



Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPAKU di Kecamatan Kiaracondong

Gilbert Aditya ¹, Maharani Suryaningsih Imanto ², Ardieansyah ³

¹⁻³ Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Sumatera Barat

Email : 34.0171@praja.ipdn.ac.id ¹, 34.0479@praja.ipdn.ac.id ²

Jl. Raya Bukitinggi – Payakumbuh, Tabek Panjang, Kecamatan Baso, Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat

Korespondensi penulis : 34.0171@praja.ipdn.ac.id *

Abstract : The advancement of information technology has compelled government institutions to undergo digital transformation as a means of enhancing the effectiveness and efficiency of public services. As citizens increasingly demand fast, accessible, and transparent administrative processes, digitalization has become a necessary strategy. One such initiative is undertaken by the Kiaracondong Subdistrict through the development of SIPAKU (Integrated Administrative Services Information System), a digital platform designed to facilitate online civil administration services such as ID card applications, family registration, moving letters, and other administrative documents. This study aims to evaluate the extent to which SIPAKU has optimized public service delivery at the subdistrict level and to identify the key enabling and inhibiting factors affecting its implementation. The study applies a qualitative descriptive method with data collected through direct observation at the subdistrict office, informal interviews with civil servants, and documentation of the SIPAKU system in use. The findings reveal that SIPAKU has improved service accessibility for the public, accelerated administrative procedures, and enhanced bureaucratic transparency and accountability at the local level. However, the system also faces several challenges, including limited digital literacy among residents, inadequate technological infrastructure, and insufficient public outreach regarding the application's use. This study recommends the full integration of SIPAKU with broader civil registration databases, intensive training for administrative personnel, and the development of inclusive communication strategies to ensure equitable access to digital services across all community groups. The implications of this research are significant not only for sustaining the SIPAKU system in Kiaracondong but also as a potential pilot model for similar e-government applications in other subdistricts across Indonesia.

Keywords: Public Services, SIPAKU, Digitalization, Kiaracondong District, Government Technology Innovation

Abstrak : Perkembangan teknologi informasi telah mendorong berbagai institusi pemerintahan untuk melakukan transformasi digital dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Di tengah tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan, digitalisasi menjadi strategi yang tidak dapat dihindari. Salah satu bentuk upaya digitalisasi pelayanan publik dilakukan oleh Kecamatan Kiaracondong melalui pengembangan aplikasi SIPAKU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayah Terpadu). Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi layanan administrasi kependudukan secara daring, seperti pengajuan KTP, KK, surat pindah, dan dokumen lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi SIPAKU mampu mengoptimalkan pelayanan publik di tingkat kecamatan, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi sistem digital ini. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa observasi langsung di kantor kecamatan, wawancara informal dengan petugas pelayanan, dan dokumentasi proses penggunaan SIPAKU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIPAKU telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, mempercepat proses pelayanan administratif, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas birokrasi di tingkat lokal. Namun demikian, tantangan yang dihadapi meliputi rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan perangkat infrastruktur teknologi, serta belum optimalnya sosialisasi penggunaan aplikasi kepada warga. Penelitian ini merekomendasikan perlunya integrasi menyeluruh antara sistem SIPAKU dengan database administrasi kependudukan yang lebih luas, pelatihan intensif bagi aparatur, serta strategi komunikasi yang inklusif agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan digital secara setara. Implikasi dari penelitian ini tidak hanya penting bagi keberlanjutan sistem SIPAKU di Kecamatan Kiaracondong, tetapi juga dapat dijadikan model awal untuk penerapan sistem pelayanan digital serupa di kecamatan lain di Indonesia.

Kata kunci: Pelayanan Publik, SIPAKU, Digitalisasi, Kecamatan Kiaracondong, Inovasi Teknologi Pemerintahan

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan revolusi industri 4.0, pemerintah dituntut untuk terus beradaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Transformasi digital bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan mendesak, terutama dalam konteks pelayanan publik. Masyarakat saat ini mengharapkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga dapat diakses dengan mudah, fleksibel, dan minim tatap muka. Untuk itu, pemerintah Indonesia telah mengambil langkah strategis melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan untuk membangun birokrasi digital yang terintegrasi secara nasional dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adaptif dan berbasis teknologi.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan manifestasi dari fungsi negara dalam menjamin hak-hak dasar warga negara. Oleh karena itu, pelayanan yang tidak efektif tidak hanya akan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga mencerminkan lemahnya kapasitas institusional negara. Dalam konteks lokal, yaitu di tingkat kecamatan, pelayanan publik menjadi wajah terdepan pemerintahan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Tingkat kecamatan memiliki peran vital dalam memberikan berbagai layanan administratif seperti dokumen kependudukan, surat menyurat, hingga layanan sosial dasar lainnya. Kompleksitas kebutuhan masyarakat urban di wilayah padat penduduk seperti Kecamatan Kiaracondong, Kota Bandung, menuntut inovasi pelayanan yang dapat menjawab tantangan kapasitas, kecepatan, dan kejelasan prosedur pelayanan.

Kecamatan Kiaracondong, sebagai salah satu wilayah administratif dengan intensitas pelayanan publik yang tinggi, telah melakukan inovasi melalui pengembangan aplikasi SIPAKU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu). SIPAKU dirancang sebagai sistem layanan digital yang mendukung proses administrasi kependudukan, mulai dari pengajuan dokumen hingga pelacakan proses layanan. Inovasi ini bertujuan untuk mengatasi berbagai permasalahan umum dalam pelayanan publik, seperti antrean panjang, duplikasi dokumen, keterbatasan waktu pelayanan, serta rendahnya akses informasi yang sering kali menjadi keluhan masyarakat. Dengan SIPAKU, masyarakat dapat mengakses layanan secara daring, mendaftar antrean elektronik, serta memperoleh informasi layanan melalui perangkat digital, tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan.

Lebih jauh, pengembangan SIPAKU juga merupakan bentuk konkret implementasi prinsip-prinsip good governance dan smart governance, di mana transparansi, partisipasi, efisiensi, dan pemanfaatan teknologi menjadi pilar utama dalam pelayanan publik. Meski demikian, keberhasilan implementasi SIPAKU tidak lepas dari sejumlah tantangan. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa meskipun sistem telah berjalan, masih terdapat kendala pada aspek kesiapan sumber daya manusia, keterbatasan infrastruktur pendukung seperti jaringan internet dan perangkat keras, serta masih rendahnya literasi digital masyarakat, terutama pada kelompok usia lanjut dan masyarakat berpenghasilan rendah.

Selama kegiatan magang yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kiaracondong, penulis mengamati secara langsung proses pelayanan publik melalui SIPAKU, mulai dari proses input data, verifikasi dokumen, hingga interaksi petugas dengan warga. Penulis juga melakukan wawancara informal dengan beberapa pegawai dan masyarakat pengguna layanan. Dari pengalaman tersebut, terlihat bahwa meskipun terdapat keterbatasan, penggunaan SIPAKU telah memberikan dampak positif terhadap kecepatan dan kejelasan prosedur pelayanan. Namun, diperlukan upaya peningkatan kapasitas secara menyeluruh agar sistem dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tulisan ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif praktik optimalisasi pelayanan publik melalui aplikasi SIPAKU di Kecamatan Kiaracondong. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi SIPAKU dari berbagai dimensi, seperti kesiapan teknologi, keterlibatan aparatur, respon masyarakat, serta integrasi layanan. Selain itu, tulisan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi SIPAKU, serta memberikan rekomendasi strategis yang dapat dijadikan acuan bagi pengembangan sistem serupa di wilayah administrasi lain.

Dengan demikian, tulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di lingkungan pemerintahan tingkat kecamatan. Di samping itu, hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik, baik oleh pemerintah daerah maupun oleh instansi pusat yang membina teknis pelayanan publik di daerah.

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara menyeluruh proses implementasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SIPAKU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu) di Kecamatan Kiaracondong, Kota Bandung. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena sosial dan kebijakan publik secara kontekstual, terutama ketika peneliti berperan sebagai pengamat aktif dalam lingkungan birokrasi.

a) Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Kiaracondong, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, selama periode magang akademik yang berlangsung dari tanggal 9 April hingga 6 Mei 2025. Kecamatan Kiaracondong dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu kecamatan di Kota Bandung yang telah menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik melalui aplikasi SIPAKU.

b) Subjek dan Objek Penelitian

Objek penelitian dalam studi ini adalah implementasi aplikasi SIPAKU sebagai instrumen digitalisasi pelayanan publik. Subjek penelitian meliputi:

- Aparatur Kecamatan, khususnya petugas pelayanan administrasi yang menggunakan SIPAKU.
- Masyarakat pengguna layanan SIPAKU, terutama yang mengakses layanan pembuatan KTP, KK, dan surat pindah.
- Sistem dan prosedur pelayanan berbasis digital yang dikembangkan dalam lingkup internal kecamatan.

c) Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu:

- Observasi langsung: Penulis mengamati secara partisipatif kegiatan pelayanan publik di kantor kecamatan, termasuk alur penggunaan SIPAKU, interaksi petugas dengan masyarakat, dan kendala teknis yang muncul dalam proses pelayanan.
- Wawancara informal: Dilakukan dengan beberapa pegawai kecamatan dan masyarakat pemohon layanan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang persepsi mereka terhadap efektivitas SIPAKU.
- Studi dokumentasi: Meliputi penelaahan terhadap dokumen layanan, alur kerja aplikasi, SOP pelayanan, serta data penggunaan aplikasi SIPAKU.
- Studi literatur: Penulis juga menggunakan sumber-sumber akademik dan regulasi terkait SPBE, pelayanan publik, serta praktik e-government sebagai dasar analisis teoritik.

d) Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tahapan:

- Reduksi data: Menyaring data yang relevan dari hasil observasi dan wawancara.
- Penyajian data: Mengelompokkan temuan lapangan ke dalam tema-tema utama seperti kesiapan infrastruktur, alur pelayanan, peran petugas, dan persepsi masyarakat.
- Penarikan kesimpulan: Menyusun hasil temuan secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

e) Kerangka Teoritik dan Normatif

Penelitian ini menggunakan beberapa teori dan kerangka kebijakan sebagai landasan evaluasi:

- Konsep E-Government menurut Heeks dan Indrajit, yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan.
- Teori pelayanan publik berbasis elektronik, yang menjelaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas sebagai tolok ukur kualitas layanan.
- Kerangka regulasi SPBE, merujuk pada Perpres No. 95 Tahun 2018 dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar normatif dalam pengembangan sistem digital pelayanan publik di Indonesia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kesiapan Infrastruktur Teknologi

Dari hasil observasi dan wawancara dengan petugas kecamatan, terlihat bahwa Kecamatan Kiaracondong telah memiliki infrastruktur teknologi yang memadai sebagai dasar pelaksanaan SIPAKU. Infrastruktur yang tersedia meliputi jaringan internet yang relatif stabil, perangkat komputer yang digunakan oleh petugas pelayanan, serta perangkat lunak yang rutin diperbarui agar sistem tetap berjalan optimal. Namun, beberapa kendala teknis masih kerap muncul, terutama saat jumlah pemohon layanan meningkat drastis. Seorang petugas menyampaikan:

“Kadang saat banyak warga mengakses aplikasi secara bersamaan, sistem menjadi lambat dan bahkan server bisa mengalami gangguan. Hal ini tentu menghambat proses pelayanan kami.”

Pernyataan ini menegaskan bahwa infrastruktur fisik yang memadai saja tidak cukup untuk menjamin kelancaran pelayanan digital jika tidak didukung dengan penguatan kapasitas teknis serta pemeliharaan sistem secara berkala. Hal ini sesuai dengan pandangan Heeks (2006) yang menggarisbawahi pentingnya kesiapan infrastruktur sebagai fondasi utama dalam pembangunan sistem e-government yang berkelanjutan. Dengan demikian, pengembangan sistem perlu disertai peningkatan kapasitas teknologi agar mampu menghadapi lonjakan pengguna dan mengantisipasi potensi gangguan.

B. Tata Kelola Sistem dan Manajemen Informasi

Sistem SIPAKU didesain dengan alur pelayanan yang cukup terstruktur dan jelas, mulai dari pengisian formulir secara daring, mekanisme antrean elektronik, hingga pelacakan status dokumen secara real-time. Hal ini menunjukkan upaya pemerintah kecamatan dalam mengadopsi teknologi untuk menyederhanakan proses pelayanan administratif. Seorang Kepala Seksi Pelayanan menjelaskan:

“Kami telah mendapatkan pelatihan intensif tentang penggunaan SIPAKU. Namun, memang belum semua layanan administrasi sepenuhnya terintegrasi ke dalam sistem, sehingga beberapa prosedur masih harus dilakukan secara manual.”

Kondisi tersebut menandakan bahwa meskipun telah ada kemajuan signifikan dalam digitalisasi layanan, proses transformasi masih berjalan bertahap dan belum sepenuhnya menyentuh seluruh aspek pelayanan. Keadaan ini selaras dengan kajian Indrajit (2004) yang menyatakan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya bergantung pada sistem perangkat lunak, tetapi juga pada tata kelola informasi yang terintegrasi dan konsisten. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya lanjutan untuk memperluas integrasi layanan dan standarisasi proses sehingga digitalisasi dapat memberikan manfaat maksimal.

C. Kualitas Proses Pelayanan

Penerapan SIPAKU terbukti mampu mempercepat proses pelayanan administratif dan secara signifikan mengurangi antrean fisik di kantor kecamatan. Warga masyarakat kini dapat mengakses layanan kapan saja tanpa harus datang langsung, yang sebelumnya sering kali menghabiskan waktu dan tenaga. Dari wawancara dengan beberapa pengguna aplikasi, seorang warga mengungkapkan:

“Dengan aplikasi ini, saya tidak perlu lagi mengantri panjang. Saya bisa mengurus dokumen kapan saja dari rumah, jadi jauh lebih mudah dan efisien.”

Namun demikian, tidak semua warga memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi. Seorang warga lanjut usia mengatakan:

“Saya kurang paham dengan aplikasi ini, jadi saya masih lebih nyaman datang langsung ke kantor karena lebih mudah bagi saya.”

Temuan ini menunjukkan bahwa literasi digital menjadi faktor kunci dalam keberhasilan layanan digital. Sebagaimana ditegaskan oleh Dwiyanto (2018), pelayanan publik yang efektif harus mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara inklusif dan adil. Oleh karena itu, pendampingan dan edukasi bagi masyarakat, khususnya kelompok rentan, sangat diperlukan agar penggunaan aplikasi dapat merata dan tidak menimbulkan kesenjangan akses.

D. Respon dan Kepuasan Masyarakat

Secara umum, respon masyarakat terhadap keberadaan SIPAKU cukup positif. Banyak warga mengapresiasi kemudahan akses dan transparansi yang ditawarkan oleh sistem ini. Salah satu warga menyatakan:

“Pelayanan menjadi lebih transparan, saya bisa langsung melihat status permohonan saya tanpa harus bolak-balik ke kantor.”

Meski demikian, sebagian warga masih merasa kurang percaya dan memilih untuk tetap datang langsung ke kantor kecamatan. Mereka merasa kehadiran fisik memberikan rasa aman dan kepastian yang belum sepenuhnya didapat dari layanan daring. Wawancara juga mengungkapkan bahwa kurangnya sosialisasi dan edukasi menjadi faktor utama rendahnya tingkat kepercayaan terhadap sistem digital. Oleh karena itu, pemerintah kecamatan perlu melakukan sosialisasi yang lebih masif dan berkelanjutan agar masyarakat dapat memahami dan menerima layanan digital dengan lebih baik.

E. Analisis Integratif: Sinergi antara Inovasi dan Kesiapan Sistem

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penerapan SIPAKU dapat dikatakan sebagai manifestasi komitmen pemerintah daerah dalam mengadopsi inovasi teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, sebagaimana dinyatakan UN DESA (2020), keberhasilan transformasi digital tidak dapat dilepaskan dari kesiapan sistemik yang mencakup aspek teknologi, kelembagaan, dan budaya kerja.

Petugas kecamatan secara terbuka mengakui perlunya peningkatan kapasitas SDM dan penguatan infrastruktur teknologi agar sistem dapat berjalan optimal. Selain itu, transformasi ini juga menuntut perubahan pola pikir dan budaya kerja yang lebih adaptif terhadap teknologi baru. Inovasi SIPAKU bukan sekadar proyek teknologi, tetapi sebuah proses transformasi manajerial dan budaya yang memerlukan dukungan regulasi, pelatihan, dan partisipasi aktif masyarakat.

Dengan dukungan kebijakan yang memadai dan pelaksanaan yang konsisten, Kecamatan Kiaracondong berpotensi menjadi contoh penerapan e-government yang adaptif dan kontekstual di tingkat kecamatan, sejalan dengan visi pemerintahan modern yang responsif dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi SIPAKU di Kecamatan Kiaracondong, dapat disimpulkan bahwa upaya digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan ini telah menunjukkan kemajuan yang cukup signifikan. Infrastruktur teknologi yang tersedia sudah memenuhi kebutuhan dasar sistem, seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat komputer yang memadai. Namun, kendala teknis seperti lambatnya akses saat volume pengguna tinggi dan gangguan server masih kerap terjadi. Hal ini menandakan bahwa kesiapan infrastruktur bukan hanya soal ketersediaan perangkat keras dan jaringan, tetapi juga membutuhkan peningkatan kapasitas teknis dan perawatan sistem secara berkelanjutan agar pelayanan dapat berjalan lebih lancar tanpa hambatan.

Dalam hal tata kelola sistem dan manajemen informasi, SIPAKU telah dirancang dengan alur yang jelas dan terstruktur, mencakup pengisian formulir daring, antrean elektronik, serta pelacakan status dokumen. Meskipun demikian, integrasi layanan administratif ke dalam sistem ini belum sepenuhnya optimal. Beberapa prosedur masih dilakukan secara manual sebagai pelengkap, yang menunjukkan proses transformasi digitalisasi masih berlangsung secara bertahap. Ini menggarisbawahi perlunya standarisasi proses dan perluasan integrasi layanan agar sistem bisa memberikan manfaat secara maksimal dan menyeluruh bagi masyarakat.

Dari sisi kualitas proses pelayanan, kehadiran SIPAKU terbukti mampu mempercepat waktu pelayanan dan mengurangi antrean fisik di kantor kecamatan. Warga dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja, sehingga memudahkan mereka dalam mengurus dokumen tanpa harus mengorbankan waktu dan tenaga untuk datang langsung ke kantor. Namun, perbedaan tingkat literasi digital masyarakat menjadi tantangan tersendiri. Warga yang kurang familiar dengan teknologi, terutama kelompok lanjut usia, cenderung masih memilih pelayanan konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada teknologi semata, melainkan juga pada upaya edukasi dan pendampingan agar semua lapisan masyarakat dapat mengakses dan menggunakan sistem dengan nyaman.

Respon masyarakat terhadap SIPAKU secara umum positif, dengan apresiasi terhadap kemudahan dan transparansi yang ditawarkan. Namun, sebagian warga masih menyimpan kekhawatiran dan lebih percaya pada pelayanan tatap muka. Faktor ini memperlihatkan bahwa kepercayaan terhadap layanan daring harus terus dibangun melalui sosialisasi yang intensif dan partisipatif. Pemerintah kecamatan perlu meningkatkan komunikasi dan edukasi mengenai

manfaat serta keamanan sistem agar masyarakat merasa yakin menggunakan layanan digital tersebut.

Secara keseluruhan, SIPAKU bukan sekadar sebuah aplikasi teknologi, tetapi merupakan sebuah inovasi manajerial yang melibatkan perubahan budaya kerja, peningkatan kapasitas aparatur, dan keterlibatan aktif masyarakat. Keberhasilan implementasi sistem ini sangat bergantung pada sinergi antara kesiapan infrastruktur, tata kelola yang baik, kualitas pelayanan, dan penerimaan masyarakat. Dengan dukungan regulasi yang kuat, pelatihan berkelanjutan bagi petugas, serta program literasi digital yang menyasar seluruh lapisan masyarakat, Kecamatan Kiaracondong berpotensi menjadi contoh penerapan e-government yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan di tingkat kecamatan.

Penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah daerah lebih memperhatikan aspek teknis, kelembagaan, dan sosial dalam melaksanakan digitalisasi pelayanan publik. Peningkatan kapasitas teknis dan sumber daya manusia harus menjadi prioritas, disertai upaya sistematis untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Dengan demikian, inovasi seperti SIPAKU dapat benar-benar mengubah wajah pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, dan ramah pengguna.

ACKNOWLEDGMENT

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Camat Kiaracondong, Bapak Mochamad Arief Budiman, S.STP., beserta seluruh staf dan kepala seksi di Kantor Kecamatan Kiaracondong yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancara. Bantuan dan informasi yang diberikan sangat membantu penulis dalam melaksanakan penelitian terkait pelayanan publik berbasis online melalui aplikasi SIPAKU di Kecamatan Kiaracondong Tahun 2025. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Rani yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penelitian dan penulisan ini. Kontribusi dan semangat yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini.

.DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN DAN DASAR HUKUM

Instruksi Presiden Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PAN.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: Kementerian PANRB.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2000). Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

BUKU

Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Dwiyanto, A. (2017). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2018). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Gibbs, G. (1988). Learning by doing: A guide to teaching and learning methods. Oxford: Oxford Polytechnic.

Handoyo, E. (2012). Kebijakan publik. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.

- Heeks, R. (2006). Implementing and managing e-government: An international text. London: SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2002). Electronic government. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, R. E. (2004). E-Government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Yogyakarta: Andi.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 1(2), 81–90.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Addison-Wesley.
- Rohayatin, T. (2021). Dasar-dasar ilmu pemerintahan. Sleman: CV Budi Utama.
- Salim, & Syahrum. (2012). Metodologi penelitian kualitatif: Konsep dan aplikasi dalam ilmu sosial, keagamaan dan pendidikan. Bandung: Citapustaka Media.
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi pelayanan publik. Surabaya: PT Medika Aksara Globalindo.
- Siagian, S. P. (2001). Kerangka ilmu administrasi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Silalahi, U. (1989). Studi tentang ilmu administrasi: Konsep, teori dan dimensi. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Thahir, B. (2019). Pemerintah dan pemerintahan Indonesia (Sebuah bunga rampai). Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

WEBSITE

- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). (2021). Masterplan SPBE Nasional 2020–2024. <https://perencanaan.bappenas.go.id>
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2023). Kecamatan Kiaracondong dalam angka. <https://bandungkota.bps.go.id>
- Kementerian Dalam Negeri. (2021). Pedoman umum Linmas.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2022). Pedoman umum SPBE. <https://www.spbe.go.id/panduan>
- Kominfo Bandung. (2023). Inovasi digitalisasi pelayanan SIPAKU Kecamatan Kiaracondong.

ARTIKEL JURNAL / SEMINAR

- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik di bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan catatan sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–10.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 1(2), 81–90.
- Rakhman, D. (2021). Pemanfaatan media informasi pajak berbasis web di Kabupaten X. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 122–130.
- Rangan, G. A. (2020). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 507–520.
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan dan hambatan dalam implementasi e-Government di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika*, 99–108.
- Yuliana, S. (2022). Sistem informasi berbasis web untuk layanan pemerintahan desa. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 10(1), 45–55.