

E-Government Quality Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Raja Melindawati Putri¹ Eko Handrian²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
rajamelindawatiputri@student.uir.ac.id ekohandrian@soc.uir.ac.id

Received : July 31, 2024;

Accepted : 20 August 2024

Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the quality of applications provided by the Population and Civil Registration Service towards public satisfaction. This type of research uses a descriptive survey with quantitative research methods, by distributing questionnaires, interviews, observations and documentation. In this study, the researcher used the theory of e-government quality which contains six dimensions of indicator assessment, namely ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, content and appearance, and public support. The results of the study showed that overall the e-government quality of the Layanan Tunggu (Lagu) application at the Population and Civil Registration Service of Pekanbaru City was categorized as good. This is because the community using the Layanan Tunggu (LAGU) application is satisfied with the application services provided through the application. However, this application does not yet have an FAQ page, it still often errors in its use and the system capabilities of the Layanan Tunggu (LAGU) application are not yet available on all mobile devices, only available on Android devices and not yet available on iOS. Therefore, it is still necessary to develop the features needed for application users.

Key Words : *E-Government Quality, Layanan Tunggu Application, KTP El*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kualitas aplikasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kepuasan masyarakat. Tipe penelitian ini menggunakan survey deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif, dengan penyebaran kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori *e-government quality* yang terdapat enam dimensi penilaian indikator, yaitu kemudahan dalam penggunaan, kepercayaan, fungsionalitas lingkungan interaksi, keandalan, konten dan tampilan, serta dukungan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan *e-government quality* aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dikategorikan baik. Hal tersebut karena masyarakat pengguna aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) merasa puas terhadap layanan permohonan yang diberikan melalui aplikasi. Namun didalam aplikasi ini belum tersedia halaman FAQ, masih sering error dalam penggunaannya serta kemampuan sistem aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) ini belum tersedia diseluruh perangkat handphone, hanya tersedia di perangkat android dan belum tersedia di ios. Oleh karena masih diperlukan pengembangan terhadap fitur-fitur yang dibutuhkan untuk para pengguna aplikasi.

Kata Kunci : *E-Government Quality, Aplikasi Layanan Tunggu, KTP-El*

Pendahuluan

Pemanfaatan teknologi dalam ruang lingkup pemerintahan sangat penting sebagai sarana penyampaian informasi terkait kebijakan, program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Selain itu, masyarakat membutuhkan media pengaduan dan penyampaian aspirasi yang dapat diakses dengan mudah tanpa batasan waktu dan tempat. Upaya pemerintah dalam memanfaatkan perkembangan teknologi, internet dan kebutuhan masyarakat ialah dengan menerapkan pelaksanaan E-Government dalam setiap pelaksanaan fungsi jajaran pemerintahan.

Pelaksanaan E-Government sendiri merupakan salah satu wujud dari Good Government. Adanya E-Government, hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih dekat dan lebih terbuka, kemampuan pemerintah meningkat terutama dalam menghemat penggunaan sumber daya dan sektor-sektor pemerintah menjadi lebih efisien dan meningkat kinerjanya sehingga menghemat anggaran negara. Salah satu keuntungan yang didapat dari penggunaan E-Government adalah efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa dengan E-Government, kualitas pelayanan pemerintah meningkat, partisipasi warga dalam aktivitas publik juga meningkat, kepercayaan masyarakat pada pemerintah meningkat, dan birokrasi pemerintah bisa lebih akuntabel, serta transparan.

Melalui perubahan inovatif dalam penerapan kebijakan dan program untuk meningkatkan efisiensi administrasi, lembaga pemerintah dapat memberikan layanan tidak hanya melalui sistem tradisional tetapi juga melalui sistem elektronik (*e-service quality*). Pengembangan layanan elektronik (*e-services*) di sektor pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik yang bernilai tinggi tentunya membutuhkan sumber daya pendukung seperti infrastruktur/fasilitas, sumber daya manusia, pendanaan, regulasi, dan lain-lain.

Peraturan Walikota Pekanbaru No 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan bahwa dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta memberi kemudahan bagi pengguna pelayanan, perlu dikembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru merupakan salah satu lembaga pelaksana E-Government di wilayah Kota Pekanbaru yang memiliki fungsi melayani masyarakat dalam penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Salah satu penerapan E-Government di wilayah Kota Pekanbaru adalah melalui Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU). Aplikasi LAGU merupakan singkatan dari Layanan Tunggu, adalah inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupa aplikasi yang kegunaannya mendukung pelaksanaan sistem layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, layanan ini dikhususkan kepada masyarakat yang ingin mengurus permohonan penerbitan pencetakan KTP elektronik, yaitu KTP hilang, KTP rusak dan KTP

berkebutuhan mendesak (*urgent*). Aplikasi LAGU menawarkan kemudahan dalam pengurusan KTP sehingga lebih mudah dan cepat.

Aplikasi yang diluncurkan pada tahun 2020 ini, dibentuk untuk meningkatkan pelayanan dan mempermudah pelaksanaan sistem layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hal yang mendasari dibuatnya Aplikasi LAGU ini adalah karena keperluan masyarakat Kota Pekanbaru untuk melakukan pencetakan e-KTP yang terus meningkat, serta kendala yang sering ditemukan pada tahapan prosedur birokrasi yang berbelit, proses pengurusan e-KTP memakan waktu yang lama mengakibatkan kurangnya efektivitas pelayanan pada masyarakat, juga didorong dengan kondisi yang disebabkan oleh pandemi *Covid-19* pada tahun 2020 dimana sejumlah layanan tatap muka dibatasi sedangkan masyarakat kota Pekanbaru juga memiliki kepentingan pengurusan e-KTP di Disdukcapil.

Sebelum adanya Aplikasi Layanan Tunggu, masyarakat Kota Pekanbaru harus melakukan perekaman e-KTP secara manual dengan mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Proses pengurusan e-KTP seringkali memakan waktu yang lama dikarenakan prosedur birokrasi yang berbelit dan juga antrian yang panjang, belum lagi adanya tindak pungutan liar (*pungli*) pada lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Pekanbaru berupaya untuk meningkatkan layanan agar masyarakat dapat melakukan pengajuan berkas kependudukan secara transparan, juga terwujudnya database kependudukan yang akurat, sehingga aplikasi LAGU ini bisa memudahkan masyarakat serta meningkatkan jumlah kepemilikan e-KTP, serta memangkas prosedur birokrasi yang sebelumnya berbelit dan memakan banyak waktu.

Per tanggal 20 Januari 2024, aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) sudah di download lebih dari 50.000 pengguna. Jika dilihat dari *feedback* yang diberikan oleh pengguna pada laman Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Google Play Store, banyak pengguna aplikasi yang memberikan respon negatif terhadap aplikasi Layanan Tunggu (LAGU). Hal ini dibuktikan dengan rendahnya rating dan banyaknya ulasan negatif yang ada di aplikasi ini jika dilihat pada Google Play Store, dimana rating aplikasi ini hanya sebesar 2,7/5 dari total 545 ulasan. Banyaknya komentar negatif yang menandakan aplikasi ini masih berjalan kurang maksimal, tentu saja hal tersebut akan menjadi hal yang buruk ketika semakin banyak masyarakat menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan observasi awal melalui review pengguna di platform Google Play Store, beberapa pengguna/masyarakat mengeluhkan beberapa kendala seperti akses aplikasi yang rumit, aplikasi yang sering *error*, *slow response*, tidak kompatibel dengan perangkat ios dan masih bingung dengan penggunaan aplikasi tersebut. Setelah tiga tahun berjalan, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat/pengguna. Banyaknya kekurangan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas dari aplikasi tersebut masih butuh pengembangan, untuk mengetahui hal tersebut dibutuhkan penilaian atas kualitas E-Government aplikasi Layanan Tunggu.

Tinjauan Pustaka

Menurut UNDP dalam (Indrajit, 2006) definisi E-Government sebagai berikut “E-Government is the application of Information and Technology Communication (ICT) by government

Raja Melindawati Putri dan Eko Handrian

Journal of Public Administration Review Vol. 1 No. 2 / 2024

agencies (E-Government adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari agen pemerintah)". Dari kutipan tersebut dijelaskan bahwa keuntungan dari sistem E-Government merupakan hal yang tidak perlu dipertanyakan lagi. Sistem ini memberikan layanan pemerintah kepada masyarakat secara efektif dan efisien sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, mengurangi korupsi dan meningkatkan pendapatan dan/atau mengurangi biaya. Keuntungan ini adalah beberapa alasan utama di balik penerapan E-Government di negara-negara maju dan berkembang. Namun, pemerintah dan warga tidak bisa mendapatkan keuntungan dari E-Government kecuali mereka merangkul dan mengadopsi layanan ini.

Menurut (Indrajit, 2006) E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Intinya E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain.

E-GovQual merupakan suatu metode untuk mengukur kualitas pelayanan E-Government dalam bentuk skala yang berisikan beberapa dimensi. Kerangka E-GovQual sendiri didesain oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) sebagai metode penilaian yang komprehensif meliputi penilaian terhadap informasi maupun pelayanan yang diberikan suatu aplikasi atau website pemerintahan.

E-GovQual terdiri dari 6 dimensi, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), dimensi kepercayaan (*trust*), dimensi fungsionalitas lingkungan interaksi (*functionality of the interaction environment*), dimensi keandalan (*Reliability*), dimensi isi dan tampilan informasi (*Content and Appearance of Information*) dan dimensi pendukung (*citizen support*).

Berdasarkan kerangka konsep E-GovQual, terdapat 6 dimensi yang menilai sejauh mana kualitas pelayanan E-Gov yang telah diberikan oleh aplikasi tersebut.

1. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai sejauh mana situs website atau aplikasi tersebut dapat memberi kemudahan kepada pengguna (masyarakat) dalam menggunakan layanan e-government yang diberikan. Terdapat empat indikator penilaian dalam dimensi ini, yaitu struktur website, fungsi pencarian yang disesuaikan, alamat website (URL) mudah diingat dan personalisasi informasi.

2. *Trust* (Kepercayaan)

Dimensi ini didefinisikan sebagai keyakinan pengguna (masyarakat) terhadap masalah privasi dan kebocoran data dalam proses E-Service (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012). Terdapat empat indikator penilaian dalam dimensi ini, yaitu tidak berbagi informasi pribadi, pengarsipan data pribadi yang aman, penggunaan data pribadi, dan adanya persetujuan informasi.

3. *Functionality of the interaction environment* (Fungsi Lingkungan Interaksi)

Dimensi fungsi interaksi dengan lingkungan web dan aplikasi merupakan bagian di mana e-government, hal ini berhubungan langsung dengan bagaimana pengguna berinteraksi dengan administrasi publik, di mana e-government dapat digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan informasi yang relevan. Dalam dimensi ini terdapat dua indikator penilaian, yaitu penggunaan kembali informasi dan format respon.

4. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan diartikan sebagai kepercayaan pengguna terhadap ketepatan layanan dari situs atau aplikasi e-government yang digunakan. Keandalan mengacu pada kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten dan tepat waktu (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012). Terdapat empat indikator penilaian dalam dimensi ini, yaitu kemampuan melakukan layanan secara akurat, layanan tepat pada waktunya, ketersediaan situs, dan kecepatan layanan.

5. *Content and Appearance of Information* (Konten dan Tampilan)

Dimensi ini mengacu pada kualitas informasi pada website atau aplikasi yang berupa desain, warna, gambar, dan ukuran halaman website. Konten dan penampilan dari suatu web atau aplikasi merupakan hal yang secara langsung berinteraksi dengan pengguna, di mana konten dan penampilan merepresentasikan info yang ingin dilihat oleh pengguna. Terdapat delapan indikator penilaian dalam dimensi ini, yaitu kelengkapan data, keakuratan dan konsistensi data, kesesuaian data, informasi yang diperbarui, kemudahan pemahaman data, warna, grafis, animasi dan juga ukuran halaman web.

6. *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat)

Dimensi ini mengacu pada bantuan yang diberikan pemerintah untuk membantu masyarakat dalam mencari informasi. Bantuan yang diberikan dapat berupa pedoman penggunaan web atau aplikasi, laman bantuan, fitur obrolan dengan *customer service*, ataupun adanya *frequently asked question* di web atau aplikasi. Terdapat delapan indikator penilaian dalam dimensi ini, yaitu halaman bantuan, adanya kontak informasi, pertanyaan yang sering diajukan, pemecahan masalah, kecepatan membalas pertanyaan pengguna, pengetahuan pegawai, perilaku pegawai dan kemampuan pegawai.

Metode

Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif, karena peneliti ingin menggambarkan keadaan yang sebenarnya terjadi, berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan melalui pengumpulan data dan menganalisa, sehingga dapat mengevaluasi dan mendapatkan hasil dalam permasalahan penelitian ini. Sedangkan metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif, peneliti berkeinginan mendapatkan data yang akurat sesuai dengan fakta dilapangan yang dapat diukur dan dari data yang diperoleh peneliti dapat melakukan analisis terhadap hipotesis dari penelitian ini sehingga hasil dari penelitian ini akan teruji secara ilmiah dan empiric, dengan hasil akhir yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi

dengan pihak terkait. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui data yang ada dan mempunyai keterkaitan dengan penelitian. Data sekunder ini adalah data pelengkap data primer, yaitu sebagai data yang melengkapi data-data yang diperlukan dari data primer/data utama.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pembahasan masing-masing indikator penelitian didapatkan rekapitulasi dari penelitian E-Government Quality Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	KB	
1.	<i>Ease of use</i> (kemudahan dalam penggunaan)	60 (61%)	36 (37%)	2 (2%)	98 (100%)
2.	<i>Trust</i> (kepercayaan)	62 (63%)	35 (36%)	1 (1%)	98 (100%)
3.	<i>Funcionality of the interaction envirointment</i> (fungsionalitas lingkungan interaksi)	61 (62%)	37 (38%)	0 (0%)	98 (100%)
4.	<i>Reliability</i> (keandalan)	57 (58%)	37 (38%)	4 (4%)	98 (100%)
5.	<i>Content and appearance of information</i> (konten dan tampilan)	58 (59%)	39 (40%)	1 (1%)	98 (100%)
6.	<i>Citizen support</i> (dukungan masyarakat)	63 (64%)	34 (35%)	1 (1%)	98 (100%)
Jumlah		361	218	9	594
Rata-rata		60	36	2	98
Persentase		61%	37%	2%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Peneliti, 2024

Dari hasil rekapitulasi yang penulis dapatkan dari hasil penyebaran kuesioner bahwa rata-rata jawaban responden “baik”.

Indikator *Ease of Use* (kemudahan dalam penggunaan) berada pada kategori “baik”. Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) telah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang hendak mengurus penerbitan KTP-El yang hilang dan rusak, darimana saja dan kapan saja.

Indikator *Trust* (kepercayaan) berada pada kategori “baik”. Aplikasi dari perusahaan atau lembaga yang terkenal biasanya dianggap lebih dapat dipercaya. Reputasi positif seringkali memberikan jaminan bahwa data pengguna akan dikelola dengan baik. Data-data pribadi yang diberikan pemohon sebagai syarat mengurus KTP-El pada aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) yang dikelola oleh pemerintah, dalam pengelolaannya pemerintah menjaga dengan baik data pribadi dari pengguna Layanan Tunggu.

Indikator *Funcionality of the interaction environtment* (fungsionalitas lingkungan interaksi) berada pada kategori “baik”. Indikator ini mengukur seberapa efektif dan efisien sistem dalam memungkinkan interaksi antara pengguna dan penyedia layanan.

Untuk indikator *Reliability* (keandalan) berada pada kategori “baik”. Indikator reliability atau keandalan biasanya mengacu pada sejauh mana suatu alat, sistem, atau proses dapat diandalkan untuk memberikan hasil yang konsisten dan akurat dalam kondisi tertentu.

Indikator *Content and appearance of information* (konten dan tampilan) berada pada kategori “baik”. Berarti informasi yang disajikan memenuhi standar kualitas tinggi dalam hal isi dan penyajiannya. Informasi yang disajikan mencakup semua elemen yang diperlukan untuk memahami kebutuhan pengguna dengan jelas. Konten lengkap dan informatif, akan memudahkan pengguna dalam memahami isi dari aplikasi. Tampilan informasi dalam aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) dirancang dengan baik sehingga mudah dibaca dan dipahami.

Indikator *Citizen support* (dukungan masyarakat) berada pada kategori “baik”. Masyarakat dapat melihat tata cara pengajuan melalui website dan media sosial Disdukcapil Kota Pekanbaru. Dan juga tersedia kontak informasi yang berguna menjawab kendala dalam pengajuan. Masyarakat merasa bahwa mereka memiliki akses yang mudah untuk memberikan dukungan atau umpan balik. Pihak disdukcapil juga responsif terhadap masukan dan kebutuhan masyarakat. Namun, di aplikasi LAGU belum tersedia halaman FAQ. Halaman ini bertujuan untuk membantu pengguna memecahkan masalah atau memahami cara menggunakan aplikasi dengan lebih cepat dan efektif.

Dari hasil analisa rekapitulasi keseluruhan hasil kuesioner, wawancara maupun observasi dapat disimpulkan dan peneliti dapat mengambil jawaban pada penelitian ini bahwa E-Government Quality Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dikategorikan “Baik”. Hal ini dikarenakan beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian ini seperti *ease of use* (kemudahan dalam penggunaan), *trust* (kepercayaan), *funcionality of the interaction environtment* (fungsionalitas lingkungan interaksi), *reliability* (keandalan), *content and appearance of information* (konten dan tampilan), dan *citizen support* (dukungan masyarakat) yang ada dalam proses e-government quality pada aplikasi LAGU ini semuanya berada pada kategori baik.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti mengenai E-Government Quality Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, maka dapat disimpulkan hasil penelitian tersebut dikategorikan “baik” karena masyarakat pengguna aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) merasa puas terhadap layanan permohonan yang diberikan melalui aplikasi. Namun didalam aplikasi ini belum tersedia

halaman FAQ, masih sering error dalam penggunaannya dan belum tersedia diseluruh perangkat, hanya tersedia di perangkat android dan belum tersedia di ios.

Untuk mengetahui kesimpulan dari setiap indikator mengenai e-government quality aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, maka hasil penelitian disimpulkan sebagai berikut :

1. Indikator *Ease of use* (kemudahan dalam penggunaan) berada pada kategori “baik”. Pada aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) ini belum tersedia fungsi pencarian, karena aplikasi hanya memiliki dua layanan, sehingga desain tata letak menjadi sederhana.
2. Indikator *Trust* (kepercayaan) berada pada kategori “baik”. Data-data pribadi yang telah diberikan pemohon sebagai syarat mengurus KTP-El pada Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) yang dikelola oleh pemerintah, dalam pengelolaannya pemerintah menjaga dengan baik data pribadi dari pengguna Layanan Tunggu.
3. Indikator *Funcionality of the interaction environment* (fungsionalitas lingkungan interaksi) berada pada kategori “baik”. Format respon layanan yang sedang diajukan dapat dipantau melalui halaman aplikasi LAGU. Pemohon bisa melihat format respon aplikasi karena terdapat timeline waktu dan tanggal kapan permohonan diajukan, layanan yang dipilih, dan juga status pengajuan.
4. Untuk indikator *Reliability* (keandalan) berada pada kategori “baik”. Pelayanan yang diberikan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terkait pengurusan KTP-El yang hilang atau rusak sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Kemampuan sistem aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) ini belum tersedia diseluruh perangkat handphone, hanya tersedia di perangkat android dan belum tersedia di ios.
5. Indikator *Content and appearance of information* (konten dan tampilan) berada pada kategori “baik”. Untuk mengurus penerbitan KTP-El pemohon diharuskan melampirkan data-data pribadi yang dibutuhkan sebagai persyaratan dalam melakukan pengajuan permohonan. Tampilan pada aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) memiliki tampilan yang sederhana.
6. Indikator *Citizen support* (dukungan masyarakat) berada pada kategori “baik”. Masyarakat dapat melihat tata cara pengajuan melalui website dan media sosial Disdukcapil Kota Pekanbaru. Namun, di aplikasi LAGU belum tersedia halaman FAQ. Halaman ini bertujuan untuk membantu pengguna memecahkan masalah atau memahami cara menggunakan aplikasi dengan lebih cepat dan efektif.

Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal:

- Afrizal. (2016). Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ali, Zaini dan Raden Imam Al Hafis. (2015). Teori Kebijakan Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Dwiyanto, A. (2011). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Raja Melindawati Putri dan Eko Handrian

Journal of Public Administration Review Vol. 1 No. 2 / 2024

- Futum Hubaib, J. A. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI*, 22 (2),105 <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>.
- Haryadi, H. (2009). *Administrasi Perkantoran Untuk Manajemen dan Staf*. Jakarta.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrayani, E. (2020). *e-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. LPP Balai Insan Cendekia.
- Maksudi, B. I. (2017). *Dasar-Dasar Administrasi Publik Dari Klasik ke Kontemporer*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Nugroho, R. (2011). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Papadomichelaki, M. (2012). A Multiple-Item Scale For Assessing E-Government Service Quality. *E-Govqual*, 98-109.
- Pasolong, H. (2018). *Kepemimpinan Birokrasi*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Siagian, S. P. (2018). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G. R. (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Erawati, C. (2019). *E-Service Quality Kartu Identitas Anak di Kota Kediri (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri)*. Universitas Jember.
- Fakhrul Umam Hadi, d. (2023). *Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Dukcapil Smart di Kabupaten Bantul*. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Ginting, F. A. (2022). *Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi LAGU (Layanan Tunggu) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Gusvalianti, S. (2021). *Implementasi E-Government dalam Pelayanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Pekanbaru*. *JOM FISIP Vol.8*.
- Ilyas Riski, d. (2023). *Transformasi Digital pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melalui Aplikasi LAGU*. *Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Sintang*.
- Purwodjati, R. (2022). *Analisis Kualitas E-Government pada Aplikasi Mobile JKN Selama Masa Pandemi Covid-19 di DKI Jakarta*. Skripsi: Universitas Indonesia.
- R. Vivi Olivia Reindra Lestari, d. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* , Volume 16, Nomor 1, 118-123.

- Sakinah, T. (2022). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Skripsi: Universitas Islam Riau.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143-154.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya
- Raja Melindawati Putri dan Eko Handrian
- Journal of Public Administration Review Vol. 1 No. 2 / 2024

People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.

Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah.

Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.

Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.

Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.

Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.

Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.

Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.

Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.

Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).

Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.

Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).

Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.

Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas

Raja Melindawati Putri dan Eko Handrian

Journal of Public Administration Review Vol. 1 No. 2 / 2024

Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.

Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.

Hamim, S. (2005). *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*.

Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.

Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*.

Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing*.

Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.

Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.

Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.

Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.

Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Strategi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.

Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.

Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.

Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.

Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.

Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah

Raja Melindawati Putri dan Eko Handrian

Journal of Public Administration Review Vol. 1 No. 2 / 2024

kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.

- Nurmasari, N., Komalasari, E., Muliando, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163-175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Pemasayarakatan Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Raja Melindawati Putri dan Eko Handrian
- Journal of Public Administration Review Vol. 1 No. 2 / 2024

Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.

Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.

Al Hafis, R. I., & Yogia, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.

Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.

Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.

Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.

Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.

Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.

Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.

Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.

Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.

Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.

Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).

Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru

Raja Melindawati Putri dan Eko Handrian

Journal of Public Administration Review Vol. 1 No. 2 / 2024

Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.

- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.

- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia"* (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.
- Larasati, D., Indrastuti, S., Salioso, H., Yussa, H. A., & Suri, D. M. (2022). Analysis of the effect of job satisfaction and job motivation on the performance of cleaning officers at the environmental service agency Rokan Hilir district Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 6(4), 573-588.
- Salioso, H. (2016). ASN, OTDA, Politik Pilkada Serentak dan Korupsi di Indonesia. *SISI LAIN REALITA*, 1(1), 01-07.
- Adha, M. L., & Salioso, H. (2024). KINERJA ORGANISASI DI KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN BASARNAS KELAS A PEKANBARU. *JURNAL KEMUNTING*, 5(1), 1-16.
- Askarial, A., Rinaldi, K., & Salioso, H. (2016). Kota Dumai Dalam Pidato Seorang Walikota.

Regulasi:

- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 3 Tahun 2021 Tentang Inovasi Daerah
- Peraturan Walikota Pekanbaru No. 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Raja Melindawati Putri dan Eko Handrian

Journal of Public Administration Review Vol. 1 No. 2 / 2024

