

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (ADMINDUK)  
MELALUI APLIKASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN CEPAT AKURAT  
TERINTEGRASI (PANDU CAKTI) DI KANTOR DISPENDUKCAPIL  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**Tsamara Dilla Zica**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[tsamara.18118@mhs.unesa.ac.id](mailto:tsamara.18118@mhs.unesa.ac.id)

**Eva Hany Fanida**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[evafanida@unesa.ac.id](mailto:evafanida@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Pelayanan publik yang baik dinilai dari bagaimana pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung menerbitkan inovasi aplikasi berbasis *online* yang bernama Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti). Penelitian ini dilaksanakan di Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung yang bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan Pandu Cakti. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan pisau analisis dari faktor-faktor pendukung dalam suksesnya inovasi *e-Government* berdasarkan teori Kalvet (2012). Adapun teknik pengambilan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi dan juga penentuan narasumber dengan *snowball sampling* dan dianalisis menggunakan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Pandu Cakti Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung sudah memenuhi enam faktor pendukung dalam suksesnya inovasi *e-Government* berdasarkan teori Kalvet (2012). Faktor kepemimpinan berjalan dengan baik dimana pemimpin menjalankan tupoksinya dengan baik dan mampu menciptakan inovasi untuk menyelesaikan permasalahan yang selama ini belum bisa terselesaikan. Faktor pendanaan, dimana dalam inovasi ini menggunakan dana dari APBD dan tidak adanya kendala dalam pendanaan. Faktor dukungan Legislatif dan Peraturan telah berjalan dengan baik dengan adanya dasar dan SOP yang tertulis. Faktor pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis) sudah berjalan dengan baik walaupun terdapat beberapa kendala dalam jaringan. Faktor kemitraan dengan sektor publik, adanya kemitraan dengan sektor publik yaitu seluruh Kantor Desa dan Kantor Kecamatan di Kabupaten Tulungagung. Faktor kompetensi sektor swasta, adanya kompetensi di bidang pembuatan aplikasi yaitu pada pembuatan *coding* oleh pihak ketiga.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Pelayanan Adminduk, Pandu Cakti

**Abstract**

A good public service can be judged from how the service is carried out in accordance with the service standards that have been set. The Department of Population and Civil Registration of Tulungagung Regency has published an online-based application innovation called the Integrated Fast Accurate Population Administration (Pandu Cakti). This research was conducted at the Dispendukcapil Tulungagung Regency which aims to describe the innovation of integrated fast accurate administration services (Pandu Cakti). This study uses a descriptive method with a qualitative approach and uses an analytical knife of the supporting factors in the success of e-Government innovation based on Kalvet theory (2012). The data collection technique used observation, interviews and documentation and also the determination of the sources with snowball sampling and analyzed using data analysis techniques, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the innovation of Pandu Cakti of the Department of Population and Civil Registration of Tulungagung Regency has fulfilled six

supporting factors in the success of e-Government innovation based on Kalvet theory (2012). The leadership factor has been going well where the leader carries out his duties well and is able to create innovations to solve problems that have not been resolved so far. The funding factor, in which this innovation uses funds from the APBD and there are no obstacles in funding. Legislative and regulatory support factors have gone well with the written basis and SOP. The development factor of information technology infrastructure (strategic) has been going well even though there are several obstacles in the network. The partnership factor with the public sector, the existence of partnerships with the public sector, namely all Village Offices and District Offices in Tulungagung Regency. The competence factor of the private sector, there is competence in the field of making applications, namely in coding by third parties.

**Keyword:** Public service, Service Innovation, Admin Service, Pandu Cakti

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang luas dimana persebaran penduduk disetiap daerahnya tidak merata, dan menduduki pulau-pulau yang ada di Indonesia. Dengan hal itu membuat akses memperoleh dokumen kependudukan sering mengalami kesulitan. Kesulitan-kesulitan tersebut diantaranya akses yang sulit ataupun proses pelayanan pembuatan yang tidak efektif dan efisien (Berliana, 2021).

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kegiatan yang luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah mempunyai aspek penting yang berfungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, dari pelayanan yang berbentuk regulasi maupun pelayanan yang berbentuk pelayanan jasa yang memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

Regulasi tersebut diperkuat oleh Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga

dan Badan Usaha Milik Daerah. Pengertian dari Inovasi adalah proses kreatif menciptakan pengetahuan dalam membuat penemuan-penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada (Kurniawati dan Eka, 2018). Maka regulasi ini dibentuk untuk mengupayakan agar setiap daerah terus berupaya untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan publik. Karena inovasi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik (Sufianti, dkk., 2021).

Pelayanan adalah tugas utama dari Aparatur Sipil Negara, dimana mereka berperan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas tersebut telah dituliskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, dalam Undang-Undang tersebut tertulis tugas Aparatur Sipil Negara yang meliputi seperti Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Salah satu upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah pemberian pelayanan dasar seperti Administrasi kependudukan yang tertulis dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam undang-undang tersebut menjelaskan bahwa Pelayanan administrasi kependudukan yaitu pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia.

Catatan sipil sendiri adalah suatu dokumen

catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang, dimana hal itu menjadi dasar kepastian hukum seseorang dan merupakan suatu hal yang penting dimiliki oleh setiap warga negara contohnya seperti dokumen kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu diurus dan didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (Islamiyati, dkk, 2021)

Pelayanan publik di Indonesia sekarang masih dianggap kurang oleh beberapa pihak dan masyarakat. Laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia merupakan bukti kekecewaan masyarakat terhadap kurangnya pelayanan dari instansi pemerintah (Styareni dan Fanida, 2021). Pada pelaksanaannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih sangat minim dari kata efektif seperti pada kasus banyaknya pelapor pada Ombudsman Jatim di tahun 2020 yaitu sebanyak 408 pengaduan tentang mal administrasi yang terkait dengan kesalahan pelayanan publik seperti penundaan layanan berlarut. Seperti pelayanan pembuatan KTP yang seharusnya selesai lima hari bisa molor sampai 10 hari bahkan lebih. Dan paranya lagi adanya pungutan (Ombudsman.go.id, 2021). Dengan adanya masalah pelayanan publik yang terbilang lambat seperti penundaan yang bisa saja diakibatkan oleh banyaknya antrian sehingga hal tersebut perlu adanya pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* untuk menjadikan suatu pelayanan lebih fleksibel dan efisien waktu.

Pelayanan publik berbasis teknologi digital sudah banyak berkembang sejak diterapkannya *e-government* di Indonesia yang dimana dalam penerapannya bertujuan untuk membuat pelayanan yang lebih efektif dan efisien waktu. Dalam pelaksanaan *e-government* di Indonesia. Dapat dilihat dari perhatian pemerintah dalam pengembangan *e-government* masih terpusat pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah (Eprilianto,dkk, 2019). Dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan telah ditetapkan bahwa upaya pencapaian *good governance*, perlu dibangun jaringan yang partisipatif, transparan, dan responsif antara pilar-pilar *good governance* yaitu antara Pemerintah, swasta atau swasta dan publik. Paradigma *good governance* mengasumsikan

bahwa pemerintahan yang baik berorientasi pada masyarakat dan bukan lagi pada birokrat (Oktariyanda & Rahaju, 2018). Begitupun dengan Kabupaten Tulungagung yang sudah menerapkan konsep *e-governtmen* dalam sistem tata kelola pemerintahnya seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengeluarkan inovasi baru tentang pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung yang memberikan pelayanan administratif kependudukan kepada masyarakat yang efektif, efisien, responsif dan akuntabel. Namun pada kenyataannya Layanan administrasi kependudukan (Adminduk) yang prima pada Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung ternyata masih belum dirasakan sebagian masyarakat. Seperti kasus dimana Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung belum bisa berhasil mencegah tumpukan antrian pemohon dokumen kependudukan yang membludak. Apalagi di masa pandemi Covid-19, dimana terdapat regulasi yang melarang adanya kerumunan karena hal itu sangat beresiko yaitu bisa menularkan virus Covid-19 dengan cepat (bacasaja.id, 2021).

Kabupaten Tulungagung terletak di wilayah provinsi Jawa Timur yang mempunyai jumlah penduduk sebanyak 1.043.182 jiwa pada tahun 2020 yang terdiri dari 19 kecamatan sebagai berikut:

No	Kecamatan	Jumlah
1	Besuki	35.555
2	Bandung	43.788
3	Pakel	51.322
4	Campurdarat	58.600
5	Tanggunggunung	25.057
6	Kalidawir	64.499
7	Pucanglaban	22.304
8	Rejotangan	74.527
9	Ngunut	79.844
10	Sumbergempol	68.170
11	Boyolangu	84.708
12	Tulungagung	66.321
13	Kedungwaru	92.048
14	Ngantru	56.814

15	Karangrejo	39.784
16	Kauman	49.998
17	Gondang	54.589
18	Pagerwojo	30.680
19	Sendang	44.574
	<b>Total</b>	<b>1.043.182</b>

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Kabupaten Tulungagung Tahun 2020**

Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung, 2020

Dengan jumlah penduduk yang banyak maka dibutuhkan inovasi agar Administrasi Kependudukan dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat. Namun hanya satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas untuk membuat dokumen kependudukan.

Dokumen kependudukan sendiri adalah dokumen administrasi yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat agar tercatat sebagai Warga Negara Indonesia. Dokumen-dokumen kependudukan diantaranya adalah Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Kartu Anak, Akta kematian dan dokumen kependudukan lainnya yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dokumen-dokumen tersebut harus dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia. Karena untuk mendapatkan pelayanan ataupun fasilitas negara membutuhkan dokumen-dokumen seperti Akta, Kartu Keluarga (KK), maupun Kartu Tanda Penduduk (KTP). Seperti halnya KTP memiliki fungsi sebagai identitas tunggal dan data dalam KTP yang tidak bisa dimanipulasi, penggunaannya sudah menyebar luas misalnya sebagai syarat untuk mengurus berbagai hal di lembaga lain seperti bank, jaminan sosial dan pemilihan umum (Andika, dkk., 2018).

Selain itu jika tidak mempunyai dokumen kependudukan maka akan mempersulit mereka dalam proses pengaksesan program-program bantuan yang diberikan oleh pemerintah. Seperti Bantuan Pangan Tunai maupun Program Keluarga Harapan. Maka dari itu dokumen kependudukan harus dimiliki oleh setiap masyarakat untuk mengakses program pemerintah, pelayanan publik, maupun segala fasilitas yang diberikan oleh Negara. Seseorang yang tidak memiliki administrasi kependudukan sipil yang sesuai

dengan tempat tinggalnya dianggap sebagai Warga Negara Asing (Testiana, dkk., 2021).

Pemerintah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung memberikan terobosan baru dalam penyelesaian masalah pelayanan publik terutamanya dalam pelayanan administrasi kependudukan yang selama ini masih terhitung kurang efektif seperti yang dikatakan oleh Bapak Ahmad Dian Safira, S.Kom selaku salah satu pegawai Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung:

“masalahnya ketika masih dalam pelayanan yang manual dimana semua masyarakat Kabupaten Tulungagung harus pergi ke Kantor Dispendukcapil untuk mengurus semua administrasi kependudukan sehingga penumpukan antrian pada hari-hari tertentu, dikarenakan banyak suara masyarakat yang mengatakan bahwa pada hari-hari biasa mereka tidak bisa mengurus administrasi tersebut karena terhalang jam kerja dan lainnya. apalagi ketika Pandemi Covid-19 dimana dilarangnya ada kerumunan antrian yang bisa menyebabkan penularan Covid-19.”(wawancara tanggal 24 November 2021 pukul 09.03 WIB di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung).

Dengan masalah-masalah yang terjadi maka mereka menciptakan inovasi teknologi berupa aplikasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dinamakan Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat Kabupaten Tulungagung dalam mengurus KK, KTP, Akta Kelahiran dan dokumen-dokumen yang lainnya (Tulungagung.go.id, 2021). Persebaran penduduk dengan luas 1.056 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk sebanyak 1.043.182 jiwa di Kabupaten Tulungagung banyak berbagai permasalahan yang telah terjadi, dengan di resmikannya inovasi yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan maka hal ini sangat menarik untuk diteliti lebih lanjut apakah inovasi tersebut sudah berjalan baik? Dan apakah inovasi tersebut bisa memberikan manfaat yang benar-benar mengatasi permasalahan yang ada selama ini.

Berdasarkan uraian dan identifikasi permasalahan pelayanan yang ada pada Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung diatas maka dapat dirumuskannya masalah penelitian sebagai berikut, bagaimanakah penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan cepat akurat terintegrasi (Pandu Cakti) oleh Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung, dan sejauh mana dengan inovasi ini akan memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Tulungagung. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan administrasi cepat akurat terintegrasi (Pandu Cakti) oleh Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung yang telah di resmikan pada tanggal 6 Oktober 2021. Berdasarkan hal itu, judul penelitian yang diambil ialah “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Admindak) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung”.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, peneliti menggunakan metode tersebut untuk mempermudah pendeskripsian hasil berbentuk narasi sehingga memudahkan pembaca untuk memahami isi dari hasil penelitian ini. Untuk menganalisis fokus penelitian ini peneliti menggunakan pisau analisis dari faktor-faktor pendukung dalam suksesnya inovasi *e-Government* berdasarkan teori Kalvet (2012) yang meliputi enam variabel yaitu:

- 1) *Leadership and public sector competencies* (Kepemimpinan dan kompetensi sektor publik)
- 2) *Adequate funding* (Pendanaan yang memadai)
- 3) *Legislative and regulatory support* (Dukungan legislatif dan peraturan)
- 4) *Development (strategic) information technology infrastructure* (Pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis))
- 5) *Public-private partnership* (Kemitraan publik-swasta)
- 6) *Private sector competencies* (Kompetensi sektor swasta).

Penentuan narasumber yang digunakan yaitu dengan teknik *snowball sampling*. *Key informan*

dalam penelitian ini adalah Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Sumber dan jenis data yang digunakan adalah data primer berupa hasil wawancara mengenai pelaksanaan inovasi program aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) Kabupaten Tulungagung. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Lalu dalam menganalisis data digunakan teknik data berkesinambungan yaitu reduksi data yaitu penyederhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan juga kebasahan data sehingga dapat dengan mudah untuk menarik suatu kesimpulan. Penyajian data yang dilakukan adalah berbentuk naratif berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan penarikan kesimpulan hal ini merupakan tahap akhir dalam analisis suatu data sehingga menemukan titik hasil kesimpulan dari sebuah penelitian tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Seiring perkembangan teknologi yang semakin maju sangat mempengaruhi seluruh segi kehidupan termasuk di bidang pelayanan publik. Akan tetapi dalam pelaksanaannya harus memenuhi standar yang tertuang dalam Kemenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi prosedur pelayanan yang dikonsep secara sederhana, waktu pelayanan yang bisa ditetapkan, rincian biaya pelayanan yang sistematis, produk pelayanan yang sesuai, sarana prasarana yang memadai, dan kompetensi para pelaksana.

Konsep *e-government* adalah bentuk perkembangan teknologi dalam tata kelola pemerintahan khususnya dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan kepada masyarakat. Berbagai inovasi teknologi bermunculan seperti yang terjadi pada Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung dimana mampu mencetuskan sebuah aplikasi berbentuk *website* yang bisa diakses oleh 19 kecamatan, 14 kelurahan dan 271 desa di Kabupaten Tulungagung yang mampu memecahkan permasalahan yang terjadi selama ini. Banyaknya antrian yang membuat kantor Dispendukcapil kewalahan dalam pelayanan dan

pengondisian masyarakat yang menunggu antrian, apalagi di era pandemi Covid-19 dimana sangat dilarang keras untuk membuat suatu kerumunan dikarenakan hal tersebut akan menjadi masalah besar dalam percepatan penyebaran Virus Covid-19. Dengan begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat inovasi yang mempermudah masyarakat dalam pelayanan sehingga tidak perlu lagi datang ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung tetapi, cukup ke klinik adminduk yang ada di desa dan kecamatan masing-masing dalam pengurusan berkas kependudukan. Sehingga akan memperkecil kemungkinan terjadinya penumpukan antrian yang sangat banyak sehingga menimbulkan kerumunan masyarakat yang sulit terkondisikan.



**Gambar 1. Peresmian Inovasi Pandu Cakti  
Oleh Bupati Kabupaten Tulungagung**

Sumber: *website* Pemerintah Kabupaten Tulungagung 2021

Berdasarkan gambar di atas aplikasi Pandu Cakti ini diresmikan dan dihadiri oleh Bupati Tulungagung Drs. Maryoto Birowo, MM pada tanggal 6 Oktober 2021. Sebelum diresmikan aplikasi ini telah melalui percobaan *trial eror* sejak bulan juli 2021 oleh Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. Sehingga dalam peresmiannya aplikasi Pandu Cakti ini sudah matang dalam pengoperasiannya. Setelah peresmian dan diterapkannya Aplikasi Pandu Cakti di Klinik Adminduk pada seluruh Kantor Kecamatan dan Kantor Desa di Kabupaten Tulungagung respon dari masyarakat sangat baik terhadap inovasi ini dan mengakui bahwasannya aplikasi ini sangat membantu proses layanan administrasi kependudukan menjadi lebih efektif dan efisien.

Aplikasi Pandu Cakti dapat berjalan baik hingga saat ini karena dipengaruhi oleh beberapa faktor. Adapun hasil dari penelitian ini yang dianalisis menggunakan teori faktor sukses inovasi

*e-Government* oleh Kalvet (2012) yang terdiri dari enam faktor, sebagai berikut:

### **1. Kepemimpinan dan Kompetensi Sektor Publik (*Leadership and Public Sector Competencies*)**

Kepemimpinan merupakan hal penting dalam mendukung suksesnya suatu inovasi terlebih dalam inovasi *e-government*. Pemimpin yang berhasil adalah pemimpin yang mampu membawa perubahan besar dalam suatu organisasi. Selain itu, dibutuhkan sebuah kompetensi yang mendukung khususnya kualitas sumber daya manusia yang baik dalam organisasi tersebut.

Ibu Nina Hartiani, SH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung yang mempunyai tugas sebagai pemimpin, pembina, pengawas, pengkoordinasi, dan pengendalian penyelenggaraan kegiatan serta merumuskan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil telah melaksanakan peran dan tanggungjawabnya dengan sangat baik. Beliau dapat memutuskan ide-ide dan solusi baru dari masalah-masalah yang ada pada Dispendukcapil ini melalui rapat-rapat dinas yang akhirnya mengerucut pada keputusan pembuatan inovasi Pandu Cakti ini.

Ibu Nina Hartiani, SH menjalankan tugasnya dengan baik dalam pengkoordinasian pegawai yang sesuai dengan tupoksinya masing-masing dalam menjalankan inovasi pelayanan digital berbasis *website* yaitu Pandu Cakti. Dalam pembuatan hingga pelaksanaannya Kepala Dispendukcapil membagi tugas kepada pegawai Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. Akan tetapi tidak ada pembagian tugas secara tertulis dalam penanganannya melainkan hanya melalui lisan karena struktur yang digunakan dalam menjalankan inovasi ini menggunakan struktur dinas yang sudah ada sebelumnya. Sehingga dalam penugasan pelayanan sudah berdasar dari struktur organisasi dinas yang sudah ada dan terhitung fleksibel dimana jika ada penumpukan berkas yang sangat banyak maka petugas lain diluar bidang pelayanan bisa membantu untuk mempercepat pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung.

Kepala Dispendukcapil bertanggungjawab penuh atas pelaksanaan inovasi Pandu Cakti di Kantor Dispendukcapil, Kantor kecamatan, Kantor

kelurahan, dan Kantor desa. Beliau juga memiliki komitmen yang tinggi dan mengutamakan masukan-masukan yang diberikan oleh masyarakat untuk pengembangan inovasi Aplikasi Pandu Cakti ini.

Kompetensi dari sektor publik dapat dibuktikan dengan kemampuan desain dari salah satu pegawai Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung Bapak Ahmad Dian Safira, S.Kom yang membantu pihak ketiga atau *programmer* dalam mendesain aplikasi Pandu Cakti. Sehingga aplikasi ini selesai dengan lebih cepat dan sesuai dengan menu-menu yang diperlukan dalam pelayanan.

Dalam pelaksanaannya inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi digital berbentuk *website* Pandu Cakti berjalan cukup baik karena didukung oleh seluruh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung yang melek teknologi serta paham akan aplikasi yang akan dijalankan sehingga mempermudah dalam pemberian pelayanan. Keberhasilan juga bisa dilihat dari sikap seluruh pegawai khususnya mereka yang bertugas menjadi admin dari aplikasi Pandu Cakti bersikap responsif dalam proses permohonan masyarakat sehingga pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan efektif dan efisien.

## **2. Pendanaan yang Memadai (*Adequate Funding*)**

Dana adalah faktor penting dalam sebuah kegiatan ataupun proyek inovasi tertentu bagi organisasi. Dana yang stabil akan menentukan berkembang dan bertahan suatu inovasi tersebut. Dalam inovasi pelayanan berbasis *website* Pandu Cakti yang telah dibuat dan dilaksanakan, dana yang digunakan berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dalam inovasi ini pendanaan yang digunakan hanya cukup sekali pengeluaran untuk pembuatan aplikasi, sosialisasi, dan juga bimbingan teknologi saja sedangkan untuk operasional tidak membutuhkan dana lagi. Dalam pendanaan inovasi aplikasi Pandu Cakti ini terbilang tidak ada kendala sama sekali dikarenakan sudah adanya dana pasti atau dana khusus yaitu dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung

Dana yang dikeluarkan cukup satu kali yaitu ketika pembuatannya saja untuk pengoperasiannya tidak diperlukan dana lagi. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Ahmad Dian Safira, S.Kom seperti berikut:

“Dana untuk keperluan pembuatan sebesar Rp.50.000.000 yang berasal dari APBD daerah yang di gunakan untuk pembuatan aplikasi, sosialisasi terhadap masyarakat maupun bimbingan teknologi untuk para operasional aplikasi Pandu Cakti di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung, seluruh Kantor kecamatan, dan Kantor desa.” (wawancara tanggal 23 November 2021 pukul 09.03 WIB di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung).

## **3. Dukungan Legislatif dan Peraturan (*Legislative and Regulatory Support*)**

Dukungan legislatif dan peraturan merupakan faktor yang mempengaruhi suksesnya inovasi *e-government*. Namun terkadang inovasi dilakukan tanpa adanya peraturan ataupun kebijakan secara khusus yang menjadi acuan ataupun dasar dari berjalannya suatu inovasi tersebut. Akan tetapi inovasi Pandu Cakti telah dilaksanakan berdasarkan surat khusus atau peraturan khusus yang diterbitkan oleh Bupati Kabupaten Tulungagung tentang Penunjukan dan Penetapan Petugas Registrasi Desa dan Kelurahan Di Kabupaten Tulungagung.

Surat khusus atau peraturan khusus yang mendasar menjadi acuan pembuatan Inovasi Pandu Cakti. Dengan adanya suatu peraturan khusus yang telah diterbitkan oleh Bupati Kabupaten Tulungagung sehingga Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung dapat menerbitkan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk dasar pelayanan yang akan diberikan. Bapak Ahmad Dian Safira, S.Kom menyampaikan bahwa Pada inovasi Pandu Cakti ini *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah diterbitkan juga sudah dibuat versi cetaknya bukan hanya sekedar lisan yang bisa menimbulkan kekhawatiran dikarenakan kurang kuatnya pegangan untuk landasan standar pelayanan mengenai keberadaan inovasi aplikasi Pandu Cakti ini.

*Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah dibuat untuk dasar pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dipublikasikan dengan



cara dikirimkan pada grup *WhatsApp* yang didalamnya terdapat nomor seluruh Kepala Kantor Kecamatan, Kepala Kantor Kelurahan dan Kepala Kantor Desa agar mereka lebih memahami dasar apa saja yang harus dilakukan dalam pelayanan inovasi Pandu Cakti yang akan diberikan kepada masyarakat sehingga pelayanan akan lebih terperinci dan tidak adanya kesalahpahaman antara masyarakat dan aparatur yang bertugas. Begitu pun jika ada hal-hal yang perlu direvisi oleh Kantor Dispendukcapil juga akan di kirimkan ulang secara daring. Sehingga seluruh Kepala Kantor Kecamatan dan Kepala Kantor Desa di seluruh Kabupaten Tulungagung bisa lebih cepat memperbaharui sistem pelayanan yang dirubah.

Dalam pelaksanaannya inovasi ini sudah terbilang berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kekurangannya seperti yang dikatakan oleh bapak Rotab selaku penerima layanan Pandu Cakti sebagai berikut:

“Saya merasa sangat dipermudah dengan adanya inovasi pelayanan klinik adminduk melalui aplikasi Pandu Cakti, dengan pekerjaan saya yang terbilang hanya mempunyai libur pada hari *weekend*, inovasi ini saya tidak harus pergi ke Dispendukcapil Tulungagung dimana saya harus menempuh waktu 30 menit karena rumah saya berada di pinggir kota. Dengan inovasi ini saya cukup pergi ke kantor desa untuk pelayanan pembuatan KIA untuk anak saya. Akan tetapi sangat disayangkan sekali karena untuk pencetakan kartunya hanya bisa dilakukan di Kantor Dispendukcapil”.(wawancara tanggal 24 November 2021 pukul 10.30 WIB di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung).

#### **4. Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi (Strategis) (Development (Strategic) Technology Information Infrastructure)**

Suksesnya suatu inovasi *e-government* dipengaruhi oleh pengembangan infrastruktur teknologi informasi dengan memperhatikan beberapa hal seperti perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan serta sistem keamanan yang digunakan untuk menjaga data-data yang akan dioperasikan. Inovasi Pandu Cakti didesain oleh pegawai Dispendukcapil Bapak Ahmad Dian Safira, S.Kom yang dibantu oleh pihak ketiga yaitu

jasa *programer* dari luar pegawai Dispendukcapil yang berperan sebagai pembuat *coding* aplikasi Pandu Cakti. Perangkat keras yang digunakan dalam pengoperasiannya adalah komputer dan piranti-piranti yang ada didalamnya sedangkan perangkat lunak yang digunakan yaitu menggunakan *software coding php* dan *virtual server* dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung.

Keamanan pada aplikasi Pandu Cakti ini terbilang cukup bagus yaitu dengan sistem pembersihan data yang diinput perharinya sehingga jika adanya *hacker* yang berniat untuk membobol situs *website* ini tidak akan menemukan *history* data administrasi kependudukan. Untuk menjaga keamanan informasi data penduduk *website* ini hanya bisa diakses oleh petugas dengan memasukkan *email* dan *password* yang hanya dimiliki oleh petugas pengoperasian aplikasi Pandu Cakti. Sedangkan masyarakat umum hanya bisa mengakses untuk permohonan layanan Administrasi.

Inovasi Pandu Cakti dilengkapi fitur-fitur unggulan yaitu Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Perpindahan Penduduk, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Sehingga untuk kepengurusan dan pencetakannya sudah bisa dilakukan di Kantor Kecamatan, Kantor Kelurahan maupun di Kantor Desa. Akan tetapi khusus untuk pencetakan Kartu Identitas Anak belum bisa dilakukan di Kantor Desa, Kantor Kelurahan maupun Kantor Kecamatan dan hanya bisa dilakukan di kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung.

Dalam inovasi aplikasi Pandu Cakti ini masih ditemukannya masalah dalam peroperasionalannya seperti yang dikatakan oleh Bapak Ahmad Dian Safira, S.Kom sebagai berikut:

“Adakalanya *server* sangat lambat pada jam-jam tertentu karena kita juga menggunakan *virtual server* yang disediakan oleh Dinas Kominfo dimana mereka tidak hanya menaungi aplikasi yang kita gunakan, jadi semua kegiatan dalam penginputan data menjadi terhenti dari pihak Desa maupun Dinas sehingga terkadang pelayanan menjadi lebih lambat”.(wawancara tanggal 24 November



2021 pukul 09.03 WIB di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung). Pada aplikasi ini juga masih ada kekurangan lainnya seperti belum menyediakan kolom ruang untuk menyampaikan keluhan maupun kritik saran yang bisa digunakan sebagai evaluasi dalam pelaksanaannya.

### 5. Kemitraan Publik-Swasta (*Public-Private Partnership*)

Kemitraan publik-swasta dapat juga didefinisikan sebagai hubungan kerja sama antara instansi publik maupun instansi swasta yang didalamnya terdapat investasi oleh publik dan swasta terutama dimana akan memberikan otoritas kepada publik untuk menjalankan sebuah inovasi dalam jangka panjang.



**Gambar 2. Penandatanganan MoU Inovasi Pandu Cakti**

Sumber: *website* Pemerintah Kabupaten Tulungagung 2021

Dalam pelaksanaan aplikasi Pandu Cakti terdapat kemitraan dengan instansi publik yaitu dengan seluruh Kantor Kecamatan dan Kantor Desa yang ada di Kabupaten Tulungagung. Dibuktikan dengan penandatanganan Naskah Perjanjian Kerjasama antara Dispendukcapil dan seluruh Kepala Desa, Kepala Kelurahan serta Kepala Kecamatan di seluruh Kabupaten Tulungagung yang berisi tentang kerjasama yang strategis pada bidang teknologi dan inovasi pelayanan dan juga memperpendek birokrasi.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara *digital* ini menggunakan *virtual server* dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Ahmad Dian Safira, S.Kom selaku pegawai yang ikut serta mendesain aplikasi ini sebagai berikut:

“Inovasi ini kita jalankan menggunakan *virtual server* yang disediakan oleh Dinas Kominfo dimana memang mereka menyediakan tempat atau peluang agar

mempermudah bagi instansi-instansi pemerintah yang ingin menciptakan suatu aplikasi berbasis *e-gov*”.(wawancara tanggal 24 November 2021 pukul 09.03 WIB di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung).

Dalam inovasi ini Dinas komunikasi dan Informasi berperan sebagai media untuk penyediaan *server virtual* untuk menempatkan dan menjalankan aplikasi Pandu Cakti ini.

### 6. Kompetensi Sektor Swasta (*Private Sector Competencies*)

Suksesnya suatu inovasi *e-governmtmen* juga dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki oleh organisasi terkait. Kompetensi yang dimaksud adalah kompetensi yang mengarah pada seluruh aktivitas lembaga non pemerintah yang bekerja sama dengan pembuat ataupun pelaksana inovasi *e-governmtmen* ini. Seperti kompetensi tentang pengetahuan dan sikap organisasi yang berkaitan dengan inovasi *e-governmtmen* yang dibutuhkan oleh pembuat ataupun pelaksana inovasi. Dimana pada inovasi ini organisasi swasta yang tidak berorientasi terhadap ekonomi namun membantu dalam proses pembuatan inovasi Pandu Cakti ini adalah seorang *programmer* dari perusahaan swasta yang turut membantu memperlancar berjalannya aplikasi Pandu Cakti ini.

Kemampuan *coding* yang dimiliki oleh seorang *programmer* ini digunakan untuk membantu dalam pembuatan aplikasi Pandu Cakti dikarenakan kurangnya kemampuan dalam hal *coding* dari pegawai Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung sehingga meminta bantuan dari pihak ketiga dalam pembuatannya.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital berupa *website* Pandu Cakti yang telah diresmikan pada tanggal 6 Oktober 2021 telah berjalan dengan baik dan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat dimana masyarakat sudah bisa membuat permohonan dokumen kependudukan di desa ataupun kecamatan daerah masing-masing

sehingga mempermudah dan mempersingkat waktu yang menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien seperti yang dilihat berdasarkan beberapa faktor yang mempengaruhi suksesnya *e-governments* seperti kepemimpinan dan kompetensi sektor publik, pendanaan yang memadai, dukungan legislatif dan peraturan, pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis), kemitraan publik-swasta, dan kompetensi sektor swasta yang dianalisis sebagai berikut.

Faktor kepemimpinan dan kompetensi sektor publik sangat mempengaruhi dalam suksesnya inovasi pelayanan berbasis *website* aplikasi Pandu Cakti. Ibu Nina Hartiani, SH selaku Kepala Dinas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah melaksanakan peran dan tanggungjawabnya dengan baik seperti halnya mencetuskan ide baru sebagai solusi dari sebuah masalah yang selama ini dihadapi yaitu inovasi pelayanan digital berbasis *website* Pandu Cakti. Serta mengkoordinasi pegawai ataupun admin dari aplikasi Pandu Cakti dengan baik dan sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Selain itu juga kompetensi sektor publik yang dimiliki oleh Dispendukcapil dalam pembuatan aplikasi Pandu Cakti yaitu salah satu pegawai yang menguasai di bidang informatika sehingga membantu dalam pembuatan desain aplikasi Pandu Cakti.

Faktor pendanaan dalam inovasi ini sudah amat baik dan tidak ada kendala dikarenakan dana yang digunakan sudah tersedia yaitu berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang dialokasikan sebagai dana pembuatan aplikasi Pandu Cakti sebesar Rp.50.000.000 yang hanya diperlukan saat pembuatannya saja sedangkan dalam pengoperasian aplikasi Pandu Cakti sudah tidak memerlukan biaya lagi.

Faktor dukungan legislatif dan peraturan sangat mempengaruhi kesuksesan pada inovasi aplikasi Pandu Cakti. Dengan adanya Surat Khusus atau Peraturan Khusus yang mendasari inovasi Pandu Cakti akan menjadi pegangan atau dasar hukum yang memperkuat inovasi ini. *Standard Operating Procedure* inovasi aplikasi Pandu Cakti juga sudah dibuat versi cetaknya yang dikirimkan melalui grup *WhatsApp* kepada

petugas-petugas pemberi layanan yang berada di Kantor Kecamatan dan Kantor Desa.

Faktor pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis) juga mempengaruhi kesuksesan berjalannya Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *website* Pandu Cakti yang menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak komputer dengan fitur-fitur unggulan dalam pembuatan KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Datang penduduk, dan KIA yang memperhatikan keamanan dokumen yang sangat ketat sehingga tidak akan ada kebocoran data atau identitas masyarakat. Akan tetapi terkadang adanya kendala yang disebabkan oleh lambannya *server* pada jam-jam tertentu

Dalam inovasi pelayanan administrasi melalui aplikasi Pandu Cakti terdapat kemitraan dengan sektor publik yaitu dengan seluruh Kantor Kecamatan dan Kantor Desa yang ada di Kabupaten Tulungagung dalam pelaksanaan dan pencetakan dokumen kependudukan. Dan juga kemitraan dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung yaitu dengan pemanfaatan *virtual server* yang telah disediakan Dinas Kominfo untuk wadah inovasi-inovasi berbasis digital yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah.

Faktor kompetensi sektor swasta dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan Pandu Cakti sangat mempengaruhi dalam kesuksesan pelayanannya dikarenakan kompetensi sektor swasta yang digunakan dalam pembuatan inovasi adalah *programmer* yang bertugas membuat *coding* yang dimana hal itu adalah bagian terpenting dalam pembuatan suatu aplikasi digital berbentuk *website* yang digunakan dalam sistem layanan *online* melalui aplikasi Pandu Cakti.

Beberapa faktor diatas sangat mempengaruhi dalam kesuksesan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital Pandu Cakti di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung sehingga inovasi ini bisa berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang bisa dirasakan oleh seluruh masyarakat yang menggunakannya. Hanya saja masih adanya kendala dalam pengopersiannya yaitu terkendala dalam lambannya *server* pada jam-jam tertentu

yang membuat pelayanan juga akan memakan waktu yang lebih lama.

### Saran

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan saran atau masukan yang berguna untuk meningkatkan kesuksesan inovasi aplikasi Pandu Cakti dalam mempermudah pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan pada Kantor Dispendukcapil dan juga seluruh Kantor Desa dan Kantor Kecamatan di Kabupaten Tulungagung. Saran tersebut antara lain:

- 1) Diharapkannya terkait permasalahan *trouble* jaringan pada pelayanan Pandu Cakti yang menyebabkan perpanjangan waktu pelayanan dapat diperbaiki sehingga pelayanan tetap berjalan lancar seperti yang diharapkan.
- 2) Diharapkannya dibentuk struktur organisasi dan pembagian tugas yang tertulis dalam pelaksanaannya agar bisa menjadi dasar tanggungjawab pelaksanaan inovasi Pandu Cakti.
- 3) Diharapkan Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung untuk menyediakan kolom keluhan, kritik maupun saran pada aplikasi Pandu Cakti guna menjadi evaluasi dalam perkembangan inovasi Pandu Cakti.
- 4) Diharapkan instansi memberikan rekomendasi saran untuk Dinas Kominfo agar menambah kualitas *server* sehingga memperkecil kemungkinan adanya *trouble* jaringan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang selalu membantu dan memberi dukungan dalam penyelesaian artikel ini. Terima kasih kepada:

1. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
2. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. Selaku dosen pembimbing
3. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. Dan Bapak Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. Selaku dosen penguji
4. Bapak Ahmad Dian Safira, S.Kom. Selaku narasumber utama dalam penelitian

5. Serta keluarga dan teman-teman saya yang membantu dalam kelancaran penyelesaian artikel ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Testiana, Azhalola, Kristina Setyowati, and Rina Herlina Haryanti. "Innovation of Civil Administration Services The Regional for Population and Civil Registry Office of Surakarta City (The Study of Processes "Besuk Kiamat" program)." *International Journal of Progressive Sciences and Technologies* 12.1 (2019)
- Islamiyati, Dian Nur, Maesaroh Maesaroh, and Nina Widowati. "Innovation Analysis Aji Welas (Deed So If The Applicant Enters Before Sewelas Hours) Department Of Population And Civil Registration Semarang District." *Journal of Public Policy and Management Review* 10.3 (2021)
- Kalvet, Tarmo. 2012. "Innovation: A Factor Explaining e-Government in Estonia". *Electronic Government, An International Journal*.(online), <https://pds.semanticscholar.org/ec70/>, Diakses 21 Oktober 2021
- Bacasaja. 2021. Tumpukan Antrian Pemohon di Dispendukcapil Tulungagung Masih Tinggi. <https://bacasaja.id/baca-4674-tumpukan-antrian-pemohon-di-dispendukcapil-tulungagung-masih-tinggi>. Diakses 26 Oktober 2021.
- Ombusman. 2021. Ombusman Jatim Terima 408 Pengaduan. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-jatim-terima-408-pengaduan>. Diakses 25 Oktober 2021
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung. 2021. Jumlah Penduduk (Jiwa) 2018-2020. <https://tulungagungkab.bps.go.id/indicator/12/28/1/jumlah-penduduk.html>. Diakses 27 Oktober 2021
- Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Styareni, Ayu Apriliana P, Eva Hany Fanida. "Inovasi Pelayanan "Joss Banget Mas"(Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar." *Publika* 9.1 (2021)
- Tulungagung. 2021. Launching Pelayanan Administrasi Kependudukan Klinik Adminduk Dengan Aplikasi Online "Pandu Cakti" Dan Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm). <https://tulungagung.go.id/launching-pelayanan-administrasi-kependudukan-klinik-adminduk-dengan-aplikasi-online-pandu-akti-dan-penggunaan-mesin-anjungan-dukcapil-mandiri-adm/>. Diakses 27 Oktober 2021
- Kurniawati, Nia Kania, and Danang Eka. "The Case Study On The Innovation Of Public Services On Bringing Free Birth Certificate In Tangerang Regency." *Proceedings of The International Conference on Social Sciences (ICSS)*. 1.1 (2018).
- Andhika, Lesmana Rian, et al. "Governance Innovation in Civil Registration Record in Indonesian Local Government." *Pakistan Administrative Review* 2.2 (2018)
- Sufianti, Ely, Edah Jubaedah, and Sait Abdullah. "Building Sustainability of Public Service Innovation in Bandung City, West Java, Indonesia." *2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)*. Atlantis Press, 2021.
- Putri Berliaana, Octavera. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram". Diss. Universitas\_Muhammadiyah\_Mataram, 2021.
- Oktariyanda, T. A., dan T. Rahaju, (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Eprilianto, Deby Febriyan, Sari, Yuyun Eka Kartika dan Saputra, Boni. Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi
- Digital. Journal of Public Sector Innovations, Vol. 4, No. 1, November Tahun 2019.