Penerpan Aplikasi "Si D'nOK" Sebagai Sarana Pelayanan Adminsitrasi Kependudukan Kota Semarang

Firdaus Ahmad Ahinbi*), Neny Marlina**), Fitriyah**)
Email : firdausahmad@students.undip.ac.id

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. dr. Antonius Suroyo, Kampus Universitas Diponegoro,
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275 Telepon (024) 7465407
Laman: http://www.fisip.undip.ac.id email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Si D'nOk (sistem informasi dokumen kependudukan online) adalah aplikasi layanan *mobile* untuk layanan administrasi kependudukan. Aplikasi Si D'nOk untuk memberikan kemudahan dalam layanan pengurusan dokumen kependudukan secara digital, yakni cepat, akurat dan transparan bagi seluruh warga Kota Semarang. Layanan melalui aplikasi Si D'nOk mencakup layanan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, KIA (Kartu Tanda Penduduk Anak), migrasi tempat tinggal dan kedatangan tempat tinggal, akta cerai dan akta kawin.

Penelitian ini mengevaluasi penerapan Aplikasi "Si D'nOK" sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini mampu menyediakan layanan secara daring dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna. Aplikasi "Si D'nOK" dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil Kota Semarang, dan menekan biaya pelayanan. Dari hasil wawancara dengan perwakilan Dinas Dukcapil dan pengguna aplikasi, ditemukan bahwa meskipun aplikasi ini telah berhasil memanfaatkan data kependudukan secara efektif dan mempercepat beberapa proses pengajuan dokumen, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya online. Pengguna masih perlu datang ke kantor Dispendukcapil untuk beberapa jenis layanan, seperti legalisir akta dan permohonan kutipan kedua akta kematian. Temuan lain menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini memberikan kenyamanan dan transparansi melalui notifikasi email dari Dukcapil setelah pengajuan dokumen, masih terdapat kendala yang menghambat efektivitas penggunaannya. Kendala utama yang dihadapi pengguna meliputi kurangnya tutorial atau panduan dalam aplikasi, tidak adanya call center khusus untuk memberikan dukungan, dan masalah teknis seperti bug atau error dalam fitur upload berkas. Hal ini menyebabkan beberapa pengguna harus beralih ke website Si D'nOK atau datang langsung ke kantor Dispendukcapil, yang bertentangan dengan tujuan aplikasi untuk mengurangi kunjungan fisik.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan layanan aplikasi. Pertama, menambahkan tutorial atau panduan yang lebih jelas dalam aplikasi akan membantu pengguna baru dalam mengoperasikan aplikasi dengan lebih baik. Kedua, penambahan fitur call center khusus Si D'nOK akan meningkatkan ketersediaan dukungan bagi pengguna. Ketiga, perbaikan fitur upload berkas dan pembaruan status proses pengajuan secara real-time akan meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi dan meminimalkan kebutuhan untuk menggunakan alternatif seperti website atau kunjungan langsung ke kantor.

Dengan penerapan langkah-langkah perbaikan ini, diharapkan Aplikasi "Si D'nOK" dapat semakin berkembang dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Perbaikan ini juga penting untuk menjaga relevansi aplikasi, memastikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan daring dari Dukcapil Kota Semarang.

Kata kunci: Aplikasi Si D'nOK, administrasi kependudukan, pelayanan daring, Kota Semarang, inovasi teknologi.

ABSTRACT

Si D'nOk (online population document information system) is a mobile service application for population administration services. The Si D'nOk application provides convenience in digital population document processing services, namely fast, accurate and transparent for all residents of Semarang City. Services through the Si D'nOk application include population document services such as birth certificates, death certificates, KIA (Child Identity Card), residence migration and residence arrival, divorce certificates and marriage certificates.

This research evaluates the application of the "Si D'nOK" application as a means of population administration services in Semarang City, with the aim of finding out the extent to which this application is able to provide online services and identifying the obstacles faced by users. The "Si D'nOK" application is designed to make it easier for people to process population documents online, reduce the need to come directly to the Semarang City Dukcapil Service office, and reduce service costs. From the results of interviews with representatives of the Dukcapil Service and application users, it was found that although this application has succeeded in utilizing population data effectively and speeding up several document submission processes, the services provided are not yet fully online. Users still need to come to the Dispendukcapil office for several types of services, such as legalizing the certificate and requesting a second quotation from the death certificate. Other findings show that although this application provides convenience and transparency through email notifications from Dukcapil after document submission, there are still obstacles that hinder the effectiveness of its use. The main obstacles faced by users include the lack of tutorials or guides in the application, the absence of a dedicated call center to provide support, and technical problems such as bugs or errors in the file upload feature. This caused some users to have to switch to the Si D'nOK website or come directly to the Dispendukcapil office, which contradicts the application's aim to reduce physical visits.

Based on these findings, this research provides several recommendations for improving application services. First, adding a clearer tutorial or guide in the application will help new users operate the application better. Second, the addition of a special Si D'nOK call center feature will increase the availability of support for users. Third, improvements to the file upload feature and real-time status updates of the application process will increase the efficiency of using the application and minimize the need to use alternatives such as websites or direct visits to the office.

By implementing these improvement steps, it is hoped that the "Si D'nOK" Application can further develop and provide a better experience for users. This improvement is also important to maintain the relevance of the application, ensure more effective and efficient public services, and increase public trust in online services from the Semarang City Dukcapil.

Keywords: Si D'nOK application, population administration, online services, Semarang City, technological innovation

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang, transformasi digital dalam sektor pelayanan publik menjadi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan bagi masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang adalah pengembangan Aplikasi "Si D'nOK" (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan), yang dirancang untuk memfasilitasi pengurusan dokumen kependudukan secara daring. Aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi beban administrasi yang konvensional, meminimalisir kunjungan fisik ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil), dan mempercepat proses pelayanan publik.

Pelayanan administrasi kependudukan mencakup berbagai dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah. Pengurusan dokumen-dokumen ini secara tradisional memerlukan waktu yang cukup lama dan sering kali memerlukan kunjungan berulang kali ke kantor Dispendukcapil. Oleh karena itu, keberadaan aplikasi yang dapat mengelola proses ini secara daring diharapkan dapat memberikan solusi yang lebih efisien dan user-friendly bagi masyarakat.

Namun, implementasi aplikasi "Si D'nOK" masih menghadapi beberapa tantangan. Meskipun aplikasi ini menawarkan banyak kemudahan, kenyataannya masih ada sejumlah layanan yang belum sepenuhnya bisa diakses secara online. Beberapa pengguna masih harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil untuk menyelesaikan proses tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut agar aplikasi ini bisa memenuhi semua kebutuhan administrasi kependudukan secara daring.

Pada penelitian ini Kantor DispendukCapil Kota Semarang dijadikan lokasi penelitian karena DispendukCapil sebagai lembaga yang mengeluarkan Aplikasi dan agar bisa menggali informasi terkait Si D'nOK sebagai Sarana Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Melalui metode kualitatif memungkinkan peneliti mendapatkan—informasi mendalam tentang aplikasi Si D'nOk. Subjek dalam penelitian ini adalah DispendukCapil Kota Semarang dan pengguna Aplikasi Si D'nOK. Peneliti menggunakan teori E-Goverment dan Pelayana Publik. tipe penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dalam menggali informasi terkait penerapan Aplikasi Si D'nOK sebagai sarana pelayanan publik, peneliti melakukan wawancara terhadap pejabat terkait dalam DispendukCapil Kota Semarang, serta terhadap pengguna Aplikasi tersebut.

PEMBAHASAN

Dalam menghadapi tantangan pelayanan administrasi kependudukan terutama selama masa pandemi Covid 19, Dinas Dukcapil Kota Semarang melakukan inovasi dengan merancang aplikasi Si D'nOk. Aplikasi ini, dikembangkan oleh Dinas Dukcapil Kota Semarang dengan tujuan untuk mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, khususnya hambatan akibat pandemi Covid-19. SI D'nOK, singkatan dari Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan, dipayungi oleh landasan hukum Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 yang mengatur tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring (*online*). Aplikasi SI D'nOK, dirancang untuk menyederhanakan berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti KTP elektronik, akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak, dan lain sebagainya. Penciptaan aplikasi ini bertujuan membentuk sistem pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat digital, mudah, cepat, dan transparan bagi penduduk Kota Semarang. Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan, karena memungkinkan pelayanan yang mudah diakses dari berbagai lokasi. Berdasarkan tugas dan wewenangnya, Dinas Dukcapil Kota Semarang adalah lembaga yang juga menyediakan layanan data kependudukan bagi semua lembaga layanan publik sebagai dasar untuk layanan publik. Data kependudukan ini menjadi fondasi untuk berbagai layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi lainnya. Di bawah ini adalah hasil wawancara yang menjelaskan peran penting Dinas Dukcapil dalam penyediaandata kependudukan bagi semua lembaga yang relevan.

A. Efektivitas dan keunggulan Aplikasi Si D'nOK

Dalam menghadapi tantangan pelayanan administrasi kependudukan terutama selama masa pandemi Covid 19, Dinas Dukcapil Kota Semarang melakukan inovasi dengan merancang aplikasi Si D'nOk. Aplikasi ini, dikembangkan oleh Dinas Dukcapil Kota Semarang dengan tujuan untuk mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, khususnya hambatan akibat pandemi Covid-19. SI D'nOK, singkatan dari Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan, dipayungi oleh landasan hukum Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 yang mengatur tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring (*online*). Aplikasi SI D'nOK, dirancang untuk menyederhanakan berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti KTP elektronik, akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak, dan lain sebagainya. Penciptaan aplikasi ini bertujuan membentuk sistem pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat digital, mudah, cepat, dan transparan bagi penduduk Kota Semarang. Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan, karena memungkinkan pelayanan yang mudah diakses dari berbagai lokasi. Berdasarkan tugas dan wewenangnya, Dinas Dukcapil Kota Semarang adalah lembaga yang juga menyediakan layanan data kependudukan bagi semua lembaga layanan publik sebagai dasar untuk layanan publik. Data kependudukan ini menjadi fondasi untuk berbagai layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi lainnya. Di bawah ini adalah hasil wawancara yang menjelaskan peran penting Dinas Dukcapil dalam penyediaandata kependudukan bagi semua lembaga yang relevan.

Dinas Dukcapil Kota Semarang telah memanfaatkan data kependudukan secara efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini tercermin dalam upaya terus-menerus dalam pengembangan Aplikasi Si D'nOK, yang bertujuan untuk mempermudah akses dan mengurangi biaya pelayanan. Proses pengambilan keputusan terkait inovasi melibatkan berbagai pihak terkait, termasuk operator dan bidang-bidang terkait, untuk memastikan keputusan yang diambil memenuhi kebutuhan dengan baik. Terdapat juga upaya yang berkelanjutan dalam mengembangkan layanan, dengan respons yang aktif terhadap umpan balik dan saran dari pengguna. Kemudahan dalam pengajuan dokumen kependudukan secara online melalui Aplikasi Si D'nOK telah mempercepat proses dan memberikan kenyamanan bagi pengguna, didukung dengan adanya email pemberitahuan dari Dukcapil Kota Semarang setelah pengajuan dokumen melalui aplikasi, yang memberikan transparansi dan memudahkan akses informasi bagi pengguna. Kemampuan untuk mengirimkan hasil seperti SKP melalui email juga meminimalkan kebutuhan akan datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Namun, wawancara dengan pengguna menunjukkan bahwa meskipun ada banyak manfaat, aplikasi ini belum sepenuhnya menghilangkan kebutuhan untuk datang ke kantor Dispendukcapil. Beberapa layanan masih memerlukan interaksi langsung, seperti pembetulan nama pada akta kelahiran maupun KTP, legalisir akta, dan pengajuan permohonan kutipan kedua untuk akta kematian yang hilang. Ini menunjukkan bahwa aplikasi ini masih perlu ditingkatkan agar bisa sepenuhnya menggantikan proses manual.

B. Kendala dan Hambatan Penggunaan Aplikasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan Aplikasi Si D'nOK. Salah satu kendala utama adalah kurangnya tutorial atau panduan yang jelas dalam aplikasi. Banyak pengguna yang merasa kebingungan pada awal penggunaan karena tidak adanya panduan yang memadai. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu adanya peningkatan dalam aspek user guidance untuk memastikan semua pengguna, termasuk mereka yang tidak terlalu paham teknologi, dapat menggunakan aplikasi ini dengan mudah. Selain itu, keterbatasan dalam fitur aplikasi juga menjadi perhatian. Tidak adanya call center khusus untuk aplikasi Si D'nOK membuat pengguna kesulitan mendapatkan bantuan saat mengalami masalah. Respon terhadap umpan balik atau saran pengguna juga masih terbatas pada platform-platform tertentu, sehingga tidak semua masukan dari pengguna dapat ditangani dengan cepat dan efektif. Masalah teknis seperti bug atau error dalam upload berkas juga mengurangi efisiensi penggunaan aplikasi. Banyak pengguna melaporkan bahwa mereka harus beralih ke website atau datang langsung ke kantor Dispendukcapil untuk menyelesaikan proses yang terganggu oleh masalah teknis ini. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada perbaikan yang harus dilakukan dalam hal stabilitas dan reliabilitas aplikasi

C. Potensi dan Rekomendasi peningkatan

Untuk meningkatkan layanan yang ditawarkan, beberapa langkah perbaikan dapat dilakukan. Pertama, dengan menambahkan tutorial atau panduan yang lebih jelas dalam aplikasi, pengguna akan lebih mudah dalam mengoperasikannya. Penambahan fitur call center khusus Si D'nOK dapat meningkatkan ketersediaan layanan dukungan bagi pengguna, sehingga mereka dapat dengan cepat mendapatkan bantuan jika mengalami masalah. Perbaikan fitur upload berkas dan pembaruan status proses pengajuan juga akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi, serta meminimalkan kebutuhan akan penggunaan alternatif seperti menggunakan website Si D'nOK.

Selain itu, penting untuk memperhatikan kecepatan dan efisiensi proses pengajuan dokumen. Pengguna mengeluhkan bahwa status pengajuan yang lambat atau tidak jelas dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berpotensi membuat mereka beralih ke jasa calo. Dengan demikian, mempercepat proses dan memastikan transparansi dalam status pengajuan adalah hal yang sangat krusial.

Kesimpulan

Dari seluruh pembahasan yang ada di bab satu sampai tiga, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Aplikasi Si D'nOK Kota Semarang belum 100% bisa dilakukan secara Online. Karena dari semua pelayanan adminsitrasi kependudukan serta kepengurusan dokumen, beberapa pelayanan masih diperlukan untuk datang secara Offline ke kantor Dispendukcapil Kota Semarang dan ada beberapa pelayanan yang belum ada di Aplikasi Si Si D'nOK. Beberapa faktor diantaranya mengapa masih diperlukannya kehadiran fisik di kantor Dispendukcapil karena yang pertama Pihak Dispendukcapil Kota Semarang perlu untuk melihat dokumen asli dan pihak Dispendukcapil menganggap beberapa dokumen yang sifatnya masih rawan disalahgunakan, sehingga hal tersebut membuat Pihak Dispendukcapil Kota Semarang belum bisa untuk membuka layanan secara daring untuk beberapa pelayanan adminsitrasi. Namun mereka masih tetap berkomitmen untuk terus mencoba menambah pelayanan baru dan perbaikan pada Aplikasi Si D'nOK Kota Semarang. Dinas Dispendukcapil Kota Semarang telah berhasil menerapkan inovasi dalam pelayanan publik melalui penggunaan data kependudukan yang efektif, ditunjukkan oleh pengembangan Aplikasi Si D'nOK. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Keputusan inovatif ini melibatkan berbagai pihak terkait, termasuk operator dan bidang-bidang terkait, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Aplikasi Si D'nOK telah memperlihatkan kemampuannya dalam mempercepat proses pengajuan dokumen dan memberikan kenyamanan bagi pengguna. Pengguna mendapatkan notifikasi melalui email dari Dispendukcapil Kota Semarang setelah pengajuan dokumen, yang meningkatkan transparansi dan memudahkan akses informasi. Selain itu, kemampuan mengirimkan hasil dokumen melalui email mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Namun, masih ada beberapa kendala yang perlu untuk segera diatasi yaitu Kekurangan tutorial atau Panduan dalam Aplikasi menyebabkan kebingungan bagi pengguna baru, kemudian tidak adanya Call Center khusus untuk Si D'nOK membatasi dukungan yang dapat diberikan kepada pengguna. Masalah teknis seperti bug atau eror dalam fitur upload berkas juga mengurangi efisiensi penggunaan aplikasi, sehingga beberapa pengguna terpaksa beralih ke website Si D'nOK atau datang langsung ke kantor dan yang terakhir bebrapa pelayanan seperti perbaikan nama pada dokumen dan beberapa pelayanan kependudukan masih belum bisa diurus secara online.

Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah peneliti lakukan, maka peneliti memberikan saran atau rekomendasi yang diharapkan bisa membantu pihak – pihak yang berkepentingan. Berikut beberapa saran yang bisa peneliti berikan:

Pertama, Perlu Penyediaan Tutorial atau Panduan yang Lebih Jelas karena dengan membuat tutorial dan panduan yang lebih rinci dan mudah dipahami dalam aplikasi akan membantu pengguna baru dalam mengoperasikan aplikasi dengan lebih lancar, mengurangi kebingungan dan frustrasi. Kedua, Menyediakan call center khusus untuk Si D'nOK akan meningkatkan dukungan kepada pengguna, memungkinkan mereka untuk mendapatkan bantuan dengan cepat ketika menghadapi masalah, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Ketiga Mengatasi bug atau error dalam fitur upload berkas akan meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi. Selain itu, memperbarui status proses pengajuan dengan lebih cepat dan jelas akan memberikan kepastian kepada pengguna dan mengurangi kebutuhan untuk menggunakan alternatif seperti website atau datang langsung ke kantor. Keempat, dengan berusaha menambahkan jenis pelayanan baru diharapkan bisa membuat Aplikasi tetap *Up to Date* sehingga para pengguna Aplikasi bisa mengurus berkas lain yang sebelumnya tidak bisa diurus secara daring dan pengguna tidak perlu untuk datang secara offline ke kantor Dispnedukcapil Kota Semarang. Dengan langkah – langkah perbaikan ini akan membantu menjaga relevansi dan kegunaan aplikasi, serta memastikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Dispendukcapil Kota Semarang diharapkan dapat terus berinovasi dan merespons kebutuhan pengguna sehingga kualitas layanan publik semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Adriwati. 2001. *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*, (Yogyakarta: UGM Press, 2006), h. 78.

Badan Pusat Statistik Kota Semarang, 2022. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Diakses pada 2 November 2023 dari https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/78/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html

Badan Pusat Statistik Kota Semarang. 2021. Kota Semarang dalam angka 2021 Diakses pada 2 November 2023 dari https://semarangkota.bps.go.id/publication/2021/02/26/cf7000f79cd1c7015c2939fc/kota-semarang-dalam-angka-2021.html

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, 2022. Kepemilikan akta pencatatan sipil menurut kabupaten kota di Provinsi Jawa Tengah diakses pada 2 November 2023 dari https://jateng.bps.go.id/statictable/2021/04/08/2211/kepemilikan-akta-pencatatan-sipil-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah-2020-2021.html

Bryman, A. (2006). Integrating quantitative and qualitative research: how is it done?. *Qualitative research*, *6*(1), 97-113.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.

Crotty, M. J. (1998). The foundations of social research: Meaning and perspective in the research process. *The foundations of social research*, 1-256.

Hashimov, E. (2015). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers: Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2014. 381 pp. Johnny Saldaña. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2013. 303 pp

Hill, C. W., Jones, G. R., & Schilling, M. A. (2014). *Strategic management: Theory & cases: An integrated approach*. Cengage Learning.

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik sertaa Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju

Indonesia, R. (2006). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. *Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia*.

Kerlinger, F. N., Lee, H. B., & Bhanthumnavin, D. (2000). Foundations of behavioral research:

The most sustainable popular textbook by Kerlinger & Lee (2000). *Journal of Social Development, 13*, 131-144.

Kerlinger, F. N., Lee, H. B., & Bhanthumnavin, D. (2000). Foundations of behavioral research: The most sustainable popular textbook by Kerlinger & Lee (2000). *Journal of Social Development, 13*, 131-144.

Maulana, R., & Kurniawati, K. (2014). Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus pada Website Koren Denim). *Jurnal Manajemen Maranatha*, *13*(2).

Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *3*(3), 215-226.

Mulgan and Albury D. 2003. Innovation in the Public Sector, Working Paper Version 1.9 October. UK: Strategy Unit Cabinet Office. Nomor, U. U. (23). tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. *Lembaran Negara Nomor*, *23*, 23.

Osborne P. Stephen & Brown, Kerry. 2005. Managing Change and Innovation In Public Service Organization. New York: Routledge.

Peraturan Menteri Dalam Negeri. (2018). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016. (2016). Tentang Pelayanan Kependudukan. Sekretariat Negara.

Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. Internet Research, 16 (3), 339- 359.

Sayidah, N., & Pratama, A. (2018). Evaluasi Implementasi Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Semarang Tahun 2017. Jurnal Administrasi Publik (JAP), 1(1), 37-46.

Schedler, K., & Scharf, M. C. (2001). Exploring the interrelations between Electronic government and the new Public management: a managerial framework for Electronic government. In *Towards the e-society: E-commerce, e-business, and e-government* (pp. 775-788). Boston, MA: Springer US.

Sutiani, N. W. (2020). Pentingnya Administrasi Kependudukan Terkait Sensus Pen-Duduk Secara One Line 2020 Di Desa Pertima Kecamatan Karan-Gasem Kabupaten Karangasem. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, *3*(2), 80-86.

Weiss, R. S. (1995). *Learning from strangers: The art and method of qualitative interview studies*. Simon and Schuster.

Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Bandung