

INOVASI PELAYANAN E-DUKCAPIL MELALUI SLOATH (SISTEM LAYANAN ONLINE ADMINDUK TOMOHON HEBAT) DALAM PENERAPAN E-GOVERNMENT DI KOTA TOMOHON PROVINSI SULAWESI UTARA

Berliany Cinta Adinda Mait

NPP. 33.0844

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: berlianymait@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Karno, S.Kom, M.Si

Email: karno@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: Indonesia's public administration services, particularly civil registration, still face challenges including bureaucratic complexity, slow processes, and limited access for remote communities. In Tomohon City, the manual document management system led to delays exceeding three days per request, driving the need for digital transformation. **Purpose:** This study aims to analyze the innovation of E-Dukcapil services through the SLOATH (Sistem Layanan Online Adminduk Tomohon Hebat) application in the implementation of e-government at the Department of Population and Civil Registration of Tomohon City, North Sulawesi Province. **Method:** This research uses a descriptive qualitative approach with data collection through interviews, observation, and documentation. Informants consisted of officials from the Disdukcapil Tomohon and community members as service users. Data validity was tested using source and method triangulation. **Result:** Analyzed through Arundel et al.'s (2019) six Innovation Success Factor dimensions, SLOATH has improved service effectiveness and efficiency. The application reduced document processing time from over three days to within 24 hours, achieving 98% national civil registration targets. Supporting factors include strong leadership commitment, competent staff, and Android-based infrastructure integrated with the national SIAK system. Inhibiting factors include the digital divide, limited internet infrastructure, and low community digital literacy. **Conclusion:** SLOATH represents a strategic innovation in digital public service delivery in Tomohon City. Further optimization is recommended through improved socialization, feature updates, and strengthened human resource capacity.

Keywords: Digital Administration, E-Dukcapil, E-Government, Public Service Innovation, SLOATH

ABSTRAK

Permasalahan (Research Gap): Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih menghadapi tantangan berupa prosedur yang rumit, proses yang lambat, dan keterbatasan akses bagi masyarakat di wilayah terpencil. Di Kota Tomohon, pengurusan dokumen kependudukan secara manual memakan waktu lebih dari tiga hari, sehingga mendorong kebutuhan transformasi digital dalam pelayanan publik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan E-Dukcapil melalui aplikasi SLOATH (Sistem Layanan Online Adminduk Tomohon Hebat) dalam penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur Disdukcapil Kota Tomohon dan masyarakat pengguna layanan. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan metode. **Hasil/Temuan:** Dianalisis melalui enam dimensi Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Arundel dkk. (2019), SLOATH telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini mampu mempersingkat waktu proses dokumen dari lebih dari tiga hari menjadi dalam waktu 24 jam, dan telah mendukung pencapaian target nasional kepemilikan dokumen kependudukan hingga 98%. Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan, kompetensi SDM, dan infrastruktur berbasis Android yang terintegrasi dengan SIAK nasional. Sementara hambatannya adalah kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur internet, dan rendahnya literasi digital masyarakat. **Kesimpulan:** Inovasi SLOATH merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kota Tomohon, meskipun masih memerlukan optimalisasi melalui peningkatan sosialisasi, pembaruan fitur, dan penguatan kapasitas SDM.

Kata kunci: Administrasi Digital, E-Dukcapil, E-Government, Pelayanan Publik, SLOATH

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik yang baik merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pemerintahan dan tingkat kepuasan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk terus berinovasi guna memenuhi harapan masyarakat sesuai amanat UUD 1945 yang mewajibkan negara memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Namun, praktik pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan seperti prosedur yang rumit, kurang responsif, kurang transparan, dan budaya kekuasaan yang menghambat pelayanan optimal (Dewi & Suparno, 2022). Pendekatan New Public Management juga mendorong peningkatan kualitas layanan publik melalui orientasi pada efisiensi dan kinerja (Hartati, 2020).

Konsep e-government hadir sebagai solusi modernisasi pemerintahan, yakni penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, akses layanan, dan transparansi tata kelola. Menurut Twizeyimana dan Andersson (2019),

keberhasilan e-government tidak hanya diukur dari aspek teknologi, tetapi juga dari kemampuan pemerintah menciptakan nilai publik (*public value*) bagi masyarakat melalui layanan yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah daerah didorong mengembangkan inovasi digital. Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara merespons kebijakan ini dengan mengembangkan aplikasi E-Dukcapil melalui SLOATH (Sistem Layanan Online Adminduk Tomohon Hebat) sejak tahun 2020, guna mempercepat pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya memakan waktu lebih dari tiga hari. (Mergel et al., 2019; Criado & Gil-Garcia, 2019).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Meskipun berbagai studi telah membahas inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Indonesia secara umum, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi inovasi pelayanan E-Dukcapil menggunakan kerangka Faktor Keberhasilan Inovasi sektor publik di tingkat kabupaten/kota. Penelitian terdahulu seperti Sellfia dkk. (2022) tentang Sampurasun Purwakarta dan Kurnia dkk. (2023) tentang SP4N LAPOR lebih berfokus pada aspek e-government umum, belum menganalisis secara mendalam faktor-faktor keberhasilan inovasi berbasis dimensi Arundel dkk. (2019). Fokus penelitian ini adalah mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji inovasi SLOATH di Kota Tomohon secara komprehensif.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai implementasi inovasi pelayanan E-Dukcapil melalui SLOATH sebagai dasar evaluasi dan pengembangan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan digital di Kota Tomohon. Apabila tidak dilaksanakan, pemerintah dan pemangku kebijakan akan kekurangan landasan empiris yang kuat untuk memahami dinamika keberhasilan dan hambatan inovasi, sehingga upaya optimalisasi layanan digital berisiko tidak tepat sasaran dan tidak berkelanjutan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh (Arundel et al., 2019)

Penelitian ini mengembangkan kerangka pengukuran inovasi sektor publik melalui enam dimensi inovasi yang meliputi tata kelola inovasi, sumber daya, kapabilitas organisasi, proses inovasi, hasil inovasi, dan dampak inovasi. Kerangka tersebut digunakan untuk menyelaraskan pengukuran inovasi dengan tujuan kebijakan sektor publik. Penelitian terdahulu berfokus pada pengembangan model konseptual pengukuran inovasi sektor publik secara umum, sedangkan penelitian saat ini menggunakan enam dimensi inovasi tersebut sebagai instrumen analisis untuk mengevaluasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SLOATH (Sistem Layanan Online Adminduk Tomohon Hebat) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sellfia et al., 2022)

Inovasi pelayanan publik berbasis e-government melalui aplikasi Sampurasun Purwakarta dinilai mampu meningkatkan kemudahan akses layanan dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan pemanfaatan teknologi oleh pengguna layanan. Penelitian terdahulu berfokus pada implementasi e-government dalam pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta, sedangkan penelitian saat ini secara khusus mengkaji inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SLOATH dengan menggunakan kerangka enam dimensi keberhasilan inovasi sektor publik dari Arundel et al. (2019).

Penelitian yang dilakukan oleh (Alin Kristina., 2023)

Implementasi inovasi pelayanan publik berbasis SP4N-LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar menunjukkan adanya peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan kepada pemerintah. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa kurangnya sosialisasi dan keterbatasan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan platform tersebut. Penelitian terdahulu berfokus pada sistem pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis digital, sedangkan penelitian saat ini menelaah inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SLOATH dengan menitikberatkan pada faktor-faktor keberhasilan inovasi sektor publik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Tasyah et al., 2021)

Inovasi pelayanan publik berbasis digital pada masa pandemi COVID-19 terbukti membantu pemerintah dalam menjaga keberlangsungan pelayanan kepada masyarakat di tengah pembatasan aktivitas tatap muka. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan akses teknologi, kesiapan sumber daya manusia, dan keterbatasan infrastruktur digital. Penelitian terdahulu mengkaji berbagai bentuk inovasi pelayanan digital pada masa pandemi secara umum, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SLOATH sebagai bentuk implementasi e-government di Kota Tomohon.

Penelitian yang dilakukan oleh (Shilvia & Bharata, 2022)

Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis aplikasi di Kota Cimahi menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Akan tetapi, masih ditemukan hambatan berupa adaptasi pengguna, keterbatasan kompetensi digital aparatur, dan kebutuhan peningkatan kualitas sistem layanan. Penelitian terdahulu berfokus pada implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis aplikasi dari perspektif kebijakan publik, sedangkan penelitian saat ini menganalisis inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SLOATH berdasarkan enam dimensi faktor keberhasilan inovasi sektor publik yang dikemukakan oleh Arundel et al. (2019).

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya dalam tiga aspek kebaruan. Pertama, dari segi teori, penelitian ini secara khusus menerapkan kerangka Faktor Keberhasilan Inovasi enam dimensi Arundel dkk. (2019) pada konteks inovasi layanan administrasi kependudukan daerah, yang belum pernah dilakukan pada objek serupa di Kota Tomohon. Kedua, dari segi objek penelitian, SLOATH merupakan inovasi unik yang menggabungkan sistem Android dengan integrasi langsung pada SIAK nasional, berbeda dengan inovasi e-government lainnya. Ketiga, dari segi metode analisis, penelitian ini menggunakan perangkat NVivo dengan visualisasi Word Cloud, Tree Map, dan Hierarchy Chart untuk memperkuat analisis kualitatif.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan E-Dukcapil melalui SLOATH (Sistem Layanan Online Adminduk Tomohon Hebat) dalam penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan enam dimensi Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Arundel dkk. (2019).

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami fenomena inovasi pelayanan SLOATH secara mendalam dan kontekstual. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman terhadap proses, dinamika, dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi, yang tidak dapat dijelaskan secara memadai hanya melalui data numerik (Sugiyono, 2022).

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara purposive, terdiri dari: (1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon sebagai informan kunci; (2) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil; (3) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data; (4) Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; (5) Programmer aplikasi SLOATH; dan (6) Lima orang masyarakat pengguna layanan. Total informan berjumlah sembilan orang yang dipilih berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan langsung terhadap inovasi SLOATH.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari aparatur, programmer, dan masyarakat) dan triangulasi metode (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi). Analisis data menggunakan pendekatan Miles & Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memperkuat analisis, peneliti memanfaatkan perangkat lunak NVivo dengan teknik visualisasi Word Cloud, Tree Map, Cluster Analysis, dan Hierarchy Chart. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon, Provinsi Sulawesi Utara, pada bulan Januari 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis implementasi inovasi SLOATH dilakukan berdasarkan kerangka enam dimensi Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Arundel, Bloch, Carter, & Ferguson (2019). Berikut adalah temuan pada setiap dimensi.

3.1. Sources of Ideas for Innovation (Sumber Ide Inovasi)

Sumber ide inovasi SLOATH bersifat dwi-arah. Dari internal organisasi, ide lahir dari kepemimpinan visioner Kepala Dinas dan dorongan kebijakan nasional SPBE (Perpres No. 95 Tahun 2018). Dari eksternal, aspirasi dan keluhan masyarakat tentang antrian panjang dan proses dokumen yang lambat menjadi pendorong utama. Mekanisme pengaduan telah diintegrasikan langsung ke dalam sistem, di mana notifikasi penolakan otomatis dikirimkan kepada pemohon beserta keterangan dokumen yang kurang. Hal ini mencerminkan prinsip citizen-centered governance dalam e-government. Kepala Bidang PIAK menjelaskan bahwa sejak diluncurkan, SLOATH telah mengalami pembaruan signifikan, termasuk integrasi fitur survei kepuasan masyarakat langsung dalam aplikasi, menggantikan instrumen kertas konvensional. Temuan ini sejalan dengan proposisi Arundel dkk. (2019) bahwa inovasi sektor publik yang berhasil umumnya lahir dari kombinasi tekanan top-down dan dorongan bottom-up. Pemanfaatan platform digital untuk pelayanan dan informasi publik sejalan dengan temuan Indrayani dan Ardiensyah (2022).

3.2. Collecting Innovation Data for Single Innovations (Pengumpulan Data Inovasi)

SLOATH menggunakan metode layanan online berbasis Android yang dapat diunduh melalui Google Play Store dengan nama 'E-Dukcapil Tomohon'. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan meliputi akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, KTP, KIA, dan surat keterangan pindah secara mandiri dari rumah. Sistem notifikasi tiga tahap (dokumen terdaftar, dokumen diproses, dokumen selesai) dikirimkan melalui WhatsApp, memastikan transparansi proses. Sejak diluncurkan pada 2021, aplikasi telah diunduh lebih dari 10.000 kali dengan rating 3,7 dari 120 ulasan di Play Store. Data ini dimanfaatkan sebagai dasar pembaruan fitur secara berkala. Turunan inovasi layanan baru mencakup integrasi survei kepuasan masyarakat dalam aplikasi dan mekanisme cetak mandiri dokumen di rumah menggunakan kertas putih, sesuai Permendagri No. 109 Tahun 2019. Pemanfaatan layanan publik berbasis digital juga perlu memperhatikan aspek kesenjangan digital masyarakat, karena keterbatasan akses internet, kepemilikan perangkat, dan literasi digital dapat memengaruhi efektivitas implementasi e-government serta tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat (Dimas & Fahlevvi, 2024)

3.3. Innovation Culture (Budaya Inovasi)

Budaya inovasi SLOATH ditopang oleh komitmen kuat pimpinan yang ditunjukkan dengan dukungan aktif Wali Kota Tomohon. Inovasi ini telah diikutsertakan dalam beberapa perlombaan inovasi baik di tingkat nasional maupun internasional. Kepala Bidang PIAK menegaskan bahwa pimpinan memberikan support penuh untuk pengembangan dan sosialisasi SLOATH kepada masyarakat, sehingga antrian di Disdukcapil Tomohon tidak

sepanjang kota lain. Indeks kepuasan masyarakat mencapai angka 98 karena penilaian langsung melalui aplikasi. Namun, penelitian juga menemukan bahwa konsistensi implementasi budaya inovasi di level operasional masih perlu diperkuat, terutama dalam hal respons terhadap umpan balik pengguna dan pembaruan fitur secara proaktif.

3.4. Governance and Innovation (Tata Kelola dan Inovasi)

Aspek tata kelola SLOATH diperkuat oleh sejumlah regulasi: Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan, Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir, Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE, UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, dan Peraturan Wali Kota Tomohon No. 22 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan SPBE. Standard Operating Procedure (SOP) telah ditetapkan secara tertulis yang mengatur alur verifikasi dokumen oleh kepala seksi terkait, proses operator, validasi kepala bidang, penandatanganan elektronik kepala dinas, hingga pengiriman dokumen PDF kepada masyarakat. Integrasi SLOATH dengan SIAK nasional merupakan keunggulan tata kelola yang signifikan, karena satu-satunya inovasi yang diakui Dirjen Dukcapil Kemendagri dengan koneksi langsung ke SIAK. Temuan ini sejalan dengan studi Cepiku et al. (2021) mengenai transformasi digital pemerintah daerah.

3.5. Objectives, Outcomes, Drivers, and Obstacles (Tujuan, Hasil, Pendukung, Hambatan)

SLOATH telah mencapai hasil yang signifikan dalam mendukung target nasional kependudukan. Kepemilikan akta kelahiran mencapai hampir 99%, KIA telah memenuhi target nasional, dan pencetakan KTP serta akta kematian terus meningkat. Inovasi ini mendapat penghargaan dari pemerintah kota, provinsi, dan pusat. Faktor pendukung meliputi: kompetensi 9 aparatur terlatih, dukungan anggaran daerah, komitmen pimpinan, dan jaringan 44 petugas registrasi di kelurahan serta 3 rumah sakit dan 1 puskesmas sebagai titik layanan alternatif. Adapun hambatan utama yang diidentifikasi adalah: (1) kesenjangan digital di masyarakat yang tidak memiliki smartphone atau koneksi internet; (2) keterbatasan perangkat keras internal saat volume permohonan meningkat; (3) rendahnya literasi digital sebagian masyarakat; dan (4) gangguan teknis aplikasi seperti crash dan loading lambat yang tercermin dari rating rendah di Play Store. Upaya mengatasi hambatan mencakup pemberdayaan petugas registrasi kelurahan, sosialisasi melalui media sosial dan radio, pelatihan SDM tahunan, dan pembaruan fitur aplikasi berkelanjutan. Faktor literasi digital juga ditemukan berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan administrasi kependudukan daring (Kusuma & Indrayani, 2023).

3.6. Capabilities and Tools (Kemampuan dan Alat)

SLOATH dibangun menggunakan teknologi berbasis Android yang dapat diunduh di Play Store. Aplikasi menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) sebagai mekanisme validasi digital yang diintegrasikan dalam alur verifikasi berjenjang. Perangkat keras pendukung mencakup komputer desktop dan laptop di lingkungan Disdukcapil, serta infrastruktur jaringan internet. Kemampuan aparatur dikembangkan melalui pelatihan rutin yang dilaksanakan setiap tahun, terutama bagi petugas registrasi di kelurahan. Inovasi SLOATH didukung oleh programmer internal yang bertanggung jawab atas pengembangan

dan pemeliharaan sistem. Dari sisi kapabilitas, penelitian menemukan bahwa kemampuan aparatur dalam mengoperasikan SLOATH tergolong memadai, meskipun masih diperlukan peningkatan kompetensi teknis terutama dalam menghadapi update sistem yang semakin kompleks. Penerimaan pengguna terhadap aplikasi pemerintahan digital juga dipengaruhi oleh tingkat kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna (Saputra et al., 2025).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap enam dimensi Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Arundel dkk. (2019), inovasi pelayanan E-Dukcapil melalui SLOATH di Kota Tomohon secara umum berjalan baik. Inovasi ini berhasil mengubah paradigma pelayanan administrasi kependudukan dari manual ke digital, mempersingkat waktu layanan dari lebih tiga hari menjadi dalam 24 jam, dan mendukung pencapaian target nasional kependudukan hingga 98%. Tiga temuan utama penelitian: (1) implementasi SLOATH berjalan efektif berdasarkan enam dimensi inovasi, meski sosialisasi dan konsistensi masih perlu ditingkatkan; (2) faktor pendukung utama adalah kompetensi SDM, komitmen pimpinan, dan integrasi dengan SIAK nasional, sedangkan hambatan utamanya adalah kesenjangan digital masyarakat; dan (3) upaya peningkatan layanan telah dilakukan secara berkelanjutan melalui pemberdayaan petugas registrasi, sosialisasi multi-kanal, dan pembaruan fitur aplikasi. Disarankan untuk mengoptimalkan pemanfaatan data dari Play Store dan media sosial sebagai sumber ide inovasi, menambahkan fitur chatbot, serta membentuk tim kerja lintas dinas untuk pengelolaan aplikasi yang lebih efektif.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon dengan waktu penelitian yang terbatas sehingga belum dapat menggambarkan kondisi secara lebih luas.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work). Penelitian selanjutnya disarankan dilakukan pada daerah lain yang menerapkan inovasi pelayanan serupa serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta jajarannya telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Alin Kristina. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis SP4N LAPOR pasca pandemi COVID-19 di Diskominfo Kota Banjar. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*. <https://journalcenter.org/index.php/jupsim/article/view/1995>

- Arundel, A., Bloch, C., Carter, B., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Indrayani, E., Ardiensyah. (2022). *Pengaruh Kualitas Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) terhadap Kepuasan Pengguna di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pemalang*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v13i2>
- Cepiku, D., Giordano, F., & Tomaro, Q. (2021). Digital transformation and public administration innovators: Evidence from Italian municipalities. *Public Administration Review*, 81(6), 1149–1163. <https://doi.org/10.1111/puar.13347>
- Criado, J. I., & Gil-Garcia, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438–450. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0178>
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan *good governance* melalui inovasi pelayanan publik berbasis *e-government*. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7.67>
- Dimas, M., & Fahlevvi, M. R. (2024). Pengentasan digital divide dalam penerapan *e-government* di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 194–215. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4504>
- Hartati, S. (2020). Penerapan model *New Public Management* (NPM) dalam reformasi birokrasi di Indonesia. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(2), 65–84. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v8i2.1293>
- Kusuma, R. P., & Indrayani, E. (2023). *The Influence of Digital Literacy on the Utilization of the Population Administration and Civil Registration Online Service Information System (SILAKAS) Application in Tanah Laut Regency*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 49(1). <https://doi.org/10.33701/jipwp.v49i1.3360>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Saputra, L. O. M. R., Nurwansyah, W. O. A., Setiawan, F. A., Hasan, M. R., Zahrati, W., & Apriyansa, A. (2025). *Analysis of User Acceptance of the EPDesKel Application within the Nagari Government of Agam Regency Using the EUCS Method*. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 7(2). <https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2>
- Shilvia, & Bharata, R. W. (2022). Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis aplikasi pada era COVID-19 di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 16(6), 2066–2080. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i6.1378>

- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (edisi 2). Penerbit Alfabeta. ISBN: 978-602-289-533-6. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=16066&utm>
- 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. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of *e-government* – a literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

