

# Innovation of Population Administration Services Based on E-Government in Karangsono Village, Sukorejo District, Pasuruan Regency.

## [Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government di Desa Karangsono Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan]

Nurul Khikmawati<sup>1)</sup>, Lailul Mursyidah<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
[\\*nurulkhikmawati.ima@gmail.com](mailto:nurulkhikmawati.ima@gmail.com), [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)

**Abstract.** *The purpose of this study is to identify and analyze the innovation of e-government-based citizen administration services and to describe the obstacles in the innovation of e-government-based of citizen administration services in Karangsono Village. This study used descriptive qualitative research methods. Data collection techniques in this study were obtained from primary data and secondary data through interviews, observations, and documentation. Meanwhile, the data analysis used Miles and Huberman's interactive analysis model which consisted of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study show, first, that Karangsono Village has implemented an e-government-based of citizen administration service innovation through E-Pak Ladi by applying the level of preparation, level of consolidation, level of maturation, and level of utilization. The procedure for submitting documents through E-Pak Ladi, the citizen comes to the village hall, the E-Pak Ladi administration officer will input it to the Service, then the Office verifies and submits the electronic signature application to the Head of the Service, after the village government gives it back to the citizen. Second, the obstacles in implementing E-Pak Ladi related to networks, facilities and infrastructure, quality of human resources, funds that have not been dropped, and differences in program implementation between villages*

**Keywords** – Public Service, E-Government, E-Pak Ladi

**Abstrak.** *Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government serta mendeskripsikan kendala dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Desa Karangsono. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan, pertama, Desa Karangsono telah mengimplementasikan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government melalui E-Pak Ladi dengan menerapkan tingkat persiapan, tingkat pematangan, tingkat pemanfaatan. Tata cara penyerahan dokumen melalui E-Pak Ladi, warga datang ke balai desa, petugas administrasi E-Pak Ladi akan menginput ke Dinas, kemudian Dinas melakukan verifikasi dan menyerahkan permohonan tanda tangan elektronik kepada Kepala Dinas, setelah pemerintah desa mengembalikannya kepada warga. Kedua, kendala dalam pelaksanaan E-Pak Ladi terkait jaringan, sarana dan prasarana, kualitas SDM, dana yang belum turun, dan perbedaan pelaksanaan program antar desa.*

**Kata Kunci** – Pelayanan Publik, E-Government, E-Pak Ladi

## I. PENDAHULUAN

Berdasarkan UU No 6 tahun 2004 tentang desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalam melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan [1]. Dalam rangka merealisasikan Undang-Undang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tertuang dalam rencana strategis memiliki visi Terwujudnya Sistem Administrasi Kependudukan yang Tertib, Akurat, dan Dinamis. Dengan misi nya 1) Peningkatan tertib administrasi kependudukan. 2) Meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. 3) Terwujudnya data base perkembangan kependudukan yang akurat [2]. Perkembangan ilmu teknologi terus berkembang semakin pesat dan semakin canggih dari zaman ke zaman terutama pada masa millennial. Hal ini membuat setiap negara saling berlomba – lomba dalam menyesuaikan diri agar tidak tertinggal oleh negara lain. Proses perkembangan ilmu teknologi ini mewujudkan inovasi terbaru dalam dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan good governance yang berbasis elektronik yaitu e-government, yang banyak memberikan kemudahan

bagi manusia. E-government sendiri merupakan pemanfaatan penggunaan teknologi dengan alat untuk membantu menjalankan sistem layanan pemerintahan secara efektif dan efisien [3]. Bersama dengan adanya pandemi covid-19 yang terus meningkat mengakibatkan seluruh aktivitas masyarakat terhenti dan mengalihkan semua kegiatan tersebut secara online dengan menggunakan pemanfaatan teknologi termasuk pelayanan publik, untuk mencegah kerumunan dan menghindari penularan virus covid-19. Hal tersebut secara tidak langsung mendorong pelaksanaan pelayanan publik secara digital [4].

Dalam penelitian ini penulis juga menggunakan beberapa kajian literatur sebagai berikut. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan rangkaian pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diperuntukkan untuk warga negara baik atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh aparatur pelayanan publik [5]. Pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Peraturan Bupati Pasuruan No. 11 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Administrasi Kependudukan merupakan proses rangkaian penataan dan pembuatan data kependudukan meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan yang berorientasi ke dalam pelayanan publik dan pembangunan sektor lain [6]. Sedangkan menurut Perubahan atas Undang-undang No. 23 Tahun 2006 menjadi Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam ayat 1 pasal 7 poin f yang berbunyi Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki kewenangan untuk melakukan penugasan kepada Desa dalam menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan dengan berdasarkan asas tugas perbantuan [7]. Inovasi Pelayanan Publik ialah suatu cara terobosan terbaru dalam mengembangkan ide berbasis teknologi dimana berguna dalam memperbaiki, menyederhanakan, atau bahkan bisa mengganti metode pelayanan publik yang terkesan tidak efektif dan efisien [8].

E-Government adalah transformasi hubungan masyarakat dengan instansi pemerintahan dimana memanfaatkan teknologi informasi sebagai tujuan memberikan layanan publik yang lebih baik. Konsep E-Government bagi pemerintah sebagai berikut mengganti prosedur birokrasi yang dianggap berbelit, lamban, tidak efektif dan efisien. Sehingga mendorong optimalisasi otonomi daerah, fungsi pelayanan pemerintah dilakukan secara transparan. Sehingga terwujud aparatur pemerintah yang bersih, kredibel, dan bertanggung jawab, memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan dari pemerintah, mendorong masyarakat lebih aktif berpartisipasi dalam lingkup pemerintahan untuk proses pembangunan guna memenuhi kewajiban yang ada, dan sebagai penengah atau menjembatani antara pelaku bisnis, penyedia dan pengguna teknologi, investor pemerintahan dan masyarakat [9].

Menurut Bapak Irsyad Bupati Kabupaten Pasuruan dalam laman resmi Kabupaten Pasuruan <https://www.pasuruankab.go.id/> dengan adanya pemanfaatan Ilmu teknologi dan informasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di masa pandemi covid-19 yang terjadi di Kabupaten Pasuruan bisa menciptakan sebuah inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dapat membantu pihak pemerintah desa terutama desa karangsono dalam melayani kependudukan masyarakat. Inovasi tersebut juga muncul tidak hanya karena pandemi saja melainkan sebelumnya memang kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan masih sangat terkesan tradisional seperti masyarakat harus datang ke kantor desa dan kantor Dispendukcapil secara langsung untuk mengajukan permohonan dan mengambil dokumen yang sudah jadi, terkesan berbelit - belit bahkan masyarakat harus kembali berkali-kali dalam menyelesaikan dokumen kependudukan nya [10]. Salah satu Inovasi layanan online yang sudah diterapkan di Kabupaten Pasuruan tepatnya di Kecamatan Sukorejo adalah program E-Pak Ladi. E – Pak Ladi merupakan model inovasi layanan administrasi kependudukan yang memiliki kepanjangan Elektronik Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi. E – Pak Ladi hanya dimiliki oleh Kabupaten Pasuruan dan dilaksanakan di setiap Desa di Kecamatan yang berada di Kabupaten Pasuruan. Total desa di Kabupaten Pasuruan berjumlah 365 desa, sebanyak 301 desa sudah menerapkan E-Pak Ladi, tinggal 64 desa yang belum. Kecamatan Sukorejo sendiri terdapat 19 Desa. Berikut rekapitulasi permohonan masyarakat Kecamatan Sukorejo dalam menggunakan E-Pak Ladi, dapat dilihat pada tabel 1 [11].

**Tabel 1. Rekapitulasi permohonan E – Pak Ladi di Kecamatan Sukorejo.**

| No  | Nama Desa          | Jumlah Permohonan |      |
|-----|--------------------|-------------------|------|
|     |                    | 2021              | 2022 |
| 1.  | Desa Karangsono    | 34                | 572  |
| 2.  | Desa Sukorejo      | 128               | 1000 |
| 3.  | Desa Lemahbang     | 0                 | 601  |
| 4.  | Desa Tanjungarum   | 37                | 534  |
| 5.  | Desa Suwayuwo      | 89                | 1082 |
| 6.  | Desa Lecari        | 0                 | 150  |
| 7.  | Desa Pakukerto     | 37                | 534  |
| 8.  | Desa Kalirejo      | 48                | 976  |
| 9.  | Desa Sukorame      | 21                | 205  |
| 10. | Desa Mojotengah    | 27                | 738  |
| 11. | Desa Wonokerto     | 34                | 734  |
| No. | Nama Desa          | Jumlah Permohonan |      |
|     |                    | 2021              | 2022 |
| 12. | Desa Curahrejo     | 32                | 496  |
| 13. | Desa Galagahsari   | 68                | 851  |
| 14. | Desa Gunting       | 15                | 590  |
| 15. | Desa Sebandung     | 32                | 753  |
| 16. | Desa Dukuhsari     | 7                 | 276  |
| 17. | Desa Ngadimulyo    | 23                | 1170 |
| 18. | Desa Candibinangun | 80                | 694  |
| 19. | Desa Kenduruan     | 18                | 576  |

**Sumber : Diolah peneliti dari Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan.**

Adapun hasil penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini sebagai bahan perbandingan, yang pertama Penelitian dari Hisyam Al Fawwas diterbitkan oleh Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang tahun 2019 dalam skripsi yang berjudul “Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan usaha secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi ( Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dan Hukum Islam)”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pelayanan perizinan mendirikan usaha melalui sistem online single windows dan persoalan yang dihadapi beserta cara mengatasinya. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kendala para pelaku usaha enggan untuk mendaftarkan usahanya [12].

Yang kedua, penelitian dari Nafahatus Sahariyah diterbitkan oleh Universitas Islam Sunan Ampel Surabaya tahun 2019 dalam skripsi yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jombang”. Tujuan dari penelitian untuk mngetahui implementasi SIAK berbasis daring dan manfaatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota jombang. Hasil Penelitian ini adalah SIAK berbasis daring digunakan sebagai pengganti SIMDUK yang sedikit banyak membantu kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil [13].

Yang ketiga, dalam bentuk jurnal dari Dwi Febi Kartika dan Trena Aktiva Oktariyanda diterbitkan oleh Jurnal Ilmu Administrasi Negara Tahun 2022 dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan terkait pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik melalui inovasi aplikasi poedak. Hasil Penelitian dari penelitian ini menunjukkan dari indikator tata kelola dan inovasi bahwa sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan telah sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan [14].

Yang keempat, dalam bentuk jurnal dari Jenasti Viona dan Khairiyah tahun 2022 diterbitkan oleh Jurnal Suara Politik dengan judul “Transformasi Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis E-Government (Studi Kasus : Kendala Pemerintah Kota Padang dalam Penerapan E-Government)”. Tujuan dari Penelitian adalah menyajikan analisis tentang mengapa pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia belum sepenuhnya bisa mentransformasikan

penyelenggaraan pemerintahannya berbasis e-government. Hasil dari penelitian tersebut yaitu implementasi e-government di Indonesia masih setengah jalan dan jauh dibawah standar ideal yang diinginkan [15].

Yang kelima, jurnal dari Ilmi Usrotin Choiriyah tahun 2020 dengan judul “Penerapan E-Government Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui dan menganalisis tahapan pelaksanaan, prosedur, dan kendala dalam implementasi e-government melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan tahapan implementasi e-government, prosedur pengajuan, dan kendala dalam penerapan M-bonk di Kabupaten Sidoarjo [16].

Dengan adanya penelitian terdahulu, maka perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penulis akan fokus mendeskripsikan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Desa Karangsono beserta kendala dalam inovasi pelayanan tersebut. Secara tidak langsung perbedaan lainnya yaitu menjelaskan sistem kerja administrasi kependudukan yang sudah terinovasi kepada masyarakat awam dan memberikan solusi kepada pihak yang mengadopsi sistem administrasi kependudukan yang mengalami kendala yang sama serta memberikan gambaran terkait pelayanan yang berbasis e-government kepada pihak yang ingin mengadopsi inovasi administrasi kependudukan berbasis e-government.

Berdasarkan observasi di lapangan terkait inovasi administrasi kependudukan berbasis e-government di Desa Karangsono Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan terdapat masalah antara lain kualitas layanan administrasi kependudukan yang lamban dalam menyelesaikan permohonan adminduk masyarakat, beberapa output permohonan yang harus diambil di kantor dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Desa Karangsono, serta mendeskripsikan kendala dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Desa Karangsono.

## II. METODE

Penelitian yang dilakukan dalam “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-government di Desa Karangsono Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan” menggunakan jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif dengan teori penerapan e-government dari jurnal Ilmi Usrotin Choiriyah tahun 2020 yang berjudul “Penerapan E-Government Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo”. Fokus penelitian yang akan dikaji oleh peneliti diantaranya inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Desa Karangsono, dan kendala yang dihadapi pemerintah desa dalam menerapkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Desa Karangsono. Teknik pengumpulan data diperoleh dari data primer dan data sekunder melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Informan dalam wawancara penelitian ini diantaranya Kepala Desa Karangsono, Sekretaris Desa Karangsono, Admin E-Pak Ladi, dan Operator IT E-Pak Ladi Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini berlangsung di lokasi Balai Desa Karangsono Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan Jawa Timur., untuk pengamatan penulis mengamati fitur-fitur yang terdapat dalam software E-Pak Ladi dari input dokumen hingga output dokumen (dokumen kependudukan yang sudah jadi), dan dokumentasi dilakukan dengan mengcapture fitur di dalam E-Pak Ladi untuk dijadikan sebagai data primer. Sedangkan analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman dengan melaksanakan beberapa tahapan antara lain (1) Reduksi data. Menurut Miles dan Huberman reduksi data yaitu proses pengambilan data yang diperoleh di lapangan dengan mengelompokkan, menyederhanakan, dan memilah data agar sesuai dengan fokus penelitian. (2) Penyajian data. Penyajian data yaitu menampilkan, menyampaikan, dan menyajikan data dalam bentuk grafik, chart, diagram serta sudah mengandung informasi yang jelas. (3) Penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan yaitu menyimpulkan keseluruhan hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah [17].

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government di Desa Karangsono.

E-Government merupakan suatu hubungan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan golongan lain yang memiliki kepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama jaring internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan [18].

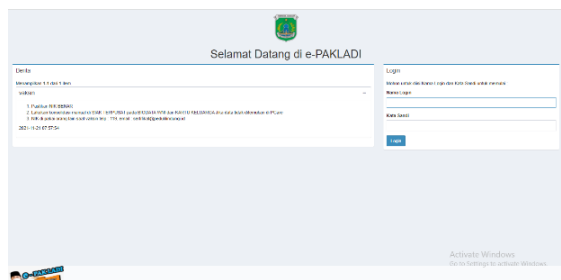
Penerapan e-government di Indonesia dapat dilakukan secara sistematis melalui strategi yang realistis dan struktur. Strategi tersebut melalui terdapat empat tahapan antara lain [16] :

- a. **Tingkat Persiapan** : meliputi pembuatan situs atau website di setiap lembaga, mempersiapkan perangkat atau piranti keras maupun lunak yang dibutuhkan, penyiapan sumber daya manusia, dan sosialisasi terkait website yang informatif untuk internal maupun eksternal (untuk masyarakat).
- b. **Tingkat Pematangan** : seperti pembuatan fitur yang bisa berinteraksi antara pemerintah dengan pengunjung website dan bisa menghubungkan ke antar lembaga (*hyperlink*).

- c. **Tingkat Pematapan** : pembuatan situs dengan menyediakan fasilitas transaksi layanan publik secara online. Dan menyatukan aplikasi dan data dengan lembaga lain (interoperabilitas).
- d. **Tingkat Pemanfaatan** : memiliki sifat kemanfaatan terhadap G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), dan G2C (*Government to Citizen*) yang terintegrasi.

Dari Hasil penelitian yang telah dilakukan wawancara kepada Kepala Desa Karangsono pada tanggal 23 April 2022 di Kantor Balai Desa Karangsono dapat ditarik data bahwa Desa Karangsono sudah menerapkan inovasi pelayanan berbasis e-government yang bernama E-Pak Ladi, berikut penerapan empat tahapan e-government dalam inovasi E- Pak Ladi :

- a. **Tingkat Persiapan** : Mempersiapkan semua mulai dari perangkat keras hingga *software* (perangkat lunak), SDM yang memiliki kemampuan di bidang IT, dan sosialisasi internal dan publik yang diperlukan. Karena ketika semua piranti sudah siap baru kantor balai desa bisa mendaftarkan layanan e-pak ladi ke pusat. Setelah itu akan dilakukan kunjungan secara langsung untuk dinilai sudah sesuai atau belum dengan standar yang sudah disiapkan dan arahan dari pemerintah pusat. Seperti yang tertera pada gambar 1 dan gambar 2. Gambar 1 menjelaskan pembuatan situs untuk sistem E- Pak Ladi yang dimana halaman awalnya adalah halaman login untuk admin E-Pak Ladi masuk ke dalam situs tersebut. Gambar 2 merupakan sosialisasi internal yang di tunjukkan untuk semua kepala desa dan menjelaskan bagaimana mengoperasikan sistem kerja E-Pak Ladi.

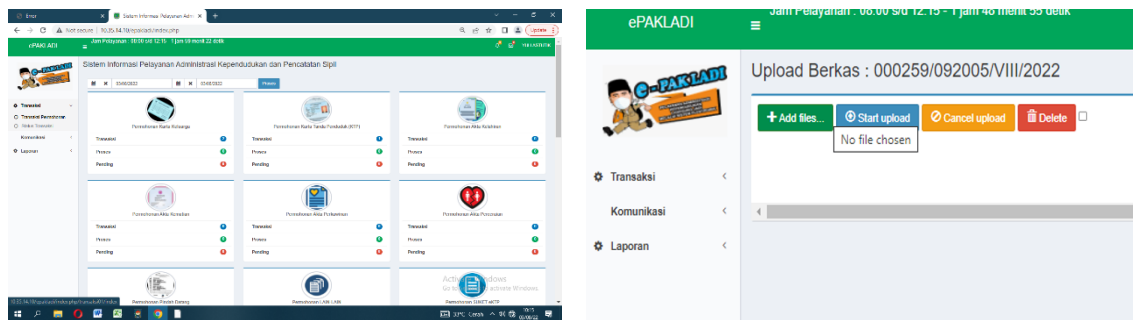


**Gambar 1&2. Tampilan awal *software* E-Pak Ladi dan Sosialisasi Internal Inovasi E- Pak Ladi di Kecamatan Sukorejo (Sumber : Pemerintah desa karangsono, 2022 )**

Dari kedua gambar tersebut menunjukkan sudah ada beberapa indikator teori tahapan penerapan e-government pada tingkat persiapan, namun ada perbedaan teori dengan hasil di lapangan yaitu tidak adanya sosialisasi secara eksternal kepada masyarakat.

Sedangkan di tingkat persiapan dalam penelitian terdahulu dalam jurnal Ilmi Usrotin Choiriyah tahun 2020 dengan judul “Penerapan E-Government Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo” sudah sesuai dengan teori yang digunakan bahwa dalam tingkat persiapan aplikasi M-Bonk adalah membuat situs informasi di setiap lembaga, menyiapkan SDM, menyiapkan sarana akses yang mudah, dan sosialisasi secara internal maupun publik.

- b. **Tingkat Pematangan** : Dalam Layanan E-Pak Ladi terdapat fitur apply formulir atau berkas yang dibutuhkan untuk pembuatan administrasi kependudukan. Pematangan ini lebih kepada bentuk *software* aplikasi yang digunakan untuk mengunggah, mengupload berkas sudah berjalan normal sesuai fungsinya atau belum. Dan sejauh ini untuk sistem E- Pak Ladi tidak bisa menghubungkan secara langsung kepada masyarakat, atau berarti masyarakat masih harus ke balai desa untuk mengantarkan berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat yang ingin mengakses situs resmi E-Pak Ladi tidak bisa karena hanya Admin E – Pak Ladi yang bisa mengaksesnya. Namun secara tidak langsung dengan melalui layanan E-Pak Ladi ini masyarakat bisa langsung terhubung dengan dispendukcapil. Berikut gambar fitur permohonan yang tersedia di E-Pak Ladi :

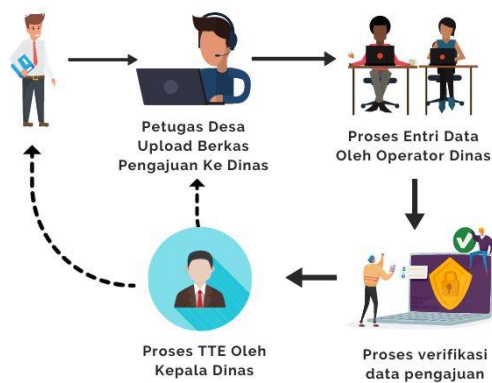


**Gambar 3&4. Fitur apply formulir Permohonan Administrasi Kependudukan  
(Sumber : Pemerintah Desa Karangsono, 2022)**

Sesuai pada Gambar 3 menampilkan fitur permohonan yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti permohonan kartu keluarga, permohonan KTP, permohonan akta kelahiran, permohonan akta kematian, permohonan akta perceraian, permohonan akta perkawinan, permohonan pindah datang, permohonan lain-lain, dan permohonan sukut E-KTP. Untuk Gambar 4 menunjukkan cara mengupload berkas ada tombol add files untuk mengunggah file permohonan situs E-Pak Ladi, start upload untuk memastikan data yang di input sudah benar dan mengupload permohonan, tombol cancel upload untuk membatalkan permohonan, dan tombol delete untuk menghapus permohonan.

Dari hasil tingkat pematangan proses E-Pak Ladi dengan teori terdapat sedikit perbedaan yaitu pada teori dijelaskan bahwa tingkat pematangan seperti pembuatan fitur yang bisa berinteraksi antara pemerintah dengan pengunjung website dan bisa menghubungkan ke antar lembaga (*hyperlink*). Sedangkan dalam E-Pak Ladi tidak bisa menghubungkan secara langsung dari pemerintah desa ke masyarakat hanya menghubungkan beberapa lembaga saja, dimana dibuktikan masyarakat harus ke Kantor Desa untuk mengurus dokumen kependudukannya. Sedangkan di tingkat pematangan dalam penelitian terdahulu dalam jurnal Ilmi Usrotin Choiriyah tahun 2020 dengan judul “Penerapan E-Government Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo” di jelaskan sudah sesuai dengan teori yang digunakan bahwa dalam tingkat pematangan adalah membuat situs informasi publik interaktif sebagai sarana dalam menghubungkan komunikasi diantara pihak pelapor dan penerima laporan pengaduan kerusakan jalan di lapangan.

- c. **Tingkat Pematapan** : Untuk pematapan sendiri dalam inovasi E-pak ladi sudah dilakukan dengan menghubungkan data dari Desa secara langsung ke dispendukcapil tanpa harus mengantarkan berkasnya ke kantor dispendukcapil. Dengan itu proses pembuatan administrasi kependudukan yang seharusnya masyarakat masih harus ke dispendukcapil untuk mengantarkan berkas dan mengambil KTP, sekarang hanya melalui Pemerintah Desa sudah bisa serta juga dapat mempersingkat waktu. Inovasi E-Pak Ladi ini memiliki beberapa tujuan sehingga Kabupaten Pasuruan menerapkan inovasi tersebut yaitu 1) Memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan. 2) Mewujudkan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA) khususnya GEPASA ( Gerakan Pasuruan Sadar Adminduk). 3) Meningkatkan cakupan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 4) Memudahkan masyarakat dalam mengurus Administrasi Kependudukan tanpa ke Dispendukcapil. 5) Mempersingkat waktu dan tidak membutuhkan atau memakan waktu yang terlalu lama. Sebagaimana yang bisa dilihat dari Prosedur Pengajuan Dokumen Melalui Inovasi E-Pak Ladi Di Desa Karangsono. Berikut prosedur pengajuan dokumen melalui inovasi E-Pak Ladi seperti yang tertera pada gambar 5 :



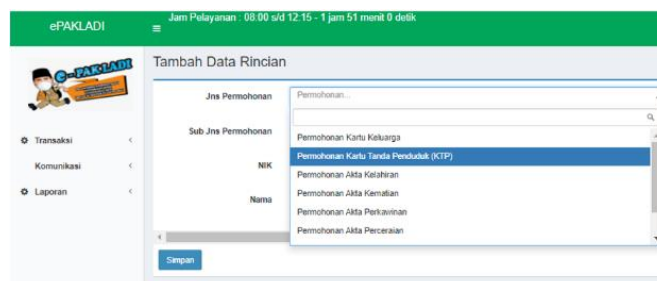
**Gambar 5. Prosedur Pengajuan Dokumen E-Pak Ladi**  
(Sumber : Pemerintah Desa Karangsono, 2022)  
(Data sudah diolah)

Berdasarkan dari gambar 5 penjelasan prosedur pengajuan dokumen E-Pak Ladi sebagai berikut :

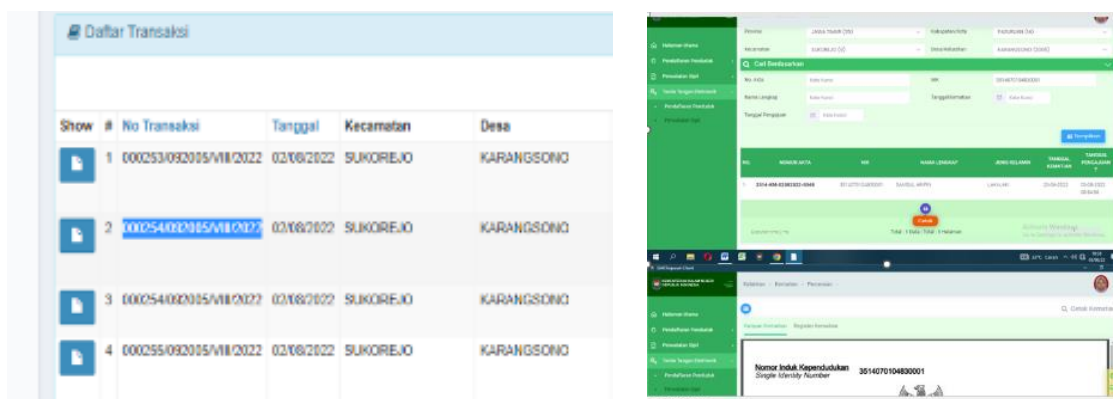
1. Pemohon atau masyarakat mengajukan persyaratan dokumen kependudukan secara langsung ke Desa yang sudah menerapkan E-pak ladi.
2. Petugas Desa menerima dan mengecek berkas sudah sesuai atau belum dengan jenis pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan. Berkas yang sudah sesuai, Petugas desa akan melakukan pengajuan ke dinas.
3. Setelah terkirim ke dinas, operator dinas akan melalui proses input data sesuai pengajuan permohonan.
4. Proses verifikasi berkas dan diajukan kepada kepala dinas untuk melalui proses TTE oleh Kepala Dinas.
5. Berkas yang sudah di approve dan TTE Kepala Dinas langsung bisa di cetak di Desa menggunakan aplikasi E-Pak Ladi dan di serahkan kembali kepada pemohon.

Dari teori tingkat pematapan dengan hasil lapangan tidak ditemukan perbedaan yang artinya sudah sesuai dengan interoperabilitas. Sedangkan di tingkat pematapan dalam penelitian terdahulu dalam jurnal Ilmi Usrotin Choiriyah tahun 2020 dengan judul “Penerapan E-Government Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo” di jelaskan bahwa tingkat pematapan belum dilakukan pada penerapan aplikasi M-Bonk hanya sebagai media pengaduan kerusakan jalan di lapangan oleh masyarakat dengan Dinas PU Bina Marga.

- d. **Tingkat Pemanfaatan** : Dalam pemanfaatan G2G (Government to Government) Inovasi E-pak ladi ini sudah saling menghubungkan ke lembaga pemerintahan lain yaitu menghubungkan secara langsung dari pemerintah desa ke dispendukcapil; pemanfaatan G2C (Government to Citizen) yaitu masyarakat tidak lagi membutuhkan waktu yang lama lagi untuk mengurus Administrasi Kependudukan dan masyarakat tidak perlu datang ke dispendukcapil untuk meneruskan berkas dari desa, dan pemanfaatan G2B (Government to Business) dalam inovasi E-Pak Ladi masih belum terdapat layanan untuk pelaku bisnis. Berikut contoh gambar di tingkat pemanfaatan dalam inovasi E-Pak Ladi :



**Gambar 6. Layanan Administrasi Kependudukan yang tersedia di E-Pak Ladi**  
(Sumber : Pemerintah Desa Karangsono)



**Gambar 7&8. Tingkat Pemanfaatan G2G dari E-Pak Ladi ke SIAK  
(Sumber : Pemerintah Desa Karangsono)**

Dari gambar 6 terlihat tidak ada layanan untuk pelaku bisnis, layanan yang tersedia dalam inovasi E-Pak Ladi antara lain : Pembuatan E-KTP, Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, KIA (Kartu Identitas Anak), dan Surat Pindah antar Kabupaten. Gambar 7 dan 8 memberikan bukti terkait contoh pemanfaatan G2G (Government to Government) dimana hasil dokumen yang dikeluarkan E-Pak Ladi langsung terhubung dan terupdate pada data SIAK. Dari tingkat pemanfaatan di lapangan dengan teori ditemukan perbedaan yaitu dalam Teori penerapan e-government di tingkat pemanfaatan ada G2G, G2C, dan G2B, namun hasil di lapangan dalam E-Pak Ladi hanya terdapat pemanfaatan di G2G dan G2C saja. Sedangkan di tingkat pemanfaatan dalam penelitian terdahulu dalam jurnal Ilmi Usrotin Choiriyah tahun 2020 dengan judul “Penerapan E-Government Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo” di jelaskan bahwa tingkat pemanfaatan masih belum terdapat pada penerapan aplikasi M-Bonk.

## **B. Kendala Dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government di Desa Karangsono**

Tentunya dalam menerapkan sebuah kebijakan sudah pasti terdapat beberapa kendala yang bisa menghambat proses penerapan inovasi E-Pak Ladi. Terbukti dengan adanya data sebanyak 64 desa di Kabupaten Pasuruan belum menerapkan layanan E-Pak Ladi ini. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa kendala dalam penerapan inovasi e-pak ladi, antara lain :

1. Jaringan yang kurang stabil. Jaringan merupakan komponen yang utama dalam menerapkan sebuah pelayanan publik berbasis digital. Apabila jaringan stabil maka proses input data oleh petugas desa tidak terhambat. Masih sering juga terjadi blank spot sistem yang disebabkan oleh jaringan internet. Dan kondisi geografis desa yang masih sulit untuk mengakses jaringan internet dengan kualitas yang baik.
2. Pendanaan yang belum turun dari pemerintah pusat. Banyak beberapa desa yang belum menerapkan inovasi layanan E-Pak Ladi ini dikarenakan dana yang keluar dari pemerintah pusat masih belum cair. Dana terkait program layanan ini tidak turun secara bersamaan melainkan desa yang melakukan pengajuan layanan E-Pak Ladi akan mendapatkan dana nya. Tahap awal untuk mendapatkan layanan E-Pak Ladi di desa setempat harus melakukan proses pengajuan terlebih dahulu kepada kemendagri melalui dispendukcapil. Setelah itu dana akan diberikan. Dana yang belum cair juga disebabkan karena banyaknya desa yang berjumlah 365 Desa di Kabupaten Pasuruan membuat pihak pemerintah desa harus sabar mengantri untuk bisa menerapkan layanan E-Pak Ladi di balai desa tersebut.
3. Sarana dan prasarana yang belum memadai. Setelah proses pengajuan penerapan layanan kepada dispendukcapil sudah berhasil. Pemerintah desa harus sudah menyiapkan segala sarana dan prasarana yang dibutuhkan seperti mesin scan, rak untuk arsip data, satu ruangan khusus untuk layanan E-Pak Ladi, alat tulis kantor, kualitas jaringan yang memadai, komputer dengan kapasitas memory yang cukup besar dan tidak lemot. Karena nantinya akan dilakukan pemeriksaan dan penginstalan secara langsung oleh pusat. Apabila diketahui di lapangan sarana dan prasarana belum memenuhi kriteria maka penginstalan layanan E-Pak Ladi di desa tersebut akan tertunda.
4. Kemampuan SDM dalam mengemban tugas sebagai Admin E-Pak Ladi. Ketika semua sarana dan prasarana sudah memadai, kemampuan SDM juga menjadi kendala dalam penerapan layanan ini. Seorang admin E-Pak Ladi hanya berjumlah satu dan tidak boleh lebih dikarenakan untuk menjaga kerahasiaan data dan fokus data terkumpul hanya disatu tempat serta harus bisa memahami dunia IT dan

bisa mengerjakan layanan tersebut. Apabila permasalahan lain bisa teratasi namun SDM untuk pengoperasian layanan tersebut tidak ada maka juga akan tidak bisa menerapkan layanan E-Pak Ladi karena tidak ada SDM yang paham terkait dunia IT untuk mengoperasikan layanan E-Pak Ladi.

5. Perbedaan fokus program yang diterapkan antar desa. Setiap desa bisa menentukan kebijakannya sendiri sesuai dengan kondisi desa yang sedang dibutuhkan, hal tersebut sudah diatur dalam otonomi desa. Oleh karena itulah yang menyebabkan 365 Desa tidak serentak langsung untuk melakukan pengajuan penerapan layanan ini sehingga masih ada desa yang belum mengaplikasikan layanan E-Pak Ladi.

Beberapa kendala yang terjadi dalam Penerapan E-Government di Desa Karangsono hampir sama dengan penerapan e-government melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo dalam jurnal Ilmi Usrotin Choiriyah tahun 2020. Pertama, terkait keterbatasan SDM dalam penerapan M-Bonk, Petugas penerima laporan hanya 1 orang, eksekutor di lapangan juga hanya berjumlah 50 orang, 1 orang yang menerima laporan juga tidak bertugas menerima laporan saja, namun juga bertugas memforward / meneruskan laporan tersebut ke dinas terkait, ini yang membuat tidak maksimal dikarenakan kelebihan tanggung jawab pekerjaan, karena tidak fokus di 1 pekerjaan saja, selain itu eksekutor lapangan juga hanya 50 orang, tidak sebanding dengan laporan yang masuk, yang membuat laporan perbaikan jalan ini tidak bisa diselesaikan seketika, harus bertahap (antri). Dalam Penerapan E-Pak ladi di desa karangsono pun sama, hanya terbatas 1 orang, untuk admin penerimaan permohonan terkait kependudukan desa tersebut, dengan alasan untuk menjaga kerahasiaan data kependudukan, selain itu juga harus memiliki kemampuan IT yang kompeten. Seharusnya admin E-Pak ladi bisa ditambah jumlahnya sesuai dengan kompetensinya, agar tidak terjadi over-capacity selain itu juga mempercepat proses pengajuan permohonan dari masyarakat.

Kedua, terkait fasilitas (Perangkat Computer) operasional aplikasi M-Bonk yang juga terbatas hanya berjumlah satu perangkat saja. Ini membuat fleksibilitas dalam menjangkau / memproses laporan dari masyarakat juga terbatas, karena hanya 1 komputer yang diinstal aplikasi M-Bonk. Dalam Penerapan E-Pak ladi di desa karangsono pun terkait fasilitas, harus disiapkan secara mandiri oleh pemerintah desa, seperti ruangan khusus, mesin scan dan lain sebagainya, untuk menguji kelayakan nantinya penerapan E-Pak ladi, yang seharusnya sudah ada Guide (Petunjuk) dari pemerintah daerah agar lebih cepat terealisasi dan bermanfaat buat masyarakat.

Ketiga, dari sisi eksternal kurangnya sosialisasi aplikasi M-Bonk pada masyarakat, yang memang dilakukan secara bertahap. Agar masyarakat bisa langsung terhubung dengan pemerintah daerah. Sama dengan E-Pak ladi, bahwasannya masyarakat perlu untuk diberi tahu atau disosialisasikan terkait dengan inovasi administrasi kependudukan bahwa, semuanya sudah bisa dilakukan one gate system melalui desa dalam meningkatkan efektifitas layanan, selain itu juga memudahkan masyarakat dan meminimalisir kecelakaan dijalan karena tidak perlu bolak-balik untuk mengajukan atau mengambil dokumen ke kantor kecamatan atau dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Dari adanya perbandingan kendala diatas sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government di indonesia masih belum sepenuhnya optimal dan dibutuhkan untuk komitmen yang kuat dalam memperbaiki kendala e-government khususnya dari segi SDM, infrastruktur yang memadai, regulasi dan sosialisasi kepada pihak internal maupun eksternal.

#### IV. SIMPULAN

Inovasi Pelayanan Administasi Kependudukan Berbasis E-Government di Desa Karangsono Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan melalui E-Pak Ladi sudah dilakukan semua di masing- masing tingkatan. Tingkat persiapan diantaranya menyiapkan perangkat keras, SDM yang memiliki memahami dengan dunia IT, dan melakukan sosialisasi secara internal dan publik kepada masyarakat. Lalu tingkat pematangan seperti sudah terdapat fitur apply formulir atau berkas yang dibutuhkan untuk pembuatan administrasi kependudukan. Untuk sistem E- Pak Ladi tidak bisa menghubungkan secara langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat yang ingin mengakses situs resmi E-Pak Ladi tidak bisa karena hanya Admin E – Pak Ladi yang bisa mengaksesnya. Namun secara tidak langsung dengan melalui layanan E-Pak Ladi ini masyarakat bisa langsung terhubung dengan dispendukcapil Selanjutnya tingkat pemantapan yaitu sudah dilakukan dengan menghubungkan data dari Desa secara langsung ke dispendukcapil tanpa harus mengantarkan berkasnya ke kantor dispendukcapil. Bisa dilihat dari Prosedur pengajuan Dokumen melalui E-Pak Ladi antara lain : Pemohon atau masyarakat mengajukan persyaratan dokumen kependudukan secara langsung ke Desa yang sudah menerapkan E-pak ladi; Verifikasi data dan pengajuan ke Dinas oleh Petugas Desa; Setelah terkirim ke dinas, operator dinas akan melalui proses input data sesuai pengajuan permohonan; Proses verifikasi berkas dan diajukan kepada kepala dinas untuk melalui proses TTE oleh Kepala Dinas; Berkas yang sudah di approve dan TTE Kepala Dinas langsung bisa di cetak di Desa menggunakan aplikasi E-Pak Ladi dan di serahkan kembali kepada pemohon.

Terakhir tingkat pemanfaatan sudah terdapat pemanfaatannya di G2G dan G2C seperti menghubungkan secara langsung pemerintah desa ke dispendukcapil dan masyarakat tidak lagi membutuhkan waktu yang lama lagi untuk mengurus Administrasi Kependudukan serta masyarakat tidak perlu datang ke dispendukcapil untuk meneruskan berkas dari desa. Layanan e-pak ladi ini tidak terdapat manfaat G2B karena hanya tersedia layanan dalam pembuatan E-KTP, Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, KIA (Kartu Identitas Anak), dan Surat Pindah antar Kabupaten. Dalam penerapan layanan E-Pak Ladi ini masih terdapat beberapa kendala diantaranya jaringan yang kurang stabil, pendanaan yang belum turun dari pemerintah pusat, sarana dan prasarana yang belum memadai, Kemampuan SDM dalam bertugas sebagai operator layanan E-Pak Ladi, dan Perbedaan fokus program di terapkan antar desa. Adapun saran yang diberikan oleh penulis antara lain :

- a. Sebaiknya pemerintah pusat dalam hal layanan digital melakukan kerjasama dengan perusahaan jaringan swasta untuk bisa mendapatkan kualitas jaringan internet yang lebih bagus lagi.
- b. Masih perlu adanya peningkatan terkait kemampuan SDM dalam dunia IT dengan menghadirkan sosialisasi dan pelatihan digital sebelum menerapkan layanan E-pak ladi.
- c. Penambahan Layanan dalam Inovasi Layanan E-Pak Ladi sangat disarankan karena sangat memudahkan masyarakat hanya mengurus ke Balai Desa saja, terutama penambahan layanan untuk pelaku bisnis contohnya layanan surat yang bisa menghubungkan ke dinas perizinan.
- d. Melakukan aturan program E-Pak Ladi yang resmi di setiap desa agar penerapan E-Pak Ladi bisa diterapkan di semua Desa Kabupaten Pasuruan secara serentak dan bisa segera membuat Kabupaten Pasuruan Menuju Satu Data.
- e. Melengkapi dan memfasilitasi sarana dan prasarana yang masih kurang menunjang untuk penerapan E-Pak Ladi. Karena sistem dari e-pak ladi hanya bisa di akses oleh petugas desa atau admin e-pak ladi, dan masyarakat harus masih mengantarkan berkas ke balai desa, pemerintah desa bisa membuat sebuah inovasi aplikasi desa yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah desa (E-Pak Ladi) yang tentunya bisa diakses oleh masyarakat bahkan bisa mengapply secara individu, lalu admin E-Pak Ladi hanya tinggal memverifikasi datanya dan meneruskan ke dispendukcapil. Sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor balai desa hanya melalui sebuah aplikasi tersebut.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Melalui penelitian ini saya selaku penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian yang berjudul "Inovasi Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government di Desa Karangsono Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan". Terutama kepada Ibu Dosen Pembimbing yaitu bu Lailul Mursyidah, M.AP, atas bimbingan dan dukungannya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

### REFERENSI

- [1] Herlina, "Pelayanan Pemerintah Desa Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Perkebunan Bekiun Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat," Medan, Jul 2018.
- [2] Kamal M, Purwatiningsih A, Dan Widi Lestari A, "Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan," *Jurnal Reformasi*, vol. 11(1), hlm. 77–85, 2021, doi: <https://doi.org/10.33366/rfr.v11i1.2071>.
- [3] S. O. Rama Dan A. Ramadhan, "Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui E-Governance Yang Berbasis Aplikasi (Studi Kasus Aplikasi Gampil Dan Hayu Bandung Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung)," Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 2012.
- [4] P. A. Lestari Dkk., "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19," *Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 18, no. 2, hlm. 212–224, 2021, doi: <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>.
- [5] L. Mursyidah Dan I. Nurfajriyah, "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kabupaten Sidoarjo," *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, vol. 5, no. 1, hlm. 109–124, mar 2017, doi: 10.21070/jkmp.v5i1.1322.
- [6] Bupati Kabupaten Pasuruan, "Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil," 2021. <https://jdih.pasuruankab.go.id/index.php/hukum/detail/peraturan-bupati-pasuruan-nomor-11-tahun-2021-tentang-pelayanan-administrasi-kependudukan-dan-pencatatan-sipil.html> (Diakses Des 27, 2022).
- [7] UU RI, "Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan," 2013. [https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/uu\\_2006\\_23.pdf](https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/uu_2006_23.pdf) (Diakses Des 27, 2022).
- [8] M. Farkhan, D. Samudera, Dan V. I. Pertiwi, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (Jmo) (Studi Kasus Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya)," *JPAP (Jurnal Penelitian*

- Administrasi Publik*, Vol. 8, No. Vol 8 No 1 (2022): Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP), hlm. 152–172, 2022, doi: <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.6617>.
- [9] A. Boedi Soesetyo Kasiyanto, “Kebijakan Sistem Pemerintahan E-Government Di Kabupaten Tulungagung,” *JKMP ( Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik )*, vol. 1, no. vol 1 no 1 (2013): march, hlm. 1–20, 2013, doi: <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.423>.
- [10] Website Kabupaten Pasuruan, “Dispenduk Capil Kabupaten Pasuruan Targetkan Kios E-Pak Ladi Terlayani Di 365 Desa/Kelurahan,” 2022. <https://www.pasuruankab.go.id/kategori-berita-24-pelayanan-publik.html>. (Diakses Jul 25, 2022).
- [11] Website Kecamatan Sukorejo, “Gelar Uji Coba ‘E-Kios Pak Ladi’ Secara Daring Di Kantor Kec. Sukorejo,” 2020. <http://sukorejo.pasuruankab.go.id/berita-1003-gelar-uji-coba-e-kios-pak-ladi-secara-daring-di-kantor-kec-sukorejo.html> (Diakses Jul 16, 2022).
- [12] Al Fawwas A H, “Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi,” Malang, 2019.
- [13] Sahariyah N, “Pelayanan Publik Berbasis Daring (Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jombang),” Surabaya, 2019.
- [14] Kartika D F Dan Oktariyanda T A, “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik,” *Publika (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, vol 10 no 1 (2022), hlm. 245–260, 2022, doi: <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>.
- [15] J. Viona, “Government (Studi Kasus : Kendala Pemerintah Kota Padang Dalam Penerapan E-Government) Transformation Of Government Management Based On E-Government (Case Study: Padang City Government Constraints In The Implementation Of E-Government),” *Jurnal Suara Politik*, Vol. 1, No. 1, Hlm. 22–28, 2022, [Daring]. Available: [www.kotapadang.gov](http://www.kotapadang.gov)
- [16] I. U. Choiriyah, “Penerapan E-Government Melalui M-Bonk Di Kabupaten Sidoarjo,” Vol. 5, No. 2, Hlm. 126–135, 2020, Doi: 10.26905.
- [17] Ulber Silalahi. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT Refika Aditama.
- [18] V. Savinatunazah, “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis,” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 6, No. 2, hlm. 70–77, 2019, doi: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v6i2.2276>.

**Conflict of Interest Statement:**

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.