

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERBASIS APLIKASI DI KANTOR KELURAHAN BENDOGERIT KOTA BLITAR: PEMANFAATAN SILPUSITRON DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

Cindi Trianita¹, M. Nasyirudin², Sutowo³
Universitas Islam Blitar, Indonesia
cinditrianita7@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan layanan administrasi yang lebih cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) melalui aplikasi SILPUSITRON di Kantor Kelurahan Bendogerit Kota Blitar. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi dengan melibatkan unsur kelurahan, operator layanan, RT/RW, serta masyarakat pengguna layanan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SKTM melalui SILPUSITRON secara umum telah berjalan cukup baik. Dimensi responsivitas terlihat dari percepatan pelayanan, pendampingan petugas, dan penyampaian informasi yang jelas; dimensi responsibilitas ditunjukkan melalui pemeriksaan persyaratan, verifikasi data, penerapan SOP, dan penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE); sedangkan dimensi akuntabilitas tercermin melalui keterbukaan informasi, pencatatan aktivitas sistem, serta tersedianya saluran pengaduan. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa gangguan jaringan internet, keterlambatan validasi TTE, dan keterbatasan pemahaman sebagian masyarakat terhadap penggunaan layanan digital. Penelitian menyimpulkan bahwa SILPUSITRON mendukung peningkatan kualitas pelayanan SKTM, tetapi optimalisasi infrastruktur, kompetensi aparatur, dan literasi digital masyarakat tetap diperlukan.

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Digitalisasi, SILPUSITRON, SKTM.**

ABSTRACT

Digital transformation in public services encourages local governments to develop administrative services that are faster, easier, transparent, and accountable. This research aims to analyze the quality of the Certificate of Low Income (SKTM) service through the SILPUSITRON application at the Bendogerit Village Office, Blitar City. The research uses a descriptive qualitative approach. Data were obtained through observation, unstructured interviews, and documentation involving village elements, service operators, RT/RW, and community service users. Data validity was tested through triangulation of sources, techniques, and time, while data analysis used the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana. The research results show that the quality of SKTM services through SILPUSITRON has generally run quite well. The responsiveness dimension is seen from service acceleration, officer assistance, and clear information delivery; the responsibility dimension is shown through requirement checks, data verification, SOP implementation, and the use of Electronic Signatures (TTE); while the accountability dimension is reflected through information openness, system activity recording, and the availability of complaint channels. Nevertheless, obstacles were still found in the form of internet network

disturbances, delays in TTE validation, and limited understanding of some community members regarding the use of digital services. The research concludes that SILPUSITRON supports the improvement of SKTM service quality, but optimization of infrastructure, apparatus competence, and community digital literacy remain necessary.

Keywords: *Service Quality, Public Service, Digitalization, SILPUSITRON, SKTM.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang secara langsung berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena masyarakat tidak hanya membutuhkan hasil layanan, tetapi juga proses yang cepat, mudah, jelas, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kerangka pelayanan publik di Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menempatkan pelayanan yang berkualitas sebagai bagian penting dari pemenuhan hak masyarakat. Kajian mengenai kualitas pelayanan juga menekankan pentingnya responsivitas, profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggara layanan (Lestari et al., 2024). Perkembangan teknologi informasi kemudian mengubah pola penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi administrasi pemerintah diarahkan untuk mengurangi ketergantungan pada prosedur manual, mempercepat proses, meningkatkan akurasi data, serta memperluas akses masyarakat. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi salah satu landasan transformasi tersebut. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi keberhasilannya tetap dipengaruhi kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, integrasi sistem, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi (Syaepudin & Nurlukman, 2022; Saputra et al., 2025). Kota Blitar mengembangkan berbagai inovasi pelayanan dalam kerangka smart city. Salah satu inovasi pada tingkat pelayanan administrasi kelurahan adalah SILPUSITRON (Sistem Layanan Publik Administrasi dan Pelaporan Secara Elektronik Terintegrasi Online). Aplikasi ini digunakan untuk mendukung proses pelayanan administrasi secara elektronik, termasuk pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Digitalisasi pelayanan tersebut diharapkan dapat mengurangi proses manual, mempercepat pengurusan dokumen, dan meningkatkan keterlacakan proses pelayanan.

SKTM memiliki fungsi penting bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen pendukung untuk memperoleh layanan atau bantuan, antara lain pendidikan, kesehatan, dan program bantuan sosial. Karena berkaitan dengan kebutuhan masyarakat yang relatif rentan, kualitas pelayanan SKTM perlu mendapat perhatian. Penelitian mengenai layanan SKTM juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi perlu dilihat dari kemudahan prosedur, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan aparatur dalam membantu masyarakat. Meskipun digitalisasi menawarkan berbagai manfaat, implementasi

Cindi Trianita, Cs: Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Aplikasi Di Kantor Kelurahan Page. 89

SILPUSITRON di Kelurahan Bendogerit masih menghadapi sejumlah persoalan. Hasil penelitian dalam skripsi sumber menunjukkan adanya gangguan jaringan internet, keterlambatan validasi tanda tangan elektronik, serta keterbatasan pemahaman sebagian masyarakat terhadap sistem digital. Kondisi tersebut menunjukkan adanya jarak antara tujuan digitalisasi dengan pengalaman pelayanan di lapangan. Penelitian terdahulu mengenai e-government juga menunjukkan bahwa penerapan aplikasi pelayanan belum selalu optimal apabila integrasi sistem, partisipasi masyarakat, dan kapasitas penyelenggara belum memadai (Syaepudin & Nurlukman, 2022). Atas dasar kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis kualitas pelayanan SKTM melalui SILPUSITRON di Kantor Kelurahan Bendogerit Kota Blitar dengan menggunakan tiga dimensi kualitas pelayanan Hardiansyah, yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Fokus tersebut penting untuk melihat bukan hanya apakah teknologi telah digunakan, tetapi sejauh mana penggunaannya menghasilkan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, sesuai prosedur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris mengenai digitalisasi pelayanan publik pada tingkat kelurahan sekaligus menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses pelayanan SKTM melalui SILPUSITRON, pengalaman pengguna, kinerja aparatur, serta kendala yang muncul selama pelayanan. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Bendogerit, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar, pada periode 9 Maret sampai 28 Mei 2026. Subjek penelitian meliputi unsur pimpinan kelurahan, Kasi Trantib, operator layanan, Ketua RT/RW, dan masyarakat yang menggunakan layanan SKTM. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman dan penilaian informan terhadap tiga dimensi kualitas pelayanan, sedangkan observasi digunakan untuk melihat proses pelayanan secara langsung. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat informasi melalui arsip pelayanan, tampilan aplikasi, log aktivitas, standar pelayanan, serta dokumen pendukung lainnya. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pemerintahan yang secara langsung berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan tidak hanya mencakup pemberian informasi, pelayanan

sosial, barang publik, dan jasa publik, tetapi juga pelayanan administratif yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat dalam memperoleh berbagai dokumen pemerintahan. Pasolong (2010) menempatkan pelayanan publik sebagai bagian dari fungsi administrasi publik yang harus diselenggarakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebutuhan masyarakat, sedangkan Sinambela (2006) menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup pelayanan administratif, barang publik, dan jasa publik. Dalam perkembangan tata kelola pemerintahan, penyelenggaraan pelayanan publik dituntut tidak hanya memenuhi aspek administratif, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, bertanggung jawab, dan akuntabel. Tuntutan tersebut semakin relevan seiring dengan transformasi pelayanan publik berbasis digital yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, akurasi, transparansi, dan akuntabilitas. Digitalisasi pelayanan pada dasarnya bukan sekadar perubahan media dari dokumen fisik menjadi elektronik, melainkan juga mencakup perubahan alur kerja serta pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Namun demikian, proses tersebut tetap menghadapi berbagai hambatan teknis, manajerial, dan literasi digital sehingga memerlukan penguatan infrastruktur serta kapasitas aparatur (Saputra et al., 2025).

Dalam konteks pelayanan publik di tingkat kelurahan, kualitas pelayanan menjadi aspek penting karena berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan administratif masyarakat. Kualitas tersebut dapat dilihat melalui kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat, menjalankan pelayanan sesuai ketentuan, prosedur, dan standar yang berlaku, serta mempertanggungjawabkan proses dan hasil pelayanan. Hardiansyah (2011) mengemukakan tiga dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Ketiga dimensi tersebut menjadi landasan untuk melihat sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, termasuk dalam pelayanan administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). SKTM merupakan dokumen yang menerangkan kondisi sosial-ekonomi seseorang atau keluarga dan dapat menjadi salah satu dokumen pendukung untuk memperoleh layanan atau bantuan tertentu, khususnya dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial. Oleh karena itu, pelayanan SKTM melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi (SILPUSITRON) perlu menjamin ketepatan administrasi, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta keadilan bagi masyarakat. Berdasarkan kerangka tersebut, pembahasan selanjutnya diarahkan untuk menganalisis pelayanan publik, kualitas pelayanan, digitalisasi pelayanan, dan pelayanan SKTM melalui perspektif responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Gambaran Pelayanan SKTM melalui SILPUSITRON

SILPUSITRON digunakan sebagai sarana pelayanan administrasi secara elektronik di Kelurahan Bendogerit. Dalam pelayanan SKTM, masyarakat menyiapkan persyaratan

administrasi, termasuk KTP, KK, dan pengantar RT/RW. Berkas kemudian diperiksa dan diverifikasi oleh petugas sebelum dokumen diproses lebih lanjut. Setelah proses validasi, surat memperoleh Tanda Tangan Elektronik (TTE) dari pejabat berwenang dan dapat disampaikan kepada pemohon. Berdasarkan keterangan operator, apabila jaringan internet dan proses TTE berjalan lancar, satu pelayanan dapat diselesaikan sekitar 15 menit. Penggunaan sistem digital membuat proses administrasi lebih ringkas dibandingkan mekanisme manual. Namun, efektivitas tersebut tetap bergantung pada stabilitas jaringan dan kelancaran proses validasi TTE. Masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi juga masih membutuhkan pendampingan petugas. Dengan demikian, kualitas layanan digital di lokasi penelitian terbentuk dari kombinasi antara fungsi aplikasi dan kemampuan aparatur memberikan bantuan langsung.

Responsivitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi responsivitas telah berjalan baik. Masyarakat menilai pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan sistem manual. Salah satu informan menyampaikan bahwa pengurusan dapat selesai sekitar 15 menit, sedangkan informan lain menilai sistem digital lebih mudah dan tidak membutuhkan waktu tunggu lama. Temuan ini menunjukkan bahwa SILPUSITRON mampu mempercepat respons administrasi terhadap kebutuhan masyarakat. Responsivitas juga terlihat dari pendampingan aparatur. Masyarakat yang belum memahami proses digital tidak dibiarkan menyelesaikan proses sendiri, tetapi memperoleh bantuan ketika mengunggah berkas, mengisi data, atau memahami persyaratan. Pendekatan tersebut penting karena digitalisasi tidak otomatis berarti seluruh masyarakat memiliki kemampuan digital yang sama. Pendampingan aparatur menjadi mekanisme untuk mencegah digitalisasi menghasilkan kesenjangan akses. Selain itu, informasi pelayanan disampaikan secara langsung dan melalui media komunikasi seperti grup RT/RW dan media sosial. Petugas menjelaskan kekurangan persyaratan maupun kendala teknis yang terjadi. Temuan ini sejalan dengan Pratiwi et al. (2025) bahwa digitalisasi dapat mempercepat akses informasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan apabila didukung kapasitas penyelenggara. Dengan demikian, responsivitas SILPUSITRON tidak hanya terletak pada kecepatan sistem, tetapi juga pada kemampuan aparatur menyesuaikan pelayanan dengan kondisi masyarakat.

Responsibilitas

Responsibilitas pelayanan SKTM menunjukkan kesesuaian dengan prosedur administrasi. Alur pelayanan dimulai dari pengantar RT/RW, pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi data, hingga penerbitan dokumen dengan TTE. Masyarakat tetap harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan sebelum permohonan diproses. Hal tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak menghilangkan fungsi verifikasi sebagai mekanisme pengendalian administrasi. Penggunaan TTE menjadi salah satu bentuk

modernisasi administrasi. TTE membantu mempercepat proses persetujuan dan mengurangi ketergantungan pada tanda tangan manual. Namun, proses validasi TTE juga menjadi salah satu titik yang dapat menimbulkan keterlambatan ketika persetujuan pejabat belum tersedia. Dengan demikian, digitalisasi meningkatkan efisiensi, tetapi tetap membutuhkan tata kelola proses persetujuan yang baik. Temuan ini mendukung pandangan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan, tetapi juga ketepatan prosedur. Pemeriksaan berkas, penjelasan terhadap kekurangan dokumen, dan penggunaan SOP menunjukkan adanya tanggung jawab aparatur untuk menjaga agar SKTM diterbitkan sesuai ketentuan. Temuan tersebut juga konsisten dengan kajian Syaepudin dan Nurlukman (2022) yang menunjukkan bahwa teknologi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan apabila pelaksanaannya didukung tata kelola dan koordinasi yang memadai.

Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan terlihat melalui keterbukaan informasi, pencatatan aktivitas digital, dan mekanisme pengaduan. Masyarakat memperoleh informasi mengenai persyaratan, status proses, serta kendala pelayanan. Dokumentasi penelitian juga menunjukkan adanya log aktivitas SILPUSITRON yang digunakan untuk memantau proses pelayanan. Keberadaan jejak digital tersebut memperkuat kemampuan organisasi dalam menelusuri aktivitas pelayanan. Akuntabilitas diperkuat dengan tersedianya saluran pengaduan, antara lain kanal kota 112, barcode e-Sukma Jatim, dan kotak pengaduan. Ketika terdapat permasalahan, kelurahan melakukan tindak lanjut atau mediasi sesuai kebutuhan. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak berhenti pada penerbitan dokumen, tetapi juga menyediakan ruang bagi masyarakat untuk memberikan evaluasi.

Akuntabilitas juga tercermin dari prinsip pelayanan yang tidak membedakan masyarakat berdasarkan kondisi sosial maupun kemampuan teknologi. Masyarakat yang belum memahami aplikasi tetap memperoleh bantuan petugas. Temuan ini sejalan dengan Dwiyanto (2018) bahwa pelayanan publik perlu menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara adil. Dengan demikian, SILPUSITRON telah mendukung akuntabilitas melalui transparansi proses, pencatatan aktivitas, pengaduan, dan pendampingan. Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa tiga dimensi Hardiansyah dapat digunakan untuk membaca kualitas pelayanan digital di tingkat kelurahan. Responsivitas diwujudkan melalui kecepatan dan pendampingan; responsibilitas melalui kepatuhan terhadap prosedur dan verifikasi; sedangkan akuntabilitas melalui transparansi, jejak aktivitas, dan pengaduan. Temuan ini memperkuat penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, tetapi tetap membutuhkan penguatan infrastruktur, SDM, dan literasi digital (Pratiwi et al., 2025).

Kendala Pelayanan Digital

Walaupun kualitas pelayanan secara umum cukup baik, penelitian menemukan tiga kendala utama. Pertama, gangguan jaringan internet dapat menghambat input dan pemrosesan data. Kedua, validasi TTE dapat mengalami keterlambatan karena proses persetujuan bergantung pada pejabat berwenang. Ketiga, sebagian masyarakat masih memiliki keterbatasan pemahaman terhadap penggunaan sistem digital, terutama masyarakat yang belum terbiasa mengunggah dokumen atau menggunakan aplikasi. Kendala tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi. Infrastruktur jaringan, kesiapan organisasi, kompetensi aparatur, dan literasi digital masyarakat merupakan bagian dari ekosistem pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terpadu, bukan hanya melalui pembaruan fitur aplikasi.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan SKTM melalui aplikasi SILPUSITRON di Kantor Kelurahan Bendogerit Kota Blitar secara umum telah berjalan cukup baik dan efektif. Pada dimensi responsivitas, pelayanan menjadi lebih cepat, petugas tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, serta memberikan pendampingan dan informasi yang jelas. Pada dimensi responsibilitas, pelayanan dilaksanakan melalui tahapan pengantar RT/RW, pemeriksaan persyaratan, verifikasi data, penerapan SOP, dan penggunaan TTE. Pada dimensi akuntabilitas, pelayanan didukung keterbukaan informasi, pencatatan aktivitas sistem, dan saluran pengaduan masyarakat. Meskipun demikian, kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat gangguan jaringan internet, keterlambatan validasi TTE, dan keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat. Temuan tersebut menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan perlu disertai penguatan infrastruktur, sumber daya manusia, dan pendampingan pengguna. SILPUSITRON pada akhirnya bukan sekadar alat administrasi elektronik, tetapi menjadi instrumen untuk memperbaiki proses pelayanan apabila dikelola secara responsif, bertanggung jawab, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, H. R. (2021). Pengantar metodologi penelitian. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Ade Irma. (2022). Kualitas layanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2675–2688. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i6.476>
- Dewi, S. A. N. S., Wijaya, K. A. S., Yudhartha, I. P. D., & Savitri, R. (2023). Transformasi digital inovasi pelayanan publik aplikasi JAKI dalam mewujudkan smart governance di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 9(3), 198–208. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2023.009.03.7>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiayati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata,

- Mashudi, I., et al. (2022). Metodologi penelitian kualitatif. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.
- Hendrayady, A., et al. (2023). Manajemen pelayanan publik. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Hikmawati, F. (2020). Metodologi penelitian (Edisi 1, Cet. 4). Rajawali Pers.
- Lestari, I., Utomo, H. S., & Amin, H. M. J. (2024). Dimensi kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Loa Janan. *Jurnal Administrative Reform (JAR)*, 12(1), 108–128.
- Mahmud. (2018). Pemerintah desa dan kualitas pelayanan publik. Gava Media.
- Pasolong, H. (2010). Teori administrasi publik. Alfabeta.
- Pratiwi, S. F., Zalukhu, L. A., Tesa, A. R., Aisyah, I. S., Jumiati, & Saputra, B. (2025). Implementasi digital pada tata kelola administrasi: Upaya meningkatkan mutu pelayanan di era birokrasi modern.
- Saleh, S. (2023). Mengenal penelitian kualitatif: Panduan bagi peneliti pemula.
- Saputra, W. N., Ema, I., Sari, I. N., & Ramadhani, Q. T. (2025). Transformasi birokrasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus penerapan e-government. *Jurnal Sosial, Ekonomi dan Humaniora*, 3(2), 82–94. <https://doi.org/10.56244/sosiera.v3i2.868>
- Sari, A., Dahlan, D., Tuhumury, R. A. N., Prayitno, Y., Siegers, W. H., Supiyanto, & Werdhani, A. S. (2023). Dasar-dasar metodologi penelitian. CV Angkasa Pelangi.
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Bumi Aksara.
- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas pelayanan publik melalui e-government dengan aplikasi Tangerang Gemilang. *Jurnal Pekommas*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>
- Syamsinar. (2016). Penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 4(4), 5161–5173.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.