

Analisis Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Melalui Aplikasi Pak Dalman (Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal Tahun 2024

Rantika Alfiana Safitri, Neny Marlina

Email : rantikaalfiana39@gmail.com, nenymarlina@live.undip.ac.id

Departemen Politik dan 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) 74654505

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

ABSTRACT

The implementation of public services is currently faced with various changes and increasingly dynamic demands of society. One of the government's efforts to improve the quality of public services is through information technology-based innovation. The Population and Civil Registration Office of Kendal Regency, as the implementer of population administration services, has developed a digital-based service through the Pak Dalman application (Population Administration Services in Your Hand). This service aims to provide easier access to faster, more transparent, and free services for the public. The purpose of this study is to analyze the application of the concept of digitalization in population administration services through the Pak Dalman application. As well as to identify the impact of its use on improving the quality of public services in Kendal Regency, including aspects of transparency and accountability. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques are carried out through interviews, observation, and documentation. In-depth interviews were conducted with the Head of the Population Administration Information Management Division, Implementers in the Population Administration Information System Section, and community users of the Pak Dalman application. The collected data were analyzed using the theory of E-Government implementation and the theory of the impact of the use of information technology in improving the quality of public services to answer the formulation of the research problem. The results of the study indicate that the support indicator, the implementation of digitalization through the Pak Dalman application is not fully optimal, indicated by the lack of regulatory support for the application's implementation at the regional level and uneven socialization, so that some people still do not understand the mechanism of using the Pak Dalman application. In the capacity indicator, human resource readiness with the presence of competent officers, supported by an adequate budget and technological infrastructure in the form of servers, networks and security systems centralized at the Kendal Regency Communication and Informatics Office. In addition, the implementation of the Information Security Management System (ISMS) and the ISO 27001:2022 Standard, is an effort to maintain the security and protection of public data. In the value indicator, the Pak Dalman application is able to provide services that are easy, fast, free and can be accessed at any time, thereby increasing service efficiency. Overall, the use of the Pak Dalman application has a positive impact on the quality of public services, especially in increasing transparency through information disclosure and accountability through fast, accurate services, and the availability of accountable complaint channels. However, in the aspect of participation, community involvement is needed in the planning stage of digital service development, so that it is necessary to strengthen collaboration between the government and the community.

Keywords: Public Service, E-Government, Pak Dalman Application (Population Administration Services in Your Hand)

A. Pendahuluan

Transformasi digital dalam layanan publik di Indonesia kini menjadi fokus utama untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan sesuai prinsip *good governance*. Pemerintah daerah, termasuk Kabupaten Kendal, didorong untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan melalui penerapan *e-Government* guna mengatasi hambatan administratif konvensional yang sering dikeluhkan masyarakat karena prosesnya yang rumit dan lamban. Inovasi ini didukung oleh regulasi seperti UU No. 23 Tahun 2014 dan Permendagri No. 104 Tahun 2019 yang mengarahkan penyelenggaraan layanan kependudukan secara cepat dengan memanfaatkan teknologi digital.

Sebagai bentuk nyata implementasi tersebut, Dispendukcapil Kabupaten Kendal meluncurkan aplikasi "Pak Dalman" (Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman) pada akhir 2018. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan akses layanan secara praktis, mempercepat pengurusan dokumen, serta meminimalkan antrean konvensional. Meskipun sempat mengalami kendala teknis dan *maintenance server*, aplikasi ini dirilis kembali pada Juni 2024 dengan sistem keamanan yang telah tersertifikasi ISO 27001:2022 untuk menjamin perlindungan data pengguna.

Namun, dalam praktiknya, penerapan *e-government* melalui Pak Dalman belum sepenuhnya optimal karena masih adanya keluhan masyarakat terkait hambatan teknis pendaftaran, sistem yang sering gangguan, serta proses verifikasi yang lambat. Terbatasnya infrastruktur menjadi salah satu penyebab utama yang menghambat transparansi dan akuntabilitas layanan digital tersebut. Kondisi ini menunjukkan adanya urgensi untuk menilai sejauh mana kesiapan infrastruktur dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kendal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan dengan

dua tujuan utama. Pertama, untuk menganalisis penerapan konsep digitalisasi dalam layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pak Dalman di Dispendukcapil Kabupaten Kendal. Kedua, untuk mengidentifikasi dampak penggunaan aplikasi tersebut terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kendal, khususnya dalam aspek transparansi dan akuntabilitas.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi kondisi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal. Lokasi penelitian ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) serta *Mall* Pelayanan Publik Kabupaten Kendal. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yang terdiri dari Plt. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, operator aplikasi, serta enam orang masyarakat pengguna layanan. Data primer dikumpulkan melalui observasi non-partisipatif terhadap aktivitas petugas, wawancara semi-terstruktur (*in-depth interview*), dan dokumentasi foto. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi literatur dari jurnal, buku, dan arsip dokumen yang relevan.

Analisis data dilakukan secara sistematis mengikuti model Miles dan Huberman yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data dalam bentuk uraian deskriptif atau bagan, serta penarikan kesimpulan melalui verifikasi catatan lapangan. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi yang mencakup triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai pihak dan melakukan *member check*, triangulasi teknik dengan menggabungkan berbagai metode pengumpulan data, serta triangulasi waktu untuk memverifikasi konsistensi informasi pada situasi yang berbeda.

C. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini menggunakan Teori Implementasi Konsep Digitalisasi (Indrajit, 2006) dan Pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Suaedi & Wardianto, 2010). Oleh karena itu, terdapat beberapa indikator berdasarkan teori tersebut dalam membahas permasalahan pada penelitian, sebagai berikut:

1. Teori Implementasi Konsep Digitalisasi

a. *Support*

Keberhasilan implementasi digitalisasi ini dipengaruhi oleh faktor dukungan yang kuat, terutama dari sisi regulasi dan komitmen pimpinan (*political will*). Dasar hukum utama yang digunakan adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023, meskipun aturan teknis khusus di tingkat kabupaten belum tersedia. Selain regulasi, dukungan juga diwujudkan melalui perencanaan yang matang, termasuk pemisahan sistem aplikasi dari SIAK pusat untuk mencegah kebocoran data yang pernah terjadi pada tahun 2021. Strategi sosialisasi juga dilakukan secara berkelanjutan melalui media sosial seperti Instagram dan YouTube, serta sosialisasi langsung di tingkat desa dan kecamatan untuk membangun kesadaran masyarakat.

b. *Capacity*

Aspek kualitas atau kapasitas mencakup kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan finansial. Dispendukcapil memiliki 35 operator, dengan 24 di antaranya adalah operator murni yang mampu menyelesaikan sekitar 400 pengajuan setiap hari kerja. Dari sisi infrastruktur, terdapat kolaborasi dengan Diskominfo Kendal dalam penyediaan server dan jaringan yang telah memenuhi standar keamanan BSSN. Secara finansial, pengembangan aplikasi didanai melalui APBD dengan alokasi anggaran yang dilakukan secara bertahap, seperti Rp70.000.000 pada tahun 2023 untuk pembaruan sistem guna memastikan keberlanjutan operasional layanan.

c. *Value*

Penerapan aplikasi Pak Dalman memberikan nilai manfaat yang signifikan bagi masyarakat, terutama dalam hal penghematan biaya dan efisiensi waktu. Seluruh layanan administrasi kependudukan diberikan secara gratis tanpa pungutan biaya, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Dari segi waktu, masyarakat dapat mengajukan permohonan kapan saja selama 24 jam dengan rata-rata waktu penyelesaian dokumen antara 1 hingga 2 jam setelah berkas dinyatakan lengkap. Selain itu, aksesibilitas layanan diperluas melalui keberadaan agen desa di 286 desa untuk membantu warga yang mengalami kendala teknologi atau tidak memiliki perangkat ponsel.

2. Dampak pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan publik

a. *Tansparansi*

1. Tepat waktu, dapat diperbandingkan dan mudah diakses

Penerapan aplikasi Pak Dalman telah meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem digital yang beroperasi secara *real time*, sehingga memberikan kepastian waktu penyelesaian layanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu satu hari kerja (*one day service*). Dibandingkan dengan layanan manual yang mengharuskan masyarakat hadir secara fisik, mengantre, dan bergantung pada pemeriksaan dokumen manual oleh petugas, aplikasi ini memungkinkan penghematan tenaga dan waktu karena dokumen langsung terintegrasi dengan database. Selain itu, masyarakat memperoleh kemudahan akses karena layanan dapat dijangkau setiap waktu dari berbagai lokasi melalui website resmi atau perangkat mobile, serta dilengkapi fitur pelacakan status pengajuan secara *real time* yang memungkinkan pemohon memantau perkembangan dokumen dari tahap verifikasi hingga penerbitan.

2. Jelas, memadai dan akurat

Disdukcapil Kabupaten Kendal mewujudkan transparansi dengan menyediakan informasi yang jelas, memadai, dan akurat melalui menu rinci yang mencakup persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, hingga berbagai jenis produk layanan seperti Paket A, B, dan C. Aplikasi ini juga meningkatkan keterbukaan informasi dengan menyampaikan alasan penolakan dan daftar berkas yang perlu dilengkapi jika pengajuan ditolak, sehingga meminimalkan kebingungan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen. Untuk menjamin aspek akurasi dan keamanan, diterapkan sistem verifikasi digital berbasis *Quick Response (QR) Code*, PIN, dan *Captcha* sebagai bentuk autentikasi yang menjamin keaslian dokumen serta melindungi data pribadi masyarakat dari potensi penyalahgunaan. Meskipun demikian, implementasi ini masih menghadapi tantangan literasi digital, di mana sebagian masyarakat yang belum melek teknologi cenderung tetap memilih layanan manual karena merasa informasi secara langsung lebih jelas

b. Akuntabilitas

1. Ketersediaan informasi secara terbuka, cepat dan akurat

Penerapan aplikasi Pak Dalman telah mengubah proses pengurusan administrasi kependudukan yang sebelumnya dinilai kurang efisien karena masyarakat harus mengantri berjam-jam hingga tiga hari. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara online selama 24 jam dan memantau status permohonan secara *real time* melalui menu riwayat pengajuan. Kecepatan layanan terbukti dengan penyelesaian dokumen yang dapat dilakukan dalam waktu dua jam, sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan satu hari kerja. Selain itu, keterbukaan informasi dijamin melalui penyediaan rincian persyaratan dan produk layanan yang jelas serta gratis di dalam aplikasi. Akurasi dan keamanan dokumen

juga ditingkatkan melalui sistem verifikasi digital berbasis QR Code untuk memastikan keaslian dokumen yang dikirimkan kepada pemohon melalui email.

2. Pelayanan yang memuaskan

Indikator pelayanan yang memuaskan tercermin dari kemampuan penyelenggara dalam menghadirkan layanan yang transparan, cepat, dan berkualitas sesuai kebutuhan masyarakat. Keberhasilan ini dibuktikan dengan perolehan rating Google Review yang tinggi, yaitu sebesar 4,6, yang menjadi indikator kepercayaan publik terhadap kinerja Disdukcapil Kabupaten Kendal. Transformasi ke sistem berbasis *E-Government* ini telah mengubah budaya pelayanan menjadi lebih responsif dan fokus pada kepuasan pengguna, serta meminimalisir keluhan masa lalu terkait layanan yang lambat atau adanya praktik calo. Meskipun terdapat kendala teknis bagi pengguna baru, secara umum masyarakat memberikan apresiasi karena kemudahan akses layanan melalui *handphone* yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor.

3. Pertanggungjawaban kebijakan

Pertanggungjawaban kebijakan di Disdukcapil Kabupaten Kendal dalam implementasi aplikasi Pak Dalman diwujudkan melalui tanggung jawab terhadap keamanan data dan pengelolaan sistem yang terukur. Hal ini dibuktikan dengan penerapan standar internasional ISO 27001 dalam Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI) untuk menjamin kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data masyarakat. Selain itu, akuntabilitas petugas operator diperkuat dengan kelengkapan administrasi berupa pakta integritas, nota kesepakatan, dan surat pernyataan yang berfungsi sebagai instrumen pengawasan agar pelayanan dilakukan secara profesional sesuai SOP. Dengan adanya sistem ini, setiap aktivitas pelayanan digital dapat diawasi dan dievaluasi, serta

memudahkan pelacakan riwayat (*history*) jika terjadi permasalahan dalam permohonan.

4. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dikelola melalui penyediaan berbagai kanal pengaduan baik secara luring maupun daring untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran melalui kantor Disdukcapil secara langsung atau melalui media online seperti WhatsApp, Instagram, SP4N-LAPOR!, dan formulir pengaduan di situs resmi. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat juga diakomodasi melalui kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mencakup berbagai aspek seperti kecepatan layanan, kompetensi petugas, hingga transparansi. Salah satu bentuk nyata dampak partisipasi ini adalah perubahan sistem verifikasi dokumen menjadi otomatis berbasis urutan masuk (*First-In-First-Out*) setelah menerima masukan mengenai ketidakadilan dalam pemilihan permohonan secara manual oleh operator. Berdasarkan hasil survei terhadap 780 responden, mayoritas masyarakat memberikan penilaian positif, di antaranya 96,41% menyatakan biaya layanan gratis dan 81,41% menilai penanganan pengaduan telah dikelola dengan baik.

D. Simpulan

Penerapan aplikasi Pak Dalman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal merupakan langkah nyata implementasi *E-Government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan indikator sukses menurut Indrajit (2006), aplikasi ini telah memenuhi aspek *support* melalui kesesuaian dengan Permendagri No. 2 Tahun 2023 dan dukungan infrastruktur dari Diskominfo, meskipun regulasi teknis daerah belum tersedia. Dari sisi *capacity*, kualitas sumber daya manusia dinilai memadai dengan petugas yang kompeten dan responsif, didukung oleh infrastruktur

teknologi yang cukup. Secara *value*, aplikasi ini memberikan dampak signifikan terhadap transparansi dan akuntabilitas karena menyediakan layanan yang cepat, gratis, dan fleksibel, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat dibandingkan sistem manual yang sebelumnya dianggap lambat dan berbelit.

E. Saran

Peneliti mengajukan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat membantu meningkatkan optimalisasi penggunaan aplikasi Pak Dalman, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara lebih maksimal, sebagai berikut:

1. Perlu adanya penguatan regulasi di tingkat daerah dan pedoman teknis agar penggunaan aplikasi Pak Dalman, baik untuk petugas maupun prosedur layanan. Guna memperkuat landasan operasional dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.
2. Peningkatan keamanan sistem pada aplikasi perlu ditingkatkan secara berkala sebagai langkah mitigasi terhadap potensi kebocoran data. Hal ini penting untuk mencegah terulangnya kebocoran data tahun sebelumnya dan memastikan keamanan perlindungan data pribadi masyarakat.
3. Memberikan arahan kepada aparatur pelaksana di tingkat desa agar lebih aktif melakukan sosialisasi mengenai prosedur pengajuan layanan dan persyaratan dokumen melalui aplikasi Pak dalman. Hal ini bertujuan agar masyarakat memperoleh informasi yang benar.
4. Dukcapil Kabupaten Kendal perlu melakukan sosialisasi secara intensif dan memperluas cakupan di secara merata di seluruh wilayah Kabupaten Kendal. Sosialisasi ini penting agar masyarakat dapat terbantu tanpa harus berulang kali datang ke kantor Dukcapil.
5. Meningkatkan kesadaran dan tertib administrasi, sebagai pengguna layanan, masyarakat diharapkan dapat secara aktif

mencari informasi mengenai prosedur melalui aplikasi. Selain itu, masyarakat perlu tertib administrasi kependudukan dengan segera melakukan pembaruan dokumen apabila ada perubahan data. Optimalisasi layanan publik tercapai tidak semata dari upaya pemerintah saja, tetapi juga melalui peran dan kontribusi secara aktif.

6. Dukcapil diharapkan memaksimalkan berbagai saluran komunikasi, baik secara tatap muka maupun online, untuk memperluas cakupan informasi mengenai

F. Daftar Pustaka

- Admin. (2023). Pak Kades Mantab. *DISPENDUKCAPIL KENDAL*.
- Anindita, Martyafitri Anung. (2017). *Pelaksanaan E-Government Dalam Bnetuk Pengaduan Online Guna Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)*. Sarjana thesis Universitas Barwijaya
- Arrahman, m. r. (2023). Implementasi Program "SIP PAK KADES" (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan. *other thesis, IPDN*
- Badan Pusat Statistik. (2023). Keadaan ketenagakerjaan Kabupaten Kendal Agustus 2023. <https://kendakab.bps.go.id/id/pressrelease/2023/11/28/253/keadaan-ketenagakerjaan-kabupaten-kendal-agustus-2023.html>
- Cahyaningrum, A., & Nugroho, R. A. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 103-115. DOI: <http://dx.doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Darmawan. (2015). Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Di Kecamatan Grabagan Kabupaten Tuban). *thesis*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2024). Profil Perkembangan aplikasi Pak Dalman, terutama bagi masyarakat yang belum melek teknologi. Pendekatan komunikasi langsung seperti kegiatan pertemuan desa dan unit layanan terpadu.
7. Proses perumusan aplikasi Pak Dalman dilakukan secara kolaboratif sejak tahap perencanaan dengan melibatkan masyarakat, dengan adanya konsultasi publik untuk dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk dapat menggunakan layanan digital sehingga penggunaan aplikasi lebih optimal.
- Kependudukan Kabupaten Kendal. <https://dispendukcapil.kendakab.go.id/assets2/download/ppid/berkala/profil%202023.pdf>. Diakses pada 1 Februari 2025.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. (2025). "Pak Dalman - Layanan Administrasi Kependudukan." Pak Dalman, <https://pakdalman.kendakab.go.id/index>.
- Dispendukcapil Kabupaten Kendal. (2023). Panduan Penggunaan Aplikasi Pak Dalman. <https://dispendukcapil.kendakab.go.id/assets2/download/Panduan%20Pendaftaran%20Akun%20Pak%20Dalman%20Website.pdf>
- Dispendukcapil Kabupaten Kendal. (2026). Sertifikat ISO 27001:2022 (Sistem Manajemen Keamanan Informasi) Aplikasi Pak Dalman. <https://dispendukcapil.kendakab.go.id/berita/article/583/sertifikat-iso-270012022-sistem-manajemen-keamanan-informasi-aplikasi-pak-dalman>
- Dispendukcapil Kabupaten Kendal. (2024). Bimbingan Teknis Pak Kades Mantab Melalui Aplikasi Pak Dalman. <https://dispendukcapil.kendakab.go.id/berita/article/354/bimbingan-teknis-pak-kades-mantab-melalui-aplikasi-pak-dalman>
- Dispendukcapil Kabupaten Kendal. (2024). Dispendukcapil Kabupaten Kendal Gelar Bimbingan Teknis Bagi Operator Pak Dalman. <https://peron>

- limbangan.kendalkab.go.id/kegiatan/detail/ZllqNXBBdWdvZ3NEajg4MXVsNnRudz09/dispencapil-kabupaten-kendal-gelar-bimbingan-teknis-bagi-operator-pak-dalman.html
- Dispendukcapil Kabupaten Kendal. (2025). Sosialisasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan “Dorong Masyarakat Lebih Cermat dan Cakap dalam Administrasi Kependudukan.” <https://dispencapil.kendalkab.go.id/berita/article/466/sosialisasi-pengelolaan-informasi-administrasi-kependudukan-dorong-masyarakat-lebih-cermat-dan-cakap-dalam-administrasi-kependudukan>
- Dispendukcapil Kabupaten Kendal. (2025). Warga Patean Kini Lebih Mudah Urus Adminkes dengan Agen Desa dan Aplikasi Digital. <https://dispencapil.kendalkab.go.id/berita/article/510/warga-patean-kini-lebih-mudah-urus-adminkes-dengan-agen-desadan-aplikasi-digital>
- Dispendukcapil. (2024). Profil Karyawan. <https://dispencapil.kendalkab.go.id/pegawai>
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Enis Tristiana, M. A. (2023). Optimalisasi Inovasi Pak Kades Mantab di Desa Pegandon Kecamatan Pegandon. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 311-324.
- FERA, FIANI BR SIMBOLON. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo. Skripsi thesis, Universitas Quality Berstagi.
- Gultom, Deby Novalia, et al. (2024). Analisis Efisiensi dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128-136.
- Haikal, M. F., & Mauliana, D. (2022). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Tallo Kota MAKASSAR). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 89-112.
- Harijadi, Djoko Agung. (2005). *Blueprint Aplikasi E-Government Pemerintah Daerah*. Departemen Komunikasi dan Informasi. Jurnal Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi, Bandung.
- Haq, Hamzah Z., & Afrizal, Teuku. Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis E Government Melalui Aplikasi Magesty (Magelang Smart City) Di Kota Magelang. Universitas Diponegoro.
- Hidaya, Nurul. (2025). Inovasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Universitas Negeri Makassar.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Jatengprov. (2022). Animo Tinggi, Trans Jateng Kini Layani Warga Hingga Weleri - Kendal. <https://jatengprov.go.id/publik/animo-tinggi-trans-jateng-kini-layani-wargahingga-weleri-kendal/>
- Jdih.jatengprov. (2024). Rencana pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten kendal Tahun 2025-2045. https://jdih.jatengprov.go.id/datacenter/files/inventarisasi-hukum/14/PERDA_2024_003.pdf. Diakses pada 15 Februari 2025.
- Kartika, D. E., & Oktariyanda, T.A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(5), 245-260.
- Kaylaputri, A. S., & Kismartini. Penerapan Prinsip-prinsip Transparansi Pada Pelayanan Publik di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah. Universitas Diponegoro.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Jakarta:

- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Kendalkab. (2021). Visi dan Misi. https://www.kendalkab.go.id/sekilas_kendal/detail/visi_dan_misi
- Khairudin, dkk. (2022). Membangun Kepercayaan Publik Di Indonesia: Peran Good Governance Dan E-Government. Purwokerto: Amerta Media.
- Laila, Fitriana Dewi N., & Habibi, Muhammad M. (2023). Implementasi inovasi Layanan Digital Sabdopalon (Sistem Administrasi Berita Data Deso dan pelayanan Online) di Kabupaten Jombang. Nahkoda: Jurnal Ilmu pemerintahan, 22(2), 165-179. DOI: 10.35967/njip.v22i2.574.
- M.Suftiyadi. (2014). Analisis Pengembangan *E-Governmnet* Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan. Skripsi thesis, Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Maharani, D.d., & Manar, D. G. (2019). Penerapan *E-Planning* sebagai bentuk Sistem Perencanaan Daerah Berbasis Teknologi di Kabupaten Demak Tahun 2018 - 2019. Departemen Politik dan pemerintahan, FISIP Universitas Diponegoro.]
- Maulana, Arvian (2024). Aplikasi 'Pak Dalman' Inovasi Disdukcapil Kendal Mudahkan Warga Akses Pelayanan Adminduk. Kompas. <https://lingkarjateng.id/berita-kendal-hari-ini/aplikasi-pak-dalman-inovasi-disdukcapil-kendal-mudahkan-warga-akses-pelayanan-adminduk/>
- Melinda, M., Syamsurizaldi & Muhammad Ichsan, K. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.
- Moleong Lexy J. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Napitulu, Darmawan, et al. (2020). E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi. Bogor: Yayasan Kita Menulis.
- Nasution. (2003). Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung: Tarsito.
- Nurhandini, Anna dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepausasn Pelanggan Pada Toko Emas Hidup Bnajaran. Jurnal Prosiding,1-12
- Nurhidayah, N. U., Setiyono, B., & Wijayanto, W. Pengembangan E-Government Melalui Situs Web di Desa Bulakan Kabupaten Pematang. Universitas Diponegoro.
- Octaviany, Annisa Rahma. (2021). Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Tanggerang Selatan. Universitas Brawijaya.
- Okezone. 'Kisah Kesaktian Ki Bahurekso, Adipati Kendal yang Tapa Ngalong Selama 40 Hari : Okezone Nasional'. <https://nasional.okezone.com/>, 28 Jan. 2022.
- Pahlevi, Muhammad Satria. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Skripsi (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. (2023). Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Peta Potensi Investasi - Kab. Kendal. (2025) <https://peta.kendalkab.go.id/profile/kendal#:~:text=Topografi%20Kabupaten%20Kendal%20terbagi%20dalam,rendah%20serta%20pantai%20disebelah%20utara>. Dikases pada 27 Januari 2025.
- Polifurneka. (2023). Kondisi Geografis Kabupaten Kendal. <https://poltek-furnitur.ac.id/kotakendal/#:~:text=Kabupaten%20Kendal%20terletak%2025%20km%20di%20sebelah%20barat%20Kota%20Semarang>.
- Populix. (2023). Observasi: Pengertian, Tujuan, ciri, jenis dan contoh. <https://info.populix.co/articles/observasi-adalah/>
- Prasetya, Kharisma Senja Putra. (2024). Efektivitas *E-Government* dan Kinerja

- Pegawai Dalam Meningkatkan *Perfomance* Organisasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 13(3), 2-14.
- Putra, m. b. (2020). Mengenal Pelayanan Publik. ombudsman.go.id.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28-39
- Republik Indonesia. (2013). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta.
- Rifdan, Haerul, H. S., & Yamin, M. N. (2024). Analisis Penerapan *E-Government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tallo Kota Makkassar. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(1), 49-61
- Rijal, Ahmad. (2018). Analisis Dat Kualitataif. *Jurnal Alhadharah*, 17 (33), 81-95
- Rizky, Janhary, dkk. (2025). Pemanfaatan E-Government Untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Network : Jurnal Teknologi Informasi, Komunikasi dan Komputer Sains*, 1(1), 20-29.
- Sawir, Muhammad. (2022). Akuntabilitas Organisasi Publik Konseptual dan Praktik. Sleman: CV Budi Utama.
- Setyaramadani, D. (2022). Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi. *Jurnal Efisiensi*, 19 (1) 78-89.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Tarmizi, Tasrief. (2021). Kemendagri dorong pelayanan adminduk hingga ke tingkat desa. <https://www.antaranews.com/berita/2340614/kemendagri-dorong-pelayanan-adminduk-hingga-ke-tingkat-desa>
- Triono, Rionas . (2019). Implementasi Kebijakan Perubahan Tata Ruang Pasar Tradisional di Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. Skripsi thesis., Universitas Panca Marga Probolinggo
- Tristiana, E., & Widagdo, M. N. A. (2023). Optimalisasi Inovasi Pak Kades Mantap Di Desa Pegandon Kecamatan Pegandon. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 4(2), 311-324.
- Tysara, Laudia. (2023). Jenis Penelitian Kualitatif Menurut Para Ahli. <https://www.liputan6.com/hot/read/5299910/jenis-penelitian-kualitatif-menurut-para-ahli-pahami-karakteristiknya?page=2>
- Ulum, Ihyaul. 2018. Akuntansi Sektor Publik. Malang: UMM Press
- Wamafma, Yosua. (2023). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Persandian, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Manokwari. Other thesis, IPDN.
- Wijaya, Silvia Dwi A, dkk. (2023). Optimalisasi Peran E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Universitas Diponegoro.
- Yohandi Rendra Prasatya, S. N. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2.654-5.020.