dari pengurusan KTP Elektronik, akta kelahiran, Kartu Keluarga dan lainnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Aplikasi juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan pendaftaran *online* untuk mengurus keperluan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat tidak

perlu mendaftar langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Good governance sendiri muncul karena munculnya rasa ketidakpuasan dari kinerja pemerintah setempat. Sebagaimana yang kita ketahui, pemerintah memiliki peranan yang penting dalam mewujudkan penyelenggaraan publik yang baik. Tentu saja, dalam melaksanakan *good governance* itu sendiri membutuhkan banyak tahapan didalamnya sesuai dengan kapasitas dari pemerintah dan masyarakat itu sendiri. Salah satu tahapan yang dilakukan untuk menerapkan *good governance* adalah dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi sebuah pengukur dari berhasil atau tidaknya kinerja pemerintah melalui birokrasi yang ada. Pelayanan publik sendiri menjadi sebuah penggerak utama yang sangat penting untuk dilakukan oleh pemerintah. Pemerintahan dijalankan dengan mengacu pada prinsip-prinsip *good governance* yaitu transparansi, keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi, keadilan dan kemandirian. Hal itu perlu dilakukan agar

good governance benar-benar bisa terlaksana secara maksimal.

Dengan demikian, pemerintah Kota Semarang telah menciptakan suatu inovasi baru untuk mewujudkan *good governance* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan menciptakan aplikasi Si D'nOK dalam hal pengurusan administrasi kependudukan. Akan tetapi, dalam penerapan aplikasi SI D'nOK ini yang telah diciptakan oleh Pemerintah Kota Semarang dinilai masih belum maksimal dalam keberjalanannya. Hal ini dibuktikan dengan respon masyarakat yang buruk terhadap aplikasi ini. Selain itu, ulasan yang diberikan oleh masyarakat dalam sistem pengunduhan aplikasi *Google Play Store* pun mayoritas memberikan *rating* satu untuk aplikasi SI D'nOK ini, yang berarti aplikasi ini masih buruk untuk digunakan oleh masyarakat. Dari berbagai ulasan yang diberikan oleh masyarakat, mereka mengatakan bahwa aplikasi ini belum berjalan dengan maksimal sebagai mana mestinya. Berbagai permasalahan pun timbul pada saat mereka menggunakan

aplikasi ini. Masalah yang timbul diantaranya adalah tidak mendapatkan kode aktivasi pada saat *login* aplikasi, kesulitan untuk login aplikasi, aplikasi yang *error* dan lambat, pengambilan antrean di aplikasi tapi pada saat masyarakat pergi ke kantor dindukcapil mereka harus mengambil antrean ulang, dll. Dengan timbulnya berbagai masalah ini, tentu saja aplikasi SI D'nOK yang seharusnya bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat, justru malah mempersulit masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Dengan kata lain, aplikasi SI D'nOK ini belum bisa digunakan secara maksimal sebagai mestinya. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang kurang maksimalnya aplikasi ini, ditandai dengan ditemukannya berbagai masalah pada saat aplikasi ini digunakan, sehingga masyarakat belum bisa merasakan dampak positif dari penggunaan aplikasi ini sebagai aplikasi yang seharusnya memberikan kemudahan terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Karena belum maksimalnya program aplikasi SI D'nOK ini, maka perlu

adanya upaya pengembangan dan perbaikan yang dimana bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari aplikasi itu sendiri agar dapat berjalan secara maksimal dan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Sumber permasalahan yang ada pada aplikasi SI D'nOK yang menyebabkan banyaknya keluhan yang diberikan oleh masyarakat Kota Semarang melalui aplikasi pengunduhan *Google Play Store*, yang dimana aplikasi ini hanya mendapatkan peringkat 1,8 yang menandakan bahwa aplikasi cukup buruk dalam keberjalanannya. Dari permasalahan tersebut peneliti akan melihat bagaimana aplikasi ini dalam mewujudkan *good governance* dengan menggunakan teori prinsip-prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP dan kemudian hasil temuan di lapangan yang berasal dari informan pemerintah dan masyarakat, kemudian juga didukung dengan temuan pada ulasan masyarakat di *Google Play Store* mengenai aplikasi ini kemudian akan dikaitkan dengan teori yang peneliti gunakan

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Alasan penggunaan metode penelitian kualitatif didalam penelitian ini adalah karena metode kualitatif ini sifatnya *elaborative* yang dimana penelitian kualitatif dapat dengan mudah membantu peneliti dalam hal mendapatkan informasi yang lebih mendalam berkaitan dengan tema penelitian yang diangkat oleh peneliti. Hal ini kemudian dapat memudahkan peneliti untuk menjalankan penelitian sehingga informasi yang didapat bisa digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan menentukan tujuan dari penelitian yang diangkat.

Obyek lokasi penelitian yang dipilih adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang merupakan pihak penginisiasi dari program aplikasi SI D'nOK yang ada di Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan berlangsung dalam situasi alamiah, dimana peneliti tidak akan melakukan

manipulasi latar (*setting*) penelitian. Faktor pendukung dari subjek penelitian ini adalah melalui informan yang tepat, subyek penelitian adalah satu sumber dalam pengumpulan data-data yang relevan serta akurat dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Dimana dalam jenis penarikan sampel dalam penelitian yang peneliti lakukan ditentukan secara *purposive* sampling dengan dasar pertimbangan bahwa informan yang akan dipilih dan di wawancarai adalah Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang Bapak Aris Himawan, S.KOM yang merupakan pihak penginisiasi dari program aplikasi SI D'nOK yang ada di Kota Semarang. Wawancara juga dilakukan dengan salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi SI D'nOK yaitu Bapak Afif Nur Fauzan sebagai informan penelitian ini. Sumber lainnya berasal dari penemuan pada *Google Play Store* yang merupakan aplikasi pengunduhan di perangkat Android yang dimana tempat aplikasi SI D'nOK bisa

diunduh. Sumber ini berasal dari *rating* dan juga komentar masyarakat terhadap aplikasi ini.

KERANGKA TEORI

Adapun teori yang digunakan adalah teori *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP (*United Nations Development Programme*). *United Nations Development Programme* (UNDP) sebagaimana yang dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara mengajukan karakteristik *good governance*, sebagai berikut:

1. *Participation*

Setiap warga Negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.

2. *Rule of Law*

Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia.

3. *Transparency*

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

4. *Responsiveness*

Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap “*stakeholders*”.

5. *Accountability*

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga “*stakeholders*”. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

Penggunaan teori UNDP ini beralasan atas penggunaan teori *good governance* yang diangkat dalam skripsi ini, yang dimana berkaitan dengan penggunaan aplikasi SI D’nOK oleh Pemerintah Kota Semarang dalam

mewujudkan *good governance*. Sehingga penulis menggunakan teori ini karena dianggap sejalan dengan tema yang penulis angkat dalam skripsi ini.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan issue yang paling hangat dalam sektor publik dewasa ini dan merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Oleh karena itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan nyata, sehingga penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dapat berlangsung secara berdaya guna dan berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab.

Hal itu pun sebagaimana yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang, di mana dengan menciptakan suatu pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah Kota Semarang melakukan sebuah usaha untuk melakukan berbagai upaya pembenahan dan penyempurnaan untuk menciptakan suatu *good governance* di Kota Semarang. Salah satu yang

diharapkan adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi melalui pembuatan aplikasi SI D'nOK sebagai konsep *e-government* yang ada di Pemerintahan Kota Semarang itu sendiri dan dalam rangka perwujudan *E-Governance* di Kota Semarang.

PEMBAHASAN

Penggunaan Aplikasi SI D'nOk oleh Pemerintah Kota Semarang dalam Mewujudkan *Good Governance*

Penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat Kota Semarang. Selain itu, pelayanan yang diberikan dari penggunaan aplikasi ini adalah yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan juga maksimal, dalam hal ini berarti dapat

memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dan dapat memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat. Hal ini kemudian diwujudkan oleh Pemerintah Kota Semarang dengan membuat sebuah aplikasi yang diberi nama SI D'nOK.

Dengan adanya segala kebijakan yang dibuat oleh pemerintah berkaitan dengan pembatasan kegiatan masyarakat ini, tentu saja kegiatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang menjadi terhambat. Hal ini kemudian menjadikan Disdukcapil Kota Semarang menerapkan pelayanan berbasis *online* yang bertujuan agar pelayanan kependudukan dapat tetap berjalan meski adanya pandemi *Covid-19*. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Semarang untuk menangani permasalahan pandemi ini adalah dengan cara membuat aplikasi SI D'nOK. Aplikasi ini dirilis pada tanggal 27 Maret 2020 bertepatan dengan adanya pandemi *Covid-19* dan merupakan bagian dari upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang untuk memberikan kemudahan dalam hal akses pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis

digital dan lebih efisien serta efektif yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Semarang di saat pandemi *Covid-19*. Sebagaimana yang disampaikan oleh informan bahwasanya

Dasar hukum dari pembuatan aplikasi SI D'nOK adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang menjelaskan tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang kemudian menjelaskan bahwa pada setiap pemerintahan yang ada, untuk menjalankan sebuah tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien membutuhkan pengembangan suatu sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru. Pada Pasal 1 ayat 2 yang terdapat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dijelaskan bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Jaringan merupakan proses pengurusan dokumen kependudukan yang dimana pengiriman berkas persyaratannya dilakukan dengan menggunakan media elektronik yang berbasis *web* dengan cara memanfaatkan kemajuan

teknologi komunikasi dan informasi yang ada saat ini.

Alasan Penggunaan Aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang

Aplikasi SI D'nOK sendiri dibentuk berlandaskan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang menjelaskan tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan secara Daring (Dalam Jaringan). Dalam hal ini yang dimaksud daring adalah secara *online*. penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang merupakan salah satu bentuk dari upaya pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan kebijakan yang berasal dari pemerintah pusat yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya berbagai peraturan dan juga Undang-Undang yang telah disebutkan diatas kemudian dapat memberikan kemudahan kepada pemerintah Kota Semarang dalam proses penggunaan aplikasi SI D'nOK karena didalamnya terdapat berbagai petunjuk-petunjuk teknis dan juga terdapat konsep yang

berujuan sebagai pedoman bagi pemerintah kota dalam menjalankan aplikasi tersebut.

Dengan begitu, pemerintah kota hanya perlu menjalankannya dan kemudian memberikan berbagai pembaharuan berupa inovasi ataupun perbaikan dan penjagaan bagi aplikasi sehingga dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Perwujudan kebijakann yang berasal dari pemerintah pusat tersebut juga merupakan bentuk dari penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dalam penelitian ini dikaitkan dengan prinsip *good governance* menurut UNDP yaitu penerapan prinsip supremasi hukum dan juga penerapan prinsip akuntabilitas.

penggunaan aplikasi SI D'nOK yang merupakan bentuk usaha pemerintah Kota Semarang untuk memberikan kemudahan terhadap pelayanan administrasi kependudukan terutama disaat pandemi *Covid-19* belum berjalan dengan maksimal. Hal ini sebagaimana yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi, selama mereka menggunakan aplikasi ini masih banyak

menemukan permasalahan dan juga jika dilihat dari penilaian terhadap aplikasi ini masih buruk. Sehingga permasalahan ini harus segera diselesaikan oleh pemerintah agar kedepannya aplikasi ini bisa berjalan dengan maksimal dan kemudian dapat mewujudkan *good governance* dengan maksimal.

Perkembangan Penggunaan Aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang

Aplikasi SI D'nOK sendiri telah mengalami perkembangan yang dimana dalam beberapa kali telah dilakukan semacam pembaharuan aplikasi atau biasa disebut sebagai *update system* yang dimana bertujuan untuk mengurangi adanya *bug system* dan juga untuk senantiasa menjaga keamanan dari data yang masuk ke aplikasi tersebut, yang dimana data tersebut sangatlah penting karena berkaitan dengan data-data yang dimiliki oleh masyarakat yang apabila tidak dilengkapi dengan keamanan yang ketat dapat dengan mudah di salah gunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dengan cara membobol sistem aplikasi tersebut. Oleh karena itu, aplikasi ini terus dikembangkan dengan cara

melakukan pembaharuan sistem guna menjaga aplikasi agar dapat berjalan secara optimal. Dengan aplikasi ini data masyarakat yang masuk akan tersimpan dengan aman dalam satu *server* yang dimana *server* ini dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan melakukan kerjasama dengan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kota Semarang yang dimana kerjasama ini berkaitan dengan pengelolaan *server* dari aplikasi SI D'nOK .

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Penggunaan Aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang

1. Prinsip Partisipasi (*Participation*)

Penggunaan aplikasi ini belum berjalan dengan maksimal dan masyarakat pun lebih nyaman untuk mengurus pelayanan administrasi kependudukan dengan cara datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Semarang. Dengan begitu, penggunaan aplikasi ini menjadi kurang begitu diminati oleh masyarakat dikarenakan adanya permasalahan ketika mereka menggunakannya. Sehingga

penerapan prinsip partisipasi ini belum terwujud sebagaimana mestinya.

Hal ini jika dikaitkan dengan prinsip partisipasi menurut UNDP partisipasi merupakan keterlibatan Setiap warga Negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya dan partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Permasalahan yang ada kemudian membuktikan penerapan prinsip transparansi belum dilaksanakan dengan maksimal karena masyarakat yang lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan dengan datang langsung ke kantor daripada menggunakan aplikasi SI D'nOK sebagai sarana untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

2. Prinsip Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

Penerapan prinsip *good governance* prinsip supremasi hukum didalam penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh pemerintah Kota Semarang didalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan

kepada masyarakat belum berjalan dengan maksimal. Hal ini jika dikaitkan dengan prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP bahwasanya supremasi hukum harus ditegakkan dengan adil dan harus dipatuhi, sehingga permasalahan seperti gambar diatas menggambarkan bahwasanya penerapan prinsip supremasi hukum belum berjalan dengan sebagaimana mestinya.

3. Prinsip Transparansi (*Transparency*)

Penerapan prinsip *good governance* prinsip transparansi didalam penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh pemerintah Kota Semarang didalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat belum berjalan dengan maksimal. Hal ini jika dikaitkan dengan prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP bahwasanya transparansi merupakan kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Permasalahan berdasarkan atas gambar diatas menjelaskan bahwasanya proses informasi berkaitan dengan pelaporan permohonan

pelayanan administrasi kependudukan belum berjalan dengan sebagaimana mestinya.

4. Prinsip Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Penerapan prinsip daya tanggap belum dilaksanakan dengan maksimal. Hal ini karena masyarakat merasakan penggunaan aplikasi ini masih buruk dan belum bisa digunakan dengan maksimal. Hal ini jika dikaitkan dengan prinsip daya tanggap menurut teori UNDP bahwasanya daya tanggap merupakan peran lembaga-lembaga dalam hal memberikan pelayanan kepada setiap *stakeholders* yang ada. Pernyataan yang dikatakan oleh informan yang berasal dari pemerintah pun bertolak belakang dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat. Pemerintah mengatakan bahwasanya mereka telah menerapkan prinsip daya tanggap dengan maksimal, akan tetapi masyarakat sebagai pengguna aplikasi ini belum merasakan penerapan prinsip tersebut, karena mereka merasakan buruknya penggunaan aplikasi ini.

5. Prinsip Akuntabilitas (*Accountability*)

Penggunaan aplikasi ini yang dirasakan oleh salah satu masyarakat Kota Semarang menjelaskan bahwa aplikasi ini belum berjalan dengan maksimal dan masih ditemui

permasalahan dalam penggunaannya. Dengan adanya permasalahan ini membuat masyarakat lebih nyaman untuk mendapatkan pelayanan dengan cara datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Semarang. Dengan adanya permasalahan ini, berbanding terbalik dengan apa yang disampaikan oleh Pemerintah sebagai pihak yang menciptakan aplikasi ini. Sehingga penerapan prinsip akuntabilitas belum dilaksanakan dengan maksimal.

Hal ini jika dikaitkan dengan prinsip akuntabilitas menurut teori *good governance* menurut UNDP merupakan peran pembuat keputusan dalam pemerintahan bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga "*stakeholders*". Permasalahan dalam keberjalanan aplikasi tersebut, yang dimana aplikasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang maksimal kepada masyarakat, akan tetapi yang dirasakan oleh masyarakat tidak sesuai dengan tujuan dari aplikasi tersebut, kemudian membuktikan bahwa prinsip akuntabilitas belum diterapkan dengan baik oleh pemerintah.

Faktor Pendorong Penggunaan Aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang

1. Dukungan dari Pemerintah Pusat berkaitan Dengan Penggunaan Aplikasi oleh Pemerintah Daerah

Pada pembahasan ini, pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini dengan cara membuat aplikasi SI D'nOK yang digunakan untuk memberikan kemudahan bagi pemerintah dalam hal memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Semarang. Aplikasi SI D'nOK sendiri dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 7 Tahun 2019 yang menjelaskan tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Dalam Jaringan). Dalam hal ini daring yang dimaksud adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara *online*.

2. Mempermudah Pelayanan Administrasi Kependudukan di Saat Pandemi Covid-19

Berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan secara daring, dunia saat sedang dihadapkan oleh permasalahan mengenai adanya penyebaran virus *Covid-19*. Penyebaran virus *Covid-19* tentu saja juga melanda negara Indonesia. Permasalahan mengenai adanya pandemi *Covid-19* ini menjadi salah satu faktor yang sangat mempengaruhi keberjalanan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di negara Indonesia.

Pada awalnya penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan ini dilakukan secara tatap muka dan kemudian dengan merebaknya pandemi *Covid-19* ini menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan harus dilakukan secara daring guna menghindari adanya kerumunan yang ada dikantor Dispendukcapil. Selanjutnya, instansi Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat Nomor 443.1/2978/ Dukcapil tanggal 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan *Covid-19*, kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi, Kabupaten/ Kota. Melalui surat ini dihimbau kepada Kepala Dinas

tersebut agar mengutamakan layanan adminduk secara *online*-daring dan pencegahan *Covid-19*. Berkaitan dengan penelitian ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menggunakan aplikasi SI D'nOK didalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kota Semarang. Aplikasi ini diciptakan secara khusus untuk mengatasi permasalahan dari adanya penyebaran pandemi *Covid-19*.

3. Keinginan Pemerintah Untuk Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Maksimal Kepada Masyarakat

Pemerintah Kota Semarang memiliki keinginan yang besar dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat Kota Semarang. Hal dibuktikan dengan penggunaan aplikasi SI D'nOK yang dimana dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal pengurusan berbagai berkas administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh mereka. Terlebih dengan adanya pandemi *Covid-19*, pelayanan akan semakin mudah

diberikan dengan adanya penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini karena pelayanan administrasi kependudukan pada awal tersebarnya pandemi dilakukan secara daring, sehingga penggunaan aplikasi dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan berjalan secara maksimal.

Faktor Penghambat Penggunaan Aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang

1. Server Aplikasi SI D'nOK yang Belum Berjalan dengan Optimal

Pada penggunaan aplikasi SI D'nOK yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang juga memerlukan *server* untuk menjaga data-data administrasi kependudukan milik setiap masyarakat Kota Semarang yang menggunakan aplikasi tersebut. Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah membuat secara khusus *server* yang digunakan untuk menjalankan aplikasi SI D'nOK. Walaupun telah memiliki *server* khusus, *server* dari aplikasi SI D'nOK ini kerap kali mengalami yang dinamakan *server down*, yang

dimana *server* ini kadang kala mengalami yang namanya naik turun diakibatkan oleh padatnya pengguna aplikasi tersebut. Permasalahan ini juga menjadikan masyarakat kurang begitu antusias dalam menggunakan aplikasi tersebut, yang padahal aplikasi ini sangat berguna untuk keberjalanan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kota Semarang. Hal ini terjadi pada saat pandemi *Covid-19* yang dimana pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara daring dan tidak diperbolehkan melakukan pelayanan secara tatap muka.

2. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang Mumpuni

Pemerintah yang memiliki tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik sendiri harus memberikan pelayanan publik yang maksimal dan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Selain itu, keterlibatan masyarakat didalam keberjalanan pemerintahan juga sangat penting. Dengan adanya peran serta masyarakat dalam menjalankan pemerintahan, pihak-pihak yang bersangkutan dapat memaksimalkan pelayanan publik tersebut.

Peran masyarakat juga sebagai pengontrol yang dapat membantu keberjalanan pelayanan publik sehingga dapat berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu, keterlibatan masyarakat dalam keberjalanan pemerintahan perlu untuk di optimalkan dan perlu menjadi perhatian penting bagi pemerintah. Dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang, sebenarnya sudah cukup banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi ini. Sebagai mana data yang didapatkan di *Google Play Store* masyarakat Kota Semarang yang mengunduh aplikasi ini sudah mencapai 100 ribu lebih.

Akan tetapi didalam keberjalanan aplikasi ini, masih banyak masyarakat yang kurang begitu paham bagaimana penggunaan aplikasi ini dan lebih nyaman apabila pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang dilakukan secara tatap muka. Hal ini terjadi kepada masyarakat yang sudah berumur dan kurang begitu mengerti bagaimana cara menggunakan *smartphone*, sehingga mereka tidak mengerti cara menggunakan aplikasi ini dan lebih nyaman mengurus dokumen

administrasi secara tatap muka langsung datang ke kantor.

3. Respon Masyarakat Terhadap Aplikasi SI D'nOK yang Buruk

Dalam keberjalanan aplikasi ini, banyak masyarakat yang memberikan respon buruk terhadap aplikasi ini. Hal ini dibuktikan dengan rendahnya *rating* dan banyaknya ulasan negatif yang ada di aplikasi ini jika dilihat pada *Google Play Store*, dimana *rating* aplikasi ini hanya sebesar 1,8 dan banyaknya komentar negatif yang menandakan aplikasi ini masih berjalan kurang maksimal. Oleh karena itu, masyarakat lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan dengan cara datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Semarang. Hal ini kemudian menjadikan faktor penghambat pada penggunaan aplikasi ini dan mengharuskan pemerintah untuk memperbaiki permasalahan tersebut, agar aplikasi ini dapat digunakan dengan maksimal kedepannya sebagaimana tujuan dari aplikasi ini sendiri yaitu sebagai sarana untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kota

Semarang, terutama disaat pandemi *Covid-19* masih melanda.

PENUTUP

Kesimpulan

Pertama penggunaan aplikasi SI D'nOK yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang adalah merupakan bentuk dari penerapan *electronic government* dan bertujuan untuk mewujudkan *good governance* di Kota Semarang. Pemerintah membuat aplikasi SI D'nOK melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kota Semarang. Pembuatan aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan pada saat terjadinya pandemi *Covid-19* yang dimana pelayanan wajib dilakukan secara daring. Dengan dibuatnya aplikasi ini diharapkan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan mudah dan kemudian dapat meingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Kedua dalam penggunaan aplikasi masih banyak ditemukan permasalahan didalamnya. Permasalahan ini ditemukan ketika peneliti melakukan wawancara dan menemukan bahwasanya aplikasi SI D'nOK ini memiliki *rating* yang rendah dalam *Google Play Store* dan memiliki banyak ulasan negatif didalamnya. Permasalahan yang ada telah dikaitkan dengan prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP dan pemerintah belum menerapkan prinsip-prinsip ini dengan maksimal dikarenakan masih banyak permasalahan dalam penggunaan aplikasi ini.

Ketiga terdapat beberapa faktor yang menjadi pendorong penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh pemerintah Kota Semarang adalah : (1) dukungan dari pemerintah pusat berkaitan dengan penggunaan aplikasi oleh pemerintah daerah, (2) mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di saat pandemi *Covid-19*, (3) keinginan pemerintah untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang maksimal kepada masyarakat. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam penggunaan

aplikasi SI D'nOK oleh pemerintah Kota Semarang adalah: (1) *Server* aplikasi SI D'nOK yang belum berjalan dengan optimal, (2) Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni. (3) Respon masyarakat terhadap aplikasi SI D'nOK yang buruk.

Saran

Pertama perlunya memaksimalkan penggunaan aplikasi SI D'nOK ke seluruh warga Kota Semarang termasuk masyarakat yang tidak mengerti perkembangan teknologi yang ada saat ini sehingga mereka tidak mengerti bagaimana aplikasi ini digunakan. Langkah yang dapat diambil adalah dengan mengadakan sosialisasi ulang yang di khususkan bagi masyarakat yang kurang mengerti perkembangan teknologi. Hal ini agar penggunaan aplikasi SI D'nOK yang pada dasarnya digunakan untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kota Semarang dapat berjalan dengan maksimal. Pemerintah Kota Semarang perlu untuk memperbaiki *server* aplikasi SI D'nOK yang sering kali mengalami *down*.

Kedua pemerintah Kota Semarang perlu untuk memperbaiki berbagai permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi ini. Permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat ini menjadi penghambat akan keberjalanan aplikasi ini. Dengan banyak permasalahan pada aplikasi ini, belum mencerminkan atas perwujudan *good governance* yang baik di Kota Semarang. Sehingga pemerintah harus segera memperbaiki permasalahan ini agar kedepannya aplikasi ini dapat berjalan dengan maksimal dan kemudian dapat mewujudkan penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kota Semarang.

Ketiga pemerintah Kota Semarang untuk melakukan berbagai pengembangan dari apa yang ada di aplikasi SI D'nOK yang ada saat ini. Pengembangan tersebut tentu saja membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas agar bisa memerikan berbagai inovasi-inovasi baru yang kemudian dapat diterapkan dalam pengembangan aplikasi ini. Oleh karena itu, pemerintah Kota Semarang yang khususnya Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Semarang perlu untuk meningkatkan dan menjaga kualitas dari aparat mereka. Pengembangan juga diperlukan agar aplikasi ini kedepannya dapat digunakan dengan maksimal oleh masyarakat dan dapat mengurangi permasalahan yang ada didalamnya.

DAFTAR PUSTAKA

Indrayani, E. 2020. "*E-Government* Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia". Solok; LPP Balai Insan Cendekia

LAN dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Akuntabilitas dan *Good Governance*, 2000, halaman 5

1Agustina Rahmawati, 2Hanantyo Sri Nugroho, "Strategi Pengembangan *E-Government* di Kota Semarang", (Yogyakarta: Universitas AMIKOM, 2019), Hal. 2.

Idung Suhady dan Desi Fernanda, Penyelenggaraan *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Menuntut Keterlibatan, 2001, halman 27-28

L.Moleong, metode penelitian kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung: 2002, hlm 34-35

Joko Widodo, *Good Governance*; Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah, Surabaya: Insan Cendekia, 2001, h. 18

Paulus Effendi Lotulung, Tata Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) Dalam Korelasinya Dengan Hukum Administrasi, dalam Philipus M. Hadjon, et.al., Hukum Administrasi dan *Good Governance*, Jakarta: Universitas Trisakti, 2012, h. 37.

Abdullah, Kasman, Penyelenggaraan Pemerintahan Dalam Konsep *Good Governance*, Jurnal Meritokrasi Vol. 1 No. 1, Makassar: Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, 2002, h. 65.

Sedarmayanti, *Good Governance* (Kepemerintahan Yang Baik), Bagian Kedua, Bandung: CV. Mandar Maju, 2004, h. 7.

Nurchayani Dewi Retnowati dan Daru Retnowati, "Peranan *E-Government* Dalam

Rangka Mewujudkan *Good Governance* Bagi Masyarakat," dalam Seminar Nasional Informatika (Yogyakarta: UPN Vetran, 2008), hlm. 210.

Joko Tri Nugraha, "*E-Government* dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman), (Magelang: Universitas Tidar), Hal. 36

Annisya Dwi Mardiyani, dan Aufarul Marom, "Analisis Determinan Pelaksanaan *E-Government* Di Kota Semarang (Studi Kasus [Www.Semarangkota.Go.Id](http://www.Semarangkota.Go.Id))", (Semarang: UNDIP), Hal. 4

Joko Tri Nugraha, "*E-Government* dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman), (Magelang: Universitas Tidar), Hal. 33

<https://kompaspedia.kompas.id/baca/profil/daerah/kota-semarang-pintu-gerbang-dan-sentra-perdagangan-jawa-tengah> Diakses pada 29 Juli 2021

<https://sejarahlengkap.com/indonesia/sejarah-kota-semarang>

<https://kecgayamsari.semarangkota.go.id/visi-misi> Diakses pada 29 Juli 2021

<https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/halaman-struktur-organisasi>

<https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/halaman-tugas-pokok-dan-fungsi> Diakses pada 18 Juli 2021

Tri Lestari Hadiati dkk. Aplikasi (SI D'nOK), "Peran Pemerintah dan Tingkat Kepuasan Masyarakat". Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas 17 Agustus. Semarang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Sumarto Hetifa Sj, Inovasi, Partisipasi dan *Good Governance*, Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2003, Halaman 1-2

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, Volume 2 Nomor 2, 2020, Halaman 65-66

Wiryanto Wisber, Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi *Covid-19*, Prosding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0, 2020, halaman 143

Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya). Yogyakarta: Gava Media

<https://www.sekawanmedia.co.id/pengertian-server/>. Diakses pada 20 November 2021