



Inovasi Website Sipenduk Online dalam Upaya Percepatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dasun Kecamatan Lasem

Ony Vena Mulyana¹⁾ Dandy Patrija W²⁾, Nihayatus Sholicah³⁾
^{1),2),3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: ony.venamulyana10@gmail.com

ABSTRACT. *This study discusses the implementation and impact of the Sipenduk Online system in Dasun Village as part of the digital transformation of population administration services. The purpose of this system is to accelerate and improve the accessibility of public services at the village level. In the era of e-government, this system is a response to various challenges of conventional services such as long queues, slow processes, and geographical barriers. The research method used is qualitative, with data collection techniques through in-depth interviews and direct observation. The results of the study show that Sipenduk Online has a positive impact, such as the efficiency of the administrative process, increased transparency, and ease of access to services without the need for physical presence. The real-time application tracking feature also increases public trust in the system. In addition, the flexibility of time in submitting documents is very helpful for residents with limited mobility. However, several challenges are still encountered, including limited internet infrastructure, low digital literacy among the elderly, and technical glitches in the notification feature. Therefore, it requires upgrading of technological infrastructure, community training, and sustainable system development. Support from the village government and active participation of the community are the keys to the success of this system. The study concludes that the digitalization of public administration in villages can encourage the creation of more responsive and inclusive governance, while contributing to improved service quality, data accuracy, and better development planning.*

Keywords: *e-government, public services, efficiency, community participation, digital transformation.*

ABSTRAK. Penelitian ini membahas penerapan dan dampak sistem *Sipenduk Online* di Desa Dasun sebagai bagian dari transformasi digital layanan administrasi kependudukan. Tujuan dari sistem ini adalah untuk mempercepat dan meningkatkan aksesibilitas layanan publik di tingkat desa. Dalam era e-government, sistem ini menjadi respons atas berbagai tantangan layanan konvensional seperti antrean panjang, proses lambat, dan hambatan geografis. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Sipenduk Online* memberikan dampak positif, seperti efisiensi proses administrasi, peningkatan transparansi, dan kemudahan akses layanan tanpa perlu kehadiran fisik. Fitur pelacakan permohonan secara real-time juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem. Selain itu, fleksibilitas waktu dalam pengajuan dokumen sangat membantu warga dengan mobilitas terbatas. Namun, beberapa tantangan masih ditemui, antara lain keterbatasan infrastruktur internet, literasi digital yang rendah di kalangan lansia, serta gangguan teknis pada fitur notifikasi. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan masyarakat, dan pengembangan sistem yang berkelanjutan. Dukungan dari pemerintah desa dan partisipasi aktif masyarakat menjadi kunci keberhasilan sistem ini. Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi administrasi publik di desa dapat mendorong terciptanya tata kelola yang lebih responsif dan inklusif, sekaligus berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan, akurasi data, dan perencanaan pembangunan yang lebih baik.

Kata Kunci: e-government, layanan publik, efisiensi, partisipasi masyarakat, transformasi digital.

1. LATAR BELAKANG

Di era digitalisasi yang kian pesat, tuntutan akan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan menjadi semakin mendesak (Hasibah et al., 2022). Sektor administrasi kependudukan merupakan salah satu garda terdepan dalam pelayanan dasar yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Desa Dasun, Kecamatan Lasem, sebagai bagian integral dari sistem pemerintahan, menghadapi tantangan serupa dalam memastikan setiap warganya dapat

mengakses layanan kependudukan dengan mudah dan tanpa hambatan birokrasi yang berbelit (Isharyono & Hardjati, 2023). Sesuai Nurullah et al. (2025), pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dasun masih banyak mengandalkan sistem manual. Proses ini seringkali melibatkan antrean panjang, waktu tunggu yang lama, serta persyaratan berkas fisik yang tidak jarang menyulitkan masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas terbatas atau kesibukan tinggi. Keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana di kantor desa juga turut menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan prima (Kartika & Oktariyanda, 2022). Akibatnya, efisiensi pelayanan menurun, potensi kesalahan administrasi meningkat, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat terganggu. Hal ini berimplikasi pada lambatnya proses pemutakhiran data kependudukan, yang krusial untuk berbagai keperluan seperti pemilu, perencanaan pembangunan, dan distribusi bantuan sosial.

Abiyoga & Adni (2024), Menyadari urgensi tersebut, inovasi digital menjadi kunci untuk mengatasi berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi diyakini mampu mentransformasi birokrasi menjadi lebih adaptif, responsif, dan akuntabel. Menurut Hapsa & Beriansyah (2022) Konsep e-government telah lama digaungkan sebagai solusi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam konteks pelayanan kependudukan, e-government dapat diwujudkan melalui sistem yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi, mengajukan permohonan, hingga memantau status dokumen secara daring (Darmawan et al., 2022). Atas dasar kebutuhan akan percepatan dan peningkatan kualitas pelayanan, serta selaras dengan semangat reformasi birokrasi dan agenda digitalisasi pemerintah, Desa Dasun menginisiasi pengembangan Website Sipenduk Online (Sistem Informasi Penduduk Online). Sesuai temuan oleh Hamdam et al. (2020) menyatakan bahwa Inovasi ini dirancang sebagai platform digital terpadu yang memfasilitasi berbagai layanan administrasi kependudukan, mulai dari permohonan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, hingga surat pindah datang. (Hasan et al., 2024)

Sipenduk Online diharapkan dapat menjadi jembatan antara pemerintah desa dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan secara cepat dan efisien. Dengan adanya platform ini, masyarakat tidak lagi perlu datang langsung ke kantor desa, mengantre, dan mengisi formulir fisik yang memakan waktu (Ismail & Ismail, 2022). Cukup dengan akses internet, mereka dapat mengajukan permohonan kapan saja dan dari mana saja, memangkas birokrasi, dan mengurangi biaya serta waktu yang terbuang. Tujuan utama dari inovasi Website Sipenduk Online adalah mempercepat proses pelayanan administrasi

kependudukan, meningkatkan akurasi data, dan pada akhirnya, meningkatkan kepuasan masyarakat (Insyira & Purnamasari, 2024). Manfaat yang diharapkan meliputi: efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat maupun pemerintah desa, peningkatan aksesibilitas layanan tanpa batasan geografis dan waktu, transparansi proses melalui pelacakan status permohonan, serta akuntabilitas dalam pengelolaan data kependudukan. Elsy (2020), Website Sipenduk Online bukan sekadar alat bantu, melainkan representasi komitmen Desa Dasun dalam menghadirkan pelayanan publik yang modern, responsif, dan berpihak pada kebutuhan warganya.

Inovasi ini diharapkan menjadi contoh praktik baik bagi desa-desa lain dalam menghadapi tantangan pelayanan publik di era digital. Keberhasilan implementasi Sipenduk Online akan menjadi indikator kemajuan Desa Dasun dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan kesejahteraan masyarakat yang lebih optimal.

Tabel 1 : Persepsi Dan Kendala Website Sipenduk Di Desa Dasun

No	Faktor	Data/ Temuan dari Wawancara/ Observasi	Keterangan/ Insight
1	Persepsi Petugas	Petugas melihat website Sebagai inovasi yang membantu mempercepat kerja dan mengurangi beban administrasi manual	Menunjukkan penerimaan positif terhadap inovasi.
2	Persepsi Masyarakat	Masyarakat merasa terbantu karena tidak perlu antri panjang dan proses lebih transparan.	Meningkatkan Kepercayaan dan partisipasi masyarakat
3	Kendala Teknis	Beberapa petugas mengalami kesulitan akses internet yang tidak stabil, serta kurangnya pelatihan penggunaan website	Hambatan implementasi yang perlu diatasi
4	Perubahan Kebiasaan	Petugas dan warga mulai terbiasa menggunakan layanan online, meskipun proses adaptasi awal cukup sulit.	Perlu waktu dan edukasi terus menerus
5	Dampak terhadap Proses	Waktu layanan menjadi lebih singkat, proses pencatatan lebih akurat, dan antrian berkurang	Efektivitas inovasi terlihat dari hasil lapangan
6	Respon Keluarga dan Individu	Warga merasa lebih nyaman dan merasa puas karena proses administrasi lebih cepat dan mudah.	Meningkatkan kepuasan terhadap layanan administrasi
7	Diskusi Petugas	Petugas menyarankan adanya pelatihan lebih intensif dan peningkatan infrastruktur internet untuk optimalisasi website	Rekomendasi untuk keberlanjutan inovasi
8	Persepsi Sosial dan Budaya	Beberapa warga yang tidak paham teknologi merasa tertinggal dan membutuhkan pendampingan	Pentingnya pendampingan untuk inklusivitas
9	Tantangan Implementasi	Kurangnya fasilitas penunjang seperti komputer di semua sektor desa dan akses internet terbatas di daerah terpencil	Faktor penghambat yang perlu di prioritaskan
10	Harapan Masyarakat dan Petugas	Inovasi ini harus terus dikembangkan dan didukung dengan pelatihan serta fasilitas yang memadai	Sikap optimis dan mendukung keberlanjutan inovasi

(Sumber Penelitian 2025)

Dari tabel 1 dapat disimpulkan bahwa inovasi ini memberikan dampak positif secara signifikan terhadap percepatan layanan administrasi kependudukan. Petugas dan masyarakat

menunjukkan penerimaan yang baik, merasa terbantu karena proses menjadi lebih cepat, transparan, dan nyaman, serta mampu meningkatkan kepercayaan dan partisipasi warga dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Damayanti et al. (2022), keberhasilan implementasi inovasi ini masih dihadapkan pada beberapa kendala, terutama terkait masalah teknis seperti akses internet yang tidak stabil dan kurangnya pelatihan penggunaan teknologi. Perubahan kebiasaan dari manual ke digital juga memerlukan waktu dan edukasi berkelanjutan. Tantangan lainnya meliputi kurangnya fasilitas penunjang seperti komputer dan infrastruktur internet di daerah terpencil serta kebutuhan akan pendampingan untuk warga yang kurang paham teknologi.

Dengan demikian, keberlanjutan inovasi ini sangat bergantung pada peningkatan fasilitas, pelatihan yang lebih intensif, serta dukungan infrastruktur yang memadai. Melalui upaya-upaya tersebut, inovasi Website Sipenduk Online memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi dan inklusivitas masyarakat di desa, dengan sikap optimis dari seluruh pihak untuk terus mengembangkan dan mendukung perkembangan inovasi ini.

2. LANDASAN TEORI

Inovasi Website Sipenduk Online dalam percepatan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dasun, Kecamatan Lasem, dapat dikaji melalui beberapa landasan teori yang relevan. Teori-teori ini memberikan kerangka konseptual untuk memahami bagaimana inovasi teknologi dapat mentransformasi layanan publik, meningkatkan efisiensi, dan memenuhi ekspektasi masyarakat di era digital.

Teori Inovasi

Secara umum, teori inovasi merujuk pada gagasan baru, metode, atau produk yang diperkenalkan dan diterapkan untuk memberikan nilai tambah atau solusi terhadap suatu masalah. Murdani et al. (2025) mendefinisikan inovasi sebagai ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Dalam konteks Sipenduk Online, inovasi ini bukan hanya sekadar penggunaan teknologi, melainkan perubahan fundamental dalam cara pelayanan administrasi kependudukan diselenggarakan. Inovasi ini memiliki karakteristik relatif advantage (keunggulan komparatif dibandingkan sistem manual), compatibility (kesesuaian dengan kebutuhan dan budaya masyarakat), complexity (tingkat kesulitan penggunaan), trialability (kemampuan untuk diuji coba), dan observability (kemudahan untuk diamati hasilnya). Penerapan Website Sipenduk Online menunjukkan upaya Desa Dasun untuk

berinovasi dalam menghadapi tantangan birokrasi dan memenuhi tuntutan pelayanan yang lebih cepat dan efisien.

Teori E-Government

E-government (pemerintahan elektronik) adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk memberikan layanan kepada warga, bisnis, dan instansi pemerintah lainnya. Prakarsya et al. (2023) UNDP (United Nations Development Programme) mendefinisikan e-government sebagai penggunaan TIK untuk mendukung pemerintahan yang lebih baik melalui peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Konsep ini mencakup penyediaan informasi secara online (G2C - Government to Citizen), fasilitasi transaksi (misalnya pengurusan dokumen), dan partisipasi warga. Sipenduk Online adalah manifestasi konkret dari prinsip e-government pada tingkat desa. Inovasi ini secara spesifik berfokus pada dimensi G2C, memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan sistem pemerintah desa dalam pengurusan dokumen kependudukan, sehingga mengurangi hambatan geografis dan waktu. Melalui platform ini, Desa Dasun berupaya mewujudkan good governance dengan pelayanan yang lebih transparan, aksesibel, dan responsif.

Teori Pelayanan Publik

Teori pelayanan publik menekankan pentingnya responsivitas, efisiensi, keadilan, dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan oleh sektor publik kepada masyarakat. Fikri & Tjenreng (2025) bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan pelanggan (warga negara). Dalam konteks manual, pelayanan administrasi kependudukan seringkali dianggap lambat dan rumit, menyebabkan ketidakpuasan. Sipenduk Online hadir sebagai respons terhadap permasalahan ini, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui (Cendana & Oktariyanda, 2022):

- * Aksesibilitas: Layanan dapat diakses kapan saja dan di mana saja.
- * Efisiensi: Mempersingkat waktu pengurusan dan mengurangi birokrasi.
- * Transparansi: Masyarakat dapat melacak status permohonan.
- * Akuntabilitas: Adanya sistem pencatatan digital yang lebih terstruktur.

Dengan demikian, Website Sipenduk Online sejalan dengan prinsip-prinsip dasar teori pelayanan publik modern yang berorientasi pada kemudahan dan kepuasan masyarakat.

Teori Adopsi Teknologi

Teori adopsi teknologi, khususnya Technology Acceptance Model (TAM) Fahlevi & Dewi (2025) menganalisis keberhasilan implementasi Sipenduk Online. TAM menyatakan bahwa penerimaan pengguna terhadap sistem informasi dipengaruhi oleh dua faktor utama:

perceived usefulness (kemudahan penggunaan yang dirasakan) dan perceived ease of use (manfaat yang dirasakan). Jika masyarakat Desa Dasun merasakan bahwa Sipenduk Online mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata (misalnya pengurusan dokumen lebih cepat), maka tingkat adopsi dan keberhasilan inovasi ini akan tinggi. Sebaliknya, jika sistem dianggap rumit atau tidak memberikan nilai tambah signifikan, adopsinya mungkin akan terhambat. Oleh karena itu, desain antarmuka yang ramah pengguna dan sosialisasi yang efektif menjadi krusial untuk memastikan masyarakat bersedia mengadopsi dan memanfaatkan Sipenduk Online secara maksimal.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk mengkaji secara mendalam bagaimana inovasi Website Sipenduk Online berperan dalam mempercepat pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dasun, Kecamatan Lasem (Gomolung et al., 2023). Pendekatan ini merujuk pada pandangan Creswell (2014), yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap penting oleh individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial atau kemasyarakatan. Dalam konteks ini, pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap dinamika sosial, persepsi, serta pengalaman para pengguna dan penyedia layanan Sipenduk Online secara mendalam. Penelitian ini berfokus pada Efektivitas implementasi website dalam mempersingkat waktu dan alur layanan. Persepsi aparat desa dan masyarakat terhadap kemudahan akses layanan digital.

Hambatan dan tantangan dalam penerapan inovasi tersebut. Merujuk pada Moleong (2017), pendekatan kualitatif juga penting untuk menggali makna di balik perilaku, praktik, dan interaksi sosial yang terjadi selama pelaksanaan program inovasi layanan publik. Informan dipilih secara purposive sampling sesuai dengan kriteria tertentu, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2015), yakni dengan memilih subjek yang benar-benar memahami permasalahan dan dapat memberikan data secara akurat (Gomolung et al., 2023). Informan utama meliputi Kepala desa dan aparatur layanan kependudukan. Operator website Sipenduk Online. Warga yang telah memanfaatkan layanan digital tersebut. Pihak Dinas Dukcapil atau pendamping teknis inovasi (jika relevan).

Jumlah informan tidak ditentukan secara kaku, tetapi berdasarkan prinsip data saturation (kejenuhan data), sesuai dengan panduan Miles dan Huberman (1994). teknik utama yang digunakan dalam pengumpulan data adalah Wawancara mendalam (in-depth interview) Teknik ini digunakan untuk menggali informasi dari informan utama secara mendalam mengenai

pengalaman, persepsi, dan pendapat mereka terhadap penggunaan Sipenduk Online. Observasi langsung (direct observation) (Gomolung et al., 2023).

Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan berbasis website di kantor desa dan interaksi warga dalam menggunakan layanan. Teriraun et al. (2025) yang menekankan pentingnya pengamatan terhadap kegiatan sosial secara langsung. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan Reduksi data Menyaring data penting dan merangkum informasi utama. Penyajian data Mengorganisasi data dalam bentuk narasi atau tabel. Penarikan kesimpulan/verifikasi Menemukan pola, makna, dan hubungan antar komponen data. Penelitian ini menjunjung tinggi prinsip-prinsip etika seperti informed consent, menjaga kerahasiaan informan, dan tidak mengubah data secara manipulatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Sipenduk Online Dalam Mempercepat Pelayanan

SIPENDUK Online sebuah inovasi dalam sistem pelayanan publik, telah terbukti sangat efektif dalam mempercepat berbagai layanan kependudukan. Keberadaannya merepresentasikan pergeseran paradigma dari pelayanan manual yang memakan waktu dan rentan kesalahan, menuju sistem digital yang efisien dan akuntabel. Salah satu dampak paling signifikan dari SIPENDUK Online adalah pengurangan waktu tunggu secara drastis (Yahya & Setiyono, 2022). Sebelum adanya sistem ini, masyarakat seringkali harus mengantre berjam-jam, bahkan berhari-hari, untuk mengurus dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, atau akta kelahiran. Dengan SIPENDUK Online, proses pengajuan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, cukup dengan akses internet. Ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi biaya transportasi dan tenaga yang dikeluarkan masyarakat.

Hariyoko et al. (2021) Aksesibilitas yang meningkat juga menjadi poin penting. SIPENDUK Online memungkinkan masyarakat dari daerah terpencil sekalipun untuk mengajukan permohonan tanpa harus datang langsung ke kantor dinas kependudukan. Hal ini secara langsung mendukung prinsip pemerataan pelayanan publik, memastikan bahwa semua warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan hak-hak administratif mereka. Selain itu, sistem ini berkontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Setiap tahapan proses pengajuan tercatat secara digital, sehingga meminimalkan potensi praktik pungutan liar atau penyelewengan. Masyarakat dapat melacak status permohonan mereka secara real-time, memberikan rasa aman dan kepercayaan terhadap birokrasi. Data yang terintegrasi juga memudahkan verifikasi, mengurangi risiko pemalsuan dokumen dan duplikasi data.

SIPENDUK Online juga turut mengurangi beban kerja administratif bagi petugas pelayanan. Dengan otomatisasi berbagai proses, seperti input data dan verifikasi awal, petugas dapat fokus pada tugas-tugas yang lebih kompleks dan membutuhkan interaksi langsung. Hal ini pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Irma & Zulkarnaini (2022), keberhasilan SIPENDUK Online juga sangat bergantung pada faktor-faktor pendukung seperti infrastruktur internet yang memadai, literasi digital masyarakat, dan komitmen pemerintah daerah untuk terus mengembangkan serta menyosialisasikan sistem ini. Pelatihan berkelanjutan bagi petugas dan penanganan masalah teknis yang responsif juga krusial untuk menjaga efektivitasnya.

Mursalin et al. (2024), SIPENDUK Online merupakan langkah maju yang signifikan dalam modernisasi pelayanan publik di bidang kependudukan. Efektivitasnya dalam mempercepat pelayanan, meningkatkan aksesibilitas, dan mendorong transparansi menjadikannya instrumen penting untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Tabel 2: Karakteristik Responden Dan Faktor Penentu Adopsi Sipenduk Online Di Desa Dasun, Kecamatan Lasem

No	Kode Responden	Usia (Rentan g)	Tingkat Pendidikan Terakhir	Pengalaman Menggunakan Teknologi (Deskripsi Singkat)	Sumber Informasi Utama tentang SIPENDUK Online	Tingkat Kemandirian Penggunaan SIPENDUK Online (Skala Kualitatif)	Bentuk Dukungan Sosial yang Diterima/ Dibutuhkan	Motivasi Utama Menggunakan SIPENDUK Online	Hambatan Non-Teknis dalam Penggunaan
1.	R01	25-35	Sarjana	Sangat familiar dengan aplikasi digital	Perangkat Desa, Media Sosial	Sangat Mandiri	Diskusi dengan Teman/Keluarga	Kemudahan & Efisiensi, Tidak perlu ke kota	Jaringan internet kadang tidak stabil
2.	R02	45-55	SMA	Terbiasa dengan fitur dasar smartphone	Tetangga, Petugas Desa/Kecamatan	Membutuhkan Sedikit Bantuan	Bantuan dari Anak/Cucu	Kewajiban (untuk urus dokumen penting)	Khawatir salah input data, Bahasa terlalu teknis
3.	R03	35-45	Diploma	Aktif menggunakan e-commerce dan pesan instan	Website Resmi Disdukcapil, Berita dari Balai Desa	Mandiri	Tidak memerlukan dukungan spesifik	Mengikuti Perkembangan Teknologi, Hemat waktu perjalanan	Informasi kurang merata di desa
4.	R04	55+	SMP	Kurang familiar, hanya untuk telepon/SMS	Anak, Loker Pelayanan Fisik di Kecamatan	Sangat Membutuhkan Bantuan	Pendampingan Langsung dari Keluarga/Perangkat Desa	Menghemat Waktu & Tenaga (tidak perlu bepergian jauh)	Sulit memahami istilah & alur, Takut salah klik
5.	R05	20-30	Pelajar/Mahasiswa	Sangat ahli, suka mencoba aplikasi baru	Internet (Google, YouTube), Teman di kampus	Sangat Mandiri	Komunitas Online/Forum	Memanfaatkan Fitur Digital Sepenuhnya, Efisien	Minimnya panduan visual spesifik untuk desa

(Sumber Penelitian 2025)

Kesimpulan dari tabel 2 diatas berkaitan dengan faktor penentu keberhasilan adopsi SIPENDUK Online di Desa Dasun menunjukkan bahwa berbagai aspek memengaruhi tingkat keberhasilan implementasi platform digital ini dalam pelayanan administrasi kependudukan. Faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan adalah tingkat kemandirian pengguna dalam mengoperasikan sistem, yang sangat dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan, pengalaman teknologi, dan usia. Pengguna yang berusia lebih muda dan memiliki pendidikan tinggi cenderung lebih mandiri dan mampu menggunakan SIPENDUK Online tanpa bantuan besar, sementara warga dewasa dan lansia biasanya membutuhkan dukungan tambahan karena tantangan dalam memahami proses digital tersebut. Sumber informasi dan dukungan sosial juga memainkan peran penting dalam proses adopsi. Sebagian besar masyarakat memperoleh informasi mengenai platform ini dari perangkat desa, media sosial, dan keluarga, menunjukkan bahwa peran penyuluhan, sosialisasi, dan dukungan komunitas sangat penting untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan online ini. Hal ini menegaskan pentingnya upaya edukasi dan pelatihan yang berkelanjutan agar masyarakat semakin familiar dan percaya diri dalam menggunakan SIPENDUK Online (Zarli & Manggalou, 2024). Motivasi utama pengguna dalam memanfaatkan platform ini adalah untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan praktis, mengurangi waktu dan biaya yang biasanya diperlukan dalam proses manual di kantor desa. Keinginan untuk mengikuti perkembangan teknologi juga menjadi faktor motivasional yang mendorong masyarakat untuk beralih ke layanan digital ini. Stepanus & Subadi (2024) Pengguna merasa bahwa dengan adanya platform ini, mereka dapat mengajukan permohonan, memantau status permohonan, dan mengurus dokumen kependudukan secara mandiri dari rumah tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Meski begitu, terdapat hambatan non-teknis yang cukup signifikan yang dapat menghambat keberhasilan adopsi SIPENDUK Online. Hambatan tersebut meliputi ketidakstabilan jaringan internet, kurangnya pemahaman terhadap istilah dan prosedur teknis, serta ketakutan melakukan kesalahan input data yang dapat menyebabkan kegagalan permohonan (Nusantari et al., 2023). Hambatan ini lebih dirasakan oleh kelompok lansia dan mereka yang memiliki tingkat literasi digital yang rendah, menandakan perlunya adanya program pelatihan dan pendampingan yang khusus menyoroti kelompok tersebut untuk meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan mengoperasikan sistem secara mandiri.

Secara keseluruhan, keberhasilan adopsi SIPENDUK Online sangat dipengaruhi oleh faktor pendidikan, pengalaman teknologi, sumber dukungan, dan tingkat literasi digital masyarakat. Untuk mencapai keberhasilan maksimal, diperlukan strategi peningkatan literasi digital melalui pelatihan berkelanjutan, penyediaan pendampingan langsung, serta peningkatan

infrastruktur teknologi yang mendukung koneksi internet yang stabil dan cepat. Dukungan dari pemerintah desa dan stakeholder terkait menjadi unsur kunci dalam menciptakan ekosistem yang kondusif bagi penggunaan layanan digital ini secara luas. Dengan upaya yang terpadu dan berkelanjutan, diharapkan adopsi SIPENDUK Online dapat mempercepat layanan administrasi kependudukan, meningkatkan akurasi data, mengurangi hambatan birokrasi, serta mendorong efisiensi dan transparansi pelayanan publik di Desa Dasun (Familiawati et al., 2025).

Peningkatan Aksesibilitas Dan Transparansi Melalui Sipenduk Online

Di era digital ini, kemudahan akses terhadap layanan publik menjadi kunci. Salah satu inovasi yang patut dicermati adalah SiPANDUK Online (Sistem Pelayanan Administrasi Penduduk Online). Sistem ini hadir untuk mengatasi berbagai tantangan dalam pelayanan administrasi kependudukan konvensional, khususnya terkait aksesibilitas dan transparansi.

Peningkatan Aksesibilitas: Layanan Kependudukan dalam Genggaman

SiPANDUK Online secara signifikan meningkatkan aksesibilitas layanan kependudukan bagi masyarakat. Jika sebelumnya warga harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan terkadang menghadapi antrean panjang, kini prosesnya bisa dilakukan secara daring. Hal ini berarti (Nugraha et al., 2023):

- **Hemat Waktu dan Biaya:** Masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi atau meluangkan waktu khusus untuk datang ke kantor. Semua dapat diakses dari mana saja, kapan saja, selama terhubung dengan internet. Ini sangat membantu bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat kota atau memiliki keterbatasan mobilitas.
- **Fleksibilitas Waktu:** Layanan SiPANDUK Online tersedia 24/7. Warga tidak terikat pada jam operasional kantor, sehingga bisa mengajukan permohonan di luar jam kerja atau pada akhir pekan.
- **Jangkauan Luas:** SiPANDUK Online memungkinkan warga di daerah terpencil atau pulau-pulau terluar untuk mendapatkan layanan kependudukan dengan lebih mudah. Keterbatasan geografis tidak lagi menjadi penghalang utama.
- **Meminimalisir Antrean dan Kerumunan:** Dengan pengajuan online, jumlah antrean di kantor Disdukcapil dapat berkurang drastis, menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan efisien, serta mengurangi risiko penyebaran penyakit, terutama dalam situasi pandemi.
- **Panduan dan Informasi yang Mudah Diakses:** Biasanya, platform SiPANDUK Online dilengkapi dengan panduan lengkap, daftar persyaratan, dan formulir yang dapat

diunduh, sehingga memudahkan warga mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan sebelum mengajukan permohonan.

Peningkatan Transparansi: Proses yang Jelas dan Terukur

Selain aksesibilitas, SiPANDUK Online juga membawa angin segar dalam hal transparansi pelayanan. Seringkali, masyarakat mengeluhkan ketidakjelasan prosedur atau lamanya waktu penyelesaian. Dengan SiPANDUK Online, hal ini dapat diminimalisir melalui (Tambunan & Dompak, 2025):

- Informasi Persyaratan yang Jelas: Setiap jenis layanan yang tersedia di SiPANDUK Online akan mencantumkan persyaratan yang harus dipenuhi secara detail dan mudah dipahami. Ini mengurangi kebingungan dan meminimalkan kemungkinan berkas ditolak karena tidak lengkap.
- Pelacakan Status Permohonan: Salah satu fitur paling krusial dari SiPANDUK Online adalah kemampuan bagi pemohon untuk melacak status permohonan mereka secara real-time. Warga dapat mengetahui apakah berkas mereka sudah diterima, sedang diproses, atau sudah selesai, tanpa perlu menghubungi petugas atau datang ke kantor.
- Meminimalisir Praktik Percaloan: Dengan proses yang serba digital dan transparan, celah bagi praktik percaloan atau pungutan liar dapat ditekan seminimal mungkin. Semua biaya (jika ada) akan tertera jelas dan pembayaran dilakukan melalui jalur resmi.
- Akuntabilitas yang Lebih Baik: Setiap tahapan proses dalam SiPANDUK Online tercatat secara digital, membuat setiap petugas yang terlibat lebih akuntabel terhadap tugasnya. Jika terjadi keterlambatan, jejak digital dapat membantu mengidentifikasi penyebabnya.
- Feedback dan Pengaduan Online: Beberapa sistem SiPANDUK Online juga menyediakan fitur untuk menyampaikan feedback atau pengaduan. Ini membuka jalur komunikasi dua arah antara warga dan Disdukcapil, memungkinkan perbaikan layanan yang berkelanjutan.

Tantangan dan Potensi Pengembangan

Meskipun membawa banyak kemajuan, implementasi SiPANDUK Online juga menghadapi tantangan, seperti kesenjangan digital di beberapa daerah, kebutuhan akan infrastruktur internet yang memadai, serta literasi digital masyarakat. Namun, dengan sosialisasi yang masif, pelatihan berkelanjutan, dan pengembangan fitur yang lebih user-friendly, potensi SiPANDUK Online untuk mewujudkan pelayanan publik yang modern, efisien, dan berintegritas sangat besar. Ghunu et al. (2024), SiPANDUK Online merupakan langkah maju yang signifikan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan

fokus pada peningkatan aksesibilitas dan transparansi, sistem ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mendapatkan hak-hak administratif mereka, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan.

Tabel 3 : Pengalaman Dan Penggunaan Sipanduk Online Terhadap Akseibilitas Dan Transparansi

Dimensi Layanan	Indikator	Kode Tema	Keterangan Responden/Observasi	Interpretasi Awal
Aksesibilitas	Kemudahan Akses	KA-1	Responden 1 (Usia 50an): "Wah, saya jadi nggak perlu cuti lagi buat ngurus akta kelahiran cucu. Cukup dari rumah saja."	Positif: Menghemat waktu dan tenaga, terutama bagi lansia atau mereka dengan mobilitas terbatas.
		KA-2	Observasi: Pengguna di desa terpencil berhasil mengakses layanan, meskipun sinyal kadang terputus.	Tantangan: Keterbatasan infrastruktur internet di daerah tertentu.
	Fleksibilitas Waktu	FW-1	Responden 3 (Pekerja Swasta): "Saya ngurusnya malam hari pas anak-anak sudah tidur, jadi nggak ganggu jam kerja."	Positif: Memberikan keleluasaan waktu pengurusan di luar jam kantor.
	Ketersediaan Perangkat	KP-1	Responden 2 (Pelajar): "Pakai HP saja sudah bisa, aplikasinya ringan."	Positif: Mendukung penggunaan perangkat mobile yang umum dimiliki masyarakat.
		KP-2	Observasi: Beberapa lansia masih kesulitan menggunakan smartphone untuk mengakses SiPANDUK.	Tantangan: Literasi digital yang masih rendah di beberapa kelompok usia.
Transparansi	Kejelasan Informasi	KI-1	Responden 4 (Ibu Rumah Tangga): "Persyaratannya jelas, nggak bingung lagi harus bawa apa saja."	Positif: Mengurangi ketidakpastian dan kesalahan dalam kelengkapan dokumen.
		KI-2	Observasi: Daftar persyaratan di website mudah ditemukan dan dipahami.	Positif: Desain antarmuka pengguna yang user-friendly.
	Pelacakan Status	PS-1	Responden 5 (Wirausaha): "Tiap hari saya cek progresnya, jadi tenang tahu sudah sampai mana."	Positif: Meningkatkan rasa aman dan kontrol bagi pemohon.
		PS-2	Observasi: Fitur notifikasi via SMS/email tidak selalu berfungsi optimal.	Tantangan: Perlu perbaikan sistem notifikasi agar lebih reliable.
	Mekanisme Pengaduan	MP-1	Responden 6 (Pensiunan): "Waktu ada masalah, saya coba fitur chat di aplikasi, langsung direspons."	Positif: Tersedianya saluran komunikasi langsung untuk masalah atau pertanyaan.
		MP-2	Observasi: Link pengaduan di beberapa halaman kurang menonjol.	Tantangan: Perlu peningkatan visibilitas fitur pengaduan.

(Sumber Penelitian 2025)

Berdasarkan tabel 3 yang mengkaji aspek aksesibilitas dan transparansi layanan SiPANDUK Online, dapat disimpulkan bahwa inovasi digital ini membawa dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dasun. Penyajian data dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa layanan ini memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga, KTP,

akta kelahiran, dan surat pindah. Responden dari berbagai latar belakang usia mengapresiasi kemudahan akses yang ditawarkan, dengan sebagian besar menyatakan bahwa mereka tidak perlu lagi mengunjungi kantor desa secara langsung, mengantre, atau mengurus berkas secara manual. Hal ini sangat membantu terutama bagi lansia dan mereka yang memiliki mobilitas terbatas, karena layanan online memungkinkan pengurusan dokumen dari rumah kapan saja dan di mana saja, selama terjangkau jaringan internet. Ricardo et al. (2024), fleksibilitas waktu menjadi salah satu keunggulan utama layanan ini, memberi masyarakat kesempatan mengurus administrasi di luar jam operasional kantor desa, termasuk malam hari, sehingga tidak mengganggu aktivitas harian mereka. Selain dari segi aksesibilitas, data juga menunjukkan bahwa sistem ini memberikan tingkat transparansi yang tinggi dalam proses pengajuan dokumen. Informasi mengenai persyaratan yang jelas dan mudah dipahami di website mengurangi keraguan dan kesalahan dalam pengisian berkas. Fitur pelacakan status yang memungkinkan pemohon untuk memonitor perkembangan permohonan mereka juga menambah rasa aman dan kontrol terhadap proses layanan. Banyak responden merasa tenang karena bisa memantau proses secara berkala dan mendapatkan notifikasi yang membantu mereka mengetahui status terbaru dari dokumen yang mereka ajukan. Namun, dalam observasi juga ditemukan tantangan terkait fitur notifikasi yang terkadang tidak berfungsi optimal, menunjukkan bahwa sistem perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih terpercaya dan handal. Pengembangan fitur pengaduan yang mudah diakses dan responsif menjadi nilai tambah, memfasilitasi penyelesaian masalah secara langsung dan efisien.

Sari et al. (2024), tantangan terkait literasi digital dan infrastruktur internet masih menjadi hambatan di beberapa kelompok, terutama masyarakat lanjut usia dan warga di daerah terpencil yang kurang familiar dengan teknologi digital atau mengalami keterbatasan jaringan. Penggunaan perangkat mobile diyakini sangat membantu, tetapi perlu adanya edukasi dan pelatihan agar semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara maksimal. Secara umum, inovasi SiPANDUK Online terbukti mampu meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Keberhasilannya menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital secara tepat dapat mentransformasi pelayanan publik menjadi lebih responsif dan transparan, sekaligus mengurangi beban birokrasi dan biaya (Silaban & Kristian, 2023). Dengan perbaikan terus-menerus pada sistem dan peningkatan literasi masyarakat, layanan ini memiliki potensi untuk menjadi model replicable dan adaptif di daerah lain yang ingin mempercepat dan mempermudah akses layanan administrasi kependudukan.

5. KESIMPULAN

implementasi sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital ini membawa dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi dan kualitas layanan publik di desa tersebut. Inovasi ini lahir sebagai respons terhadap berbagai tantangan yang dihadapi dalam proses pelayanan manual yang selama ini berlangsung, seperti antrean panjang, waktu tunggu yang lama, keterbatasan sumber daya manusia, serta hambatan geografi dan mobilitas masyarakat. Dengan hadirnya platform online, proses pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat, transparan, serta mudah diakses kapan saja dan dari mana saja, selama terkoneksi internet. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan masyarakat, tetapi juga mempercepat pemutakhiran data kependudukan yang penting untuk berbagai keperluan administratif seperti pemilu, distribusi bantuan sosial, dan perencanaan pembangunan desa. Keberhasilan penerapan Sipenduk Online didukung oleh faktor-faktor pendukung yang kuat, seperti tingkat literasi digital masyarakat serta dukungan dari pemerintah desa dan stakeholder terkait. Sebagian besar masyarakat dan petugas menyambut baik inovasi ini, menyatakan bahwa layanan daring membantu mengurangi beban kerja administrasi manual dan mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam proses layanan. Responden menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih puas karena proses pengurusan administrasi menjadi lebih praktis, efisien, dan transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan partisipasi publik terhadap pelayanan desa. Selain manfaat langsung terhadap layanan administrasi, inovasi ini juga memberikan dampak positif dari segi sosial dan ekonomi, terutama bagi masyarakat usia lanjut dan mereka yang memiliki mobilitas terbatas. Mereka tidak perlu lagi datang langsung ke kantor desa, mengantre, atau mengurus berkas secara manual. Fleksibilitas waktu memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kapan saja, termasuk di luar jam operasional kantor. Di sisi lain, tantangan yang dihadapi dalam implementasi fitur ini meliputi kendala infrastruktur teknologi, seperti kestabilan jaringan internet dan kurangnya pelatihan pengguna, terutama bagi petugas dan warga yang kurang familiar dengan teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan strategi pelatihan berkelanjutan dan peningkatan infrastruktur untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan inovasi ini. Kesimpulan akhirnya menunjukkan bahwa inovasi Website Sipenduk Online merupakan terobosan penting dalam transformasi layanan publik di desa. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, akurasi data, dan transparansi tetapi juga menjadi indikator kemajuan desa dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi digital untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan pelayanan masyarakat yang lebih responsif. Keberhasilan implementasi ini diharapkan menjadi contoh bagi desa lain dan mendorong percepatan reformasi birokrasi melalui penggunaan teknologi digital, sehingga pelayanan

administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan transparan dapat dinikmati semua lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abiyoga, Y. D., & Adni, D. F. (2024). Inovasi Layanan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru: Studi Pada Website Percepatan Penerbitan Kartu Identitas Anak. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 1(4), 582–589.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika.*, 10(4), 1089–1100.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods* (4th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Damayanti, D. A., Yuningsih, N. Y., & Akbar, I. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Peralihan Layanan Tahun 2021 Di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)*, 2(2), 323–337.
- Darmawan, A., Fitriana, J., Setiawan, A. A., & Safira, A. S. (2022). Peningkatan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Kepemilikan Dokumen Kependudukan. *Jurnal Bina Desa*, 4(3), 296–303.
- Elsye, R. (2020). Analisa Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Diera Covid19 Dikota Bandung. *Jurnal Registratie*, 2(2), 69–82.
- Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2025). Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 103–111.
- Familiawati, R., Sugianto, H., & Apriza, T. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital: Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 7692–7699.
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291–304.
- Ghunu, A., Purwatiningsih, A., & Fithriana, N. (2024). Efisiensi Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Pemerintah Kelurahan Tlogomas. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 13(1), 86–97.
- Gomolung, S., Rares, J. J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(4), 528–538.
- Hamdam, Ibrahim, A., & Abdullah, M. T. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 251–264.
- Hapsa, & Beriansyah, A. (2022). Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dimasa Pandemi Covid–19 dalam Rangka Mewujudkan Good Governance di Kota Jambi. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 6(2), 403–411.

- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178.
- Hasan, N. R., Nugroho, H. S., Kusrini, & Muhammad, A. H. (2024). Efektivitas Program Jelita Jiwa Sebagai Inovasi Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 12(2), 161–176.
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040.
- Insyira, A. D., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 155–165.
- Irma, Y. A., & Zulkarnaini. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Oke Masyarakat Keliling (Lomak) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 530–539.
- Isharyono, A. B., & Hardjati, S. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (Gool) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 8(2), 48–57.
- Ismail, M., & Ismail. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Registratie*, 4(1), 22–31.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(5), 245–260.
- Murdani, B., Supartono, & BR, K. S. (2025). Pengaruh Inovasi Produk, Harga Dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Bekas (Studi Kasus Showroom The King Cobra Auto Jakarta Timur). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 10(2), 867–881.
- Mursalin, M., Natsir, N., & Anas, M. (2024). Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Student Research Journal*, 2(4), 397–406.
- Nugraha, E. I., Muchsin, S., & Ilyas, T. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Respon Publik*, 17(12), 1–6.
- Nurullah, M. A. M., Supriyanto, D., & Anadza, H. (2025). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Dispenduk Care Of Disabilties And Inclusion (Studi Kasus Dinas Kependuduk dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Respon Publiik*, 19(4), 48–57.
- Nusantari, I. A. A., Widnyani, I. A. P. S., & Kartika, I. M. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas Di Kelurahan Sesetan Kota Denpasar. *Widya Publika Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Ngurah Rai*,

11(2), 133–145.

- Prakarsya, D., Swastiwi, A. W., & Riyadi, S. F. (2023). Peran United Nations Development Programme dalam Membantu Pemerintah Myanmar Menanggulangi Kemiskinan Tahun 2020-2022. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 1(2), 75–88.
- Ricardo, R., Ridianto, & Solichin. (2024). Efektivitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Ilir Talo (Studi kasus Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ilir Talo). *JURNAL STIA BENGKULU: Committe to Administration for Education Qualit*, 10(2), 183–196.
- Sari, P. D., Karimah, R. A. Al, & Salsabilla, S. (2024). Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 169–173.
- Silaban, Y., & Kristian, R. (2023). Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Journal of Science and Social Research*, 6(1), 233–240.
- Stepanus, H., & Subadi, W. (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) Di Kabupaten Tabalong Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik. *JAPB*, 7(2), 1156–1167.
- Tambunan, M., & Dompok, T. (2025). Peran E-Government Dalam Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional*, 12(95), 281–288.
- Teriraun, C., Permana, D., & Nuradhawati, R. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Uritetu Kecamatan Sirimau Kota Ambon. *Jurnal Prinsip*, 1(2), 1–10.
- Yahya, A. S., & Setiyono. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokasi*, 4(1), 1–22.
- Zarli, H. H., & Manggalou, S. (2024). Efektivitas Pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 7(2), 261–273.