

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DENGAN APLIKASI SISTEM INFORMASI KEPENDUDUKAN TERPADU KANTOR PENGADILAN AGAMA PALANGKA RAYA

Strategy for Improving Public Services with the Application of Integrated Population Information Systems Palangka Raya Religious Court Office

Rika Yunita Pratiwi*

Danes Jaya Negara

Luluk Tri Harinie

Univesritas Palangka Raya,
Palangka Raya, Kalimantan
Tengah, Indonesia.

*email:

dyk.cab.kalteng@gmail.com

Abstrak

Pengadilan Agama Palangka Raya merupakan salah satu Lembaga Peradilan yang menyelenggarakan Kekuasaan Kehakiman. Dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Pengadilan Agama Palangka Raya pada pelayanan publik, diciptakanlah sebuah aplikasi yang diharapkan dapat memfasilitasi masyarakat dalam mengubah status perkawinan saat pascaperceraian. Aplikasi tersebut adalah Sistem Informasi Kependudukan Terpadu (Sidudu) Dengan adanya aplikasi SIDUDU, diharapkan mengangkat citra nama baik kinerja pelayan publik Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya, terkait membantu percepatan perubahan identitas kependudukan. Peneliti ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan dan menggambarkan dampak penggunaan aplikasi (kelebihan dan kelemahan) aplikasi SIDUDU dalam pelayanan publik di kantor Pengadilan Agama Palangka Raya. pemanfaatan aplikasi SIDUDU sebagai strategi peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya, untuk memudahkan masyarakat, sehingga masyarakat terlayani dengan sangat cepat dan dapat memangkas birokrasi. Karena dengan hanya membawa surat pernyataan dari PA. Palangka Raya yang ditandatangani yang bersangkutan petugas di Disdukcapil pun secara cepat dapat menyerahkan e-KTP dan KK yang baru.dengan adanya aplikasi yang terintegrasi Pemanfaatan aplikasi SIDUDU sebagai strategi peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya, maka sangat membantu pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sehari-hari. Serta dapat meminimalisir kolusi, korupsi dan nepotisme.

Kata Kunci:

Pelayanan Publik
Perceraian
Sistem Informasi

Keywords:

Public Service
Divorce
Information System

Accepted

January 2023

Published

April 2023

Abstract

The Palangka Raya Religious Court is one of the judicial institutions that administer judicial power. In order to improve the performance of employees at the Palangka Raya Religious Court in providing public services, an application was created that is expected to facilitate the community in changing their marital status after divorce. The application is an Integrated Population Information System (Sidudu). With the SIDUDU application, it is hoped that it will raise the good name of the performance of public servants at the Palangka Raya Religious Court Office in relation to helping accelerate changes in population identity. This researcher is conducting qualitative research, and the data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. This study is expected to explain and describe the impact of using the SIDUDU application (strengths and weaknesses) in public services at the Palangka Raya Religious Court office. the use of the SIDUDU application as a strategy for improving public services at the Palangka Raya Religious Court Office, to make it easier for the community, so that the community is served very quickly and can cut bureaucracy. by only bringing a statement from the PA. With the integrated application, the use of the SIDUDU application as a strategy for improving public services at the Palangka Raya Religious Court Office is very helpful for employees in carrying out their main tasks. and daily functions. and can minimize collusion, corruption, and nepotism.



PENDAHULUAN

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini, masih tergolong rendah, seperti : pelayanan yang belum efektif dan efisien serta dilihat dari kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini dapat kita lihat dari banyaknya masyarakat yang menyampaikan pengaduan secara langsung, maupun pengaduan yang disampaikan melalui tulisan-tulisan atau video-video sindiran pada media massa atau media sosial, yang menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan publik (Yayat, 2017).

Sudah sejak lama masyarakat Indonesia mengeluhkan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik. Hal berdasarkan pengalaman untuk memperoleh akses terhadap pelayanan publik sangat rumit dan bahkan mahal untuk harga pelayanan. Kondisi demikian tidak sejalan dengan upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat (Firdaus & Lawati, 2020).

Seiring dengan perkembangan teknologi dan logika, kondisi pelayanan publik yang tersedia sering mendapatkan kritikan dari berbagai pihak supaya dapat memperbaiki kualitas komunikasi dan pengelolaan pelayanannya, mengingat bahwa tidak semua masyarakat dapat menikmati aksesibilitas yang disediakan pelayan publik secara efektif (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Pemerintahan kita mempunyai harapan untuk mendukung pemberantasan KKN dan mewujudkan pemerintahan yang bersih (good governance) dalam praktik tata-pemerintahan. Beberapa pertimbangan bahwa pelayanan publik akan menjadi titik strategis untuk dimulainya pengembangan good governance, yaitu membangun kesadaran masyarakat untuk memberantas percaloan atau membayar pungli dan memberikan pelayanan publik yang terbaik, cepat, tepat, efisien, efektif serta tidak melakukan diskriminatif kepada masyarakat, serta membangun

kerjasama yang baik dengan semua unsur yang memiliki keterlibatan kepentingan (Dwiyanto, 2014).

Undang-undang pun telah menjamin bahwa pelayanan publik wajib diberikan kepada masyarakat karena pelayanan publik merupakan hak masyarakat. Untuk mewujudkan harapan tersebut, sebaiknya diberikan pendidikan dan pelatihan kepada Aparatur Negara untuk mengembangkan dan meningkatkan kompetensi, baik knowledge, psikomotiric (skill) maupun affective (attitude) untuk mencapai tujuan pelayanan kepada masyarakat yang senantiasa harus dilakukan dalam memberikan pelayan publik (Riani, 2021).

Perubahan dinamika dalam pemberian layanan publik melalui pengenalan e-government, akan melahirkan suatu strategi sumber daya terdistribusi yang dilakukan secara bertahap oleh digitalisasi. E-government saat ini mulai bermunculan yang akan memungkinkan pemerintah untuk membuat strategi yang mengoptimalkan kepada pemberian layanan publik dengan cara memanfaatkan secara ekstensif platform penyampaian layanan multi-saluran untuk menawarkan layanan kepada publik di era kemajuan digital (Putra et al., 2018).

Nilai publik dapat didefinisikan sebagai evaluasi pengguna, klien atau warga tentang sebuah layanan. Saat ini, TIK sangat berpotensi untuk memberikan kelancaran suatu bisnis yang berhubungan dengan layanan e-government, oleh sebab itu seharusnya untuk dikaji mengenai nilai publik dari layanan e-government (Lessa & Tsegaye, 2019). Salah satu bentuk dari pelayanan administratif yaitu menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, baik berupa yang berkaitan dengan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi dan kepemilikan dan atau penguasaan terhadap suatu barang, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta kematian, buku nikah, Akta perceraian, sertifikat tanah, IMB, paspor, STNK, BPKB dan lain sebagainya (Abdhal, 2022).

Pengadilan Agama Palangka Raya merupakan salah satu Lembaga Peradilan yang menyelenggarakan Kekuasaan Kehakiman. Pengadilan Agama sebagai salah satu pelaksana Kekuasaan Kehakiman menegakan Hukum dan Keadilan, dalam pelaksanaannya dijabarkan sebagai berikut : menerima perkara sesuai dengan wewenangnya, memeriksa perkara sesuai hukum acara yang berlaku, mengadili serta menyelesaikan perkara sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Informasi dari Ketua Pengadilan Agama Palangka Raya bahwa bagi Pengadilan Agama Palangka Raya, terdapat beberapa dokumen yang wajib dijadikan sebagai alat bukti di persidangan seperti KTP dan KK yang merupakan produk Disdukcapil, sehingga pada saat pascaperceraian dan telah berkekuatan hukum tetap status masyarakat pascaperceraian tersebut secara cepat dapat diubah pada database Disdukcapil melalui Aplikasi SIPENDUK dan ini dilakukan oleh pihak Pengadilan yang ditunjuk dan diberikan kewenangan khusus (Misran, 2021).

Mahkamah Agung mencetuskan 8 (delapan) Nilai Utama Mahkamah Agung yang merupakan bagian tidak terpisahkan bagi setiap Aparatur Pengadilan, baik dari tingkatan Pimpinan hingga PPNPN yang menjadikan nilai utama tersebut sebagai pedoman dalam melakukan aktifitas pekerjaan sehari-hari. 8 nilai utama tersebut yaitu Kemandirian, Integritas, Kejujuran, Akuntabilitas, Responsibilitas, Keterbukaan, Ketidakberpihakan, dan Perlakuan yang Sama di Hadapan Hukum (Admin, 2022).

Dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Pengadilan Agama Palangka Raya pada pelayanan publik, diciptakanlah sebuah aplikasi yang diharapkan dapat memfasilitasi masyarakat dalam mengubah status perkawinan saat pascaperceraian. Aplikasi tersebut adalah Sistem Informasi Kependudukan Terpadu (Sidudu) dimana salah satu fitur yang digunakan yaitu membantu para pihak untuk mengubah status perkawinannya pascaperceraian pada Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil tanpa tambahan biaya, proses yang memakan waktu lama, persyaratan yang tidak transparan, pelayanan yang kurang memadai dan bertele-tele. Sehingga citra buruk yang dibangun masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pengelolaan pelayanan publik dapat diminimalisir. Dengan adanya aplikasi SIDUDU, diharapkan mengangkat citra nama baik kinerja pelayan publik Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya, terkait membantu percepatan perubahan identitas kependudukan. Hal ini dikarenakan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, telah melaksanakan “jemput bola” terhadap pembuatan kartu identitas, baik KTP maupun KIA.

Penelitian-penelitian terdahulu telah membahas mengenai fenomena bahwa pelayanan publik pada Era Revolusi Industri 4.0 sangat di tuntut adanya inovasi (Hapsari et al., 2021). Penggunaan teknologi berupa aplikasi e-Participatif untuk menampung aspirasi masyarakat serta mengubah cara partisipasi pada pengembangan perencanaan pembangunan partisipatif, dari cara partisipasi tradisional menjadi e-participation yang menjadikan kerja lintas lembaga dan mekanis koordinasi lebih sederhana (Nugraha et al., 2021).

Di era yang serba digital seperti sekarang ini, menjadi sebuah tuntutan bagi pelayanan publik manajemen administrasi pemerintahan khususnya administrasi perkara di Pengadilan Agama, disamping mengelola dan menata berkas perkara yang asli oleh bagian kepaniteraan dan staf lainnya, perlu juga mengelola dan menata berkas perkara berbasis digital yang dikerjakan oleh bagian khusus yang menangani Teknologi Informasi (TI) perkara yang terintegrasi dengan dokumen atau berkas perkara asli di Pengadilan Agama (Devi et al., 2021).

Berdasarkan uraian diatas serta didukung penelitian sebelumnya, penelitian ini di fokuskan pemanfaatan aplikasi SIDUDU sebagai strategi peningkatan pelayanan publik dalam perubahan atau

pembaruan data pada dokumen kependudukan, seperti pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) pascaperceraian. Dimana rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana dan sejauh mana pelayanan publik dan pemanfaatan aplikasi SIDUDU di kantor Pengadilan Agama Palangka Raya.

Peneliti ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan dan menggambarkan dampak penggunaan aplikasi (kelebihan dan kelemahan) aplikasi SIDUDU dalam pelayanan publik di kantor Pengadilan Agama Palangka Raya.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penggunaan metode kualitatif ini adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Harahap, 2020).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi secara langsung aktifitas yang ada di lokasi penelitian. Selanjutnya penulis melakukan metode wawancara/interview kepada informan dengan mengacu kepada pertanyaan yang terkait dengan aplikasi SIDUDU. Kemudian untuk melengkapi data penulis melakukan studi dokumentasi berupa gambaran kondisi lokasi penelitian, gambaran aplikasi SIDUDU, biodata informan dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan aspek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Pelayanan publik di kantor Pengadilan Agama Palangka Raya sebelum penggunaan SIDUDU

Setelah peneliti melakukan wawancara dan observasi kepada beberapa informan di Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya dan di Kantor Disdukcapil, mengenai kondisi pelayanan publik di Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya sebelum penggunaan SIDUDU maka diperoleh data-data sebagai berikut :

NO.	INFORMAN	PERNYATAAN PENTING	KET
1.	Ketua PA. P.Raya (H. Alpian)	Masyarakat masih kesulitan dalam mengubah status kependudukan	
2.	Panitera PA. P. Raya (Hamidi)	Perubahan status sebelumnya, dilakukan secara manual, dengan melengkapi beberapa persyaratan.	
3.	Sekretaris PA. P. Raya (Misran)	Kesadaran masyarakat akan pentingnya status perkawinan pada e-KTP atau KK masih minim.	
4.	Operator PA. P.Raya (Dwi M.)	Masyarakat agak lebih sering bolak-balik, untuk minta surat pengantar	
5.	Operator Disdukcapil (Randy A. P.)	Adanya prosedur perubahan elemen, yaitu dengan mengisi formulir dan membawa penunjang perubahan (Akta lahir, Akta cerai dll)	
6.	Masyarakat (Ratna Y.)	Tidak mengalami pemrosesan secara manual	
7.	Masyarakat (Desi M.)	Pelayanannya baik	

Tabel 1. Pernyataan kondisi pelayanan publik

Berdasarkan informasi dalam tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, kondisi pelayanan publik di Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya sebelum penggunaan SIDUDU, masyarakat masih kesulitan dalam mengubah status kependudukan karena dilakukan secara manual, dengan melengkapi beberapa persyaratan, mengisi formulir dan membawa penunjang perubahan sehingga masyarakat agak lebih sering bolak-balik, untuk minta surat pengantar.

Pemanfaatan aplikasi SIDUDU sebagai strategi peningkatan pelayanan public di kantor Pengadilan Agama Palangka Raya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti kepada beberapa informan di Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya dan di Kantor Disdukcapil, mengenai pemanfaatan aplikasi SIDUDU sebagai strategi peningkatan pelayanan publik di Kantor

Pengadilan Agama Palangka Raya maka diperoleh data-data sebagai berikut :

NO.	INFORMAN	PERNYATAAN PENTING	KET
1.	Ketua PA. P.Raya (H. Alpian)	Aplikasi SIDUDU ini untuk memudahkan masyarakat, sehingga masyarakat terlayani dengan sangat cepat dan dapat memangkas birokrasi.	
2.	Panitera PA. P. Raya (Hamidi)	Dengan hanya membawa surat pernyataan dari PA. Palangka Raya yang ditandatangani yang bersangkutan petugas di Disdukcapil pun secara cepat dapat menyerahkan e-KTP dan KK yang baru.	
3.	Sekretaris PA. P. Raya (Misran)	Lebih diprioritaskan pelayanannya sehingga lebih cepat dibandingkan dengan masyarakat lain.	
4.	Operator PA. P.Raya (Dwi M.)	Menerapkan pelayanan cepat dan biaya ringan.	
5.	Operator Disdukcapil (Randy A. P.)	Kemudahan akses kepastian hukum dalam perubahan elemen data dalam proses perceraian	
6.	Masyarakat (Ratna Y.)	Sangat mudah dan tidak terlalu ribet, pelayanannya pun sangat baik.	
7.	Masyarakat (Desi M.)	Jadi nggak pernah pakai status janda	

Tabel 2. pernyataan pemanfaatan aplikasi SIDUDU

Berdasarkan informasi dalam tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, pemanfaatan aplikasi SIDUDU sebagai strategi peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya, untuk memudahkan masyarakat, sehingga masyarakat terlayani dengan sangat cepat dan dapat memangkas birokrasi. Karena dengan hanya membawa surat pernyataan dari PA. Palangka Raya yang ditandatangani yang bersangkutan petugas di Disdukcapil pun secara cepat dapat menyerahkan e-KTP dan KK yang baru. Sehingga pelayanannya lebih cepat dibandingkan dengan masyarakat lain.

Dampak penggunaan (kelebihan dan kelemahan) aplikasi SIDUDU sebagai aplikasi pelayanan publik di kantor Pengadilan Agama Palangka Raya

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti kepada beberapa informan di Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya dan di Kantor Disdukcapil, mengenai dampak penggunaan (kelebihan dan kelemahan) aplikasi SIDUDU sebagai aplikasi pelayanan publik di Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya maka diperoleh data-data sebagai berikut :

NO.	INFORMAN	PERNYATAAN PENTING	KET
1.	Ketua PA. P.Raya (H. Alpian)	Masyarakat terlayani dengan sangat cepat dan dapat memangkas birokrasi.	
2.	Panitera PA. P. Raya (Hamidi)	Cuman masyarakat belum maksimal dalam menggunakan aplikasi kita. Sehingga kalau masyarakat belum ada keperluan menggunakan e-KTP, maka belum diambil. Artinya lebih memudahkan. Dibandingkan dulu, pelayanannya lebih cepat.	
3.	Sekretaris PA. P. Raya (Misran)	Rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengubah status perkawinan menjadi kendala yang sulit untuk diatasi.	
4.	Operator PA. P.Raya (Dwi M.)	Cuman kesadaran masyarakat masih rendah, untuk pentingnya KTP.	
5.	Operator Disdukcapil (Randy A. P.)	Terjadi kesalahan di sistemnya, kesalahan saat input data. Mau verifikasi itu bu, 5 (lima) menit baru mau terverifikasi.	
6.	Masyarakat (Ratna Y.)	Kita tidak perlu repot lagi bolak-balik untuk berurusan ke Pengadilan.	
7.	Masyarakat (Desi M.)	Aku dulu nggak pakai aplikasi. Masih manual, tatap muka aja.	

Tabel 3. pernyataan dampak penggunaan aplikasi SIDUDU

Berdasarkan informasi dalam tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, kelebihan dan kelemahan aplikasi SIDUDU sebagai aplikasi pelayanan publik di Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya, masyarakat terlayani dengan sangat cepat dan dapat memangkas birokrasi. Dengan adanya aplikasi SIDUDU maka lebih memudahkan masyarakat dan dibandingkan pada saat terdahulu, pelayanannya saat ini lebih cepat. Sehingga masyarakat tidak perlu repot lagi bolak-balik untuk berurusan ke Pengadilan. Hanya saja masyarakat belum maksimal dalam menggunakan aplikasi SIDUDU. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengubah status perkawinan menjadi kendala yang sulit untuk diatasi. Sehingga masyarakat tidak akan mengambil e-KTP kalau belum ada keperluan. Serta kelemahan aplikasi SIDUDU yaitu sering terjadi kesalahan di sistemnya, yaitu pada saat input data. Dan pada saat memverifikasi yang memerlukan waktu hingga 5 (lima) menit untuk 1 (satu) data.

KESIMPULAN

Dari pembahasan di atas, maka peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut : (1) Kondisi pelayanan publik di PA. Palangka Raya sebelum diciptakannya aplikasi SIDUDU, masyarakat pascaperceraian wajib memenuhi beberapa persyaratan

yaitu menggandakan Putusan (Akta Cerai) dan melakukan legalisasi (pengesahan) di Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya. (2) Pemanfaatan aplikasi SIDUDU sebagai strategi peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya, maka sangat membantu pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sehari-hari. Serta dapat meminimalisir kolusi, korupsi dan nepotisme dengan mengurangi antrian panjang. (3) Dampak penggunaan (kelebihan) aplikasi SIDUDU sebagai aplikasi pelayanan publik di kantor Pengadilan Agama Palangka Raya yaitu pelayanan kepada masyarakat lebih mudah dengan adanya aplikasi terhubung (terintegrasi), dapat memepersingkat waktu dalam pengurusan perubahan status pascaperceraian dan untuk pelayanan sangat ramah. Sementara itu kelemahan dari penggunaan aplikasi SIDUDU yaitu masyarakat pascaperceraian masih banyak yang belum memutuskan penggunaan alamat lama dan juga atas hak asuh anak, kurangnya sumber daya manusia pada kantor Disdukcapil Kota Palangka Raya yang menguasai aplikasi SIDUDU.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti secara khusus mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti banyak menerima petunjuk, bimbingan, arahan bahkan dorongan semangat dari berbagai pihak baik yang bersifat moral dan material.

REFERENSI

- Abdhul, Y. (2022). Prinsip Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis dan Contoh. Deepublish. <https://penerbitbukudeepublish.com/pelayanan-publik/>
- Admin. (2022). Menggema Delapan Nilai Utama Mahkamah Agung. Badilag. Mahkamahagung.Go.Id. <https://badilag.mahkamahagung.go.id/seputar-peradilan-agama/berita-daerah/menggema-delapan-nilai-utama-mahkamah-agung>
- Devi, P., Muchsin, S., & Suyeno. (2021). Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 15(1), 32–40.
- Dwiyanto, A. (2014). Mengapa Pelayanan Publik. In A. Dwiyanto (Ed.), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Keempat, p. 17).
- Firdaus, F., & Lawati, S. (2020). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Journal PPS UNISTI*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>
- Hapsari, S. W., Oktavianingtias, E., Zakiyah, B., & Kurniasih, Y. (2021). Kesehatan Di Kabupaten Purwakarta Jawa Barat. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 5(2), 18–29.
- Harahap, N. (2020). Bab V Penelitian Kualitatif. In H. Sazali (Ed.), *Penelitian Kualitatif* (Pertama, p. 123). Wal ashri Publishing.
- Lessa, L., & Tsegaye, A. (2019). Evaluation of the public value of e-government services in Ethiopia: Case of court case management system. *ACM International Conference Proceeding Series, Part FI481*, 21–26. <https://doi.org/10.1145/3326365.3326369>
- Misran, S. H. (2021). PA Palangka Raya Jajaki Kerjasama dengan Disdukcapil Kota Palangka Raya. PA. Palangka Raya. <https://pa-palangkaraya.go.id/pa-palangka-raja-jajaki-kerjasama-dengan-disdukcapil-kota-palangka-raja/>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus; Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, 101–112.
- Nugraha, N., Nugraha, D., Hamdani, D., Nursyamsu, R., & Rahajaan, J. D. (2021). Design and development of information technology-based e-participatory application in participative development planning. *Journal of Physics: Conference Series*, 1933(1).
- Putra, D. A. D., Jasmi, K. A., Basiron, B., Huda, M., Maselena, A., Shankar, K., & Aminudin, N. (2018). Tactical steps for e-government development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(15), 2251–2258.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(April), 6.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.