



Analisis Implementasi Aplikasi SiD'nOK dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pakintelan

Aisyah Mardhianie¹, Dian Fithra Permana²
^{1,2}Universitas Negeri Semarang, Indonesia
E-mail: aisyahmardhianie@students.unnes.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2026-03-07 Revised: 2026-04-13 Published: 2026-05-03 Keywords: <i>E-Government;</i> <i>Public Service;</i> <i>Si'DnOK;</i> <i>Implementation;</i> <i>Population</i> <i>Administration.</i>	This study explores the implementation of the Si D'nOK application in civil registration services in Pakintelan Subdistrict. This study employs a qualitative approach based on the case study method, combining interviews, observations, and documentation. The research indicates that the implementation of the Si D'nOK application has been successful from the perspective of government officials, particularly in improving service efficiency and streamlining administrative processes. However, its utilization by the public remains suboptimal, as evidenced by the tendency for residents to prefer in-person services and continue to rely on assistance from government officials. This study demonstrates that the success of digital services is determined not only by technological readiness but also by the level of public understanding and participation.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2026-03-07 Direvisi: 2026-04-13 Dipublikasi: 2026-05-03 Kata kunci: <i>E-Government;</i> <i>Pelayanan Publik;</i> <i>Si'DnOK;</i> <i>Implementasi;</i> <i>Administrasi</i> <i>Kependudukan.</i>	Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi Si D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pakintelan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang didasarkan pada metode studi kasus dengan menggabungkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Si D'nOK telah berjalan dengan baik dari sisi aparatur, terutama dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempercepat proses administrasi. Namun pemanfaatannya oleh masyarakat masih belum optimal, ditandai dengan kecenderungan masyarakat yang lebih memilih pelayanan secara langsung serta masih bergantung pada bantuan aparatur. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi peran penting dalam era globalisasi, banyak negara di seluruh dunia mulai mengadopsi sistem *e-government* dalam usaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi. *Electronic Government* atau *e-government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang terjalannya sistem pemerintahan dengan lebih efisien hingga dapat meningkatkan hubungan pemerintah dan masyarakat (Rambe, 2022). Proses *e-government* dilakukan oleh negara-negara maju di Eropa seperti Austria, Swiss, Jerman, Belanda, Prancis, Italia, dan Denmark. Penerapan *e-government* memberikan manfaat pada implementasi pada sejumlah negara tersebut, salah satunya adalah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik khususnya dalam hal administrasi (Androniceanu & Georgescu, 2021). Fenomena tersebut tidak hanya dialami oleh negara-negara maju, tetapi juga di negara berkembang. Penerapan *e-government* di negara-negara berkembang telah memberikan nilai publik, yang diantaranya

adalah meningkatnya layanan publik dan peningkatan efisiensi administrasi (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Menurut Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, terdapat 4 (empat) tingkat tahapan dalam pengembangan *e-government* yang diantaranya adalah, persiapan yang berisi pembuatan situs informasi di setiap lembaga, pematangan dengan pembuatan situs informasi publik interaktif juga terhubung dengan lembaga lain, pemantapan yang meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik, dan pemanfaatan yang mencakup tahap pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), dan G2C (*Government to Citizen*) yang terintegrasi. Hal ini mendorong pemerintah Indonesia untuk menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan publik, khususnya pada pelayanan administrasi di instansi pemerintah, guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh mengingat negara ini memiliki jumlah penduduk yang besar (Choirunnisa et al., 2023).

E-government erat kaitannya dengan aplikasi layanan administrasi dalam konteks penyediaan layanan publik yang lebih efisien dan efektif. Aplikasi pelayanan administrasi dirancang untuk meningkatkan efisiensi, trans-paransi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan urusan publik. Maka, dapat dikatakan bahwa *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Meskipun penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik membuka akses bagi masyarakat terhadap layanan administrasi yang lebih mudah dan cepat, berbagai penelitian menunjukkan bahwa penggunaan layanan administrasi kependudukan secara digital di Indonesia masih menghadapi sejumlah kendala. Kendala utama berupa minimnya infrastruktur digital, seperti akses internet yang tidak merata dan jumlah perangkat digital yang tidak cukup di masyarakat. Serta Tingkat kemampuan digital masyarakat terutama pada masyarakat lanjut usia masih rendah sehingga mereka kesulitan dalam menggunakan aplikasi layanan administrasi secara mandiri (Santoso et al., 2024). Selain itu, kurangnya sosialisasi, kebiasaan menggunakan layanan konvensional, serta kesadaran yang rendah terhadap pentingnya dokumen kependudukan juga memengaruhi penggunaan layanan digital yang belum optimal (KAU, 2025). Tantangan lainnya terjadi pada bidang kelembagaan dan sumber daya manusia, seperti adanya penolakan terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya pendukung teknologi informasi (Nada, 2024). Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa implementasi layanan administrasi kependudukan secara digital belum sepenuhnya berjalan dengan sempurna dan masih menghadapi kesulitan pada tingkat masyarakat serta petugas pelayanan. Kondisi ini juga menjadi perhatian pemerintah daerah, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan wilayah perkotaan.

Bersamaan dengan penggunaan teknologi informasi pada instansi pemerintah di Indonesia, pemerintah Kota Semarang juga mulai mengadaptasi teknologi informasi dalam layanan publiknya. Penyediaan sistem informasi berbasis web dan aplikasi pelayanan publik sebagai bentuk implementasi dari *e-government* telah berkembang di Kota Semarang, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Triyanto et al., 2024). Namun demikian, penerapan teknologi informasi dalam

pelayanan publik tidak serta-merta menjamin optimalisasi pemanfaatan layanan oleh masyarakat.

Berbagai penelitian di tingkat provinsi dan kota menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital masih menghadapi sejumlah kendala, terutama dari sisi masyarakat. Rendahnya literasi digital, keterbatasan akses terhadap teknologi, serta kurangnya respons terhadap perubahan menjadi faktor yang menyebabkan pemanfaatan layanan digital belum optimal (Kartika et al., 2024).

Situasi serupa terjadi di kota-kota lainnya, seperti partisipasi masyarakat yang rendah dalam penggunaan layanan digital, preferensi terhadap pelayanan tatap muka, serta kurangnya pemahaman mengenai cara menggunakan layanan berbasis aplikasi, sehingga pelayanan digital masih butuh sosialisasi dan bimbingan berkelanjutan (Wahyudi et al., 2022). Di Kota Semarang, meskipun implementasi *e-government* telah menjangkau hingga tingkat kecamatan, pelaksanaannya masih menghadapi kendala, terutama terkait rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital (Yusuf & Imawan, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital di tingkat daerah masih belum sepenuhnya optimal, sehingga perlu dikaji lebih lanjut pada tingkat pelayanan terdepan, yaitu kelurahan.

Penerapan *e-government* mendorong masyarakat untuk mengakses layanan administrasi secara digital. Misalnya, aplikasi seperti Si D'nOK di Kota Semarang, memungkinkan warga untuk mengurus dokumen kependudukan secara online sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Aplikasi Sistem Informasi Dokumen *On-Line* Kependudukan atau yang disingkat Si D'nOK ini diterapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil atau Disdukcapil dan di berbagai kecamatan dan kelurahan di kota Semarang, salah satunya adalah kelurahan Pakintelan yang terletak di kecamatan Gunungpati, Kota Semarang. Pada penerapannya, aplikasi ini berfungsi untuk memfasilitasi layanan seperti pembuatan akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak, perpindahan keluar dan kedatangan penduduk, perubahan biodata kartu keluarga, akta cerai dan akta kawin, hingga sistem pelaporan kematian secara elektronik.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal yang dilakukan peneliti, ditemukan permasalahan dalam penerapan aplikasi SI D'NOK di kelurahan tersebut, yaitu terdapat kurangnya

pemahaman dan adaptasi warga terhadap sistem pelayanan digital. Meskipun aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan dan mengurangi keterlibatan calo, banyak warga masih datang ke kelurahan untuk mendapatkan bantuan dalam proses administrasi. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang efektif, terutama dengan warga lanjut usia dan warga yang tidak mahir dalam hal teknologi. Selain faktor sosialisasi dan aksesibilitas, kendala teknis dalam penggunaan SI D'nOK juga menjadi permasalahan yang berdampak pada pelayanan administrasi di kelurahan. Warga yang datang langsung ke kelurahan sering mengeluhkan keterlambatan keluarnya dokumen serta gangguan teknis pada aplikasi, seperti *server down* yang dikelola oleh Kominfo Semarang. Gangguan ini tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan bagi warga, tetapi juga menghambat efisiensi kerja pegawai kelurahan. Terdapat pandangan pegawai yang menyatakan merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini, namun masih terdapat beberapa di antaranya yang membutuhkan bimbingan dalam penggunaannya.

Hal tersebut menunjukkan urgensi penelitian ini, karena implementasi aplikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan perlu dikaji lebih lanjut untuk memahami perannya dalam praktek pelayanan di tingkat kelurahan, khususnya di Kelurahan Pakintelan. Maka itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi Si D'nOK, termasuk bagaimana aplikasi tersebut digunakan oleh masyarakat serta perannya dalam memengaruhi pola pelayanan administrasi di kelurahan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami fenomena implementasi aplikasi Si D'nOK dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Pakintelan secara mendalam. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, pengalaman, serta perilaku subjek dalam konteks nyata secara komprehensif (Moleong, 2017).

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Creswell dalam (Assyakurrohim et al., 2022). Studi kasus adalah jenis penelitian yang berfokus pada eksplorasi mendalam terhadap suatu fenomena atau kejadian tertentu dalam konteks waktu dan aktivitas tertentu. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Pakintelan, Kota Semarang, dengan melibatkan aparatur

kelurahan yaitu Sekertaris Lurah, Staff Administrasi dan Masyarakat Kelurahan Pakintelan.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Untuk memastikan validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai narasumber dengan hasil observasi lapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa aplikasi SI D'NOK telah diterapkan sejak tahun 2019 dan digunakan untuk memberikan layanan di sektor catatan sipil, contohnya penerbitan akta kelahiran dan akta kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Menurut aparatur di kelurahan, aplikasi ini dianggap menyederhanakan penyediaan layanan karena dapat mengurangi interaksi langsung antara petugas dan masyarakat serta mempercepat proses administrasi.

Dinyatakan oleh aparatur kelurahan bahwa dengan digunakannya aplikasi tersebut, tahapan pelayanan menjadi lebih efisien dan tidak memerlukan proses birokrasi yang panjang seperti sebelumnya. Namun, dalam praktiknya terdapat perubahan pada tingkat masyarakat dan lingkungan wilayah. Pada awal penggunaan aplikasi di tahun 2019 sampai dengan 2023, pihak RT mengalami kesulitan dalam memantau data penduduk, khususnya perihal warga pindah dan pendatang baru, karena proses administrasi dilakukan secara *online* tanpa keterlibatan langsung RT. Menyikapi situasi tersebut, kelurahan kemudian mengeluarkan kebijakan administratif yang mewajibkan pelampiran surat pengantar dari RT/RW dalam beberapa jenis pengurusan, sehingga peran RT tetap terlibat dalam sistem layanan.

Tidak semua layanan administratif dilakukan melalui aplikasi Si D'nOK dalam pelaksanaan pelayanan. Untuk pengurusan dokumen seperti KTP dan KK, masyarakat tetap diarahkan untuk mengurus langsung ke instansi berwenang, seperti kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), sementara kelurahan berperan

dalam memberikan surat pengantar. Selain itu, bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi, aparaturnya cenderung mengarahkan masyarakat untuk datang langsung ke kecamatan guna mendapatkan bantuan lebih lanjut.

Hasil wawancara dari sisi masyarakat menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Si D'nOK masih belum optimal. Informan menyatakan bahwa meskipun telah mengetahui keberadaan aplikasi tersebut, ia belum pernah mencoba untuk menggunakan aplikasi untuk mengurus administrasi kependudukan. Masyarakat cenderung lebih memilih pelayanan secara langsung karena dianggap lebih sederhana, praktis, dan memungkinkan adanya interaksi langsung dengan petugas untuk mendapatkan penjelasan terkait persyaratan administrasi. Bahkan, sebagai mantan ketua RT, informan juga menyampaikan bahwa sebagian besar warga di lingkungannya masih jarang menggunakan aplikasi ini dan lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan atau kecamatan untuk mendapatkan bantuan layanan.

B. Pembahasan

Implementasi pelayanan publik digital merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Transformasi ini dilakukan sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Dalam konsep *e-government*, penggunaan aplikasi pelayanan publik diharapkan dapat mempermudah warga negara dalam mengakses berbagai jenis layanan administrasi tanpa harus datang secara langsung ke kantor pemerintah. Selain itu, digitalisasi pelayanan juga memungkinkan proses administrasi menjadi lebih sistematis, terintegrasi, serta mampu mengurangi hambatan birokrasi yang selama ini menjadi kendala dalam pelayanan konvensional (Rizky et al., 2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ini belum berfungsi secara optimal dari prepektif masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan aparaturnya, aplikasi Si D'nOK dianggap telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan. Penggunaan

aplikasi ini membantu aparaturnya untuk memproses permohonan layanan secara lebih sistematis dan terstruktur, sehingga dapat mengurangi kebutuhan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat. Digitalisasi proses administrasi melalui aplikasi Si D'nOK juga dinilai mampu mempercepat waktu penyelesaian layanan dibandingkan dengan prosedur manual sebelumnya. Kemudahan dalam pengelolaan data serta akses terhadap informasi layanan turut menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan efisiensi kerja aparaturnya.

Di sisi lain, hasil penelitian menunjukkan perbedaan kondisi pada tingkat masyarakat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan, diketahui bahwa penggunaan aplikasi Si D'nOK masih tergolong rendah. Informan mengungkapkan bahwa dirinya belum menggunakan aplikasi tersebut dan lebih memilih untuk datang langsung ke instansi terkait, seperti kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena dianggap lebih mudah dan praktis. Selain itu, masyarakat juga cenderung bergantung pada bantuan aparaturnya dalam proses pelayanan, sehingga penggunaan aplikasi secara mandiri belum menjadi kebiasaan di kalangan masyarakat.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan sistem yang telah dirancang dengan praktik yang berlangsung di lapangan. Meskipun aplikasi telah tersedia dan berjalan secara sistematis, tingkat pemanfaatan oleh masyarakat masih tergolong terbatas. Fenomena ini menunjukkan bahwa implementasi layanan belum sepenuhnya diikuti oleh partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian sebelumnya (Cici Nurnovianti & Nia Karniawati, 2024). Kecenderungan masyarakat yang masih memilih pelayanan tatap muka menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sosial, seperti kebiasaan dan persepsi masyarakat.

Peran aparaturnya sebagai fasilitator yang memberikan arahan serta membantu masyarakat dalam proses layanan menunjukkan bahwa implementasi *e-government* pada tingkat bawah masih bersifat adaptif, dimana pemanfaatan teknologi tidak sepenuhnya menggantikan peran manusia, melainkan berjalan berdampingan dengan

praktik pelayanan konvensional yang telah berlangsung sebelumnya.

Selain itu, keterlibatan kembali RT/RW dalam proses administrasi menunjukkan bahwa implementasi teknologi perlu diselaraskan dengan struktur sosial yang telah terbentuk di kalangan masyarakat. Keberadaan RT/RW sebagai bagian dari sistem kelembagaan wilayah memiliki peran penting dalam mendukung tertib administrasi dan pengawasan data kependudukan di tingkat lingkungan. Oleh karena itu, meskipun pelayanan telah berbasis digital, peran RT/RW tetap diperlukan sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah dalam memastikan kelengkapan serta keabsahan data. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem teknologi, tetapi juga oleh kemampuan untuk mengintegrasikan sistem tersebut dengan kondisi sosial serta kelembagaan wilayah yang ada, sehingga implementasi dapat berjalan secara lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Si D'nOK di Kelurahan Pakintelan telah berjalan dengan baik dari sisi sistem dan aparatur, namun belum optimal dari sisi pemanfaatan oleh masyarakat. Maka diperlukan upaya yang lebih menyeluruh, seperti peningkatan literasi digital, sosialisasi yang berkelanjutan, serta pendampingan kepada masyarakat, agar tujuan digitalisasi pelayanan publik dapat tercapai dengan maksimal.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi Si D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pakintelan telah berjalan dengan baik dari sisi sistem dan aparatur. Aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempercepat proses administrasi. Namun pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat masih belum optimal. Masyarakat cenderung lebih memilih pelayanan secara langsung karena dianggap lebih mudah dan praktis, serta masih bergantung pada bantuan aparatur dalam proses pelayanan. Selain itu, implementasi layanan digital juga menunjukkan sifat adaptif, di mana teknologi tidak sepenuhnya

menggantikan peran aparatur dan struktur sosial seperti RT/RW, melainkan berjalan berdampingan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, namun juga pada kesiapan sosial masyarakat dalam menerima dan memanfaatkan layanan tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah daerah perlu memperkuat sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan aplikasi Si D'nOK guna meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat. Aparatur kelurahan juga diharapkan memberikan pendampingan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Selain itu, peningkatan kualitas aplikasi, baik dari aspek kemudahan penggunaan maupun stabilitas sistem, perlu dilakukan untuk mendukung optimalisasi pelayanan administrasi berbasis digital.

DAFTAR RUJUKAN

- Androniceanu, A., & Georgescu, I. (2021). E-Government in European Countries, a Comparative Approach Using the Principal Components Analysis. *NISPACEE Journal of Public Administration and Policy*, 14(2), 65–86. <https://doi.org/10.2478/nispa-2021-0015>
- Assyakurrohman, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. ELAYANAN+PUBLIK+DI+INDONESIA+(1).pdf
- Cici Nurnovianti, & Nia Karniawati. (2024). Analisis Efektivitas Penerapan Layanan Publik E-Kelurahan di Kota Bandung. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(5), 3192–3196. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i5.4220>

- Kartika, I. A., Putri, A. A., Galang, N., & Nugraha, J. T. (2024). Analisis Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan TAM. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 2183–2192.
<https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.880>
- KAU, I. J. S. (2025). Analisis Pelayanan Publik Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buru Selatan Menggunakan Soft Systems Methodology (SSM). *IPDN*, 1–18.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nada, N. K. L. P. T. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Peluang Implementasi E-Government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung. *Journal of Social Policy and Public Administration*, 1(1), 1–5.
<https://journal.disitasi.com/index.php/publican>
- Rambe, M. (2022). Perbandingan Perkembangan Administrasi Publik Di Australia Dan Indonesia Dalam Penerapan E-Government. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(3), 232–248.
<https://doi.org/10.55606/jhpis.v1i3.1546>
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Government: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Andre Ariesmansyah INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089.
<https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0AE-Government>:
- Santoso, A., Alfiah, S., Miftahurrohmah, Z., Ummu, D., Latifah, L., & Zidyani, N. (2024). Tantangan Dan Peluang Digitalisasi Pelayanan Publik Di Desa Karangsemanding. *JIPP: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pembelajaran*, 6(4), 101.
<https://journalpedia.com/1/index.php/jipp>
- Triyanto, D., Kismartini, Purnaweni, H., & Luqman, Y. (2024). Analisis Penerapan Smart Governance di Kota Semarang. *Perspektif*, 13(2), 466–477.
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.10817>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Wahyudi, A. A., Firdausy, B. M., & Sari, N. R. (2022). Aplikasi E-Government dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 27–43.
<https://doi.org/10.31947/jakpp.v8i1.11527>
- Yusuf, I. M., & Imawan, S. A. (2025). Assessing the performance: e-government in public services in Semarang. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 23–32.
<https://doi.org/10.26905/pjiap.v10i1.14024>