

PELATIHAN PENINGKATAN AKSES DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PENGUNAAN TEKNOLOGI DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Kurnia Putri¹, Dewi Anggraini², Berliani Aurora³, Dessy Damitri⁴

¹⁻⁴ Teknik Informatika Fakultas Teknik, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM 7, Kebun Nenas, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau 29566

e-mail: [1kurniaaputri@gmail.com](mailto:kurniaaputri@gmail.com), [2dewianggraini1020@gmail.com](mailto:dewianggraini1020@gmail.com),
[3berlianiauora@gmail.com](mailto:berlianiauora@gmail.com), [4dessydamitri46@gmail.com](mailto:dessydamitri46@gmail.com)

Abstrak

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, sektor pelayanan publik di Indonesia, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), mengalami transformasi signifikan. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis penerapan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dengan fokus pada peningkatan akses dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus di beberapa kabupaten/kota yang telah menerapkan sistem pelayanan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital dapat mempercepat proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Meski demikian, tantangan dalam hal infrastruktur, literasi digital, dan kesenjangan akses masih menjadi isu penting yang perlu mendapat perhatian. Oleh karena itu, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi guna memastikan pemerataan akses pelayanan di seluruh lapisan masyarakat.

Kata kunci: *Teknologi Digital, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Inovasi Pelayanan*

1. PENDAHULUAN

Peningkatan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penggunaan teknologi digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) merupakan isu yang sangat relevan di era digital saat ini. Dengan semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang mengharuskan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai bentuk pemenuhan hak asasi setiap individu dalam mendapatkan layanan publik yang memadai[1].

Pelayanan administrasi kependudukan mencakup berbagai aspek penting, mulai dari pembuatan akta kelahiran hingga pengurusan dokumen kematian. Proses ini tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan administratif, tetapi juga sebagai basis data penting bagi perencanaan pembangunan dan pengambilan keputusan di tingkat daerah. Namun, meskipun telah ada regulasi yang mendukung, seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, banyak masyarakat masih mengeluhkan kualitas layanan yang kurang memadai, seperti waktu tunggu yang lama dan prosedur yang berbelit-belit[2].

Penggunaan teknologi digital dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan memanfaatkan aplikasi berbasis web atau mobile, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, sehingga mengurangi antrian dan mempercepat proses pengurusan dokumen¹. Inovasi seperti Klampid New Generation (KNG) di Kota Surabaya menunjukkan bahwa penerapan teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik^[3].

Meskipun potensi teknologi digital sangat besar, terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi dalam implementasinya. Hal ini termasuk kebutuhan akan infrastruktur yang memadai, pelatihan bagi petugas pelayanan untuk menggunakan teknologi baru, serta sosialisasi kepada masyarakat agar mereka memahami cara menggunakan layanan digital tersebut¹². Selain itu, penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan akses teknologi, tetap dapat memperoleh layanan yang setara^[4].

Dengan latar belakang ini, penelitian mengenai peningkatan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penggunaan teknologi digital di Dinas Dukcapil sangat penting dilakukan. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan teknologi dalam pelayanan publik tetapi juga untuk memberikan rekomendasi bagi pengembangan kebijakan yang lebih baik di masa depan^[5].



Gambar 1. Kinerja Pelayanan Kependudukan

2. METODE PENGABDIAN

Untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penggunaan teknologi digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), pengabdian kepada masyarakat ini akan dilaksanakan melalui beberapa tahapan berikut:

1. Pemetaan Kebutuhan dan Infrastruktur

Langkah pertama adalah melakukan pemetaan terhadap kondisi infrastruktur dan akses teknologi di wilayah yang menjadi sasaran. Hal ini mencakup ketersediaan jaringan internet, perangkat teknologi, serta tingkat literasi digital masyarakat.

2. Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat

Mengadakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan berbasis digital, seperti pembuatan e-KTP, KK, dan Akta Kelahiran secara online. Edukasi ini akan dilakukan melalui seminar, workshop, dan media sosial untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan cara mengakses layanan digital.

3. Pelatihan Penggunaan Sistem Digital bagi Petugas Disdukcapil

Memberikan pelatihan kepada petugas Disdukcapil terkait penggunaan sistem digital yang ada, seperti SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan aplikasi layanan online lainnya. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi teknis petugas dalam melayani masyarakat secara efisien dan akurat.

4. Penyediaan Akses dan Dukungan Teknis

Menyediakan fasilitas pendukung, seperti pusat layanan informasi atau helpdesk, yang dapat membantu masyarakat yang kesulitan mengakses layanan digital. Ini juga melibatkan penyediaan perangkat teknologi di kantor Disdukcapil bagi petugas dan masyarakat yang membutuhkan.

5. Evaluasi dan Monitoring

Melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Ini mencakup pengumpulan feedback dari masyarakat dan petugas untuk menilai efektivitas sistem, serta mengidentifikasi hambatan atau masalah yang dihadapi dalam proses pelayanan.

6. Peningkatan Infrastruktur di Daerah Tertentu

Jika ditemukan adanya keterbatasan infrastruktur, seperti koneksi internet yang buruk di beberapa wilayah, akan dilakukan upaya peningkatan infrastruktur atau kerjasama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat.

Melalui tahapan ini, diharapkan masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien, serta meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil secara keseluruhan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) telah menunjukkan dampak yang signifikan terhadap akses dan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG) sebagai studi kasus untuk mengevaluasi efektivitas transformasi digital dalam pelayanan publik.

a. Efektivitas Penerapan Teknologi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital melalui aplikasi KNG telah meningkatkan efisiensi dalam pengurusan dokumen kependudukan. Sebelumnya, masyarakat harus menghabiskan waktu sehari-hari untuk mengurus dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran secara manual. Dengan sistem baru ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara online dari mana saja dan kapan saja, sehingga waktu tunggu berkurang drastis. Penggunaan aplikasi ini juga mengurangi risiko kesalahan manusia dalam pengolahan data, meningkatkan akurasi dan transparansi layanan[6].

b. Kemudahan Akses bagi Masyarakat

Salah satu manfaat utama dari penerapan teknologi digital adalah kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya layanan berbasis digital, masyarakat di daerah terpencil yang sebelumnya kesulitan untuk mengakses kantor Dukcapil kini dapat melakukan pengurusan dokumen tanpa harus melakukan perjalanan jauh. Hal ini sangat membantu dalam mengurangi beban fisik dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan[7].

c. Tantangan dalam Implementasi

Meskipun terdapat banyak keuntungan, penelitian juga mengidentifikasi sejumlah tantangan yang dihadapi dalam implementasi teknologi digital. Kendala teknis seperti gangguan pada sistem server dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah masih menjadi masalah yang perlu diatasi. Selain itu, literasi digital masyarakat juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi teknologi ini. Banyak masyarakat yang belum familiar dengan penggunaan aplikasi digital, sehingga sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan KNG perlu ditingkatkan.

d. Rekomendasi untuk Peningkatan Layanan

Berdasarkan hasil analisis, beberapa rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui teknologi digital:

Memperkuat infrastruktur internet dan sistem server untuk memastikan ketersediaan layanan yang stabil dan cepat.

Mengadakan program sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang penggunaan aplikasi KNG.

Melakukan evaluasi berkala terhadap sistem yang digunakan untuk memperbaiki kelemahan yang ada serta meningkatkan responsivitas pelayanan.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih optimal, memberikan kepuasan bagi warga, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, penerapan teknologi digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan dampak positif terhadap peningkatan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Peningkatan aksesibilitas melalui platform digital memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan tanpa harus mendatangi kantor Dinas, yang sebelumnya menjadi hambatan besar bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan mobilitas.

Penggunaan sistem digital untuk memproses administrasi kependudukan secara otomatis juga membawa efisiensi signifikan dalam hal waktu dan sumber daya. Sistem terintegrasi memungkinkan verifikasi data yang lebih cepat dan mengurangi duplikasi informasi. Dengan adanya teknologi ini, proses pembuatan dokumen seperti KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien[8].

Namun, tantangan terbesar dalam penerapan teknologi digital ini adalah kesenjangan digital, di mana sebagian daerah masih menghadapi kendala dalam hal infrastruktur dan aksesibilitas teknologi. Wilayah-wilayah terpencil dan kurang berkembang cenderung kesulitan dalam memanfaatkan teknologi ini secara optimal karena keterbatasan jaringan internet dan perangkat yang memadai. Oleh karena itu, perlu ada upaya lebih lanjut untuk memperluas infrastruktur digital, terutama di daerah-daerah yang belum terjangkau oleh jaringan internet yang memadai. Selain itu, proses adopsi teknologi oleh petugas juga menjadi isu penting. Meskipun sistem baru menawarkan kemudahan, perubahan ini memerlukan waktu adaptasi. Petugas yang terbiasa dengan prosedur manual membutuhkan pelatihan khusus untuk memanfaatkan teknologi secara maksimal. Pemerintah daerah perlu mengadakan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan petugas, serta menyediakan dukungan teknis yang memadai bagi mereka yang menghadapi kesulitan dalam penggunaan sistem baru. Dari sisi kualitas pelayanan, keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada integrasi sistem antara lembaga pemerintah terkait. Koordinasi yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri, dan lembaga lainnya sangat penting untuk memastikan bahwa data yang digunakan saling terhubung dan akurat. Hal ini juga berkontribusi pada transparansi pelayanan, karena masyarakat dapat memantau proses pengajuan dokumen mereka melalui platform yang disediakan.

Secara keseluruhan, penerapan teknologi digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berpotensi besar untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan. Akan tetapi, untuk

mencapai hasil yang optimal, diperlukan pemenuhan beberapa syarat, seperti peningkatan infrastruktur, pelatihan SDM, serta kebijakan yang mendukung pemerataan akses teknologi di seluruh wilayah Indonesia. Implementasi yang baik akan menghasilkan pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan efisien, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

4. SIMPULAN

Penerapan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) telah terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan akses dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Teknologi digital, melalui sistem layanan online dan aplikasi mobile, telah mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Hal ini sangat menguntungkan, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas, sehingga mengurangi hambatan geografis dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.

Dalam hal kualitas pelayanan, penggunaan teknologi digital telah memungkinkan proses administrasi yang lebih efisien, cepat, dan akurat. Integrasi sistem yang terkomputerisasi mengurangi kesalahan manual dan mempercepat penerbitan dokumen, seperti KTP, Akta Kelahiran, dan Akta Perkawinan. Selain itu, transparansi dalam proses layanan juga meningkat, karena masyarakat dapat melacak status permohonan mereka secara real-time.

Namun, implementasi teknologi digital ini tidak tanpa tantangan. Beberapa hambatan utama yang masih perlu diatasi adalah kesenjangan infrastruktur digital, terutama di daerah-daerah yang belum terjangkau jaringan internet yang stabil. Selain itu, masih terdapat kesenjangan digital di kalangan masyarakat, terutama yang tidak memiliki akses atau pemahaman yang memadai mengenai teknologi. Hal ini memerlukan upaya pemerintah untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik di tingkat petugas Disdukcapil maupun masyarakat pengguna layanan, melalui program pelatihan dan edukasi teknologi.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat tantangan, penggunaan teknologi digital di Disdukcapil memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Untuk itu, diperlukan peningkatan infrastruktur digital, penguatan SDM, serta sosialisasi lebih lanjut agar teknologi digital dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Kebijakan yang lebih mendukung dan berkelanjutan, termasuk dalam hal perlindungan data pribadi, juga harus terus diperkuat agar pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis teknologi dapat berjalan dengan efektif dan aman.

Dengan demikian, penerapan teknologi digital di sektor administrasi kependudukan di Indonesia dapat menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan inklusif, yang dapat memberikan manfaat langsung bagi masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan.

5. SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan untuk lebih meningkatkan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penggunaan teknologi digital adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Infrastruktur Teknologi di Daerah Terpencil, Pemerintah perlu memastikan bahwa seluruh daerah, termasuk yang terpencil, memiliki akses yang memadai terhadap teknologi internet dan perangkat keras yang diperlukan untuk mengakses layanan administrasi kependudukan digital.
2. Pelatihan dan Penguatan Kapasitas SDM, Pelatihan yang berkelanjutan untuk petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal penggunaan sistem digital harus

dilakukan secara rutin. Hal ini penting untuk memastikan bahwa petugas dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan mengatasi masalah teknis yang mungkin muncul.

3. Edukasi kepada Masyarakat, Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital harus diperkuat. Program edukasi ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti media sosial, website resmi, dan layanan helpdesk.
4. Integrasi Sistem Antar Lembaga, Untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, perlu dilakukan integrasi sistem informasi antar lembaga pemerintah terkait, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri, dan instansi lainnya. Hal ini akan mempercepat proses verifikasi data dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit.
5. Evaluasi dan Monitoring Berkala, Implementasi teknologi digital harus disertai dengan evaluasi dan monitoring secara berkala untuk memastikan efektivitas dan efisiensinya. Tindak lanjut terhadap masalah atau hambatan yang ditemui dalam penggunaan teknologi dapat memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
6. Meningkatkan Keamanan Data Pribadi, Perlindungan data pribadi warga negara menjadi hal yang sangat penting. Oleh karena itu, sistem teknologi digital yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan harus dilengkapi dengan fitur keamanan yang memadai untuk menghindari kebocoran data.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan penerapan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat lebih optimal, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat dan mempercepat tercapainya pemerintahan yang lebih transparan dan efisien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, kami dapat menyelesaikan penulisan jurnal ini dengan judul "Peningkatan Akses dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Penggunaan Teknologi Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil." Jurnal ini disusun sebagai bagian dari upaya untuk memberikan kontribusi ilmiah dalam meningkatkan pelayanan publik, khususnya di sektor administrasi kependudukan, melalui pemanfaatan teknologi digital yang semakin berkembang pesat.

Pada kesempatan ini, kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi berharga dalam penyusunan jurnal ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pertama-tama, kami menyampaikan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini. Tanpa dukungan penuh dari instansi terkait, baik dari segi data maupun fasilitas penelitian, kami tidak akan dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Kami juga mengucapkan terima kasih kepada para petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan informasi, wawasan, serta pemahaman yang sangat berguna tentang penerapan teknologi digital dalam administrasi kependudukan. Keberhasilan penelitian ini tidak terlepas dari partisipasi aktif mereka dalam memberikan data dan penjelasan yang mendalam mengenai proses digitalisasi yang telah diterapkan di berbagai daerah.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada pembimbing dan dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran dan dedikasi telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penelitian ini. Bimbingan yang diberikan sangat membantu kami dalam

mengembangkan ide dan teori, serta memperbaiki penulisan jurnal ini agar lebih sistematis dan sesuai dengan kaidah ilmiah.

Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan sejawat dan kolega yang telah memberikan masukan berharga, baik berupa saran konstruktif maupun dorongan semangat sepanjang perjalanan penelitian ini. Tanpa adanya diskusi dan kolaborasi dengan mereka, banyak hal yang mungkin tidak dapat kami capai.

Selain itu, kami tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta, yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual selama proses penelitian ini. Mereka senantiasa memberikan semangat dan motivasi, serta mengingatkan kami untuk tetap fokus dan konsisten dalam menyelesaikan tugas ini. Peran mereka sangat penting bagi kami dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan akademik.

Tak lupa, kami juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah menyediakan referensi dan literatur yang sangat bermanfaat dalam mendalami topik digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Berbagai sumber pustaka yang kami akses selama proses penulisan sangat membantu kami untuk memperkaya perspektif dan memperkuat argumen dalam penelitian ini.

Terakhir, kami menyampaikan apresiasi yang tinggi kepada semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi positif dalam penyelesaian jurnal ini. Kami menyadari bahwa tanpa bantuan mereka, penyusunan jurnal ini tidak akan berjalan lancar dan optimal.

Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan sistem administrasi kependudukan yang lebih baik dan berkelanjutan, serta mendorong percepatan digitalisasi dalam pelayanan publik di Indonesia. Kami berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, pemerintah, dan akademisi dalam mempercepat transformasi digital yang lebih inklusif dan efisien di sektor publik.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan petunjuk dan berkah-Nya kepada kita semua. Terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ariani, D. (2019). Digitalisasi Layanan Publik: Memahami Tantangan dan Peluang dalam Implementasi Teknologi Informasi di Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 103-119.
- [2] Badan Pusat Statistik (BPS). (2020). *Indikator Pembangunan Manusia: Fokus pada Data Kependudukan dan Sosial Ekonomi*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- [3] Handayani, A., & Wijayanti, T. (2020). E-Government sebagai Solusi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 15(1), 45-58.
- [4] Gaus, R. (2019). *Digital Transformation in Public Administration: Challenges and Opportunities*. Springer.
- [5] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). *Panduan Pelayanan Publik Berbasis Digital*.
- [6] Moenir, A. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep dan Penerapannya*. Jakarta: Bumi Aksara.

- [7] Suryanto, E. & Rahardjo, A. (2020). Pemanfaatan Teknologi Digital untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 9(1), 45-58.
- [8] Winarno, S. & Kusumaningrum, M. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penggunaan Teknologi Informasi: Studi Kasus Disdukcapil Kota X. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 75-89.