

Efektivitas Aplikasi Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Akta Kelahiran Anak Kabupaten Jember

Nisak Nuriyatul Khasanah¹

¹Universitas Islam Jember, Indonesia

*Corresponding author email: nisanuriya8@gmail.com

Article info

Article history:
Received : 10 April 2025
Accepted : 20 Juni 2025
Published : 25 Juni 2025

Keywords:
Aplikasi J-SIP, Akta Kelahiran, Pelayanan Publik

Abstrak

Pelayanan administrasi merupakan salah satu aspek penting yang berfungsi untuk menjamin hak-hak dasar warga negara termasuk hak untuk mendapatkan dokumen akta kelahiran. Tetapi pengajuan dan penerbitan akta kelahiran sering kali dihadapkan pada berbagai kendala, seperti prosedur yang rumit dan waktu yang lama. Selain itu masyarakat masih banyak yang tidak memperhatikan haknya sebagai warga yakni mendapatkan dokumen kependudukan dengan mengurus secara mandiri. Oleh karena itu, dibutuhkan solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Upaya Dispendukcapil untuk meningkatkan pelayanan tersebut yakni menciptakan aplikasi J-SIP (Jember Sistem Informasi Pelayanan). Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian terkait Pelayanan *Online* Pencatatan Akta Kelahiran melalui Aplikasi J-SIP (Jember Sistem Informasi Pelayanan). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi tentang Efektivitas Aplikasi Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Akta Kelahiran Anak di Kabupaten Jember. Teori pada penelitian ini yaitu NPS (*New Public Service*), *E-Government*, Efektivitas dan Pelayanan Publik. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Aplikasi J-SIP dapat meningkatkan efektivitas administrasi Kependudukan di Kabupaten Jember, Aplikasi J-SIP menurut IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dengan rating serta ulasan 4.6 sangat membantu dan sudah efektif digunakan. Pencatatan akta kelahiran melalui aplikasi J-SIP cepat bahkan dalam waktu 3 hari saja dokumen sudah diterbitkan oleh Dispendukcapil. Sedangkan menurut rating serta ulasan pada *Playstore* menunjukkan bahwa aplikasi J-SIP masih mendapatkan rating 2.6 hal ini salah satu faktor penting bagi pemerintah Dispendukcapil untuk meningkatkan pelayanannya. Penerapan konsep *E-Government* pada Aplikasi J-SIP sudah sangat jelas dibuktikan dengan penggunaan aplikasi secara *online*.

DOI:

Abstract

Administrative services are one of the important aspects that function to ensure the basic rights of citizens, including the right to obtain birth certificate documents. But the filing and issuance of birth certificates is often faced with a variety of obstacles, such as complicated procedures and long times. In addition, there are still many people who do not pay attention to their rights as citizens, namely obtaining population documents by taking care of them independently. Therefore, effective solutions are needed to improve the quality of these services. The Dispendukcapil's efforts to improve these services are to create the J-SIP (Jember Service Information System) application. From this background, the researcher is interested in conducting research related to Online Services for Recording Birth Certificates through the J-SIP Application (Jember Service Information System). This study aims to describe and identify the Effectiveness of the Jember Application of the Service Information System (J-SIP) in the Population Administration Service of Child Birth Certificates in Jember Regency. The theories in this study are NPS (*New Public Service*), *E-Government*, Effectiveness and Public Services. The method used in this study is qualitative research with a descriptive approach. The results of this study show that the J-SIP Application can increase the effectiveness of Population Administration in Jember Regency, the J-SIP Application according to IKM (Community Satisfaction Index) with a rating and review of 4.6 is very helpful and has been effectively used. Registration of birth certificates through the J-SIP application is fast, even within 3 days the documents have been issued by the Dispendukcapil. Meanwhile, according to ratings and reviews on *Playstore*, it shows that the J-SIP application still gets a rating of 2.6, this is one of the important factors for the Dispendukcapil government to improve its services. The application of the *E-Government* concept in the J-SIP Application is very clearly evidenced by the use of *online applications*.

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berfungsi untuk menjamin hak-hak dasar warga negara termasuk hak untuk mendapatkan dokumen akta kelahiran. Di Kabupaten Jember, pengajuan dan penerbitan akta kelahiran sering kali dihadapkan pada berbagai kendala, seperti prosedur yang rumit dan waktu yang lama. Selain itu masyarakat masih banyak yang tidak memperhatikan haknya sebagai warga yakni mendapatkan dokumen kependudukan dengan mengurus secara mandiri. Oleh

karena itu, dibutuhkan solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Akta kelahiran tidak hanya dokumen resmi yang mengesahkan identitas seorang anak, tetapi juga merupakan syarat penting dalam berbagai urusan administrasi lainnya, seperti pendaftaran sekolah dan pengajuan program bantuan sosial. Dengan memiliki akta kelahiran, anak dapat diakui hak-haknya oleh negara. Hal ini menjadikan pelayanan akta kelahiran sebagai salah satu indikator dalam pengukuran kualitas pelayanan publik. Akan tetapi, sampai saat ini tidak semua warga negara memiliki akta kelahiran karena beberapa faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut, seperti kurangnya kesadaran atas pentingnya dokumen akta kelahiran tersebut, prosedur permohonan akta kelahiran melalui aplikasi yang sulit difahami dan estimasi waktu selesai jadinya dokumen yang tidak konsisten terkadang 7 hari 15 hari dan bahkan sampai 1 bulan.

Kabupaten Jember merupakan suatu kabupaten yang meliputi 31 kecamatan dan 226 desa dengan populasi mencapai 2.536.729 jiwa. jika dilihat dari dashboard aplikasi J-SIP yakni 106.937 akun yang sudah terdaftar itu artinya masih segelintir yang mengetahui aplikasi J-SIP ini, harapannya pemerintah kabupaten Jember lebih intens lagi untuk mengajak dan memperkenalkan aplikasi J-SIP. Pada tahun 2023, kepemilikan dokumen kependudukan berupa akta kelahiran telah mencapai 95%. Diharapkan pada tahun 2024 jumlah presentase ini akan meningkat sehingga aplikasi ini menjadi lebih efektif.

Adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah membawa perubahan yang sangat pesat dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia, salah satu poin pentingnya adalah terletak pada pelayanannya (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, 2013). Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online*, masyarakat harus dapat mengakses sistem pelayanan administrasi kependudukan secara lebih cepat dan mudah dengan memanfaatkan mekanisme pelayanan secara daring. Namun, masih banyak kendala yang terjadi dan masih banyak masyarakat yang tidak menghiraukan pentingnya pencatatan kependudukan. Pemerintah dalam bidangnya perlu mensosialisasikan kepada masyarakat tentang pentingnya pencatatan kependudukan serta memberi pemahaman tentang pencatatan kependudukan melalui *online*.

KAJIAN TEORI

New Public Service (NPS)

Gagasan Denhardt & Denhardt dalam Muhammad Aris dkk (2021) tentang Pelayanan Publik Baru (PPB) memberi penegasan bahwa pemerintah bukan beroperasi seperti bisnis, pemerintah harus melayani rakyat dengan cara yang demokratis, adil, tidak diskriminatif, jujur, dan bertanggung jawab (Aris et al., 2021).

E-Government

Menurut Dra. Ambar Teguh Sulistiyani, dkk (2019:1) dalam bukunya *e-government* adalah proses di mana pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi paling inovatif, terutama internet berbasis web, untuk memberikan akses lebih mudah kepada bisnis dan warga negara untuk menerima informasi dan layanan pemerintah, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan peluang untuk berpartisipasi dalam lembaga dan proses demokrasi (Dra. Ambar Teguh Sulistiyani et al., 2019).

Efektivitas

Menurut Steers, Champathes Rodsutti dan Swierczek, Danish et al dalam buku Fahmi Jahidah Islamy, dkk (2021:1) Efektivitas organisasi dalam manajemen berarti perbandingan antara kuantitas maupun kualitas suatu barang atau jasa, serta tingginya efektivitas organisasi dipandang spesifik agar lebih maju dan berkembang (Islamy et al., 2021).

Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto (2021:4) Pelayanan publik adalah perilaku interaksi intensif yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik, pemerintah, warga sipil, dan para pelaku pasar yang bertujuan untuk memberi manfaat serta menimbulkan rasa percaya akan perubahan yang timbul atas pelayanan publik yang baik (Agus, 2021)

METODE

Metode penelitian yang digunakan yakni kualitatif deskriptif, menurut I Made Laut Mertha Jaya (2020:110) Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang dilaksanakan secara mendalam untuk memahami objek secara keseluruhan dan peneliti sebagai instrumen kunci. Sedangkan jenis penelitian ini yaitu deskriptif

merupakan nilai dari setiap variabel satu atau lebih yang bersifat bebas dan mampu memberikan gambaran secara terstruktur dan tepat tentang suatu populasi atau objek tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Aplikasi J-SIP dalam Pelayanan Adminduk Akta Kelahiran

Efektivitas merupakan alat ukur yang digunakan Dispendukcapil Kabupaten Jember untuk mengetahui sejauh mana aplikasi J-SIP dapat membantu merealisasikan tujuan Dispendukcapil Kabupaten Jember yakni kesederhanaan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013. Setelah peneliti melewati proses pengumpulan data, peneliti mendapatkan beberapa informasi terkait efektivitas aplikasi J-SIP. Peneliti menggunakan teori menurut Campbell yang menjelaskan beberapa kriteria penentu keefektifan, beberapa kriteria tersebut yaitu:

a. Keberhasilan Program

Suatu program dikatakan berhasil jika masyarakat mampu merasakan kebermanfaatan dari program yang diciptakan Dispendukcapil Kabupaten Jember yakni aplikasi J-SIP. Dalam hal ini, peneliti mendapatkan informasi terkait salah satu aspek penentu keberhasilan program J-SIP dilihat dari terjadinya peningkatan kualitas aplikasi J-SIP pada tahun 2024 ini dapat dilihat pada rating pada laman aplikasi J-SIP yang mana pada tahun 2023 sejumlah 2,5 dan di tahun 2024 sejumlah 2,6 rating.

Aplikasi J-SIP masih mendapatkan rating yang rendah walaupun ada juga yang memberi rating 5. Beberapa pengguna aplikasi ini yang memberi rating rendah mengungkapkan bahwa kendala yang paling dikeluhkan masyarakat adalah aplikasi yang terkadang eror, lemot, serta kesulitan dalam pembuatan akun dan *login* pada aplikasi J-SIP. Masyarakat juga mengeluhkan pelayanan yang lama padahal aplikasi ini diciptakan untuk mempercepat pelayanan. Hal ini perlu mendapat tanggapan serius dari pihak pengelola aplikasi J-SIP maupun dari Dispendukcapil Kabupaten Jember, karena jika tidak direspon dikhawatirkan masyarakat enggan menggunakan aplikasi tersebut sebagai alat untuk pengurusan administrasi kependudukan yang menjadi identitas masyarakat.

b. Keberhasilan Sasaran

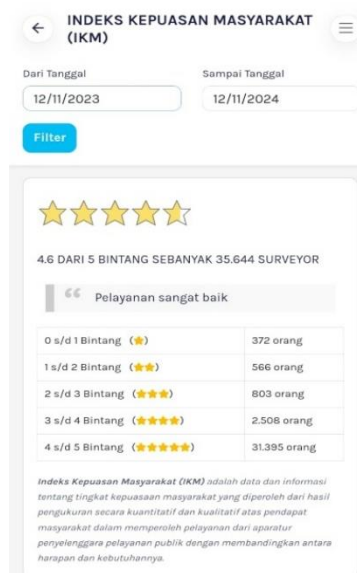
Sasaran pencatatan akta kelahiran melalui aplikasi J-SIP yakni seluruh masyarakat yang belum melakukan pengurusan pencatatan akta kelahiran seperti anak yang baru lahir, orang tua yang akan melaksanakan haji/umroh dan lain sebagainya. Sasaran dalam penerbitan akta kelahiran yaitu semua

masyarakat sebagai contoh orang tua berumur 40-55 bahkan lebih, biasanya mereka belum sama sekali melakukan pengurusan penerbitan akta, padahal jika dilihat akta kelahiran merupakan salah satu persyaratan menunaikan ibadah haji/umroh.

c. Kepuasan Terhadap Program

Tingkat kepuasan pada aplikasi J-SIP dimana aplikasi ini mampu memenuhi kebutuhan setiap masyarakat Kabupaten Jember secara menyeluruh. Dalam hal ini, peneliti mendapatkan informasi terkait salah satu aspek penentu kepuasan terhadap J-SIP dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ada di dalam aplikasi J-SIP yang mana masyarakat memberi bintang/rating setelah proses pengiriman permohonan terselesaikan. Per tanggal 12 November 2023 sampai 12 November 2024 berjumlah 4,6 dari 5 bintang sebanyak 36,644 surveyor. Berikut jumlah data pemberian bintang 1 sampai 5 bintang di aplikasi:

1. 0 s/d 1 Bintang = 372 orang
2. 1 s/d 2 Bintang = 566 orang
3. 2 s/d 3 Bintang = 803 orang
4. 3 s/d 4 Bintang = 2.508 orang
5. 4 s/d 5 Bintang = 31.395 orang



Gambar diatas menunjukkan bahwa Aplikasi J-SIP sudah efektif karena dapat mengajukan permohonan dirumah saja tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil Jember namun masih belum sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan. belum konsisten waktunya dalam memproses pengajuan. Contoh: jika estimasi pengajuan Akte Kelahiran adalah 7 hari kerja, ya lakukan sesuai

estimasinya. Mulai dari Menunggu - Sedang Diproses - Proses Verifikasi Dokumen - sampai Selesai. Serta Aplikasi J-SIP sudah sangat mudah digunakan dimana saja dan tanpa harus datang langsung ke kantor.

Output dan Input Aplikasi J-SIP

Salah satu *output* yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember yakni pelatihan penggunaan aplikasi J-SIP melalui *zoom meeting*. *Input* yang didapat yakni pengetahuan bagi masyarakat yang belum bisa mengoperasikan aplikasi J-SIP. Hal ini merupakan salah satu upaya pemerintah Dispendukcapil Kabupaten Jember untuk mengoptimalkan inovasi aplikasi J-SIP dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat serta memberikan arahan penggunaan aplikasi J-SIP. Sosialisasi dilakukan pada saat datang langsung ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember dan *Online* melalui *zoom meeting*. Dispendukcapil juga melakukan evaluasi dengan cara membuka forum *survey* kepuasan masyarakat pada laman aplikasi J-SIP, *survey* kepuasan masyarakat meliputi pemberian rating dan ulasan pada aplikasi J-SIP. *Input* yang didapat Dispendukcapil Kabupaten Jember yakni masyarakat menjadi mengetahui dan faham tentang adanya aplikasi J-SIP sehingga mereka melakukan pengurusan administrasi kependudukan menggunakan J-SIP. Dibuktikan pada jumlah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan akta kelahiran anak melalui aplikasi J-SIP pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Jumlah Pemohon Akta Kelahiran

Tahun	Jumlah
2022	10444 Pemohon
2023	8.446 Pemohon
2024	7.082 Pemohon

Sumber Data: Dispendukcapil Jember diolah Tahun 2025

Tercapainya tujuan secara menyeluruh

Adapun keunggulan dari aplikasi J-SIP yakni dapat diakses dirumah saja tidak perlu datang langsung ke Dispendukcapil, sedangkan kekurangannya yaitu masih banyak masyarakat yang belum bisa menggunakan aplikasi J-SIP karena keterbatasan digital (perlu melek digital). Kekurangan pelayanan aplikasi ini yakni pada rating aplikasi J-SIP pada *Playstore* yang masih menunjukkan di angka

2.6 tetapi pada indeks kepuasan masyarakat (IKM) menunjukkan 4.7. Beberapa keluhan terhadap penggunaan aplikasi J-SIP juga masih banyak, dapat diartikan bahwa aplikasi J-SIP belum sepenuhnya mencapai tujuannya karena faktor ketidakberhasilan tersebut. Upaya Dispendukcapil untuk meningkatkan pelayanan salah satunya yakni melakukan jemput bola, mendatangi masyarakat yang rentan seperti masyarakat yang sudah tua dan biasanya mereka fisiknya sudah tidak mampu baik untuk mengurus administrasi kependudukan secara online maupun offline.

SIMPULAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) merupakan instansi pemerintah yang memiliki tugas utama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, Dispendukcapil Kabupaten Jember telah meluncurkan inovasi berbasis digital berupa aplikasi Jember Sistem Informasi Pelayanan atau J-SIP. Aplikasi ini dirancang agar masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital. Salah satu dokumen kependudukan yang sangat penting adalah akta kelahiran. Dokumen ini merupakan bukti sah yang diterbitkan oleh Dispendukcapil atas kelahiran seorang anak, yang memuat informasi seperti nama anak, nama orang tua, tanggal dan tahun kelahiran. Akta kelahiran memiliki banyak kegunaan, termasuk sebagai persyaratan untuk berbagai keperluan seperti perjalanan ke luar negeri, baik untuk bekerja, berlibur, maupun melaksanakan ibadah haji/umroh. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi terkait kemudahan pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi J-SIP. Banyak masyarakat yang enggan mencari informasi, tidak mau mempelajari alur penggunaan aplikasi, serta merasa prosesnya rumit. Akibatnya, sebagian dari mereka memilih menggunakan jasa perantara atau calo, yang justru membuka peluang terjadinya praktik pungutan liar (pungli).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi J-SIP mendapatkan rating 2.6 di Google Play Store. Keluhan utama dari masyarakat antara lain kesulitan saat membuat akun, kendala dalam proses login, serta aplikasi yang sering mengalami gangguan (trouble) dan kurangnya respons cepat dari pihak admin. Meskipun Dispendukcapil terus berupaya mengoptimalkan pelayanan melalui aplikasi J-SIP, masih terdapat kekurangan, terutama dalam hal sosialisasi. Banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini dan manfaatnya dalam mempermudah pengurusan administrasi kependudukan. Padahal, masyarakat

merasa sangat terbantu ketika pengurusan dokumen menjadi lebih mudah dan tidak berbelit-belit. Dengan hadirnya aplikasi J-SIP, diharapkan masyarakat lebih termotivasi untuk melengkapi dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dan dokumen penting lainnya. Namun demikian, tantangan lain yang dihadapi adalah masih rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Banyak warga yang belum terbiasa atau enggan mempelajari teknologi digital, termasuk dalam hal penggunaan aplikasi J-SIP. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih maksimal dari Dispendukcapil untuk memberikan edukasi dan pendampingan agar masyarakat dapat beradaptasi dengan perkembangan digitalisasi pelayanan publik..

REFERENSI

BUKU

- Ade Risna Sari, S.H., M. S. (2021). *Efektivitas Peran Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*. PT. Nasya Expanding Management.
- Agus, D. (2021). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Alia, S., Umam, K., & Putri, C. A. (2023). *Electronic Government*. Penerbit Administrasi Publik.
- Dra. Ambar Teguh Sulistiyani, M. S., Drs. Hadriyanus Suharyanto, M. S., & Nursam, S. I. (2019). *Pelayanan Kependudukan Berbasis e-Government di Desa Triharjo, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta*. Pusat Data dan Informasi, Badan Penelitian dan Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan, Informasi (BALILATFO) Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, Republik Indonesia dengan Direktorat Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Ga.
- Islamy, F. J., Yuniarsih, T., Ahman, E., & Kusnendi. (2021). *Efektivitas Organisasi Berbasis Manajemen Pengetahuan dalam Perspektif Perilaku Organisasi*. CV. Gracias Logis Kreatif.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Quadrant.
- Jerry Walo, S.Sos, M., Drs Awan Yanuarko, M. S., Asrori, D., Tini Apriani, S. S., Anthonius Riva, SE, M. S., M. Sadik UL. Amin Faruk, S. S., Septian Putri

Palupi, S. S., Naomi Ratna Sari, S. S., & Diah Ayu Kusumaningrum, S. S. (2021). *Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik Tata Kelola Pemerintahan Dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*. Bina Praja Press.

Monica Feronica Bormasa, S.Sos., M. S. (2022). *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*. CV. Pena Persada.

Nugraha, J. T., Achmad, T., Warsono, H., & Yuniningsih, T. (2023). *E-Government Dalam Perspektif Pengguna: Konsep, Teori, Dan Perkembangannya*. Stiletto Book.

Samirudin. (2023). *Perspektif Kinerja Pelayanan Publik Gaya Kepemimpinan, Profesionalisme, Partisipasi Masyarakat*. PT. Nas Media Indonesia.

JURNAL

Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and Politics*, 1(2), 127–133.

Bastaman, K., Nawawi, A., & Taharudin, T. (2020). Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 169–191. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.928>

Garini, D. A., Amalia, R., & Ristiani, I. Y. (2021). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Salaman Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Registratie*, 3(1), 25–39.

Ismail, M., Kurniawansyah, E., Fauzan, A., & Basariah, B. (2021). Efektivitas Pembelajaran Daring Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Mahasiswa Prodi PPKN FKIP Unram. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4), 1341–1349. <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2559>

Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan F. H. (2021). *Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/viewFile/5860/5575>

Julianto, B., & Agnanditiya Carnarez, T. Y. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, Dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review

- Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 676–691.
<https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.592>
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). *Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era* (Vol. 18).
- Liana, U., & Chilmy, N. W. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi J-SIP Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *FORMULA Jurnal Administrasi Publik*, 1, 1–14.
<https://ejurnal.ujj.ac.id/index.php/fml/article/view/2958>
<https://ejurnal.ujj.ac.id/index.php/fml/article/download/2958/1883>
- Mayasiana, N. A., Maharani, I. S., & Munawaroh, L. (2023). Pelayanan Publik Berbasis Digital (Implementasi Aplikasi J-Lahbako di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember). *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 6(2), 473–483. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v6i2.7595>
- Mu'abidah, U. (2023). *Implementasi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Jember dalam Pelaksanaan Online Single Submission pada Perizinan Usaha*.
- Pristiria, R. A., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. H. (2022). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Perspektif*, 11(2), 533–546.
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5897>
- Retnowati, D., & Nursetiawan, I. (2022). *Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar*.
- Windiasih, R. (2019). Komunikasi Pembangunan Di Era Digital Melalui E-Government Dalam Pelayanan Publik Dan Pemberdayaan (Development Communication In The Digital Era Through E-Government In Public Services And Empowerment). *Journal of Extension and Developmen*, 1(1), 14–21.
- Yusfadhiyah, N. (2017). *Pelaksanaan E-Health pada Puskesmas di Kota Surabaya dilihat dari Perspektif New Public Service*.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan

Administrasi Kependudukan Secara Daring (2019).
<https://peraturan.go.id/id/permendagri-no-7-tahun-2019>

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (2013). <https://disdukcapil.bogorkab.go.id/berita/penjelasan-atas-undang-undang-no24-tahun-2013>

WEBSITE

<https://www.instagram.com/dispdukcapiljember?igsh=MTBuanhjNzc4MDJyNg==>

<https://dispdukcapil.jemberkab.go.id/>