

INNOVATION IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN INDONESIA: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI INDONESIA: A SYSTEMATIC REVIEW OF LITERATURE

Frieska Piesesha

Universitas Sunan Gresik

*frieska.piesesha@lecturer.usg.ac.id

**Corresponding Author*

ABSTRACT

Public service innovation is a trend for every government agency, both ministries / institutions and local governments, in an effort to improve services. No exception to the population administration service which is carried out not only by the Civil Population and Registration Department (Dispenduk Capil) but also by the one-door integrated service work unit and the leading work unit of both sub-districts and villages. In addition to being a trend, this public service innovation is considered a breakthrough that is able to bring services closer to the community and meet the needs of the community for fast, cheap and easy services. This paper reviews publications related to public service innovation, especially in population administration services in Indonesia. Systematic literature review is used as a tool to analyze publications related to public service innovation, especially population administration services in Indonesia. The review was conducted on 44 articles related to population administration service innovation published by journals in Indonesia with publications using Indonesian. Research related to the innovation of population administration services in Indonesia is mostly carried out on a micro scale. Various studies published by the majority describe the innovations that have been carried out by Dispendukcapil, a work unit of one-door integrated service providers, sub-districts and villages. The implementation of majority service innovation is in line with public service standards and in its implementation the majority has been going well. However, on the other hand, there are still some obstacles, especially in facilities and infrastructure, officer competence and diverse community capabilities. Population administration service innovation is related to technology innovation, product innovation and process innovation. The success factor of innovation implementation is influenced by the leadership of the head of the work unit. Future research related to the innovation of population administration services is more emphasized on research to see the phenomenon of the emergence of population administration service innovation on a larger scale.

Keywords: *Public Service, Innovation, Systematic Literature Review, Leadership, Competency, Stakeholder*

ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik menjadi tren bagi setiap instansi pemerintah baik kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah sebagai upaya untuk memperbaiki pelayanan. Tidak terkecuali pelayanan administrasi kependudukan yang dijalankan tidak hanya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) melainkan juga oleh unit kerja pelayanan terpadu satu pintu maupun unit kerja terdepan baik kecamatan dan kelurahan. Selain sebagai tren, inovasi pelayanan publik ini dianggap sebagai sebuah terobosan yang mampu mendekatkan pelayanan ke masyarakat serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, murah dan mudah. Tulisan ini mereview publikasi terkait inovasi pelayanan public khususnya di pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Systematic literature review dijadikan alat untuk menganalisis publikasi terkait inovasi pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Review dilakukan atas 44 artikel terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diterbitkan oleh jurnal di Indonesia dengan terbitan menggunakan Bahasa Indonesia. Penelitian terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia mayoritas dilakukan dalam skala mikro. Berbagai penelitian yang dipublikasikan mayoritas menggambarkan inovasi yang telah dilakukan oleh Dispendukcapil, unit kerja penyedia pelayanan

terpadu satu pintu, kecamatan maupun kelurahan. Implementasi inovasi pelayanan mayoritas sudah sejalan dengan standar pelayanan publik serta dalam implementasinya mayoritas sudah berjalan dengan baik. Namun, disisi lain masih terdapat beberapa kendala khususnya pada sarana dan prasarana, kompetensi petugas serta kemampuan masyarakat yang beragam. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan banyak terkait dengan inovasi teknologi, inovasi produk dan inovasi proses. Faktor keberhasilan implementasi inovasi dipengaruhi oleh kepemimpinan dari kepala unit kerja. Penelitian ke depan terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan lebih ditekankan pada penelitian untuk melihat fenomena munculnya inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam skala lebih besar.

Kata Kunci: pelayanan publik, inovasi, tinjauan literatur sistematis, kepemimpinan, kompetensi, pemangku kepentingan

1. PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik banyak dibahas dalam kajian di berbagai belahan dunia. Berbagai bentuk pembahasan dilakukan. Misalnya studi kasus implementasi inovasi pelayanan publik di China. Inovasi pelayanan publik di China dilakukan sejak China berhasil memiliki keunggulan komparatif dalam bidang industri manufaktur (Needham & Mangan, 2016). Sejak era itu, China banyak melakukan inovasi untuk mempermudah perkembangan bisnis di negara tersebut.

Kajian lain yang banyak dilakukan terkait studi kasus keberhasilan inovasi di sektor publik. Dua hal yang paling berdampak yaitu jejaring dan kepemimpinan. Berdasarkan studi kasus di beberapa negara Eropa, kekuatan kepemimpinan serta jejaring eksternal yang luas menjadi faktor dominan keberhasilan sebuah inovasi sektor public (Bekkers & Tummers, 2018; Enang et al., 2022; Enz, 2012; Lewis et al., 2018). Keberhasilan implementasi inovasi banyak didukung oleh faktor kepemimpinan. Selain itu, ketersediaan jejaring yang mumpuni juga memiliki pengaruh yang signifikan.

Namun, Di sisi lain, kepemimpinan dan jejaring belum sepenuhnya cukup untuk dapat membuat inovasi sektor publik dapat bertahan. Kemampuan dan budaya untuk memberikan timbal balik, keterbukaan serta kemampuan untuk belajar menjadi kunci agar inovasi mampu untuk bertahan (van Acker & Bouckaert, 2018).

Salah satu keterbukaan yaitu mampu memahami keinginan stakeholder pelayanan. Hal ini menjadi penting karena stakeholder, dalam hal ini adalah masyarakat menjadi faktor penentu utama. Kemampuan untuk dapat membedakan keinginan dari stakeholder dan internal organisasi dapat menjadikan inovasi bisa bertahan (de Vries et al., 2018).

Untuk konteks di Indonesia, inovasi dan pelayanan publik juga menjadi fokus utama. Banyak hal yang bisa dijadikan ukuran terkait hal tersebut. Baik dari sisi kebijakan maupun dari sisi praktik. Dari sisi kebijakan, pelayanan publik diatur dalam peraturan tersendiri. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi patokan dalam implementasi pelayanan publik di Indonesia. Dalam implementasinya, pelayanan publik diharapkan dapat memiliki kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan. Undang-undang ini memberikan inspirasi untuk terbitnya undang-undang Nomor 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah. Undang-undang ini secara spesifik mengatur terkait inovasi di daerah.

Dari sisi praktik, inovasi pelayanan publik dapat ditandai dengan kegiatan kompetisi inovasi pelayanan publik. Terdapat dua kegiatan yaitu Innovation Government Awards (IGA) yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB).

Masing-masing kompetensi tersebut juga dilandasi dengan peraturan yang mengaturnya. Sinovik misalnya, Peraturan Menteri PANRB No.7 tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD. Peraturan ini memberikan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan Sinovik khususnya untuk tahun 2022.

IGA juga memiliki kebijakan yang mengaturnya. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 tahun 2018 tentang Penilaian dan Pemberian Penghargaan dan/atau Insentif Inovasi Daerah. Dalam peraturan ini, diatur teknis penyusunan inovasi yang pada akhirnya dapat berkompetisi di IGA Award Kemendagri.

Kedua payung diatas memberikan landasan bagi instansi pemerintah baik K/L/D untuk dapat melahirkan dan mengembangkan inovasi di unit kerja masing-masing. Dengan adanya landasan ini, inovasi yang diimplementasikan bisa dipertanggung jawabkan dengan optimal.

Munculnya inovasi dengan adanya kompetisi inovasi ini menarik perhatian banyak pihak. Bahkan dari studi yang dilakukan (Pratama, 2020) dalam pengamatannya terkait inovasi pelayanan publik sejak tahun 2014-2016 yang mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik Kemenpan RB, mayoritas inovasi didominasi oleh pemerintah daerah. Selain itu inovasi lebih banyak terkait dengan adopsi teknologi informasi dan perbaikan dari sisi administrasi perkantoran. Inovasi pelayanan publik lebih banyak menyasar sektor pendidikan dan sektor kesehatan (Pratama, 2020).

Padahal terdapat satu aspek layanan yang tidak bisa dikesampingkan yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Bahkan secara spesifik, Kemendagri menerbitkan aturan tersendiri untuk mengatur permasalahan terkait administrasi kependudukan yaitu Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Dalam undang-undang disebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan administrasi kependudukan menyasar semua kalangan masyarakat. Dari mulai lahir sampai meninggal. Semua akan berurusan dengan pejabat yang berwenang untuk menerbitkan administrasi kependudukan. Oleh sebab itu, pelayanan administrasi kependudukan juga menjadi bagian penting sebuah produk layanan. Hal ini juga diperjelas ketika Covid-19 melanda Indonesia. Hampir semua pelayanan administrasi harus menyesuaikan dengan kondisi tersebut. Pelayanan administrasi kependudukan juga dituntut untuk menyesuaikan dengan keadaan sekitar. Salah satunya dengan menawarkan pelayanan tanpa tatap muka. Salah satunya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan diambil dengan pertimbangan bahwa secara praktikal hal ini banyak ditemui baik di level Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun kelurahan atau kecamatan. Misalnya munculnya mall pelayanan publik, yang didalamnya terdapat juga pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu, dalam kegiatan seminar atau webinar, banyak disinggung terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan baik yang skalanya mikro, meso atau makro. Bahkan tidak sedikit yang menjadi best practices. Pembahasan terkait administrasi kependudukan juga banyak dilakukan oleh peneliti. Hal itu terlihat dari banyaknya publikasi yang membahas terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Menggambarkan berbagai inovasi yang diimplementasikan oleh masing-masing unit kerja. Namun, dari semua publikasi terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan tersebut, penulis belum mendapatkan gambaran utuh terkait tren kajian atau penelitian terkait inovasi pelayanan publik. Oleh sebab itu, gambaran tren tersebut menjadi novelty dalam kajian ini. Selain itu, tren pembahasan dalam penelitian inovasi pelayanan administrasi kependudukan juga belum banyak ditemukan. Oleh sebab itu, dalam tulisan ini akan mencoba menggambarkan tren pembahasan dalam penelitian inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Tren pembahasan ini kami batasi dalam beberapa aspek yaitu tipologi inovasi, faktor utama pendukung inovasi serta hambatan utama dalam implementasi inovasi administrasi kependudukan.

2. METODE

Dua sumber informasi digunakan untuk memahami inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Strategi pencarian yang dilakukan: pertama, melakukan review artikel jurnal yang terpublikasi dalam Bahasa Indonesia. Kedua melakukan review terhadap beberapa peraturan perundangan yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik. Pencarian artikel jurnal dilakukan melalui aplikasi publish and perish dengan pilihan google scholar. Pencarian dilakukan dengan menggunakan kata kunci inovasi pelayanan publik. Dari pencarian tersebut, ditemukan 988 artikel. Namun, dari artikel tersebut, banyak yang tidak memiliki keterangan antara lain alamat jurnal. Sehingga beberapa artikel di delete.

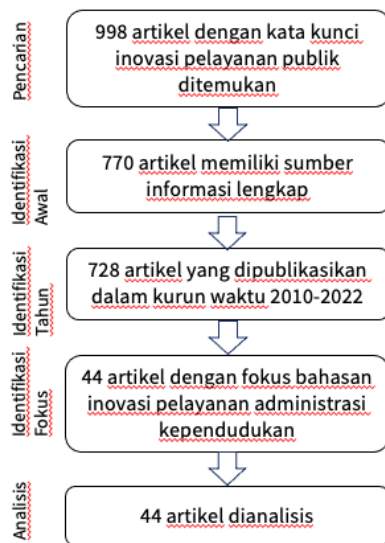
Setelah proses *cleansing* keterangan, terdapat 770 artikel jurnal. Setidaknya 218 artikel dikeluarkan dari database karena tidak memenuhi unsur keterangan, dokumen tidak memiliki keterangan yang memadai, diantaranya tidak terdapat sumber publikasi. Selanjutnya dilakukan *cleansing* tahun untuk membatasi pembahasan. Artikel yang dibahas adalah artikel yang dipublikasikan di antara tahun 2010 sampai 2022. Pertimbangan tersebut didasarkan atas dasar mayoritas publikasi dilakukan dalam kurun waktu 2010-2022. Hal ini dapat dibuktikan dengan data setelah *cleansing* tahun, masih terdapat 728 artikel. Artinya hanya 42 artikel yang dipublikasikan di luar tahun 2010-2022.

Setelah *cleansing* bagian luar artikel, tahap selanjutnya dilakukan *cleansing* judul artikel. Pembahasan inovasi pelayanan publik lebih difokuskan pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Pertimbangan yang diambil, pelayanan kependudukan menjadi fokus perhatian dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Khususnya ketika pandemic Covid-19 dimana pelayanan administrasi kependudukan diwajibkan untuk ikut bertransformasi mengikuti keadaan lingkungan.

Cleansing dilakukan dengan melihat judul artikel. Artikel dengan judul inovasi pelayanan administrasi kependudukan, inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pelayanan administrasi penduduk, pelayanan KTP di kecamatan dan kelurahan menjadi fokus perhatian. Artikel dengan judul diluar judul diatas dikeluarkan dari database. Dari *cleansing* judul, ditemukan 44 artikel jurnal dengan ketentuan merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. 44 artikel jurnal ini yang akan dilakukan analisis lebih mendalam baik itu metodologi maupun pembahasannya.

3. HASIL

Systematic Literature Review menemukan terdapat 44 artikel jurnal yang membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia yang ditemukan di *google scholar*. Seluruhnya berupa artikel jurnal dengan Bahasa Indonesia. Tabel dibawah (terlampir) dapat memperlihatkan gambaran singkat mengenai lokus pembahasan artikel, metodologi riset serta temuan riset. Bagan dibawah ini dapat menjelaskan proses analisis data dari tahap awal sampai tahap analisis 44 artikel jurnal dengan kata kunci inovasi administrasi kependudukan.



3.1. Implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan

Dalam beberapa tulisan yang telah terpublikasikan, pembahasan mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan mayoritas menyinggung terkait dua hal yaitu penggambaran implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan penggambaran kondisi terkini pelayanan administrasi kependudukan yang sudah berjalan baik atau belum sepenuhnya baik.

Pembahasan terkait implementasi inovasi teridentifikasi terdapat dua kelompok yaitu gambaran terkait standar pelayanan dan indikator implementasi inovasi. Pembahasan terkait standar pelayanan, melihat pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan lima standar yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi layanan (Lokabora & Fithriana, 2019; Pebriani & Rohman, 2019; Saharuddin & Suryani, 2020; Wulandari & Susanty, 2018).

Selain pembahasan terkait standar pelayanan, aspek implementasi inovasi yang dibahas juga terkait dengan indikator implementasi inovasi. Untuk indikator implementasi inovasi, digunakan indikator yang disampaikan oleh Rogers diantaranya: kesesuaian (compatibility), complexity (kerumitan), kemungkinan dicoba (triability) dan observability (kemudahan diamati) (Hisbani et al., 2015). Selain itu juga terdapat pembahasan mengenai indikator kualitas pelayanan milik Parasuraman diantaranya: bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsive), jaminan (assurance), empati (emphaty) (Rakhmah, 2016).

Aspek lain yang menjadi concern pembahasan inovasi pelayanan administrasi kependudukan adalah penggambaran kondisi terkini inovasi. Hal ini berbeda dengan penggambaran implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Apabila implementasi inovasi pelayanan kependudukan banyak melihat aspek standar pelayanan dan indikator implementasi inovasi, penggambaran kondisi terkini inovasi melihat aktivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Dalam beberapa tulisan, penggambaran tersebut dapat dibedakan menjadi dua yaitu yang telah berjalan baik seperti halnya yang terdapat dalam paper (Adawiyah, 2018b; Enitasari & Hertati, 2019; Idrus & Ferdian, 2019; Musabry et al., 2021; Ndia & Sasmito, 2019) dan yang belum berjalan dengan baik seperti yang terdapat dalam paper (Datamora & Malau, 2019; Kurniasih & Widowati, 2016; Maryam et al., 2016; Soraya & Astuti, 2019; Warsito, 2016)... Kedua kondisi tersebut, baik yang telah berjalan baik dan belum berjalan optimal, terdapat faktor yang mempengaruhinya. Salah satunya terkait efisiensi. Hadirnya mall pelayanan public memberikan efisiensi dan efektivitas bagi masyarakat untuk

memperoleh pelayanan publik (Adawiyah, 2018b). Efisiensi dan efektivitas juga merujuk pada pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat (Musabry et al., 2021). Disisi lain, masih terdapat kendala dalam pelaksanaan inovasi. Aspek komunikasi dan respon petugas pelayanan misalnya (Warsito, 2016). Komunikasi dan respon petugas pelayanan belum sepenuhnya bisa dipahami oleh masyarakat.

3.2. Tipologi Inovasi Pelayanan Publik

Tulisan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dapat diidentifikasi dalam beberapa kategori berdasarkan pengkategorian yang dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN). Beberapa kategori tersebut diantaranya:

Inovasi teknologi, sebuah bentuk penciptaan, modifikasi, pemakaian serta pengetahuan tentang peralatan, mesin, teknis, keahlian, sistem dan metode organisasi untuk memecahkan sebuah permasalahan, membuat sebuah solusi, mencapai tujuan serta melakukan fungsi spesifik tertentu. Beberapa penelitian terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan, pembahasan terkait penggunaan inovasi teknologi banyak ditemukan. Khususnya terkait dengan teknologi informasi.

Dalam penggunaan teknologi informasi, pada dasarnya inovasi yang dijalankan memanfaatkan sistem informasi berbasis web. Terkait penyebutannya biasanya digunakan penamaan elektronik dan online. Sistem informasi ini biasanya tidak mengharuskan untuk menginstal sebuah aplikasi tertentu baik di web maupun ponsel (Arma et al., 2020; Muliawaty & Hendryawan, 2020; Warsito, 2016; Zica & Fanida, 2022).

Namun, disisi lain, terdapat juga penggunaan sistem informasi yang bukan berbasis web. Untuk dapat mengakses sebuah aplikasi diperlukan untuk melakukan proses instalasi aplikasi tertentu. Salah satunya sistem informasi Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran (E-SIAP). Sistem ini memberikan kemudahan dalam aspek pendaftaran layanan administrasi kependudukan (Ardelia & Pradana, 2021). Selain itu, terdapat juga pemanfaatan QR Code untuk dapat mengakses informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan. QR Code merupakan pintasan untuk dapat melihat informasi tertentu yang dihasilkan secara sederhana (Mubaroq & Fitria, 2021).

Inovasi metode, sebuah cara atau strategi untuk melakukan sesuatu. Sebuah strategi baru yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Dalam beberapa penelitian terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan ditemukan beberapa inovasi yang mengubah metode pelayanan dan memberikan nilai lebih terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang memberikan kemudahan keluaran menjadi metode yang optimal agar masyarakat merasakan kemudahan layanan. Program 3 in 1, dalam satu layanan dapat menghasilkan 3 output dokumen kependudukan (Idrus & Ferdian, 2019; Ndia & Sasmito, 2019; Sukma & Firdaus, 2020), keluar bersama yang menekankan adanya keluaran output dokumen kependudukan dapat diselesaikan secara berbarengan (Saharuddin & Suryani, 2020).

Disisi lain, terdapat juga metode untuk mendekatkan pelayanan ke masyarakat. Metode ini secara umum dikenal dengan nama jemput bola. Jemput bola memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan (Lokabora & Fithriana, 2019). Layanan jemput bola ini juga di beberapa daerah memiliki nama lain. Di Bandung disebut dengan Mepeling Sarasa (Wulandari & Susanty, 2018). Walaupun memiliki perbedaan istilah, namun metode dan keluaran yang dihasilkan masih sama dengan tujuan yang juga sama. Inovasi produk, merupakan keluaran yang dihasilkan dari suatu proses kerja yang terjadi dalam sebuah organisasi. Produk bisa dibedakan menjadi dua bentuk yaitu produk fisik dan non fisik. Fisik biasanya berbentuk barang sedangkan non fisik biasanya berbentuk jasa.

Dalam penelitian ini ditemukan, publikasi terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan terdapat juga yang membahas terkait inovasi produk. Inovasi produk, khususnya pelayanan administrasi kependudukan memiliki kemiripan dengan inovasi metode. Hal ini dikarenakan, untuk administrasi kependudukan, produk yang dihasilkan telah baku

seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), kartu Keluarga (KK), akte kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk dan keluar.

Dalam temuan di beberapa publikasi, inovasi produk berupa produk layanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, produk layanan yang saat ini paling prestisius adalah mall pelayanan publik. Mall ini merupakan bentuk integrasi pelayanan didalamnya juga terdapat pelayanan administrasi kependudukan. Mall pelayanan public memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan akses layanan tidak hanya untuk layanan administrasi kependudukan (Adawiyah, 2018a; Maulana & Widodo, 2020) Inovasi produk layanan juga berupa kemudahan akses layanan. Kemudahan ini disebut dengan berkas mlaku dewe (berkas berjalans sendiri). Inovasi yang menekankan pada kemudahan akses berkas hanya dalam tahap awal dan akhir layanan saja (Balahmar, 2017; Enitasari & Hertati, 2019)

3.3. Kepemimpinan Kunci Keberhasilan Inovasi

Implementasi inovasi menghadapi permasalahan yang mendasar yaitu keberlanjutan inovasi. Fenomena yang muncul, implementasi inovasi tidak bisa serta merta berlanjut. Publikasi ANTARA menyebutkan bahwa di Kota Padang panjang dari 116 inovasi yang berjalan sejak tahun 2020, terdapat setidaknya 39 inovasi yang stagnan (ANTARA, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Widhiatuti juga menyebutkan hal yang sama. Dari 239 inovasi yang dihasilkan oleh Kabupaten Tanah Bumbu namun hanya 58 inovasi yang berhasil dijalankan. Artinya hanya sekitar 30% inovasi yang berhasil diimplementasikan. Data lain menyebutkan bahwa di Kabupaten Kotawaringin memiliki 370 inovasi, namun hanya 218 inovasi yang bisa berjalan. Prosentase implementasi inovasi Kotawaringin lebih dari 50% Widhiatuti Srimarchea, D., & Noor Aziza, T. (2021).

Dalam analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa implementasi inovasi dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan. Khususnya dari level kepala daerah. Komitmen pemimpin, dalam hal ini bupati menjadi kunci implementasi inovasi (Dyah, 2015). Model kepemimpinan dapat dilakukan dalam dua arah. Top down maupun bottom up (Rosidah & Niswah, 2017). Pemimpin dapat memberikan ide dan gagasan serta memerintahkan untuk diimplementasikan di level jajarannya. Namun, di sisi lain, pemimpin juga harus menggali aspirasi atau masukan dari level bawah. Masukan ini bisa berasal dari pegawai yang menjadi petugas pelayanan atau juga masyarakat sebagai pihak yang mendapatkan layanan. Sinergi keduanya menjadi senjata untuk dapat mewujudkan pelayanan yang optimal.

Aspek lain yang perlu diperhatikan yaitu peran dan tanggung jawab pimpinan. Peran dan tanggung jawab pimpinan dapat dibuktikan melalui interaksi yang intens antara pimpinan dengan seluruh elemen yang menjalankan inovasi (Pravijanti, 2018). Cara membangun peran dan tanggung jawab tersebut dapat dilakukan dengan berbagai hal kecil. Briefing setiap pagi dengan petugas pelayanan misalnya (Pamungkas & Fitriati, 2019). Briefing menjadi sarana untuk merencanakan kegiatan maupun melakukan monitoring kegiatan yang telah berjalan sebelumnya.

3.4. Infrastruktur menjadi problematika implementasi inovasi

Implementasi inovasi di berbagai wilayah selalu menghadapi permasalahan yang relatif sama. Hal ini terekam dari berbagai tulisan yang telah dipublikasikan. Permasalahan ini dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian besar yaitu ketersediaan infrastruktur, kompetensi petugas dan pemahaman masyarakat. Permasalahan pertama lebih banyak terkait perangkat keras sedangkan permasalahan kedua dan ketiga lebih banyak terkait dengan kemampuan sumber daya manusia (SDM).

Permasalahan infrastruktur yang paling mendasar adalah ketersediaan internet. Hal ini terlihat dari tulisan (Fitriyani et al., 2017; Kurniasih & Widowati, 2016; Lokabora & Fithriana, 2019) yang menyoroti adanya problematika terkait ketersediaan internet. Problematika ini

tidak sejalan dengan inovasi yang ditawarkan. Dimana Tawaran inovasi berupa injeksi teknologi informasi namun disisi lain, terdapat permasalahan terkait ketersediaan internet.

Infrastruktur lain yang menjadi penghambat yaitu ketersediaan blanko layanan. Di beberapa tulisan disampaikan bahwa ketersediaan blanko layanan menjadi salah satu penghambat optimalisasi layanan. Blanko layanan menjadi faktor penghambat implementasi inovasi (Lokabora & Fithriana, 2019). Sistem supply blanko yang kurang berjalan optimal juga dikeluhkan (Pamungkas & Fitriati, 2019). Instansi yang menyediakan pelayanan administrasi kependudukan, lebih banyak bersifat menunggu distribusi blanko yang disampaikan oleh instansi vertikal.

Permasalahan lain terkait kompetensi SDM. Kompetensi SDM, khususnya terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan, dalam beberapa tulisan ditemukan belum sepenuhnya optimal. Seperti yang ditemukan di (Al'Padil, 2016; Fitriyani et al., 2017; Kurniasih & Widowati, 2016) mayoritas menyatakan bahwa kecakapan petugas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Selain itu, kemampuan petugas terkait penggunaan aplikasi juga belum sepenuhnya optimal.

Namun, disisi lain, terdapat juga kompetensi SDM yang sudah mumpuni. Seperti halnya disampaikan (Pamungkas & Fitriati, 2019). Dalam temuannya, kapasitas SDM yang dimiliki oleh penyedia pelayanan publik dirasa sudah mumpuni dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Permasalahan lain yang muncul dalam implementasi inovasi yaitu pemahaman masyarakat. Permasalahan ini bukan permasalahan internal seperti halnya dua permasalahan diatas. Namun merupakan permasalahan eksternal. Beberapa tulisan mengungkapkan hal tersebut.

Partisipasi masyarakat yang rendah dikarenakan layanan yang diberikan menggunakan aplikasi yang tergolong baru (Soraya & Astuti, 2019). Disisi lain, aplikasi yang disediakan belum dapat diakses oleh masyarakat secara online padahal aplikasi tersebut sudah siap (Ndia & Sasmito, 2019). Hal ini dipengaruhi oleh kesadaran masyarakat yang belum sepenuhnya sejalan dengan ketersediaan sistem informasi (Lokabora & Fithriana, 2019).

4. PEMBAHASAN

Hasil sintesis penelusuran literatur terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia yang diperoleh dari database google dapat dikelompokkan menjadi beberapa bagian: Pertama, mayoritas penelitian dengan kata kunci tersebut lebih banyak menggambarkan inovasi yang telah dilakukan oleh instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan. Dari 43 artikel yang diamati, mayoritas menggambarkan implementasi inovasi tersebut.

Disisi lain, inovasi yang digambarkan juga banyak yang bersifat mikro. Melihat fenomena hanya dari satu sisi atau satu penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan. Namun, untuk pembahasan aspek lain, beberapa artikel memiliki variasi yang beragam. Tidak hanya bersifat menggambarkan inovasi yang telah dijalankan saja, melainkan juga menggambarkan aspek lain misalnya penggambaran inovasi menggunakan perspektif standar pelayanan, indikator implementasi inovasi dan tipologi inovasi.

Untuk standar pelayanan, aspek yang diukur diantaranya prosedur, waktu, biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi layanan (Pebriani & Rohman, 2019). Aspek implementasi inovasi melihat dari sisi penggambaran inovasi melalui keuntungan relatif, compatibility, complexity, trialability dan observability (Hisbani et al., 2015). Selain itu, untuk tipologi inovasi produk, inovasi layanan, inovasi proses, inovasi konseptual, inovasi kebijakan serta inovasi sistemik (Cahyaningrum & Nugroho, 2019). Penggambaran diatas memberikan tambahan informasi terkait implementasi inovasi.

Namun, dari semua penggambaran tersebut, mayoritas artikel mengerucut pada temuan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat inovasi. Faktor-faktor ini penting sebagai bagian untuk proses evaluasi inovasi dan perbaikan inovasi. Secara umum faktor pendukung dan penghambat inovasi dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu internal

dan eksternal. Internal lebih banyak terkait dengan kesiapan infrastruktur pendukung dan kompetensi pegawai.

Berdasarkan hasil temuan, inovasi yang dijalankan mayoritas berupa inovasi yang berbasis teknologi informasi. Namun, dalam temuan beberapa artikel, disampaikan bahwa terdapat hambatan di infrastruktur pendukung. Salah satunya ketersediaan internet. Hal ini dapat diartikan bahwa inovasi yang berjalan belum memenuhi unsur adaptif. Dimana implementasi inovasi harusnya mempertimbangkan faktor di luar lingkungannya. Salah satunya ketersediaan sarana dan prasarana.

Faktor lain yang sering muncul terkait dengan kompetensi petugas layanan. Di satu sisi terdapat artikel yang menyampaikan bahwa kompetensi petugas layanan sudah optimal (Pamungkas & Fitriati, 2019). Akan tetapi, banyak artikel yang berpendapat berbeda. Kompetensi pegawai masih belum optimal. Sehingga perlu ada peningkatan kompetensi. Peningkatan kompetensi ini dapat dilakukan melalui pengembangan kompetensi. Khusus untuk PNS, pengembangan kompetensi masing-masing pegawai dialokasikan minimal 20 JP per tahun per pegawai. Sehingga alokasi ini bisa dijadikan alternatif untuk pengembangan kompetensi.

Dalam Peraturan Lembaga Administrasi Negara No.10 Tahun 2018 (Perlan 10) tentang Pengembangan Kompetensi PNS, disebutkan bahwa pengembangan kompetensi dibagi menjadi tiga bagian yaitu pengembangan kompetensi manajerial, pengembangan kompetensi teknis dan pengembangan kompetensi sosial kultural. Jika melihat Perlan 10 Tahun 2018 tersebut maka pengembangan kompetensi yang cocok untuk petugas pelayanan adalah pengembangan kompetensi teknis. Hal ini dikarenakan, dalam pelaksanaan tugas sehari-hari kompetensi yang dibutuhkan adalah kompetensi teknis seperti pengoperasian aplikasi sampai pelayanan ke masyarakat.

Jalur pengembangan kompetensi yang dapat dilakukan, apabila merujuk pada Perlan 10 Tahun 2018 adalah jalur klasikal melalui diklat di kelas maupun non klasikal. Kedua jalur ini bisa digunakan sesuai kebutuhan pegawai. Namun, Perlan 10 tahun 2018 hanya mengatur pengembangan kompetensi bagi PNS. Sedangkan jika melihat fenomena yang ada, pegawai di instansi pemerintah tidak seluruhnya PNS. Akan tetapi, dalam seluruh artikel yang dibahas, tidak ada satu artikel yang menjelaskan secara tegas bahwa petugas pelayanan itu adalah PNS. Sehingga penulis berasumsi bahwa petugas pelayanan yang dimaksud adalah PNS.

Faktor lain yang mendukung dan menghambat inovasi berasal dari eksternal. Beberapa artikel menyoroti bahwa partisipasi masyarakat untuk menggunakan inovasi yang disediakan penyedia layanan masih rendah. Salah satu temuan dalam artikel tersebut menyatakan bahwa kecakapan masyarakat yang masih rendah dikarenakan aplikasi baru (Soraya & Astuti, 2019), disisi lain masyarakat juga masih awam dengan berbagai hal berbaur online (Ndia & Sasmito, 2019). Jika dilihat dari berbagai hal ini, implementasi inovasi belum mampu menyelesaikan permasalahan di masyarakat. Indikasinya, kebutuhan yang ditawarkan oleh penyedia layanan tidak sejalan dengan keinginan dan kemampuan masyarakat. Injeksi teknologi informasi yang saat ini jamak dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, belum sepenuhnya mampu menjawab permasalahan masyarakat. Minimnya partisipasi masyarakat menandakan bahwa masyarakat mungkin tidak memerlukan inovasi tersebut. Sehingga kebutuhan untuk memahami kebutuhan masyarakat menjadi hal yang perlu diperhatikan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia mayoritas dilakukan dalam skala mikro. Berbagai penelitian yang dipublikasikan mayoritas menggambarkan inovasi yang telah dilakukan oleh Dispendukcapil, unit kerja penyedia pelayanan terpadu satu pintu, kecamatan maupun kelurahan. Implementasi inovasi pelayanan mayoritas sudah sejalan dengan standar pelayanan publik serta dalam implementasinya mayoritas sudah berjalan dengan baik. Namun, disisi lain masih terdapat beberapa kendala khususnya pada sarana dan prasarana, kompetensi petugas

serta kemampuan masyarakat yang beragam. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan banyak terkait dengan inovasi teknologi, inovasi produk dan inovasi proses. Faktor keberhasilan implementasi inovasi dipengaruhi oleh kepemimpinan dari kepala unit kerja.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, P. R. (2018a). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Politico*, 18 (2), 265–275.
- Adawiyah, P. R. (2018b). Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *POLITICO*.
<http://jurnal.unmuhjembar.ac.id/index.php/POLITICO/article/view/1659>
- Al'Padil, R. (2016). Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
[https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/02/Jurnal](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/02/Jurnal%2029-16-01-01-23.pdf)
(02-29-16-01-01-23).pdf
- Ardelia, L., & Pradana, G. W. (2021). INOVASI PELAYANAN E-SIAP (ELEKTRONIK SISTEM APLIKASI PENDAFTARAN) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN *Publika*.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/44569>
- Arma, F., Hamka, H., & Juharni, J. (2020). PENINGKATAN PELAYANAN KTP-ELEKTRONIK MELALUI INOVASI JEMPUT BOLA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINJAI. *Jurnal Paradigma Administrasi*
<https://journal.unibos.ac.id/paradigma/article/view/384>
- Balahmar, A. R. U. (2017). Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. ... (*Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*).
<http://eprints.umsida.ac.id/9056/>
- Bekkers, V., & Tummers, L. (2018). Innovation in the public sector: Towards an open and collaborative approach. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 209–213. <https://doi.org/10.1177/0020852318761797>
- Cahyaningrum, A., & Nugroho, R. A. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. ... *Publik Universitas Medan Area*.
<http://www.ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma/article/view/2999>
- Datamora, S., & Malau, H. (2019). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang. ... *Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*.
<http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/68>
- de Vries, H., Tummers, L., & Bekkers, V. (2018). A stakeholder perspective on public sector innovation: why position matters. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 269–287. <https://doi.org/10.1177/0020852317715513>
- Dyah, L. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Dispendukcapil Di Kabupaten Kudus. *DIALOGUE*.
<http://eprints.undip.ac.id/55526/>
- Enang, I., Asenova, D., & Bailey, S. J. (2022). Identifying influencing factors of sustainable public service transformation: a systematic literature review. *International Review of Administrative Sciences*, 88(1), 258–280. <https://doi.org/10.1177/0020852319896399>
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. In *Public Administration Journal of Research*. *paj.upnjatim.ac.id*.
<http://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/view/16>
- Enz, C. A. (2012). Strategies for the Implementation of Service Innovations. *Cornell Hospitality Quarterly*, 53(3), 187–195. <https://doi.org/10.1177/1938965512448176>
- Fitriyani, F., Arsiyah, A., & UB, A. R. (2017). Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan

- Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik), 5(2), 201–216. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i2.1316>
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. ... : Jurnal Administrasi Publik. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/705>
- Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta. Journal of Governance and Local Politics <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JGLP/article/view/28>
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. Journal of Public Policy and <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/10989>
- Lewis, J. M., Ricard, L. M., & Klijn, E. H. (2018). How innovation drivers, networking and leadership shape public sector innovation capacity. International Review of Administrative Sciences, 84(2), 288–307. <https://doi.org/10.1177/0020852317694085>
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2019). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1410>
- Maryam, S., Zauhar, S., & Saleh, C. (2016). Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang). Wacana Journal of Social and <https://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/401>
- Maulana, A. R., & Widodo, E. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. ... Di Era Revolusi Industri 4. O". <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3510>
- Mubarok, H., & Fitria, N. J. L. (2021). INOVASI QR CODE PADA PENCETAKAN DOKUMEN DATA PENDUDUK SEBAGAI WUJUD PENERAPAN ASAS PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN. Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja. <http://ejournal.ipdn.ac.id/JIPWP/article/view/2225>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). Kebijakan: Jurnal Ilmu <http://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898>
- Musabry, M., Burhanuddin, B., & ... (2021). Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran Dan Akte Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. ... Administrasi Publik <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3756>
- Ndia, V., & Sasmito, C. (2019). Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu). Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1715>
- Needham, C., & Mangan, C. (2016). Governing China in the 21st Century: Public Service Innovations in China.
- Pamungkas, L. D., & Fitriati, R. (2019). Best Practice Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kudus. In ... Jurnal Ilmu Administrasi Publik. scholar.archive.org. <https://scholar.archive.org/work/tpgvmsujwnaptkbgbrxzcsf2fu/access/wayback/https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/6611/3484>
- Pebriani, V., & Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Masyarakatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1556>
- Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. Innovation and Management Review, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>

- Pravijanti, V. (2018). Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Publika. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22986>
- Rakhmah, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. Publika. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/16651>
- Rosidah, T., & Niswah, F. (2017). Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Universitas Negeri Surabaya. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22757>
- Saharuddin, E., & Suryani, D. A. (2020). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan “keluar bersama: daftar 1 dapat 5” di kecamatan danurejan kota yogyakarta. In Jurnal Administrasi Publik (JAP). [journal.unismuh.ac.id. https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/viewFile/2752/2498](https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/viewFile/2752/2498)
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. In Journal of Politic and Government Studies. [ejournal3.undip.ac.id. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273](https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273)
- Sukma, D., & Firdaus, M. S. A. (2020). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN “SI DUKUN 3 IN 1” DI PROVINSI DKI JAKARTA. Jurnal Media Birokrasi. <http://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/2287>
- van Acker, W., & Bouckaert, G. (2018). What makes public sector innovations survive? An exploratory study of the influence of feedback, accountability and learning. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 249–268. <https://doi.org/10.1177/0020852317700481>
- Warsito, H. T. (2016). Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kepraon Kota Surabaya. In Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik. [journal.unair.ac.id. http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp91c35f67f7full.pdf](http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp91c35f67f7full.pdf)
- Wulandari, P., & Susanty, Y. (2018). Strategi Pengembangan Model Inovasi “Mepeling” Akta Kelahiran di Kota Bandung. ... Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik. <http://103.85.61.66/ojs/index.php/jwk/article/view/120>
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (ADMINDUK) MELALUI APLIKASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN CEPAT AKURAT TERINTEGRASI Publika. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/45193>