



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 7680-7690

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai  
(Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi  
Kependudukan Warga Secara Online (SILAWO))

Izza Hadiana<sup>1✉</sup>, Mimin Sundari Nasution<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik, Universitas Riau

Email: [izzahadiana82@gmail.com](mailto:izzahadiana82@gmail.com)<sup>1✉</sup>

Abstrak

Aplikasi SILAWO merupakan aplikasi daring yang berbasis web yang dirancang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai untuk memudahkan masyarakat dalam memproses dokumen kependudukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai melalui penggunaan aplikasi SILAWO serta faktor penghambat dalam pelayanan publik melalui aplikasi SILAWO. Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan elektronik (E-GovQual) oleh (Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas 2012) yang mana terdapat empat indikator, yaitu: *Efficiency* (efisiensi), *Reliability* (kehandalan), *Trust* (kepercayaan), dan *Citizen Support* (Dukungan kepada Masyarakat). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan tujuan agar dapat ditarik kesimpulan dari permasalahan kajian terkini. Hasil penelitian ini adalah pelayanan publik berbasis elektronik belum berjalan dengan optimal karena masih terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan yaitu belum cukupnya ketersediaan sarana dan prasarana, adanya gangguan jaringan dan kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi secara langsung atau tatap muka.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, E-Government, Administrasi Kependudukan*

## Abstract

The SILAWO application is a web-based online application designed by the Dumai City Population and Civil Registry Office to make it easier for the public to process population documents. The purpose of this study was to determine public services in the Dumai City Population and Civil Registration Office through the use of the SILAWO application and the inhibiting factors in public services through the SILAWO application. This study uses the theory of electronic service quality (E-GovQual) by (Xenia Papadomichelaki and Gregoris Mentzas 2012) in which there are four indicators, namely: Efficiency, Reliability, Trust, and Citizen Support. Public). This study uses a descriptive qualitative research approach. collecting data through interviews, observation, and documentation, then analyzed with the aim that conclusions can be drawn from the current study problems. The results of this study are that electronic-based public services have not run optimally because there are still inhibiting factors in the implementation, namely the insufficient availability of facilities and infrastructure, network disturbances and lack of socialization of using applications directly or face to face.

Keywords : *Public service, E-Government, Population Administration*

## PENDAHULUAN

Adanya kebijakan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang berfungsi sebagai pedoman dalam merumuskan kebijakan demi terlaksananya manajemen atau penyelenggaraan pemerintah yang berkualitas, efektif, efisien bersifat terbuka, dan dapat dipertanggung jawabkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dengan bertambahnya penduduk di Kota Dumai tentu saja akan memberikan tantangan dalam menata dan mengelolanya. Salah satu kesulitannya adalah administrasi yang diberikan oleh otoritas publik kepada masyarakat, khususnya administrasi di bidang Organisasi Kependudukan. Administrasi kependudukan memainkan peran penting dalam menjamin keamanan dan kepastian yang sah atas kebebasan dasar hukum, keistimewaan sosial, kebebasan bersama yang sah, kebebasan bersama politik, kebebasan dasar finansial, dan kebebasan bersama individu (Dwiyanto, 2010).

Untuk meningkatkan standar pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, maka Disdukcapil membuat dan menerapkan pelayanan berbasis teknologi informasi dengan menggunakan Aplikasi *digital* yang bernama SILAWO (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online). SILAWO merupakan replika Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Disdukcapil *go digital* dari Padang Pariamanyang di *launching* pada 16 Februari 2022 (Administrator, 2022) dan telah terintegrasi pada sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

SILAWO adalah aplikasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan sekaligus penunjang terlaksananya *Smart City* pada indikator *Smart Governance* di Kota Dumai dan telah mendapatkan penghargaan (awarding) bersama lima puluh (50) Kabupaten atau Kota yang mengikuti program Gerakan Menuju Kota Cerdas (*Smart City*) pada Tahun 2022 (Dumai, 2022).

Aplikasi ini berbasis android yang dapat di *download* di *Google Play Store*. Namun sistem pengembangan *website* menjadi aplikasi didalam *playstore* masih dalam proses, sehingga masyarakat harus membuka *website* terlebih dahulu untuk mengurus dokumen kependudukan secara *online* yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pengajuan perubahan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta mengakses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil lainnya yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.

Adapun daftar layanan yang tersedia di *Website* SILAWO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai seperti menu akunku, menu lacak permohonan, menu permohonan kedatangan, menu layanan pengaduan, menu persyaratan dokumen, download formulir, menu permohonan pindah, menu cetak KIA, akta kelahiran, menu akta kematian, menu perubahan KK, menu pencetakan KTP EL.

Berdasarkan laporan penerbitan Layanan Melalui Aplikasi SILAWO Tahun 2022 Perbulan menunjukkan bahwa jumlah penerbitan arsip kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai melalui aplikasi SILAWO masih rendah yaitu terdapat 3.094 permohonan. Terbukti bahwa November melihat permintaan layanan terbanyak, dengan 453 permintaan. Sementara itu, di bulan Mei, hanya ada 76 permohonan. Selain itu masih banyak masyarakat yang menggunakan layanan secara offline, meskipun saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sudah melayani secara online.

## KAJIAN TEORI

### 1) Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Selleng, 2016). Dari sudut pandang pemerintah, pelayanan adalah proses pemberian pelayanan atau pemberian hak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan hak. Karena termasuk salah satu dari tiga unsur penting pemerintahan selain unsur pemberdayaan dan pemajuan, maka isu pelayanan menjadi semakin menarik

untuk dibahas bagi pemerintah (Nurdin, 2019) dimana kegiatan bantuan yang dilakukan oleh penyedia layanan sebagai bagian dari tugasnya untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan perjanjian hukum.

## 2) *Electronic Government (E-Government)*

*Electronic Government (E-Government)* adalah pemanfaatan data oleh otoritas publik untuk memberikan data dan administrasi kepada masyarakat umum (Yuhefizar, 2017) yang produktif, cepat dan lugas dalam menyebarkan data kepada masyarakat umum dan berbagai yayasan untuk menyelesaikan pemerintahan latihan organisasi.

Menurut Gil-Graci dan Martinez-Moyano dalam (Darius Antoni, 2010) *Electronic Government (E-Government)* merupakan konsep yang berasal dari sektor swasta. Namun, karena sektor publik sudah mulai memanfaatkan TI (Teknologi Informasi), organisasi pemerintah juga perlu menerapkan Tata Kelola TI pada sektor-sektor yang membutuhkan peningkatan layanan yang signifikan bagi masyarakat.

E-Government, di sisi lain, didefinisikan oleh Bank Dunia (Nugroho, 2016) sebagai penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah melalui Internet, komputasi seluler, dan jaringan area luas (wide area network). Kemajuan ini mungkin dapat mengubah manfaat dan mengembangkan lebih lanjut hubungan dengan masyarakat, organisasi, dan lembaga pemerintah lainnya yang sepenuhnya bermaksud untuk memperluas akses masuk dan membawa semua bagian aspek layanan untuk membantu masyarakat, organisasi, pekerja, dan mitra lainnya.

Akibatnya, tujuan dari *e-government*, atau penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam proses pemerintahan, adalah untuk membuat informasi menjadi lebih transparan, efisien, dan efektif untuk masyarakat umum dan instansi pemerintah lainnya. Beberapa layanan SPBE dijabarkan dalam Pasal 42 Perpres 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

## 3) *E-Government Quality (E-GovQual)*

Kualitas *E-Government*, atau *E-GovQual*, adalah metode untuk mengevaluasi layanan publik yang disediakan oleh sistem informasi berbasis elektronik. Instrumen *E-GovQual* dibuat dengan memperkirakan sifat administrasi yang diberikan berdasarkan sudut pandang perspektif pengguna akhir atau masyarakat. E-ServQual adalah kapasitas asosiasi atau negara bagian untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh area lokal dengan memanfaatkan kantor web. Kehadiran E-ServQual telah menjadi isu penting saat ini karena pemikiran bahwa E-ServQual lebih unggul dan salah satu faktor pencapaian untuk asosiasi

atau administrasi jangka panjang. Pentingnya memperkirakan dan mengamati EServQual di planet ini internet kini didemonstrasikan kemampuannya membangun efektivitas fungsional dan manfaat asosiasi secara luar biasa. E-ServQual adalah penilaian umum dan evaluasi nilai penyampaian administrasi secara elektronik dalam jangkauan pasar virtual (Karim, 2020). Layanan elektronik (*E-GovQual*) dengan indikator yaitu terdiri dari *efficiency* (efesiensi), *Reliability* (kehandalan), *Trust* (kepercayaan), *Citizen Support* (Dukungan kepada Masyarakat) (Mentzas, 2012).

#### 4) Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan pengorganisasian dan pengendalian yang meliputi pemberian laporan dan informasi kependudukan melalui pendaftaran umum, pendaftaran kependudukan, pengawasan data yang berkaitan dengan kependudukan, dan penggunaan hasilnya untuk kepentingan umum peningkatan pelayanan publik dan industri lainnya. Melalui pemerintah, negara bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Hak sipil warga negara dianggap terpenuhi ketika kebutuhan publik terpenuhi. Tanggung jawab ini dilakukan oleh pejabat pemerintah, seperti RW dan RT, yang tingkatannya dari yang tertinggi sampai yang terendah. Setiap pejabat administrasi memiliki komitmen untuk memberikan dukungan terbuka yang terbaik.

### METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Dalam (M. Sobry Sutikno, 2020), Bongdan dan Taylor mengatakan bahwa metodologi penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan kata-kata yang diungkapkan dan disusun dari individu atau perilaku yang diamati untuk menghasilkan data deskriptif. Dengan menggunakan analisis deskriptif, penelitian ini juga bertujuan untuk mengungkap dan memvisualisasikan fenomena atau fakta, mulai dari kondisi, peristiwa, berbagai variabel, dan kondisi di mana penelitian dilakukan. Hal ini dilakukan dengan menghadirkan situasi aktual tanpa mengubah temuan.

Karena memperoleh data merupakan tujuan utama, maka metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Terlebih lagi, berbagai strategi pengumpulan informasi, termasuk observasi, wawancara, dokumentasi, dapat dimanfaatkan untuk mengumpulkan informasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai (studi kasus penggunaan aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Online (SILAWO)).

### 1. *Efficiency* (Efisiensi)

Efisiensi layanan diukur dengan seberapa mudah menggunakan situs web dan seberapa bagus informasinya. Akses masyarakat terhadap pelayanan dinilai efisien jika birokrasi pelayanan mampu memberikan kemudahan akses dan biaya pelayanan yang mudah dijangkau oleh penerima pelayanan. Layanan ini harus mematuhi prosedur yang ada dan tidak terlalu menyulitkan proses pelayanan. Efisiensi dalam pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi SILAWO dinilai belum efisien karena aplikasi SILAWO ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, sehingga pelayanan dapat diterima di rumah tanpa ke kantor. Namun, masih banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi SILAWO melalui kantor pelayanan publik, seperti kantor kelurahan dan kecamatan terdekat. Sehingga pelayanan SILAWO dianggap tidak efisien. Hal ini dikarenakan tidak adanya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai kepada masyarakat secara langsung dalam penggunaan aplikasi SILAWO ini baik dari pendaftaran dan prosedur penggunaan aplikasi SILAWO. Akibatnya, belum banyak masyarakat yang mengetahui cara menggunakan aplikasi SILAWO.

### 2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan merupakan suatu unsur dari pemerintah setempat dalam mewujudkan pelayanan berbasis elektronik di daerah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang baik adalah memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan. Akibatnya, layanan berbasis elektronik diharapkan dapat memperbaiki pelayanan sebelumnya yaitu pelayanan secara manual. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, maka indikator yang terlibat dalam aspek ini, yaitu indikator kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan. Layanan aplikasi SILAWO dalam pengurusan dokumen kependudukan dapat dikatakan belum handal meskipun pelayanan dengan menggunakan aplikasi lebih cepat pemrosesannya. Namun, karena tidak jarang layanan aplikasi melalui aplikasi SILAWO tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah dibuat, karena keterbatasan seperti gangguan jaringan yang dapat membuat proses pengurusan dokumen kependudukan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih lama. Selain itu, infrastruktur dan fasilitas organisasi menjadi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

### 3. *Trust* (Kepercayaan)

Sejauh mana orang percaya situs web dapat melindungi informasi pribadi dan mencegah gangguan dikenal sebagai kepercayaan. Ketika datang untuk memberikan layanan masyarakat, trust atau kepercayaan sangat penting untuk semua organisasi publik dan swasta, khususnya kepercayaan dalam pelayanan berbasis elektronik yang terkadang, yang sering menyebabkan penerima merasa tidak nyaman. Indikator keamanan dan privasi membentuk dimensi kepercayaan. penggunaan aplikasi SILAWO dapat dipercaya karena aplikasi yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Dumai yang bekerjasama dengan Diskominfo dalam menjaga dan mengawasi langsung backup untuk server. Hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi terjadinya pembobolan terhadap data masyarakat yang ada di aplikasi SILAWO. Aplikasi ini tidak menampilkan data pribadi masyarakat. Aplikasi ini hanya berfungsi sebagai aplikasi yang membantu masyarakat dalam mendaftar, pengajuan dan penerbitan dokumen kependudukan. Dalam login penggunaan aplikasi ini juga hanya menggunakan NIK dan password yang sudah dibuat.

Pada saat penggunaan aplikasi SILAWO ini tidak semua orang bisa login, hanya masyarakat yang memiliki domisili berada di Kota Dumai saja, namun pada pelayanan pindah masuk kota, masyarakat kota lainnya bisa login tetapi hanya untuk pengajuan pindah datang ke Dumai, dan hanya sampai pada akses itu saja. Sehingga pelayanan SILAWO ini dapat memberikan keamanan dan kenyamanan pada masyarakat terkait identitas diri. Suatu keamanan sangat diperlukan, karena keamanan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat terkait suatu pelayanan.

### 4. *Citizen Support* (Dukungan Kepada Masyarakat)

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai pada penggunaan aplikasi SILAWO diharapkan oleh masyarakat dalam setiap dalam setiap pengelolaan administrasi kependudukan agar dapat terpenuhi tanpa kendala. Pemerintah Kota Dumai selalu berupaya untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan administrasi kependudukan yang dianggap sangat penting dikarenakan dokumen kependudukan suatu kejelasan identitas dan status bagi masyarakat. Hal ini diukur dengan indikator Citizen Support atau Dukungan Kepada Masyarakat sebagai kapasitas layanan untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah dan menemukan informasi yang relevan. Dukungan Kepada Masyarakat adalah bukti nyata bahwa organisasi menanggapi dan mengenali kebutuhan masyarakat.

Dukungan masyarakat yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam proses pelayanan publik berbasis elektronik melalui SILAWO telah diberikan, seperti adanya layanan pengaduan di aplikasi SILAWO. Namun, banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya tempat pengaduan online karena sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai tidak merata. Akibatnya, banyak masyarakat yang harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada indikator Citizen Support atau Dukungan Kepada Masyarakat belum dikatakan sesuai karena masih adanya keterlambatan pegawai dalam merespon isu atau permasalahan masyarakat terhadap aplikasi SILAWO, sehingga respon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai kurang cepat.

## B. Faktor Penghambat Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online (SILAWO)

### 1. Ketersediaan Sarana Prasarana

Sarana adalah suatu peralatan yang tersedia untuk mendukung pengiriman layanan disebut sebagai fasilitas. Sedangkan infrastruktur atau prasarana merupakan bangunan yang membantu proses pelayanan secara tidak langsung. Agar pekerjaan bisa secara produktif, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan merupakan salah satu indikator efektifitas organisasi. Di era saat ini, jaringan ini sangat penting bagi setiap organisasi atau instansi pemerintah. Penggunaan teknologi mutakhir hingga beberapa kebutuhan hanya dapat dipenuhi melalui internet. Namun, masih sering terjadi gangguan jaringan dapat mencegah suatu organisasi atau lembaga memberikan layanan masyarakat. Gangguan jaringan yang lambat mencegah layanan menggunakan aplikasi SILAWO. Selain itu, aplikasi SILAWO mempersulit akses layanan online di kota-kota pinggiran yang belum terkoneksi jaringan karena masalah gangguan jaringan yang terus berlanjut. akibatnya, proses penerbitan dokumen kependudukan terganggu, dan proses pelayanan tidak dapat dilanjutkan.

### 2. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat terkait pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai pada penggunaan aplikasi SILAWO. Untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas serta menarik minat masyarakat dalam memanfaatkan menggunakan layanan secara online. masyarakat secara keseluruhan belum mendapatkan sosialisasi yang memadai tentang cara menggunakan

aplikasi SILAWO untuk pelayanan publik berbasis elektronik. Akibatnya, masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan layanan publik elektronik dengan SILAWO.

## SIMPULAN

Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai (studi kasus penggunaan aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Online (SILAWO)) melakukan belum berjalan dengan maksimal. *Efficiency* (Efisiensi) dinilai tidak efisien karena masih kurangnya sosialisasi seputar penerapan SILAWO. Akibatnya, banyak masyarakat yang tidak memahami aplikasi tersebut dan harus mendatangi kantor desa atau kecamatan untuk pelayanan terkait administrasi kependudukan. *Reliability* (Kehandalan) sudah terpenuhi dengan adanya bimtek yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota. Tidak sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) pada aplikasi SILAWO yang sudah dibuat. *Trust* (kepercayaan), aplikasi ini dapat dipercaya karena aplikasi ini tidak menampilkan data pribadi masyarakat serta aplikasi ini hanya diberi akses kepada masyarakat yang berdomisili di Kota Dumai. *Citizen Support* (Dukungan Kepada Masyarakat) sudah ada namun respon yang diberikan pegawai terhadap masyarakat juga terkesan lama.

Faktor penghambat pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai (Studi kasus penggunaan aplikasi Sistem Layanan Warga Secara Online (SILAWO) diantaranya yaitu belum cukupnya ketersediaan sarana dan prasarana seperti komputer serta sudah lamanya sarana dan prasarana yang dimiliki di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Adanya gangguan jaringan yang menghambat dalam proses pelayanan publik melalui aplikasi SILAWO serta masih terdapatnya daerah yang berada dipinggiran yang tidak terjangkau jaringan. Selain itu juga kurangnya sosialisasi sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi SILAWO.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zachri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. s.l. : CV. Syakir Media Press. 137.
- Amalia, I. S., Risanti, C., Winata, R. H., & Kurniawan, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan E-Government Dispendukcapil Surabaya Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis. *Journal Of Information System And Artificial Intelligence*, 2(2), 33-39.
- Amri, U., Adiarto, A., & As'ari, H. (2022). Kebijakan Inovasi dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12201-12207.

- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104-111.
- Darius Antoni, dkk. 2010. *E-Government Berbasis Information Technology Infrastructure*. Surabaya : CV MITRA MANDIRI PERSADA. 3.
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. s.l. : CV. syakir Media Press, 2021. pp. ISBN 978-623-97534-3-6. 137.
- . 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. s.l. : CV. syakir Media Press, 2021. pp. ISBN 978-623-97534-3-6. 136.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.18.
- Fadillah, N. A. N., Kusumadewi, R., & Suparman, N. (2022). Digital Government dalam Pelayanan Kependudukan melalui Aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12), 4067-4082.
- Fahrullah, F., Resmawan, E., & Surya, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan Rapak dalam Kecamatan Loa Janan Ilir.
- Freddy, H. T. R., Achmad, W., & Nasution, M. S. (2022). The Effectivity Of Public Services Based On Smart Government In Bukit Raya Distric Pekanbaru City. *Journal of Governance*, 7(1), 239-259.
- H. Jamaluddin, dkk. 2019. *Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Rappang : CV.PENERBITAN QIARA MEDIA. 23.
- Hidayah, N. A., Utami, M. C., & Fajrisani, N. (2020, February). Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic Government Quality (E-GovQual) Framework. In *2nd International Conference on Islam, Science and Technology (ICONIST 2019)* (pp. 106-109). Atlantis Press.
- Indrayani, Etin. 2020. *E-Government Kondep, Implementasi dan Perkembangan*. Kabupaten Solok Sumatra Barat : LPP Balai Insan Cendekia. 70-74.
- . 2016. *E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. s.l. : INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI. 86-89.
- Karim, N. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *Vol.6 No.2*, 135-150.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik*. Bandung : CV. Indra Prahasta. 29.
- Mentzas, X. P. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *29(1)*, 98-109.

- Nugroho, T. W. A. (2017). Analisis e-government terhadap pelayanan publik di kementerian hukum dan HAM (analysis of e-government to public services in the ministry of law and human rights). *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 279-296.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia. 18.
- Wahyuni, H., Pribadi, U., & Prastya, D. E. (2022). The Success of E-Government as A Public Service System in South Bengkulu Regency. *Indonesian Journal of Economics, Social, and Humanities*, 4(3), 221-236.
- Wijatmoko, T. E. (2020, April). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. In *Proceeding International Conference on Science and Engineering* (Vol. 3, pp. 213-219).
- . 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Mediaa Sahabat Cendekia. 57-59.

Peraturan Perundang-undangan

Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Walikota Nomor 67 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.

Peraturan Walikota Dumai Nomor 75 Tahun 2021 tentang Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.