

**INOVASI PROSES PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
MELALUI APLIKASI SEDUDO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK**

***INNOVATION OF THE POPULATION ADMINISTRATION SERVICE  
PROCESS THROUGH THE SEDUDO APPLICATION***

**Selfi Budi Helpiastuti<sup>1)</sup>, Boedjiono<sup>2)</sup>, Lilis Wulandari<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

<sup>3</sup>[liliswulan1102@gmail.com](mailto:liliswulan1102@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi proses pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian terdiri dari data primer dan skunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan pengumpulan beberapa dokumen. Teknik analisis data yang digunakan sesuai dengan teori Miles dan Huberman (2014) yaitu dengan pengumpulan datam kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penelitian dilakukan pada Desember 2023 sampai Januari 2024. Hasil dari penelitian yang dilakukan aplikasi Sedudo belum sepenuhnya berjalan dengan optimal karena masih muncul kendala baru seperti tidak semua orang paham mengenai teknologi dan kendala jaringan karena tidak semua daerah bisa terjangkau jaringan dengan baik. Beberapa masyarakat merasa terbantu dengan adanya aplikasi Sedudo karena tidak perlu datang ke kantor Dispendukcapil, akan tetapi sebagian masyarakat juga merasa kesulitan untuk menggunakan aplikasi Sedudo termasuk orang yang sudah tua.

Kata kunci : inovasi, proses layanan, administrasi kependudukan

**ABSTRACT**

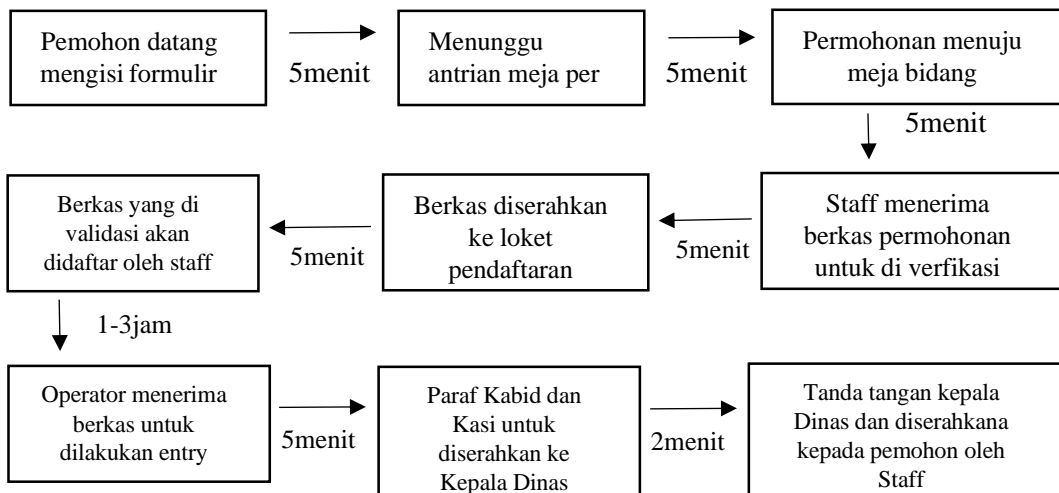
*This research aims to analyze and describe innovations in the population administration service process in the Nganjuk Regency Population and Civil Registry Department. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. Data sources in research consist of primary and secondary data. Data collection techniques use observation, interviews and collecting several documents. The data analysis technique used is in accordance with the theory of Miles and Huberman (2014), namely by collecting data and condensing data, presenting data and drawing conclusions or verification. The research was conducted from December 2023 to January 2024. The results of the research conducted by the Sedudo application have not yet run optimally because new obstacles still arise, such as not everyone understands technology and network*

*constraints because not all areas can be reached by the network properly. Some people feel helped by the Sedudo application because they don't need to come to the Dispendukcapil office, but some people also find it difficult to use the Sedudo application, including older people*

*Keywords: inovasion, service process, population administration*

## PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai inovasi proses pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk (Dispendukcapil). Pelayanan administrasi kependudukan hanya tersentral di Kantor Dispendukcapil, sehingga setiap harinya selalu kedatangan pemohon untuk mengurus administrasi kependudukan yang menyebabkan antrian panjang. Panjangnya alur pelayanan menyebabkan waktu tunggu menjadi semakin lama. Dapat dilihat contoh alur pelayanan penerbitan biodata sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Permohonan Penerbitan Biodata

Sumber : SOP Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk, 2021

Berdasarkan gambar 1 diatas, dapat dilihat prosedur pelayanan secara offline yang dilakukan secara manual dengan datang langsung ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk. Alur pelayanan offline tersebut masih terbilang panjang karena pelayanannya harus melewati beberapa tahap tidak hanya satu operator saja sehingga membuat antrian menumpuk. Proses penyelesaian dokumen kependudukan juga tergantung dengan cepat atau lambatnya hasil TTE

(Tanda Tangan Elektronik) dari Kepala Dinas. Tanda Tangan Elektronik merupakan tahap terakhir dari pengurusan dokumen kependudukan secara offline. Kurangnya kepastian waktu dalam mendapatkan TTE menjadi penyebab dokumen kependudukan yang harus diselesaikan semakin menumpuk, sehingga capaian dokumen kependudukan tidak sesuai dengan jumlah antrian yang harus terselesaikan pada hari itu juga. Diketahui kepemilikan KTP hanya mencapai angka 66,55%, kepemilikan KIA hanya mencapai 2,56% dan kepemilikan akta kelahiran mencapai 86,87% (LkjIP Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk, 2021).

Melihat permasalahan tersebut pemerintah harus berupaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 08 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa dalam rangka tertib administrasi kependudukan bagi masyarakat, maka perlu dilakukan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk yang bekerjasama dengan Doskominfo Kabupaten Nganjuk meluncurkan inovasi administrasi kependudukan melalui aplikasi Sedudo (Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online). Diluncurkannya inovasi administrasi kependudukan seperti yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan kependudukan secara daring. Aplikasi Sedudo merupakan salah satu jenis dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005). Untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat diperlukan adanya sebuah kebaruan dan perubahan untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan publik yang sebelumnya terjadi. Kebaruan dan perubahan yang terjadi dalam pelayanan publik inilah yang disebut dengan inovasi. Oleh karena itu aplikasi Sedudo menjadi sebuah inovasi pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk dalam mengatasi permasalahan pelayanan yang sedang terjadi. Inovasi Sedudo merupakan inovasi administrasi kependudukan yang berbasis aplikasi dan web. Sedudo bisa digunakan

oleh masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan via online tanpa datang ke kantor Dispendukcapil. Sedudo juga bisa digunakan oleh pihak desa dalam penyusunan laporan kinerja maupun membantu pengurusan masyarakat yang tidak bisa menggunakan Sedudo secara mandiri.

Setelah adanya inovasi Sedudo Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Berdasarkan survey pada September 2022 s.d. Oktober 2022 angka kepuasan berada di 83,88% lebih meningkat dari sebelumnya yang hanya 78,49%, dan survey terakhir dilakukan pada Mei 2023 s.d. Juli 2023 dengan angka kepuasan mencapai 91,98% dalam kategori sangat baik (instagram dukcapil.nganjuk, 2023). Namun, masih ada beberapa kendala di aplikasi Sedudo yaitu masih sering lemot dan tidak semua kalangan bisa menggunakan karena faktor usia maupun faktor lokasi yang tidak terjangkau jaringan. Wilayah di Kabupaten Nganjuk tidak semuanya dataran rendah, ada beberapa daerah pegunungan yang kualitas jaringan belum terlalu baik.

Jika dibandingkan dengan inovasi aplikasi di kota sekitar salah satunya aplikasi Sahaja milik Kota Kediri, mungkin kualitas aplikasi Sedudo masih dibawah aplikasi yang di miliki Kota Kediri jika dilihat dari rating aplikasi. Akan tetapi, ada yang membedakan dari aplikasi Sedudo dengan aplikasi Sahaja yaitu pada aplikasi Sedudo memiliki akses data dan informasi yang lebih lengkap tentang penduduk Kabupaten Nganjuk, sehingga dapat memberikan analisis dan laporan yang lebih akurat. Aplikasi Sedudo juga bisa digunakan oleh Kepala Desa dalam menyusun Fitur-fitur ini bisa mencakup pemrosesan data penduduk, pencatatan kelahiran, kematian, pernikahan, administrasi kependudukan, dan layanan terkait lainnya. Aplikasi Sahaja dirancang untuk menangani volume dan kompleksitas yang lebih besar karena Kota Kediri memiliki populasi dan aktivitas administratif yang lebih padat dibandingkan dengan Kabupaten Nganjuk laporan kinerja Pemerintah Desa. Masing-masing aplikasi memiliki fitur dan fungsionalitas yang dirancang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masing-masing wilayah. Aplikasi Sedudo sudah terhubung dengan 20 kecamatan dan 284 desa yang ada di Kabupaten Nganjuk sebagai fasilitas masyarakat dalam melakukan pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yang berada di Jl. Dermojoyo No.30, Payaman, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Waktu penelitian dimulai pada bulan Desember 2023-Januari 2024. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini mengambil beberapa informan dari Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk dengan informan pendukung dari operator desa selaku jembatan kepada masyarakat mengenai adanya inovasi aplikasi Sedudo. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model interaktif sesuai dengan teori Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Analisis data di sesuaikan tipology inovasi menurut Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:44) dengan fokus pada tipologi inovasi proses serta menggunakan kriteria inovasi proses pelayanan menurut Handbook Inovasi Administrasi Negara. Untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis inovasi proses pelayanan melalui inovasi Sedudo di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk, penelitian ini menggunakan konsep dari Suripto dan Prasetya (2014:23) yang menyebutkan jika terdapat empat kriteria dalam inovasi proses yaitu sebagai berikut:

1. Inovasi berlangsung pada level tata laksana rutin

Inovasi berlangsung pada level tata laksana rutin ketika sebuah perubahan yang dilakukan pada kualitas pelayanan dilaksanakan secara berkelanjutan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa pihak yang berperan dalam pelaksanaan pelayanan melalui inovasi Sedudo dapat diambil kesimpulan bahwa inovasi Sedudo di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk sudah ada sejak tahun 2021. Pada tahun 2021 kepala Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk

sama dengan kepala Diskominfo Kabupaten Nganjuk sehingga bekerjasama untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi Sedudo. Inovasi Sedudo rutin digunakan setiap hari Senin-Jumat dengan jenis permohonan yang berbeda-beda dan pemohon yang berbeda juga. Inovasi Sedudo tidak hanya terlaksana rutin oleh Dspendukcapil Kabupaten Nganjuk saja melainkan pihak kecamatan dan desa juga memiliki tugas melaksanakan. Kegiatan rutin juga dilakukan oleh Dspendukcapil Kabupaten Nganjuk yang langsung turun ke sekolah, desa-desa dan kecamatan yang ada di Kabupaten Nganjuk dalam memberikan sosialisasi mengenai inovasi Sedudo sekaligus memberikan pelayanan dalam bentuk jemput bola.

2. Inovasi bisa disampaikan sukses apabila proses kerja berlangsung menjadi semakin cepat, mudah dan efektif

Inovasi bisa disampaikan sukses apalagi memenuhi tiga kriteria yaitu semakin cepat, mudah dan efektif. Jika ketiganya tidak bisa tercapai inovasi tidak termasuk kedalam kriteria inovasi proses. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada pihak yang berperan dalam memberikan pelayanan dan beberapa masyarakat pengguna dapat disimpulkan bahwa adanya inovasi Sedudo belum sepenuhnya berjalan dengan cepat karena masih terjadi beberapa kendala baru yang membuat masyarakat merasa kesulitan. Pelayanan melalui inovasi Sedudo ditargetkan selesai dalam waktu 1x24 jam dengan jaringan lancar dan tidak ada kendala lainnya, namun karena sering terjadinya kendala lemot membuat penyelesaian dokumen bisa membutuhkan waktu sampai 3 hari. Melalui aplikasi Sedudo masyarakat merasa mudah karena tidak perlu datang ke kantor Dspendukcapil, akan tetapi tidak semua daerah di Kabupaten Nganjuk bisa terjangkau jaringan dengan baik sehingga mengharuskan mereka tetap melakukan pelayanan offline. Terlebih mereka yang tinggal di daerah pegunungan maupun yang masih terpencil karena kurang akses yang memadai.

Pelayanan administrasi kependudukan dibuat secara online untuk mengurangi antrian di kantor, namun pada kenyataannya melalui pelayanan online di aplikasi Sedudo juga membuat antrian ikut menumpuk yang menyebabkan kendala baru yaitu lemot. Pelayanan aplikasi Sedudo menjadi belum efektif karena masih terjadi antrian yang sama seperti pada saat offline hanya saja beda media dalam

kepengurusan, dimana saat offline pemohon menunggu secara langsung di kantor sedangkan melalui online pemohon menunggu dirumah lewat ponsel.

Terjadinya beberapa kendala baru dalam pelayanan online ini mendapatkan saran dan masukan dari beberapa pengguna untuk pihak Dispenduk melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar antusias masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sedudo semakin meningkat.

3. Dalam tata laksana rutin pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit dan duplikasi tumpang tindih tahapan menjadi hilang

Pihak yang berwenang dalam pemberian pelayanan setelah adanya inovasi menjadi semakin sedikit dimana petugas pemberi pelayanan tidak sebanyak sebelumnya dengan memangkas tahapan yang menumpuk sehingga pelayanan berjalan lebih cepat. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa pihak yang berperan dalam pemberian pelayanan disimpulkan bahwa pihak pemberi pelayanan tidak sebanyak waktu offline. Pelayanan secara offline terbagi menjadi 3 loket yaitu pencatatan sipil, kependudukan dan aktivasi IKD. Sedangkan sekarang semua pegawai diberikan wewenang yang sama untuk bisa menangani beberapa pengurusan dokumen tanpa penugasan sesuai bidangnya saja . Jadi, melalui aplikasi Sedudo tidak lagi ada bidang yang terpisah seperti waktu offline, pemohon hanya perlu memilih jenis layanan yang dibutuhkan untuk meng- upload berkas-berkas persyarikat permohonan. Tumpang tindih tahapan juga berkurang dengan diwujudkan nya pemangkasan proses yang memotong waktu seperti verifikasi berkas yang sebelumnya harus melalubeberapa loket kini hanya satu kali pengajuan saja.

Hasil wawancara dari beberapa masyarakat yang pernah menggunakan Sedudo juga merasakan perbedaan jumlah pihak pemberi pelyanana. Jika sebelumnya waktu mengurus secara offline mayarakat harus menuju ke meja yang telah di sediakan per bidang sekarang melalui online masyarakat tidak perlu bolak-balik menuju loket perbidang cukup melalui ponsel. Meskipun melalui pelayanan online masyarakat tidak bisa melihat secara langsung siapa yang melayani karena pelayanan melalui sistem aplikasi bukan tatap muka.

4. Bagi organisasi yang melakukan pelayanan kepada masyarakat secara langsung, indikator kesuksesan adalah peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan yang dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

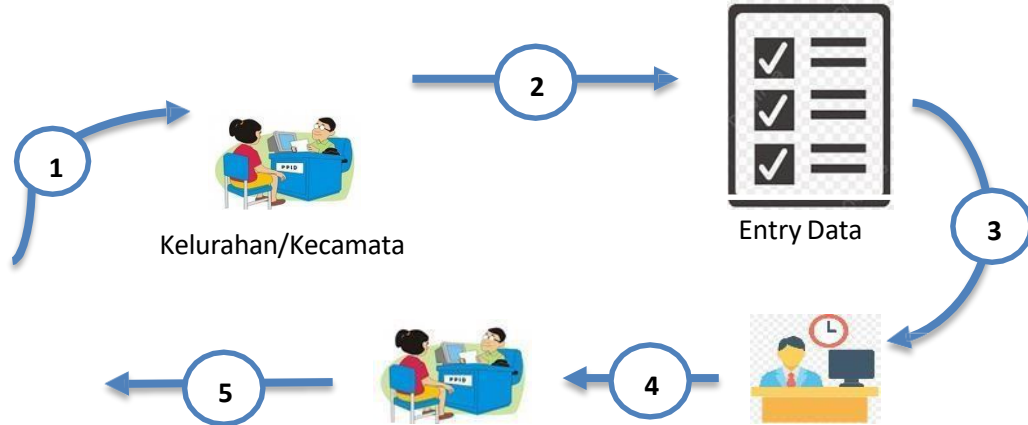
Dalam periode tertentu setiap organisasi melakukan survey keepuasan masyarakat yang di ukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang didapatkan selama ini. Semakin tinggi Indeks Kepuasan Masyarakat semakin sukses pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada beberapa masyarakat yang pernah menggunakan Sedudo dapat disimpulkan bahwa ada yang merasa terbantu dan ada yang masih mengajukan keluhan karena kendala. Masyarakat juga memberikan masukan dan saran kepada Dispendukcapil mengenai keluhan yang mereka alami selama menggunakan Sedudo. Operator selalu bersedia menangani kendala yang terjadi sehingga proses pelayanan tetap berjalan. Selain itu, pelayanan online tidak semua nya bisa terlebih orang yang sudah tua, mereka perlu mendapatkan arahan tentang bagaimana cara menggunakan Sedudo. akan tetapi operator selalu bersedia menangani kendala yang terjadi sehingga proses pelayanan tetap berjalan.

Wawancara juga dilakukan kepada pihak yang berperan dalam memberikan pelayanan, dan hasilnya dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Sedudo membuat bertambahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengurusan dokumen kependudukan sehingga penerbitan dokumen kependudukan juga mengalami peningkatan. Didalam web dan aplikasi Sedudo juga sudah terdapat nomor whatsapp untuk melakukan pengaduan jika terjadi sebuah kendala. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan peningkatan, terakhir survey dilakukan pada periode I ditanggal 1 Februari 2023 sampai dengan 30 April 2023 dengan hasil angka 84,27 termasuk kategori A (sangat baik) serta periode II ditanggal 1 Mei 2023 sampai dengan 31 Juli 2023 dengan hasil angka 91,98% termasuk kategori A (Sangat Baik). Dispendukcapil juga sudah menyediakan wadah untuk masyarakat dalam menyampaikan keluhannya yaitu melalui SP4N-



LAPOR. Aplikasi Sedudo bisa digunakan secara mandiri maupun melalui operator yang ada di kecamatan, kelurahan maupun desa. Berikut merupakan contoh alur pelayanan Aplikasi Sedudo melalui operator Kecamatan maupun Kelurahan.



Gambar 2. Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Aplikasi Sedudo melalui Kecamatan, Kelurahan, dan Desa  
Sumber: Hasil penelitian 2024

Berdasarkan dengan gambar alur pelayanan administrasi kependudukan aplikasi Sedudo melalui Kecamatan, Kelurahan, dan Desa dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemohon mendatangi kantor Kecamatan, Kelurahan maupun Desa untuk mengajukan permohonan dengan membawa berkas-berkas yang dibutuhkan sebagai syarat kepengurusan sesuai dengan dokumen apa yang akan diajukan.
2. Berkas-berkas yang dibawa oleh pemohon untuk melakukan permohonan masuk di Kecamatan, Kelurahan atau Desa untuk di cek apakah sudah sesuai atau belum. Jika berkas sudah benar akan langsung diteruskan ke Dispendukcapil, namun jika masih salah berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk di lengkapi kembali sebagai persyaratan.
3. Kelurahan meneruskan berkas yang sudah lengkap kepada Dispendukcapil untuk dilakukan proses penyelesaian dokumen. Jika jaringan lancar proses berjalan paling lambat 1 hari, akan tetapi jika terjadi kendala jaringan proses penyelesaian dokumen membutuhkan waktu 2 sampai 3 hari.
4. Setelah dokumen sudah selesai pihak Dispendukcapil menyerahkan kepada Kecamatan, Kelurahan atau Desa tempat pemohon mengajukan permohonan untuk di berikan ke pemohon.

5. Pemohon menerima hasil dokumen yang telah diajukan melalui Kecamatan, Kelurahan maupun Desa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi proses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sedudo di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk sudah terdapat perubahan proses dari yang sebelumnya offline datang langsung ke kantor Dispendukcapil sekarang menjadi online melalui aplikasi Sedudo yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja asalkan terhubung dengan jaringan yang bagus. Meskipun disisi lain aplikasi Sedudo belum sepenuhnya berjalan secara optimal karena masih sering terjadi kendala jaringan dan banyaknya permohonan yang masuk sehingga membuat sistem berjalan dengan lambat yang akhirnya membuat penyelesaian dokumen membutuhkan waktu lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, N. N., Helpiastuti, S. B., & Suharsono, A. (2023). Inovasi Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan Terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. *Electronical Journal of Social and Political Sciences (e-Sospol)*, 10(2), 131–140.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. (2021). Rencana Strategis Tahun 2018-2023.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk. (2022). Situs Resmi Sedudo Kabupaten Nganjuk. SEDUDO. <https://sedudo.nganjukkab.go.id>
- Helpiastuti, S. B., Suharsono, A., & El Yusnada, A. N. (2023). Implementation of Administrative Service Innovation: Complete Service in the Sub-district. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i5.13004>
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Deepublish.
- Imanuddin, M. (2020). Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia. Penerbit Pusbangter.

- Kementerian Dalam Negeri. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Nganjuk. (2021). Standar Operasional Prosedur (SOP).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis a Methods Sourcebook (Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Metode)*. SAGE Publications.
- Moleong, L. J (2017) *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Muluk, K. (2008). *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah (1st ed.)*. Bayumedia Publishing.
- Muzdhalifah. (2018). *Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Kelurahan Sawojajar)*. Universitas Brawijaya.
- Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, (2014).
- Plt Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. (2022). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2021*.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Dalam Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya.
- Slamin, Tallapessy, A., Kartika, B. A., Anam, K., Wahono, B., Yudianto, E., & Wijaya, K. (2013). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. In Universitas Jember. Universitas Jember.
- Soraya, T. (2019). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati*. Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tim Pusat Inovasi Tata Pemerintahan. (2014). *Handbook Inovasi Administrasi Negara*. Lembaga Administrasi Negara (Pusat INTAN-DIAN-LAN).