

An Application of Electronic Certificate Policy Innovation (E-Suket) in Rejomulyo Village and Balowerti Village, Kediri City

Habib Abdul Aziz¹, Iradhad Taqwa Sihidi^{2*}, Ach. Apriyanto Romadhan³, Muhammad Kamil⁴

¹ Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Malang, Jalan Raya Tlogomas No.246, Tlogomas, Kota Malang, 65514, Indonesia

² Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Malang, Jalan Raya Tlogomas No.246, Tlogomas, Kota Malang, 65514, Indonesia

³ Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Malang, Jalan Raya Tlogomas No.246, Tlogomas, Kota Malang, 65514, Indonesia

⁴ Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Malang, Jalan Raya Tlogomas No.246, Tlogomas, Kota Malang, 65514, Indonesia

*Corresponding author's email: Iraddhad@umm.ac.id

Abstract

The Department of Communication and Information of Kediri City made an innovative service, namely the Electronic Certificate (E-Suket) to facilitate the administration of making letters in the village government, which was manual system but now electronic-based. It is hoped that this innovation can help the community to create effective and efficient administrative services. The purpose of this study was to determine the application of E-Suket services in Rejomulyo and Balowerti Villages. The research method used is descriptive qualitative to provide an explanation of the Application of Electronic Policy Certificate (E-Suket) as a public service effort in the City of Kediri. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The concept used to analyze is Edwards III regarding Policy Implementation which focuses on communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of this study indicate that the implementation of E-Suket services as a whole has been going well. However, there are problems in the implementation process, such as in the bureaucratic structure, there is no Standard Operating Procedure (SOP) in the implementation of this E-Suket. The Communications and Informatics Service needs to immediately make SOPs for E-Suket services in order to create clear standardization in the service process.

Keywords: *public service, implementation, e-government, e-suket*

Abstrak

Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Kediri membuat inovasi pelayanan yaitu Elektronik Surat Keterangan (E-Suket) guna memudahkan dalam administrasi pembuatan surat di kelurahan, yang awalnya bersifat manual kini berbasis elektronik. Diharapkan dengan adanya inovasi ini dapat membantu masyarakat agar terciptanya pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan pelayanan e-suket di Kelurahan Rejomulyo dan Kelurahan Balowerti. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif untuk memberikan penjelasan mengenai penerapan kebijakan Elektronik Surat Keterangan (E-Suket) sebagai upaya reformasi pelayanan publik di Kota Kediri. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Konsep yang dipakai untuk menganalisis yaitu Edwards III mengenai Implementasi Kebijakan yang berfokus pada komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan E-Suket secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Namun terdapat permasalahan dalam proses pelaksanaan seperti dalam struktur birokrasi belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP)

dalam pelaksanaan E-Suket ini. Diskominfo perlu segera membuat SOP pelayanan e-suket agar terciptanya standarisasi yang jelas dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: *pelayanan publik, implementasi, e-government, e-suket*

Diajukan: 26 Maret 2022 | Diterima: 14 September 2022 | Tersedia Online: 1 Oktober 2022

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik (Kumar, 2016; Kinra dkk., 2020; Putro dkk., 2020; Sihidi dkk., 2021; Gieske dkk., 2020; Jacob dkk., 2019; Kud, 2021; Saleh dkk., 2021). Mahmudi (2010) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah bentuk pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik untuk segala kegiatan pelayanan sebagai sebuah pemenuhan kebutuhan publik dan penerapan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah instansi pemerintah.

Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat (Deddy, 2018). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Pemerintah, 2009) dijelaskan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik (Akhmaddhian, 2014). Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kegiatan pelayanan publik diantaranya adalah pelayanan administrasi, barang dan jasa. Pelayanan administrasi termasuk di dalamnya mengenai pelayanan administrasi kependudukan (MenPAN-RB, 2003).

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima pemerintah dituntut mampu memberikan terobosan yang inovatif guna memaksimalkan kebijakan yang ada sehingga efektifitas dalam pelayanan masyarakat bisa lebih maksimal (Al Farisy & Chalid, 2020). Inovasi dalam hal pelayanan publik salah satunya dalam penggunaan Elektronik Surat Keterangan (E-Suket). Kehadiran inovasi dapat menggantikan sistem yang lama dengan membuat produk baru sehingga memudahkan pelayanan terhadap masyarakat (Putra, 2018). E-Suket merupakan salah satu inovasi pelayanan publik berbasis internet (*E-Government*).

Konsep dasar *e-government* adalah memberikan sebuah pelayanan melalui elektronik, seperti menggunakan internet jaringan telepon seluler dan komputer serta multimedia (Sihidi dkk., 2021). Dalam pengembangan *e-government* ini dilakukan melalui penataan sistem informasi dan proses pelayanan publik dan memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Cuadrado-Ballesteros dkk, 2021; MácHová dkk, 2018; Alfarraj & Alalwan, 2016; Russo dkk., 2014). Menurut Shafira dan Kurniasiwati (2021), *e-government* sebagai suatu mekanisme baru dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dalam pemanfaatan teknologi informasi terutama internet harus dapat memperbaiki layanan kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi yang begitu pesat membuat pemerintah daerah di seluruh Indonesia berlomba-lomba dalam pelayanan publik (Rozikin dkk., 2020). Kota Kediri salah satu kota yang juga gencar melakukan inovasi diberbagai sektor pemerintahan tak terkecuali penerapan teknologi eletronik E-Suket dalam administrasi di kelurahan. Wali Kota Kediri Abdullah Abu Bakar mengungkapkan "*pelayanan di kelurahan kami buat online semua. Bila warga yang sedang berada di luar kota, untuk urusan di kelurahan tetap bisa dilakukan. Untuk pelayanan offline masih bisa*" (Mashudi, 2018).

E-Suket merupakan sistem pelayanan berbasis *website* dan aplikasi yang terintegrasi dengan *database* kependudukan yang berguna untuk pembuatan surat administrasi kependudukan di Kelurahan. Surat yang dapat diakses melalui aplikasi E-suket meliputi Surat Keterangan, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Belum Menikah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian (Ngampel, 2019).

Dalam pelaksanaanya program E-Suket akan diterapkan di seluruh kelurahan di Kota Kediri. Sebelum itu terlebih dahulu ditetapkan dua kelurahan sebagai percontohan yakni Kelurahan Rejomulyo dan Kelurahan Balowerti. Namun, terdapat masalah yang mengakibatkan pelayanan tidak berjalan secara baik di dua kelurahan tersebut, terbukti dengan masyarakat yang masih sedikit mengakses surat di kelurahan secara online. Dari awal peresmian tahun 2018 sampai 2021, Kelurahan Rejomulyo masih nol (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan Rejomulyo, 23 Agustus 2021) yang mengakses secara *online* sedangkan di kelurahan Balowerti sudah terdapat sepuluh orang (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan Balowerti, 23 Agustus 2021).

Penelitian mengenai penerapan pelayanan administrasi elektronik telah banyak dilakukan di Indonesia. Syarif (2020) menemukan bahwa pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*Online Single Submission/OSS*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Samarinda secara keseluruhan memiliki beberapa faktor penghambat yakni; kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengakses program OSS ini secara mandiri, gangguan jaringan OSS dari pusat serta jaringan internet yang masih belum stabil menjadi kendala dalam pelayanan perizinan melalui OSS. Manurung dkk. (2018) menjelaskan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi masih belum maksimal karena kualitas para implementaror masih belum memadai dan koordinasi antar lembaga juga belum berjalan dengan baik. Purba dkk. (2019) dalam penelitiannya di Kecamatan Medan Baru Kota Medan menemukan bahwa penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) tentang pengelolaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) belum maksimal karena lemahnya kapasitas aparatur penyelenggara dan minimnya sosialisasi ke masyarakat.

Satu penelitian dari Susanti (2018) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan PATEN di Kabupaten Dairi mengalami hasil yang tidak maksimal karena kualitas dan kuantitas aparatur kecamatan yang belum memadai. Selain itu, koordinasi antar instansi terkait baik itu pihak yang kepentingannya dipengaruhi khususnya kecamatan dengan DPM & PTSP belum terlaksana secara maksimal dan cenderung berjalan sendiri-sendiri. Dahlia (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan aparat belum memenuhi harapan masyarakat karena minimnya jumlah pegawai dalam bidang pelayanan, lemahnya penguasaan teknologi, kurangnya sarana dan prasarana serta belum memiliki standar pelayanan khususnya surat menyurat.

Berdasarkan hasil dari penelitian–penelitian terdahulu di atas, pembahasan implementasi kebijakan publik mayoritas dianalisis menggunakan sudut pandang evaluasi, teknologi maupun pola hubungan dalam implementasi. Sayangnya, penelitian–penelitian di atas belum ada pembahasan mengenai implementasi kebijakan dengan sudut pandang komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi terutama pada inovasi penggunaan e-suket ini. Maka dari itu, peneliti berupaya untuk mengisi kekosongan tersebut dengan melakukan penelitian dengan judul Penerapan Inovasi Kebijakan Elektronik Surat Keterangan (E-Suket) di Kelurahan Rejomulyo dan Kelurahan Balowerti Kota Kediri.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) menjelaskan bahwa metode kualitatif merupakan sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan atau tertulis dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Melalui jenis penelitian ini, peneliti berusaha untuk menjelaskan bagaimana penerapan Kebijakan Elektronik Surat Keterangan (E-Suket) sebagai upaya inovasi pelayanan publik di Kota Kediri. Adapun teori yang digunakan berasal dari Edwards III (Edwards, 1980) yang menjelaskan 4 indikator dalam melihat implementasi kebijakan yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Subjek penelitian ini terdiri dari beberapa sumber, yaitu: a) Pengelola *database* Diskominfo Kota Kediri, b) Staf Tenaga Pendukung *programmer* Diskominfo Kota Kediri, c) Pranatra Komputer Diskominfo Kota Kediri, d) Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan Rejomulyo, e) Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan Balowerti, f) Operator TIK Kelurahan Rejomulto dan Balowerti. Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Menurut Sugiono (2018), data primer terdiri dari hasil wawancara peneliti bersama subyek penelitian. Data sekunder terdiri dari hasil observasi, pengamatan, dan dokumentasi yang diperoleh peneliti baik dari laman *website* ataupun studi dokumentasi dari kelurahan.

Peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu berupa observasi atau pengamatan di lokasi penelitian serta *website* kelurahan, wawancara bersama subyek penelitian, dan studi dokumentasi dari lokasi serta subyek penelitian. Lokasi penelitian terbagi menjadi beberapa tempat, yaitu kantor Diskominfo, kantor Kelurahan Rejomulyo, dan kantor Kelurahan Balowerti.

Hasil penelitian kemudian diolah menggunakan analisis data kualitatif model interaktif dari Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan peneliti dengan. Dalam proses ini diambil inti rangkuman dari data yang didapat guna mempertajam analisis yang berkaitan dengan penelitian dan membuang data yang tidak perlu sehingga data yang berkaitan dengan Implementasi inovasi E-suket di Kelurahan Rejomulyo dan Balowerti akan dikumpulkan dan dikelompokkan kemudian ditarik kesimpulan. Data tersebut kemudian disusun dan disajikan dalam bentuk narasi sehingga pembaca dapat dengan mudah memahami. Pada tahap ini peneliti menampilkan data dan menghubungkan data yang diperoleh untuk memaknai apa yang terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti. Langkah terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan. Pada tahapan ini dilakukan penarikan kesimpulan dari data-data yang diperoleh di lapangan. Kesimpulan ini akan berisikan penjelasan akhir dari penelitian yang dilakukan yang berisikan poin-poin yang sudah diringkas dan diperinci.

Hasil dan Pembahasan

Pengolahan data dan administrasi yang rapi dan terstruktur menjadi salah satu aspek penting dalam pemerintahan, karena data dan administrasi yang baik akan mempermudah pemerintah salah satunya dalam peninjauan masyarakat. Jika dulu data diolah secara manual, hari ini pemerintah dapat melakukannya dengan lebih efisien dengan memanfaatkan teknologi digital. Perkembangan teknologi digital ini mempengaruhi berbagai bidang terutama salah satunya dalam hal pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, yang membuat sistem dan cara kerja pemerintahan berbeda dari sebelumnya. Perbedaan secara sistem dan cara kerja pemerintahan setelah digitalisasi data ini terbukti ada sebagaimana yang terjadi di pemerintahan Kota Kediri. Hadirnya inovasi E-Suket menjadikan kinerja pemerintah lebih efisien, dengan terintegrasinya data dengan Dispenduk mempermudah pengolahan dan pengecekan data masyarakat. Selain itu, dengan adanya E-Suket menjadikan kinerja pemerintah lebih efisien dan membuat data lebih tertib. Tertib di sini dengan adanya keseragaman format data keseluruhan kelurahan dalam satu kota. Tidak hanya tertib, namun konsep ini juga telah diatur guna mencegah adanya kebocoran dan pemalsuan data.

Selain untuk tujuan keseragaman format data dalam satu wilayah kota dan tertib dalam penyimpanan data, E-Suket juga membuat keseragaman dalam format surat keluar. E-Suket ini memberi

keuntungan bagi pemerintah dan masyarakat. Jika dilihat dari segi pemerintah inovasi E-Suket ini membuat kinerja pemerintah semakin baik, akses data dapat dilakukan dengan mudah, juga surat yang keluar dan masuk lebih tertib karena adanya keseragaman format dalam satu wilayah. Inovasi E-Suket ini juga memiliki tujuan yang menargetkan masyarakat sebagai sasarannya. Dengan adanya inovasi E-Suket ini masyarakat mendapatkan layanan akses yang lebih cepat karena layanan ini dapat diakses dari rumah dan surat yang diperlukan dapat diambil dikelurahan, sehingga mengurangi resiko antri panjang dan mewujudkan efisiensi waktu.

Berdasarkan teori Implementasi Kebijakan Edwards III (Edwards, 1980), pelaksanaan E-Suket di Kelurahan Rejomulyo dan Kelurahan Balowerti Kota Kediri dapat dijelaskan dengan empat indikator yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo dalam penerapan E-Suket yaitu dengan mengundang dan memberi pemahaman kepada para pelaksana terkait tujuan dari E-Suket serta memberikan pelatihan kepada para operator yang ada di kelurahan. Informasi ini didapatkan dari wawancara langsung kepada pengelola *database* Diskominfo Kota Kediri, Staf Tenaga Pendukung dan programmer Diskominfo Kota Kediri pada tanggal 10 Agustus 2021. Hal ini menggambarkan pola komunikasi yang ada pada E-Suket dilakukan antara Diskominfo dengan kelurahan serta para staf pelaksana. Sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan Diskominfo merupakan upaya untuk menjaga komunikasi agar tetap berjalan dengan baik. Sosialisasi diberikan kepada kelurahan dan instansi terkait sementara pelatihan diberikan kepada operator yang ditempatkan di kelurahan, untuk membantu para staf pelaksana dalam menjalankan aplikasi E-Suket di kelurahan. Komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo dalam penerapan E-Suket yaitu dengan mengundang dan memberi pemahaman kepada para pelaksana terkait tujuan dari E-Suket serta memberikan pelatihan kepada para operator yang ada di kelurahan. Di akhir tahun terdapat evaluasi dari Diskominfo untuk menilai pelaksanaan selama setahun juga menerima masukan seperti tambahan-tambahan item atau yang perlu disempurnakan dari E-Suket.

Sosialisasi adalah upaya komunikasi pemerintah agar masyarakat secara luas mengerti dan memahami program yang akan dijalankan oleh pemerintah. Pada awal pelaksanaan program E-Suket, terdapat berbagai sosialisasi yang dilakukan baik oleh Diskominfo ataupun kelurahan. Upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo dengan menggelar acara sosialisasi dan bimbingan teknis layanan surat keterangan kelurahan berintegrasi dengan database kependudukan, acara yang dilaksanakan pada tanggal 17 s.d. 19 Desember 2018 (Gambar 1) yang dalam acara ini berisikan *launching* aplikasi E-Suket oleh walikota juga terdapat pelatihan untuk para operator pelaksana.



Gambar 1. Launching dan sosialisasi E-Suket di Kota Kediri.

Selain *launching* dan pelatihan juga terdapat sosialisasi lain yang dilakukan oleh Diskominfo yaitu dengan pemberian brosur (lihat Gambar 2) untuk ditempatkan di setiap kelurahan dan juga disebarakan ke media sosial seperti Facebook. Sosialisasi tersebut juga dilaksanakan oleh Kelurahan Rejomulyo dan Kelurahan Balowerti dengan mengumpulkan ketua Rukun Tetangga (RT) dan ketua Rukun Warga (RW). Hasil dari sosialisasi tersebut memberikan hasil bahwa kelurahan Rejomulyo dan Balowerti sudah memberikan sosialisasi tapi dirasakan belum maksimal karena belum melakukan promosi secara *online* lewat *website* atau media sosial.



Gambar 2. Brosur E-Suket di Kota Kediri.

Sumber Daya

Setiap pelaksanaan sebuah kebijakan pasti terdapat pelaksana yang memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan sebuah kebijakan. Termasuk salah satunya pada program E-suket. Dalam pelaksanaannya perlu adanya staf yang bertugas untuk menjalankan program tersebut. Jika kualitas staf kurang mumpuni maka sebuah kebijakan tidak akan berjalan dengan baik dan sebaliknya jika para staf

memiliki kualitas yang mumpuni maka kemungkinan kebijakan yang sudah dirancang dengan seksama akan terlaksana dengan baik. Dalam konteks pelaksanaan E-Suket di Kediri, khususnya yang terdapat di Kelurahan Balowerti dan Kelurahan Rejomulyo, memerlukan staf pelaksana untuk menjalankan segala hal yang berkaitan dengan program ini.

Pertama, Sumber Daya Manusia (SDM). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa setiap kelurahan memiliki staf pelayanan dan tenaga operator yang bertugas secara khusus untuk melayani pembuatan surat. Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlibat tidak banyak, walaupun data yang dikelola mencakup 1 kelurahan namun dalam pelaksanaannya hanya perlu 2-3 orang saja untuk mengelola. Hal ini karena memang program E-Suket sebagai aplikasi dirancang sedemikian rupa untuk mempermudah layanan, efisien dalam pelaksanaannya dan menghemat SDM. Selain menyediakan SDM untuk bertanggung jawab dalam pengaplikasian E-Suket, sebelumnya tentu SDM perlu untuk disiapkan untuk kemudian beradaptasi dengan sistem yang baru. Berbeda dengan cara manual, dengan aplikasi E-Suket ini para pegawai yang bersangkutan tentu saja harus memiliki pemahaman dan pengetahuan dalam menjalankan programnya. Sehingga sebelum pelaksanaannya sempat diadakan Bimbingan Teknis (Bimtek) terkait dengan pengaplikasian E-Suket. Semua ini diadakan oleh pihak Diskominfo dengan tujuan memberikan edukasi agar E-Suket dapat beroperasi dan digunakan sebagaimana tujuan diluncurkannya. Tidak hanya berhenti sampai pada tahap memberikan seminar dan bimbingan teknis, namun pihak Diskominfo juga menyalurkan petugas atau mengirim utusan ke masing-masing kelurahan. Tujuannya agar petugas tersebut dapat mendampingi secara langsung kelurahan dalam mengimplementasikan E-Suket. Adanya utusan ini juga menunjukkan kesungguhan pemerintah untuk menerapkan dan menggunakan E-Suket sebagai salah satu aplikasi inovasi untuk mempermudah administrasi.

Kedua, Sumber Daya Anggaran. E-Suket merupakan perangkat lunak yang secara keseluruhan dirancang oleh Diskominfo, sehingga lembaga terkait yang akan memanfaatkannya seperti kelurahan tidak perlu mengeluarkan biaya ataupun memiliki anggaran khusus untuk menggunakannya (wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan Rejomulyo dan Balowerti, 25 Agustus 2021). Hanya saja kelurahan membutuhkan perangkat keras untuk mengaksesnya, sehingga penting untuk menyediakan seperti komputer dan *wifi*. Perangkat komputer dan *wifi* ini merupakan fasilitas yang telah ada sebelum diterapkannya kebijakan untuk menggunakan E-Suket. Sehingga bisa dikatakan dalam menjalankan aplikasi ini pihak kelurahan tidak memiliki hambatan mengenai biaya. Sehingga dapat disimpulkan untuk mewujudkan administrasi tertib dengan memanfaatkan penggunaan aplikasi E-Suket, kelurahan tidak memiliki anggaran khusus, karena pihak Diskominfo secara penuh bertanggung jawab dalam perancangannya tanpa memungut biaya dari kelurahan. Kelurahan hanya perlu menyediakan perangkat

yang memadai untuk dapat mengakses E-Suket seperti komputer dan *wifi* yang mana telah tersedia sebelumnya.

Ketiga, Sarana Prasarana. Dalam menerima sebuah teknologi atau sistem yang baru tentu saja dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai, namun karena e-suket ini merupakan sebuah perangkat lunak sehingga dalam praktiknya tidak terlalu banyak yang harus disiapkan. Sebelumnya, kelurahan telah siap untuk menerima E-Suket karena telah terdapat fasilitas yang dapat mengakses sistem tersebut seperti komputer dan jaringan internet. dapat disimpulkan bahwa sumber daya dalam penerapan E-Suket sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari sumber daya manusia yang sudah cukup untuk melaksanakan E-Suket juga para staf pelaksana sudah bisa mengoperasikan karena di awal penerapan sudah terdapat pelatihan dan sosialisasi yang di berikan kepada pelaksana (wawancara dengan Operator TIK Kelurahan Rejomulyo dan Balowerti, 25 Agustus 2021). Selanjutnya, sarana dan prasarana penunjang seperti komputer, printer dan *wifi* juga sudah cukup untuk menunjang pelaksanaan E-Suket, dan sumber daya anggaran tidak diperlukan karena E-Suket bersifat *software* juga alat-alat penunjangnya sudah tersedia sebelum E-Suket ini diluncurkan.

Disposisi

Inovasi teknologi tidak jarang mengalami penolakan dengan alasan terlalu rumit atau bahkan susah bagi kaum awam, tapi dengan menerima teknologi kita akan mendapatkan kemudahan. Teknologi tidak dapat berinovasi sendiri tanpa didukung oleh kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM). Selain itu, perancang teknologi juga dibutuhkan pelaku atau pihak yang menjalankan pengoperasian inovasi teknologi tersebut. Dalam hal ini SDM yang menjadi pihak yang menjalankan pengoperasian E-Suket adalah para aparatur pemerintah yang terkait. Dibutuhkan kemampuan untuk mengoperasikan selain itu yang tidak kalah penting juga dibutuhkan kemauan untuk menerima hal baru.

Pertama, sikap aparatur. Sejauh ini melalui hasil wawancara (Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan Rejomulyo dan Balowerti, 25 Agustus 2021) E-Suket diketahui telah berjalan dengan baik dengan sistem dan memiliki tujuan pengoperasian yang memiliki sasaran yang jelas. Namun tidak menutup bahwa pada awal penerapan E-Suket sebagai inovasi terkini mendapatkan hambatan. Hal ini merupakan suatu yang wajar karena dalam penerapan teknologi baru butuh adanya penerimaan oleh pihak terkait dan memberikan pengertian bahwa teknologi yang baru tersebut bertujuan untuk mempermudah bukan untuk mempersulit. Pada awal penerapannya, E-Suket juga sempat menerima penolakan, namun demi terwujudnya sistem yang tertib administrasi E-Suket ini tetap dijalankan. Namun E-Suket tidak mendapatkan penolakan yang fatal, bahkan kebanyakan pihak menerima dan memahami E-Suket sebagai inovasi teknologi untuk mempermudah dan meringankan petugas sehingga kerja lebih efisien. Jadi dapat

disimpulkan bahwa E-Suket sebagai inovasi sistem yang baru dapat diterima dengan baik walaupun dalam penerapannya juga ada unsur sedikit memaksa. Namun pada akhirnya pengaplikasiannya dapat berjalan dengan baik bahkan memudahkan kinerja aparat dan memberikan keuntungan bagi masyarakat berupa kemudahan dalam perolehan data yang dibutuhkan, tanpa harus antri panjang di kelurahan untuk mengurus surat keterangan. Masyarakat hanya perlu mengajukan keperluan dari rumah melalui aplikasi E-Suket selebihnya surat dapat diambil langsung di kelurahan. Sistem yang baru ini selain lebih tertib juga memangkas waktu sehingga kinerja lebih efektif.

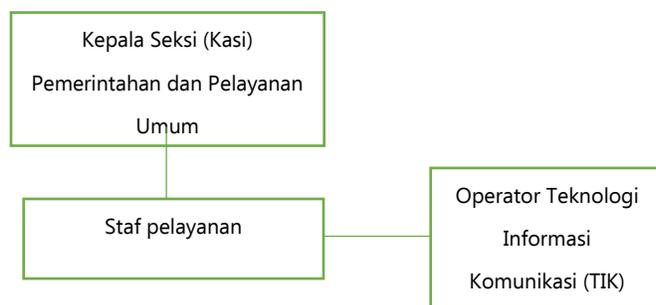
Kedua, pengetahuan dan pemahaman. Dalam proses pengaplikasian teknologi dan inovasi baru pasti dibutuhkan pengetahuan dan adaptasi yang baru juga tentunya. Sehingga untuk mendapatkan hasil yang maksimal Diskominfo mengadakan pelatihan sebelumnya, tidak hanya itu Diskominfo juga mengirim pegawainya untuk mengawasi jalannya sistem baru E-Suket. Diskominfo telah berusaha semaksimal mungkin untuk membangun pemahaman yang baik mengenai E-Suket ini terutama bagi pelaksana kebijakan, walaupun begitu dalam prosesnya tidak menutup kemungkinan adanya halangan karena pengetahuan dan pemahaman yang kurang. Namun seiring berjalannya waktu dan proses adaptasi saat ini staf pelaksana telah terbiasa dan dapat mengaplikasikannya dengan baik.

Ketiga, dukungan pejabat struktural. E-Suket juga mendapatkan respon yang baik terutama dari para pejabat struktural seperti kelurahan, Pak lurah beserta kasinya. Para pejabat struktural sangat mendukung program E-Suket ini sebagai inovasi teknologi yang diterapkan menjadi salah satu sistem administrasi data di kelurahan Kota Kediri. Selain karena ini merupakan program dari wali kota, E-Suket mendapatkan sambutan baik dari para pejabat struktural karena E-Suket ini mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat sehingga juga membantu para petugas agar kerja lebih efisien.

Dari pemaparan di atas bisa dikatakan Disposisi atau sikap pelaksana sudah bisa dikatakan baik. Hal ini dilihat dari para pelaksana kebijakan menerima dengan baik serta tidak terdapat penolakan, dari segi pengetahuan dan pemahaman memang sempat terdapat hambatan berupa kurangnya pengetahuan dan pemahaman namun seiring berjalannya waktu para staf pelaksana terbiasa dan dapat mengaplikasikannya dengan baik, pak lurah selaku pejabat struktural juga mendukung adanya program E-Suket ini.

Struktur Birokrasi

Sebuah organisasi memiliki penataan struktur berupa penyusunan dari tingkat atas sampai bawah yang meliputi tugas, fungsi, dan hubungan antar bidang kerja, di Kelurahan Rejomulyo dan Balowerti penyusunan masing-masing bidang sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan karena berhubungan langsung dengan pembagian kerja.



Gambar 3. Struktur Birokrasi E-Suket di Kelurahan Rejomulyo dan Balowerti

Berdasarkan Gambar 3, Kasi pemerintahan dan pelayanan umum memiliki tugas yang berkaitan dengan pelayanan administrasi sebagaimana dijelaskan pada Peraturan Walikota tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan pada pasal 16 dijelaskan dalam huruf b, c, dan d, yaitu b. mengumpulkan bahan dan menyusun laporan dibidang pemerintahan dan pelayanan umum dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat; c. melakukan dan membina kegiatan pelayanan publik dalam lingkup urusan pemerintahan dan pelayanan umum; dan d. melakukan pelayanan kepada masyarakat dibidang pemerintahan dan pelayanan umum, kependudukan dan pencatatan sipil.

E-Suket termasuk dalam inovasi pelayanan administrasi di kelurahan oleh karena itu menjadi tanggung jawab dari kasi pemerintahan dan layanan umum agar E-Suket bisa berjalan dengan baik. Salah satu tugasnya memberi arahan, memantau serta mengevaluasi program E-Suket yang dijalankan oleh para staf pelaksana. Staf pelayanan merupakan pegawai yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, salah satunya memberikan pelayanan dalam bentuk administrasi pembuatan surat. Jika terkait dengan E-Suket sebagai staf yang menjalankan aplikasi tersebut.

Tenaga TIK merupakan pegawai yang direkrut khusus dan ditempatkan di setiap kelurahan di Kota Kediri untuk menunjang terlaksananya e-suket. Jadi mereka membantu staf pelayanan dalam memberikan pelayanan berupa pembuatan surat dengan E-Suket serta di awal pelaksanaan membantu memberikan pemahaman kepada para pegawai terkait cara kerja aplikasi tersebut (wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum dan operator TIK di Kelurahan Rejomulyo dan Balowerti, 25 Agustus 2021. Dari pemaparan di atas memang sudah terdapat pembagian kerja untuk pelaksanaan administrasi berkaitan dengan S-Suket akan tetapi dalam struktur birokrasi hal ini tidak berjalan dengan baik karena tidak terdapatnya Standard Operasional Prosedur (SOP) di dalam penerapan E-Suket.

Permasalahan yang terjadi

Dalam prakteknya pelaksanaan E-Suket mengalami hambatan berupa ketiadaan Standard Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan yang tetap dan baku. Hal ini terkonfirmasi melalui wawancara langsung dengan

Kasi Pemerintahan dan pelayanan Umum Kelurahan Rejomulyo dan Balowerti (23 Agustus 2021) serta observasi yang dilakukan oleh penulis saat melihat langsung pelaksanaan E-Suket di dua kelurahan tersebut (23 Agustus 2021). Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan merupakan suatu prosedur yang dapat menjadi panduan bagi para pelaksana guna menjalankan suatu program secara teratur. Tujuannya agar kerjasama antar pelaksana dapat berjalan sesuai tujuan awal dan agar tidak terjadi kesalahpahaman antar pelaksana program terkait tugas masing-masing. Namun, sampai saat ini SOP tersebut belum tersedia.

Hal tersebut menyebabkan setiap pelaksana program di kelurahan memiliki standar yang dibuat sendiri guna menjalankan aplikasi ini. Hal ini terjadi karena setiap kelurahan masih menunggu SOP yang rencananya akan dibuat oleh Bagian Organisasi agar ada standar yang sama. Akibatnya, sampai saat ini setiap kelurahan menggunakan standar sendiri yang cenderung berubah-ubah dan tidak formal karena menyesuaikan dengan yang terjadi di lapangan.

Pembahasan

E-Suket adalah upaya reformasi birokrasi kependudukan dengan melibatkan bantuan teknologi informasi (internet). Penelitian ini mengkonfirmasi beberapa penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan bahwa pemerintah memanfaatkan teknologi informasi yang merupakan bagian dari E-Government untuk mempermudah layanan pengurusan administrasi kependudukan misalnya melalui PATEN (Pandipa, 2019; Dahri dkk., 2017; Subroto dkk., 2021). Dari semua penelitian tersebut membuktikan bahwa inovasi yang dihasilkan sudah memberikan hasil meskipun belum maksimal karena masih ditemukan beberapa kendala.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kunci utama dalam keberhasilan program inovasi pemerintah adalah sosialisasi kepada masyarakat yang masiv. Temuan ini juga serupa dengan penelitian dari (Kurniawan, 2016; Erdina & Hariani, 2010; Irawan & Fanida, 2017). Selain itu yang juga terpenting adalah kesiapan birokrasi pelaksana yang memiliki kompetensi dan kapabilitas yang memadai yang juga seperti dalam temuan (Rasidin, 2021; Saputra dan Rahadian, 2018; Ardiansyah dkk., 2019; Wahyuni dkk., 2019).

Inovasi memang diperlukan untuk mempermudah urusan layanan publik khususnya administrasi kependudukan yang memang menjadi salah satu layanan dasar yang sangat banyak diperlukan masyarakat. Dari implementasi E-Suket di Kediri meskipun secara umum dinyatakan cukup baik namun tetap butuh penyempurnaan. Ini menunjukkan bahwa inovasi sebagai sebuah program keberhasilannya sangat ditentukan oleh kemampuan birokrasi dalam merespon kendala yang terjadi saat pelaksanaan. Karena itu diperlukan tindakan cepat dan ketepatan dalam melaksanakan solusi yang ada.

Simpulan

Dalam implementasi E-Suket secara umum berjalan cukup baik. Dari aspek komunikasi yang terjadi sudah berjalan dengan baik, Dinskominfo selaku inisitor e-Suket memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada

operator juga mengumpulkan instansi terkait seperti kecamatan dan kelurahan guna untuk menyamakan format surat yang akan diterapkan di E-Suket, selain itu sosialisasi juga dilakukan kepada masyarakat baik dari Diskominfo ataupun kelurahan sudah berjalan walaupun dirasa masih kurang maksimal. Pada aspek sumber daya dalam penerapan E-Suket sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari sumber daya manusia yang sudah cukup untuk melaksanakan E-Suket juga para staf pelaksana sudah bisa mengoperasikan karena diawal penerapan sudah terdapat pelatihan dan sosialisasi yang di berikan kepada pelaksana, sarana dan prasarana penunjang seperti komputer, printer dan *wifi* sudah cukup untuk menunjang pelaksanaan E-Suket, dan sumber daya anggaran tidak diperlukan karena E-Suket bersifat *software* juga alat-alat penunjangnya sudah tersedia sebelum E-Suket ini diluncurkan.

Pada aspek disposisi atau sikap pelaksana sudah bisa dikatakan baik, hal ini dilihat dari para pelaksana kebijakan menerima dengan baik serta tidak terdapat penolakan, dari segi pengetahuan dan pemahaman memang sempat terdapat hambatan berupa kurangnya pengetahuan dan pemahaman namun seiring berjalannya waktu para staf pelaksana terbiasa dan dapat mengaplikasikannya dengan baik, pak lurah selaku pejabat struktural juga mendukung adanya program e-Suket ini. Sudah terdapat pembagian kerja untuk pelaksanaan administrasi berkaitan dengan E-Suket akan tetapi dalam struktur birokrasi hal ini tidak berjalan dengan baik karena tidak terdapatnya SOP di dalam penerapan E-Suket.

Ke depan diperlukan beberapa perbaikan agar program ini dapat diimplementasikan dengan baik. Pertama, Diskominfo perlu membuat SOP agar dalam proses pelayanan administrasi pembuatan surat melalui e-suket disetiap kelurahan terdapat standarisasi pelayanan yang jelas. Kedua, perlu adanya sosialisasi yang lebih masiv oleh kelurahan maupun Diskominfo Kota Kediri agar masyarakat lebih mengenal aplikasi E-Suket.

Daftar Pustaka

- Akhmaddhian, S. (2014). Reformasi Birokrasi Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kabupaten Bogor). *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 16(2), 206-2014. <https://doi.org/10.25134/unifikasi.v1i1.42>
- Al Farisy, S., & Chalid, M. I. (2020). Peningkatan Pelayanan Publik: Paradigma Perpres 81 Tahun 2010 Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Indusri 4. O"*, 423-439.
- Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2016). E-Government Service Delivery by a Local Government Agency: The Case of E-Licensing. *Telematics and Informatics*. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.02.003>
- Ardiansyah, Pasinringi, A., & Sastrio. (2019). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. *Katalogis*, 7(4), 353-368. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/16700/12005>
- Bogdan, & Taylor. (1975). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Cuadrado-Ballesteros, B., Santis, S., & Bisogno, M. (2021). Public-sector Financial Management and E-government: The Role Played by Accounting Systems. *International Journal of Public Administration*, 45(8), 1-15. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1868506>

- Dahlia, D., Harahap, D., & Lubis, Y. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107–115. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.51>
- Dahri, J., Paranoan, D. B., & Idris, A. (2017). Kinerja Aparatur pada Era Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrative Reform*, 2(3), 433–444. <http://dx.doi.org/10.52239/jar.v2i3.531>
- Deddy, M. (2018). *Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Edwards, G. C. (1980). *Implementing public policy*. New York: Congressional Quarterly Press.
- Erdina, T. V., & Hariani, D. (2010). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 334–354. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i3.16794>
- Gieske, H., Duijn, M., & van Buuren, A. (2020). Ambidextrous Practices in Public Service Organizations: Innovation and Optimization Tensions in Dutch Water Authorities. *Public Management Review*, 22(3), 341–363. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1588354>
- Irawan, R. A., & Fanida, E. H. (2017). Penerapan Electronic Government Melalui Sistem Layanan Surat Regita. *Jurnal Adminstrasi Publik*, 1–7.
- Jacob, D. W., Fudzee, M. F. M., Salamat, M. A., & Rahman, N. H. A. (2019). Analyzing the barrier to open government data (OGD) in Indonesia. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 8(1.351), 136–139. <https://doi.org/10.30534/ijatcse/2019/2681.32019>
- Kelurahan ngampel. (2019). *Aplikasi Esuket Kota Kediri*. <Http://Kel-Ngampel.Kedirikota.Go.Id/Artikel/Aplikasi-Esuket-Kota-Kediri>.
- Kinra, A., Beheshti-kashi, S., Buch, R., Alexander, T., Nielsen, S., & Pereira, F. (2020). Examining the Potential of Textual Big Data Analytics for Public Policy Decision-Making : A Case Study with Driverless Cars in Denmark. *Transport Policy*, April. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.05.026>
- Kud, A. (2021). Decentralized Information Platforms in Public Governance: Reconstruction of the Modern Democracy or Comfort Blinding? *International Journal of Public Administration*. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1993905>
- Kumar, A. K. S. (2016). Analysis and Evaluation of Public Policy : Some Reflections. *Journal of Development Policy and Practice* 1(2), 1(2), 117–120. <https://doi.org/10.1177/2455133316650543>
- Kurniawan, L. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 280–286. [http://journal.unair.ac.id/detail_jurnal.php/KMP@implementasi-kebijakan-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan-\(paten\)-di-kecamatan-buduran,-kabupaten-sidoarjo-article-10954-media-138-category-8.html](http://journal.unair.ac.id/detail_jurnal.php/KMP@implementasi-kebijakan-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan-(paten)-di-kecamatan-buduran,-kabupaten-sidoarjo-article-10954-media-138-category-8.html)
- MáčHová, R., Volejníková, J., & Lněnička, M. (2018). Impact of E-government Development on the Level of Corruption: Measuring the Effects of Related Indices in Time and Dimensions. *Review of Economic Perspectives*, 18(2), 99–121. <https://doi.org/10.2478/revecp-2018-0006>
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: YKPN.
- Manurung, A. S., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 47–57. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Mashudi, D. (2018). *Pemkot Kediri Luncurkan E-Suket. Layanan Kelurahan Bisa Diakses Dari Mana Saja Lewat Android Artikel ini telah tayang di Surya.co.id dengan judul Pemkot Kediri Luncurkan E-Suket. Layanan Kelurahan Bisa Diakses Dari Mana Saja Lewat Android*, <https://surabay.Surabaya.Tribunnews.Com>.
- MenPAN-RB. (2003). *Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis* (Third Edit). London: SAGE Publications, Inc.

- Pandipa, A. K. H. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Pada Kantor Kecamatan Una Una Kabupaten Tojo Una Una. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 13(September), 12–20.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementation of the Population Administration Information System in Electronic Resident Card Management. *Perspektif*, 8(2), 77–83. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i2.2597>
- Putra, R. M. D. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya)*. Skripsi: Universitas Airlangga.
- Putro, B. N., Sihidi, I. T., (2020). Evaluasi Program Kelompok Usaha Bersama (KUBE) di Kecamatan Batu Kota Batu. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), 310–329. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v6i3.4210>
- Rasidin, S. (2021). Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus Di Kecamatan Gresik). *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 1(1), 206–227. <http://ejurnal.fisip-uwp.ac.id/index.php/JIS/article/view/87>
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 61–80. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.603>
- Russo, C., Ghezzi, M., Fiamengo, G., & Benedetti, M. (2014). Benefits Sought by Citizens in Multichannel E-Government Payment Services : Evidence from Italy. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1261–1276. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.623>
- Saleh, S., Nakshabandi, O. A., Zeebaree, M., Ismael, G. Y., & Aqel, M. (2021). Organizational Barriers Which are Facing Electronic Government Implementation: The Electronic Government Implementation Framework. *Estudios de Economia Aplicada*, 39(7). <https://doi.org/10.25115/eea.v39i7.5231>
- Saputra, M., & Rahadian. (2018). Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimanggis, Kota Depok. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 5(1), 165–173. <https://doi.org/10.31334/reformasi.v5i2.275>
- Shafira, A., & Kurniaswi, A. (2021). Implementasi E-Government dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52–68. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- Sihidi, I. T., Sugiharto, M. A., & Nurkhanifah, L. (2021). The Effectiveness of Smart City Program Through Batu Among Tani Teknologi (BATT) in Batu City, Indonesia. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.31314/pjia.10.1.1-17.2021>
- Subroto, W., Heriyanto, M., & Karneli, O. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). *JSDMU: Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul*, 1(2), 67–73.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syarif, I. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan*, 08(03), 911–924.
- Wahyuni, A. S., Hayati, R., & Rijali, S. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *Jakb*, 2(2), 421–434.