


KUALITAS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAHAN MELALUI PENERAPAN E-GOVERNMENT DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KABUPATEN MANGGRAI TIMUR

QUALITY OF GOVERNMENT APPARATUS SERVICES THROUGH THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE IN EAST MANGGRAI REGENCY

Almuhajir Haris¹
Universitas Pancasila
Makassar, Indonesia¹
email:
almuhajirharis@gmail.com

IJI Publication
p-ISSN: 2774-1907
e-ISSN: 2774-1915
Vol. 3, No. 3, pp.148-154
Juli 2023

 Unit Publikasi Ilmiah
Intelektual Madani
Indonesia

Abstrak: Kualitas pelayanan publik merupakan, suatu ukuran kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Langkah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara melalui penerapan *e-government*. Upaya penerapan *e-government* untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta memudahkan urusan penyelenggaran pemerintahan dan upaya mewujudkan sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi antara lembaga pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan aparatur pemerintahan melalui penerapan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Manggrai Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa penerapan *e-government* sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat, seperti masyarakat dengan mudahnya mengakses informasi dan pelayanan yang dibutuhkan. Pada penelitian ini kendala yang dihadapi dalam penerapan *e-government* adalah seringkali terjadinya *human error*.

Kata Kunci: *E-Government*, Kualitas Pelayanan Publik.

Abstract: *The quality of public services is a measure of an organization's ability to achieve all its needs. Steps in improving the quality of public services by means of the implementation of E-Government. Efforts to implement E-Government to provide good services to the community and facilitate government management affairs and efforts to realize a good, orderly information system and synergy between government institutions. This study aims to see how the quality of government apparatus services through the implementation of e-government, the embassy and civil registration services in East Manggrai District. This study used a qualitative method with a descriptive approach. The results of this study illustrate that the implementation of e-government has made it easier for the community, such as people easily accessing the information and services needed. In this study, the obstacles faced in the implementation of E-Government are often the occurrence of human error.*

Keywords: *E-Government*, Quality of Public Service.

PENDAHULUAN

Pelayanan dalam pemerintahan ialah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkaitan dengan hak-hak dasar dan hak pemberi yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi tugas pemerintah yang menjadi kompleks, menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat diberbagai sektor baik dalam pembangunan maupun dalam memenuhi tingkat kesejahteraan seluruh masyarakat (Nurdin, 2019).

Peranan pemerintah didalam sebuah Negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era

globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah Negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa) tidak pula dapat dilepaskan dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan *trend* hubungan-hubungan antar Negara dan antar anggota masyarakat di era mendatang. Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP. Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden RI Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (Rahmawati, 2016).

E-government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan. Pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan mampu untuk mengupgrade sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian *e-government* menurut Kementrian Kominfo yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online.

Berbicara mengenai *e-government* bukan berarti hanya menerapkan sistem pemerintahan secara elektronik saja atau dengan kata lain omatisasi sistem, melainkan mempunyai pengertian yang lebih mendalam daripada itu. Pertama tama yang harus dilihat adalah bagaimana sistem pemerintahan berjalan sebelum penerapan *e-government*, karena untuk menjalankan *e-government* diperlukan suatu sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi dari masing-masing lembaga pemerintahan, sehingga dari kesemuanya itu bisa didapatkan suatu sistem informasi yang terjalin dengan baik. Karena dengan sistem informasi yang demikian akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungsinya ke masyarakat. Sedangkan untuk mewujudkan sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi antara lembaga

pemerintahan, maka sistem informasi dari masing-masing lembaga pemerintahan harus memenuhi suatu standar sistem informasi, dimana standar ini meliputi persyaratan minimal untuk faktor-faktor dari sistem informasi tersebut. Dalam hal ini, *e-government* telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pemerintahan dibanyak Negara, termasuk di Indonesia. Dengan melalui *e-government*, pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan serta contentnya pun bermacam-macam. Dengan berbagai manfaat yang diperoleh dalam penerapan *e-government* banyak daerah-daerah yang mulai menggunakan *e-government* dalam upaya memerikan pelayanan terbaik bagi masyarakat (Handayani 2020).

E-government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan. Pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan mampu untuk mengupgrade sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian *e-government* menurut Kementrian Kominfo yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online.

E-Government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi untuk mentransformasi kegiatan pemerintah, yang bertujuan untk meningkatkan efektifitas, efisien dan menyampaikan pelayanan kepada masyarakat (Forman, 2005).

Apianty (2016) bahwa bentuk-bentuk *e-government* pada dasarnya *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain.

Setidaknya terdapat empat klarifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai berikut, (a) *Government to Citizens (G2C)*, aplikasi *e-government* dalam tipe G2C ini merupakan aplikasi yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan sebagai portofolio teknologi informasi untuk berinteraksi dengan masyarakat, (b) *Government to Business (G2B)*, tipe *Government to Business (G2B)* adalah bentuk penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Kalangan bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan data dan informasi dari pemerintah. Selain itu juga interaksi antara kalangan bisnis dengan lembaga pemerintah juga berkaitan dengan hak dan kewajiban dari kalangan bisnis tersebut sebagai entity berorientasi profit, (c) *Government to Government (G2G)*, aplikasi *Government to Government (G2G)* juga diperlukan dalam berinteraksi antara suatu pemerintah dengan pemerintah lainnya untuk memperlancar kerjasama, baik antara negara atau kerjasama antara entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan informasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial budaya, dan lain sebagainya, (d) *Government to-Employee (G2E)*. Merupakan salah satu bentuk *e-government* yang mencakupi seluruh aktivitas penyediaan layanan maupun informasi antara unit pemerintah dan pegawainya.

Manfaat *e-government* memiliki banyak manfaat guna menunjang efektifitas dan efisien pelayanan publik. Al Gore dan Tony Blair secara jelas dan terperinci menjelaskan manfaat yang dapat diperoleh dengan di terapkan konsep *E-government* (Indrajit 2006), antara lain, (a) meningkatkan serta memperbaiki kualitas pelayanan publik pemerintah kepada *stakeholdernya* seperti masyarakat, kalangan bisnis, dan industri terutama terkait dengan hal kerja pemerintah efektifitas dan efisiensi di kehidupan bernegara, (b) meningkatkan transparansi,

pengadilan, serta kebutuhan penyelenggaraan pemerintah terkait dalam penerapan *good governance*, (c) adanya pengurangan signifikan total biaya administrasi, adanya relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun kepada stakeholdernya untuk kegiatan pemerintah sehari-hari., (d) memberikan peluang kepada pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan, € menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang baru yang merupakan jawaban dari berbagai permasalahan yang dihadapi secara lebih cepat dan tepat yang sejalan dengan perubahan global dan tren, (f) memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak yang lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Pada dasarnya mengenai kualitas pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *e-government*, harus sesuai dengan pengguna layanan. Suatu ukuran kualitas pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika selaku penerima layanan merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Dari latar belakang diatas peneliti tertarik meneliti kualitas pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *E-government* di Disdukcapil Kabupaten Manggrai Timur. Penelitian mengenai kualitas pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *E-government* di Disdukcapil Kabupaten Manggrai Timur. Dalam penelitian ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah instansi pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilakukan dengan tahapan penelitian di lapangan, yakni tahap persiapan penelitian, pengumpulan data penelitian, pengolahan data dan analisis data penelitian, penyusunan hasil penelitian, pelaporan hasil penelitian dan tahap persiapan penelitian yaitu penyusunan instrumen. Instrumen penelitian disusun berdasarkan rancangan permasalahan penelitian. Tahap pengumpulan data penelitian yaitu pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, Telaah dokumen dilakukan dengan melakukan kajian mendalam dokumen-dokumen laporan, peraturan-peraturan yang terkait dengan permasalahan penelitian. Tahap pengolahan data dan analisis data penelitian yaitu data hasil penelitian diolah dengan cara penyajian data, reduksi data, penarikan kesimpulan. Data hasil penelitian yang telah diolah kemudian divalidasi dengan melakukan triangulasi data penelitian. Hasil penelitian yang telah diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif. Tahap penyusunan hasil penelitian yaitu, data hasil penelitian yang telah diolah dan disusun sesuai dengan analisis data penelitian yang digunakan.

HASIL DAN DISKUSI

Kualitas pelayanan adalah sebuah tolak ukur keberhasilan pelayanan dipengaruhi tingkat kepuasan penerima layanan. Taraf kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima menerima jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelayanan publik dapat meningkat bila mana menerapkan sebuah inovasi tentang penerapan *e-government* pada pelayanan publik wujud dari penerapan ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik pada aparat sipil yang bekerja sebagai pemberi layanan pada masyarakat secara umum.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur

sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan layanan masyarakat, memberikan beberapa jenis jasa layanan. Layanan ini dibedakan menjadi 2, yaitu pelayanan langsung dan pelayanan online. Selanjutnya pelayanan langsung dibagi menjadi dalam 2 bidang yaitu pelayanan yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk dan pelayananyang berkaitan dengan pencatatan sipil. Semntara pelayanan online yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur meliputi pengecekan data, konsultasi data dan pendaftaran *online*. Agar lebih memahami jenis layanan instansi tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan, khususnya di lingkup daerah (Manggarai Timur). Guna mengetahui kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2011). Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), selain itu pada penelitian menggunakan beberapa dimensi *e-Government* yang dikemukakan oleh, (Indrajid, 2002). *Support, Capacity, Vaule*.

Kualitas Pelayanan Publik

1. Keandalan (*reliability*)

Dari hasil analisis bahwa pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Manggarai Timur sudah baik. Pelayanan yang baik perlu ditunjang dengan kualitas dan memiliki kehadalan dan profesional dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat mampu memberikan tingkat kualitas pelayanan kepada pemerintah, tolak ukur dari kualitas bagi pemberi jasa adalah layanan yang baik secara prima kepada masyarakat. Pelayanan prima adalah

pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Untuk menjawab tantangan dan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien dan efektif, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan secara adil, transparan, efektif dan juga efisien bagi masyarakat.

2. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Hasil dari analisis pada indikator *tangibles* pada objek penelitian ini adalah penyediaan sarana dan prasarana sudah dilakukan sesuai dengan penerapan standar pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana akan terus dikembangkan dan dilakukan pembenahan. Penyediaan sarana dan prasarana salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria pelayanan kualitas layanan, yang termasuk dalam aspek ini penunjang pelayanan tersedianya (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan dan tempat sampah). Selain itu faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan (kamar mandi), ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran). Pada dimensi ini peneliti menggunakan wawancara dan melihat secara langsung bukti fisik yang mendukung pada kualitas pelayanan publik guna mengukur kualitas bukti fisik *tangibles* untuk mendukung pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Manggarai Timur. Kelengkapan sarana dan

prasarana menjadi landasan prinsip-prinsip pelayanan publik. Ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk ketersediaan teknologi informasi penunjang layanan adalah aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan atau *responsiveness* pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur berhubungan kesiapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang diselenggarakan. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan.

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap pada penyedia layanan kepada masyarakat sudah dilakukan secara baik. Penyedia layanan publik harus selalu menjunjung tinggi tata krama dan sopan santun dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Aparatur juga harus bersikap jujur kepada penerima layanan atau masyarakat sehingga dapat dengan mudah mengarahkan masyarakat dalam proses pelayanan. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab serta selalu mengedepankan kualitas dalam menciptakan pelayanan yang profesional. Daya tanggap pada penyelenggara pelayanan *publik* kepada masyarakat adalah untuk mengidentifikasi seluruh kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan masyarakat/anggota, dan mengembangkannya kedalam bentuk berbagai program penyelenggaraan pelayanan publik terhadap masyarakatnya.

E- Government

1. Support

Support merupakan elemen yang paling penting dalam suksesnya penerapan *e-government*, sebab dalam menerapkan *e-government* disuatu instansi Pemerintah sangat diperlukan kemauan dari pimpinan instansi dalam mendukung penerapan tersebut. Dari hasil analisis menyimpulkan bahwa pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur sangat mendukung dengan adanya program pelayanan publik berbasis *e-govermennt* program ini. Penerapan *e-govermennt* dalam melakukan pelayanan publik pada masyarakat sangat cocok diterapkan. Segala bentuk dukungan pada program inovasi ini adalah bentuk dukungan untuk menyukseskan terselenggaranya pelayanan publik yang baik guna untuk mewujudkan cita-cita dari *good government*.

2. Capacity

Suatu keberhasilan pelaksanaan kebijakan tidak lepas dari adanya *capacity* yaitu sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya peralatan yang dapat mendukung kelancaraan pelaksanaan program. Terpenuhi tiga sumber daya tersebut sangatlah menentukan berjalanya dan suksesnya penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Berdasarkan data penelitian bahwa sumber daya *finansial* yang digunakan dalam penerapan *e-government* berasal dari dana APBD, dan dalam penerapan pelayanan *online* ini tidak membutuhkan biaya yang sanagt besar. Pada sumber daya infrastruktur pemerintah sudah cukup berupaya untuk memperbaiki diikuti dengan kualitas sumber daya manusia yang baik. Adanya sumber daya infastruktur teknologi informasi yang ketersediaan infastruktur ini menjadi 50% kunci keberhasilan penerapan *e-government*. Selain untuk melihat kualitas pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *e-government* di

Disdukcapil Kabupaten Manggrai Timur, fakta di lapangan tentunya memiliki hambatan-hambatan yang terdapat didalamnya seperti masih adanya masyarakat yang tidak memiliki prangkat teknologi informasi seperti *handpone* dan laptop, sehingga bisah menghambat proses penerapan *e-government*. Selain itu masih ada keterbatasan terkait alat teknologi seperti *handpone* dan laptop dan kadang juga jaringan eror pada saat pengimputan data, sehingga masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mendapatkan pelayanan. Tentunya hambatan-hambatan yang muncul pada permukaan selalu diberikan solusi tepat guna untuk menerpkan program inovasi pada pelayanan publik ini.

3. Value

Value menyangkut manfaat yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, penerapan ini memberikan manfaat yang signifikan dari segi pelayanan yang efektif dan efisien kepada kelompok yang berkepentingan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sangat terbantu dengan adanya pelayanan berbasis *online*, pada umumnya di era *Covid-19*. adapun manfaat yang dirasakan oleh masyarakat memberikan kemudahan kepada masyarakat sebab tidak perlu lagi ke kantor untuk mengantri demi mendapatkan pelayanan dan sangat mengefisiensi waktu.

Dilain sisi penerapan *e-government* tidak hanya berarti adanya perubahan kinerja yang baik, dari kalangan pemerintah kepada rakyatnya namun lebih jauh berarti, adanya transformasi pendekatan penyelenggaraan sebuah pemerintahan yang awalnya berpusat pada pemerintah (eksekutif) menuju kepada yang berpusat masyarakat (demokrasi).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terhadap aparatur pemerintahan dalam penerapan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur sudah baik, seperti dengan memberikan kemudahan layanan bagi masyarakat, dan melalui teknologi informasi masyarakat dapat mengakses informasi kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil, penerapan *e-government* tentunya didukung oleh infrastruktur teknologi komputer dan jaringan komputer yang memadai serta didukung dengan sumber daya pegawai yang berkompoten. Dalam pelaksanaan program ini masih terdapat kendala seperti masalah kemampuan masyarakat untuk mengakses sebuah jaringan, serta adanya masyarakat belum mampu menggunakan program layanan berbasis online. Masalah yang ada dapat diatasi jika pemerintah mampu melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara terpadu terhadap layanan publik berbasis *e-government* sebab *e-government* merupakan adalah salah satu sebuah teknologi informasi yang memiliki andil yang sangat besar dalam pemerintahan di Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik.

REFERENSI

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis *e-government*: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.
- Dwianto, A. (2006). Mewujudkan Good Governace Melayanai Publik., Yogyakarta: UGM press.
- Forman, M. (2005). Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government. *Journal E-Government and Information Technology*.
- Handayani, S. (2020.). kalitas Pelayanan Aparatur Pemerintahan Mealalui Penerapan Elektronik Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. (Issue July).
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2002). Elektronik Government, Strategi Pembangunan dan pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Andi Offese. Yogyakarta.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Publik Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makasar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01-1.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan *e-government* di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Rahmawaty. (2016.). Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 4(3), 137-146
- Rianto, B. &. (2012.). Polri & Aplikasih E-Government, CV. Putra Media Nusantara, Surabaya.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- Setyabudi. (2014.). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Wasistino, T. (2010). Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintahan Daerah. Bandung: Fokus Media.