



PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI *WEBSITE* PAKUAN PRIMA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BOGOR

Rahma Widi Febriarti¹⁾, Titin Rohayatin²⁾, Bayu Septiansyah³⁾

1,2,3) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penerapan *E-Government* Melalui *Website* Pakuan Prima dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Fenomena masalah belum optimalnya penerapan *website* Pakuan Prima pada penyelenggaraan administrasi kependudukan. Tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana penerapan *e-government* melalui *website* Pakuan Prima dalam pelayanan administrasi kependudukan. Teori yang digunakan teori *E-government* (Indrajit, 2010) dengan dimensi *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data studi pustaka dan studi lapangan (observasi, wawancara, dokumentasi). Teknik analisis data pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* melalui *website* Pakuan Prima cukup terlaksana secara optimal. Di lihat dari dimensi *support* cukup baik, di dukung oleh anggaran APBD Kota Bogor, regulasi jelas, dan di dukung sosialisasi yang sudah diselenggarakan kepada pemerintah maupun masyarakat. Di lihat dari dimensi *capacity* mulai dari sumber anggaran, kualitas SDM, serta infrastruktur teknologi informasi cukup lengkap. Dilihat dari dimensi *value* cukup baik manfaatnya untuk pemerintah maupun masyarakat. Membantu pelayanan menjadi efektif dan efisien, seperti memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Namun masih terdapat tantangan yang di hadapi seperti gangguan teknis tanpa pemberitahuan yang jelas dan kurangnya literasi digital khususnya pada masyarakat lanjut usia.

Kata Kunci: Penerapan, *E-government*, *Website* Pakuan Prima.

Abstract

The thesis is entitled "The Implementation of E-Government through the Pakuan Prima Website in Population Administration Services at the Bogor City Population and Civil Registration Office". The phenomenon of the problem is that the implementation of the Pakuan Prima website has not been optimal in the implementation of population administration. The purpose is to describe and analyze how the application of e-government through the Pakuan Prima website in population administration services. The theory used is the E-government theory (Indrajit, 2010) with the dimensions of

Support, Capacity, and Value. Qualitative descriptive research method. Data collection techniques for literature studies and field studies (observation, interviews, documentation). Data analysis techniques for data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawn. Analysis Unit of the Bogor City Population and Civil Registration Office. The results of the study show that the implementation of e-government through the Pakuan Prima website is quite optimal. Seen from the dimension of support, it is quite good, supported by the Bogor City APBD budget, clear regulations, and supported by socialization that has been held to the government and the community. Seen from the dimension of capacity, starting from the source of the budget, the quality of human resources, and the information technology infrastructure is quite complete. Judging from the value dimension, the benefits are quite good for the government and the community. Helping services to be effective and efficient, such as providing convenience to the community in taking care of population administration without having to come to the service office. However, there are still challenges faced such as technical glitches without clear notice and lack of digital literacy, especially in the elderly community.

Keywords: Implementation, E-government, Pakuan Prima Website.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan. Pemanfaatan TIK memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan, sejalan dengan upaya mewujudkan good governance yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (Mubarok & Suparman, 2019). Selain itu, meningkatnya kebutuhan masyarakat menuntut adanya sistem pelayanan yang modern berbasis digital untuk memastikan layanan yang lebih efisien dan efektif. Oleh sebab itu, digitalisasi dalam pemerintahan menjadi aspek yang sangat diperlukan dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan akuntabel.

Upaya yang dapat dilaksanakan oleh pemerintah untuk mencapai hal tersebut adalah dengan menerapkan teknologi informasi pada bidang pemerintahan atau disebut *eletronic government*. Penerapan *e-government* menjadi strategi utama pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan masyarakat, sebagaimana ditegaskan oleh Indrajit (2016) bahwa *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi guna memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan akuntabel.

Pemerintah Indonesia mendukung transformasi digital ini melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan pengembangan e-

government dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Provinsi Jawa Barat termasuk daerah dengan komitmen tinggi terhadap digitalisasi pelayanan, tercermin dari capaian indeks SPBE sebesar 4,73 pada tahun 2024. Namun, capaian ini tidak sepenuhnya mencerminkan keberhasilan implementasi di tingkat kota/kabupaten. Di Kota Bogor, indeks SPBE tahun 2024 mencapai 4,08, menunjukkan adanya kemajuan tetapi masih menyisakan tantangan dalam optimalisasi pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat (BPS Kota Bogor, 2024).

Sebagai bagian dari transformasi digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor mengembangkan *website* yang bernama Pelayanan Administrasi Kependudukan Praktis, Inovatif, Melayani (PAKUAN PRIMA) yang disahkan pada pertengahan tahun 2023. *Website* Pakuan Prima merupakan layanan kependudukan berbasis online yang memiliki tujuan untuk mengefektif dan mengefisienkan proses pelayanan selanjutnya juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, *website* ini bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring. Melalui *website* Pakuan Prima, masyarakat dapat mengajukan berbagai permohonan dokumen kependudukan secara *online* dengan lebih praktis dan efisien. Layanan administrasi kependudukan pada *website* Pakuan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor meliputi: pengajuan input biodata kependudukan, pengecekan status KTP-el, pengajuan dokumen, serta pengaduan kependudukan. Pengajuan dokumen ini mencakup pembuatan KTP-el, perubahan Kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, permohonan Kartu Identitas Anak (KIA), serta surat pindah datang.

Dengan adanya *website* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat kota Bogor dalam memperbarui dan mengurus data kependudukan. Melalui fitur-fitur yang telah disediakan, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara lebih efisien dan praktis tanpa perlu datang ke kantor layanan dukcapil.

Namun dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan utama yang dihadapi adalah belum optimalnya penerapan *e-government* melalui *website* Pakuan Prima di Kota Bogor. Masyarakat masih lebih banyak memilih layanan tatap muka di kantor Disdukcapil dibandingkan mengakses layanan daring. Selain itu, ditemukan keluhan seperti kesulitan akses, proses verifikasi dokumen yang lama, hingga masalah server. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penerapan *e-government* belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Berdasarkan fenomena masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *e-government* melalui *website* Pakuan Prima dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bogor.

E-government merupakan langkah strategis pemerintah dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi pelayanan publik. Secara umum, *e-government* diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, sehingga dapat memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat (Indrajit, 2016). Melalui digitalisasi, pemerintah berupaya mewujudkan tata kelola yang lebih akuntabel, transparan, serta membuka partisipasi publik yang lebih luas.

Dalam penerapannya, Indrajit (2016) menekankan bahwa terdapat tiga dimensi penting yang menjadi ukuran keberhasilan *e-government*, yaitu: *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), dan *value* (nilai). Pertama, *support* menekankan perlunya dukungan regulasi yang jelas serta sosialisasi yang merata dan menyeluruh. Kedua, *capacity* berkaitan dengan ketersediaan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, dan anggaran yang memadai agar layanan digital dapat berfungsi optimal. Ketiga, *value* menitikberatkan pada manfaat nyata yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, baik dalam hal kemudahan, efisiensi, maupun peningkatan kualitas layanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan

kualitatif sebagai salah satu cara dalam mengungkapkan dan menelaah suatu permasalahan dengan menjelaskan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi berdasarkan fakta-fakta yang ada, sehingga dapat menghasilkan data yang bersifat deskriptif yakni berupa tulisan dan lisan dari orang-orang dari perilaku yang diamati.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala dan staf Bidang Penyajian Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Administrator Data Base Kependudukan (Operator *website* Pakuan Prima), Penata Kelola Sistem dan teknologi Informasi (Diskominfo Kota Bogor), dan Masyarakat. Pemilihan informan dilakukan secara *snowball*, dimulai dari sejumlah informan awal, yang selanjutnya merekomendasikan informan lain yang dianggap relevan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data terdiri dari studi pustaka dan studi lapangan yang meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis yang digunakan peneliti yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor, serta bersama dengan warga Kota Bogor baik yang terlibat langsung ataupun tidak langsung terkait dengan layanan *website* Pakuan Prima. Wawancara dilakukan dengan interaksi secara langsung kepada informan. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data seperti laporan dan dokumen resmi dari Disdukcapil Kota Bogor.

PEMBAHASAN

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan langkah strategis untuk mewujudkan tata kelola yang responsif, efisien, transparan, dan akuntabel. Keberhasilan penerapan *e-government* ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam mengintegrasikan faktor-faktor penting, seperti ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital secara optimal, serta dukungan anggaran

yang konsisten. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat, tantangan penyelenggaraan pemerintahan menjadi semakin kompleks dan dinamis.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bidang yang paling merasakan dampak penerapan *e-government*. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor memanfaatkan *e-government* melalui *website* Pakuan Prima, dengan memanfaatkan teknologi informasi, platform ini diharapkan mampu mendukung terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, tepat, dan akuntabel. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi.

Untuk menjelaskan penerapan *e-government* melalui *website* Pakuan Prima, peneliti menggunakan dimensi penerapan *e-government* yang dikemukakan oleh *Harvard JFK School of Government* yang dimana terdiri dari tiga dimensi, yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

1. *Support* (Dukungan)

Pada dimensi ini terdapat dukungan dari pemerintah menunjukkan hasil yang baik. bentuk dukungan ini melalui kebijakan dan koordinasi antar Diskominfo Kota Bogor dengan Disdukcapil Kota Bogor. Pemerintah Kota Bogor mempunyai landasan hukum yang kuat sebagai dasar dalam penyelenggaraan layanan berbasis elektronik. Keberadaan Peraturan Walikota Bogor Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan *E-government*, Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 162 Tahun 2022, dan Peraturan Daerah (Perda) Kota Bogor Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Informatika Dan Komunikasi.

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat landasan hukum yang kuat dan terstruktur dalam upaya transformasi digital di lingkungan Pemerintah Daerah khususnya di Disdukcapil Kota Bogor. Dengan adanya Peraturan-Peraturan yang menjadi payung hukum juga menunjukkan bahwa pemerintah memiliki komitmen kuat dalam mendorong transformasi digital, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* Pakuan Prima.

Kemudian adanya alokasi anggaran dari APBD Kota Bogor guna mendukung pengembangan untuk sistem layanan digital *website* Pakuan Prima. Kemudian terdapat dukungan dari Pemerintah pusat dalam bentuk penyediaan sarana dan Prasarana seperti alat perekaman KTP-el portabel juga memperkuat pelaksanaan program jemput bola, yang menjadi salah satu fitur unggulan dalam sistem pelayanan berbasis digital. Dengan adanya kerja sama antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat, penerapan *e-government* di Disdukcapil Kota Bogor dapat berjalan secara bertahap dan berkelanjutan. Dukungan ini juga mencerminkan adanya keinginan politik dari para pemangku kebijakan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Kemudian sosialisasi dilakukan internal dilakukan melalui sosialisasi rutin, seperti penyampaian informasi saat apel pagi dengan tujuan agar setiap pegawai memiliki pemahaman yang memadai dalam mengoperasikan *website* Pakuan Prima. Kemudian Disdukcapil Kota Bogor juga memanfaatkan akun instagram resminya untuk memberikan informasi mengenai pemanfaatan *website* Pakuan Prima. Sosialisasi yang dilakukan dengan menampilkan panduan registrasi secara online, penjelasan alur layanan, serta langkah yang perlu ditempuh masyarakat agar dapat memanfaatkan layanan administrasi kependudukan secara online. Adapun sosialisasi di lingkungan eksternal dilakukan melalui koordinasi bersama pemerintah kelurahan dan kecamatan, sehingga informasi mengenai *website* Pakuan Prima dapat diteruskan ke masyarakat. Selain itu, Disdukcapil Kota Bogor juga menjalin kerja sama dengan sejumlah rumah sakit untuk mengintegrasikan layanan penerbitan dokumen kependudukan.

2. *Capacity* (kapasitas)

Pada dimensi kapasitas, penerapan *website* Pakuan Prima di Disdukcapil Kota Bogor dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya finansial, ketersediaan sumber daya manusia, serta infrastruktur teknologi informasi. Ketersediaan sumber daya finansial berupa APBD Kota Bogor yang tercatat secara rutin setiap tahun. Selain itu, ketersediaan dana yang bersumber mulai dari Pemerintah Pusat hingga pemerintah Daerah

maupun kerja sama dengan pihak ketiga melalui skema *Public Private Partnership* membuka peluang perluasan kapasitas finansial. Dengan demikian, berdasarkan indikator ketersediaan dana, Disdukcapil Kota Bogor dapat dikatakan memiliki modal finansial yang cukup memadai untuk menjalankan program *e-government* melalui *website* Pakuan Prima. Anggaran ini dinilai cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar operasional penerapan *website* Pakuan Prima, meskipun belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan secara sekaligus.

Selain itu, kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi informasi sudah cukup baik karena adanya pelatihan rutin. Proses pelayanan berlangsung teratur, pegawai memiliki pemahaman prosedur yang memadai, dan mampu mengoperasikan *website* Pakuan Prima secara optimal. Meskipun jumlah SDM dengan keahlian teknologi informasi masih terbatas, kompetensi pegawai Disdukcapil dalam pengoperasian teknologi informasi belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan, khususnya dalam pengelolaan layanan berbasis digital seperti *website* Pakuan Prima. Sebagian pegawai tidak memiliki keterampilan yang dimiliki latar belakang pendidikan di bidang teknologi informasi, sehingga keterampilan yang dimiliki diperoleh melalui proses belajar mandiri karena adanya tuntutan pekerjaan. Keterbatasan ini juga diperburuk oleh regulasi yang membatasi penambahan ASN dengan kualifikasi sesuai bidang. Meskipun demikian pegawai dituntut untuk mampu menjalankan sistem dan memastikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan administrasi kependudukan berbasis online tetap dapat dijalankan secara efektif melalui pembelajaran mandiri dan peningkatan kapasitas berkelanjutan.

Infrastruktur teknologi informasi di Disdukcapil Kota Bogor telah tersedia. Terdapat perangkat keras seperti laptop, komputer, printer, serta jaringan internet untuk mendukung penerapan *website* Pakuan Prima. Namun peneliti juga menemukan adanya keterbatasan pada perangkat keras seperti komputer yang digunakan seringkali mengalami penurunan performa saat mengoperasikan aplikasi beban tinggi. Beberapa perangkat masih merupakan hasil dari pengadaan tahun sebelumnya dan meskipun

masih berfungsi, tapi masih sering mengalami kendala teknis seperti lemot atau *buffering* saat menjalankan *website* Pakuan Prima. Kondisi fasilitas teknologi informasi masih tergolong minimalis karena keterbatasan anggaran yang harus dialokasikan untuk ke berbagai bidang lain, sehingga perlu pemeliharaan berkala agar tetap stabil dalam operasional. Perangkat teknologi informasi di Disdukcapil Kota Bogor seperti laptop dan komputer sebagian besar merupakan perangkat lama, sedangkan pembaruan hanya dilakukan pada beberapa unit.

Kondisi ini menunjukkan meskipun ketersediaan perangkat sudah memadai untuk mendukung operasional *website* Pakuan Prima, pemeliharaan rutin tetap dibutuhkan agar kinerja perangkat tetap optimal. Selain itu, pengelolaan server juga dilakukan mandiri oleh tim internal Disdukcapil Kota Bogor, sedangkan koordinasi teknis serta rekomendasi standar keamanan aplikasi sesuai kebijakan SPBE dilakukan bersama Diskominfo Kota Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas Disdukcapil Kota Bogor cukup untuk mengoperasikan *website* Pakuan Prima, tetapi tetap membutuhkan penguatan di aspek sumber daya manusia dan keberlanjutan anggaran.

3. *Value* (Nilai)

Pada dimensi *value*, layanan digital *website* Pakuan Prima memberikan manfaat yang signifikan bagi pemerintah dan masyarakat. Bagi pemerintah, penerapan layanan ini mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan tanpa tatap muka langsung dan mempercepat pelayanan melalui unggahan dokumen secara daring. Sistem ini membantu mempercepat alur kerja, mengurangi ketergantungan pada berkas fisik, memudahkan proses pelacakan dokumen, serta menciptakan tata kerja yang lebih terarah dan terdokumentasi secara digital.

Bagi masyarakat, kehadiran *website* Pakuan Prima memudahkan pengurusan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor dan mengantri serta meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Fleksibilitas layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja menjadi nilai tambah, khususnya bagi warga dengan

mobilitas tinggi atau keterbatasan waktu. Walaupun demikian, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan seperti tampilan *website* Pakuan prima belum sepenuhnya ramah untuk pengguna, khususnya masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital, seperti kalangan lanjut usia. Selain itu, kinerja sistem yang terkadang lambat, terutama ketika unggah dokumen. Hal ini dapat mengurangi kenyamanan dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan daring ini. Oleh karena itu diperlukan peningkatan kualitas sistem dan strategi sosialisasi untuk pengguna *website* Pakuan Prima agar pemanfaatan layanan dapat berjalan semakin baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penerapan *e-Government* melalui *website* Pakuan Prima pada indikator manfaat untuk masyarakat telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* melalui *website* Pakuan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor sudah terlaksana cukup optimal, menunjukkan adanya kemajuan dalam pelayanan publik. Dukungan kebijakan, regulasi, dan anggaran telah tersedia sehingga menjadi landasan kuat bagi pengembangan layanan digital, tetapi sosialisasi yang terbatas membuat sebagian masyarakat belum mampu memanfaatkan layanan daring dengan baik. Dari sisi kapasitas, infrastruktur teknologi informasi cukup memadai dan sumber daya manusia cukup mendukung, meski masih kekurangan pegawai yang berlatar belakang bidang teknologi informasi, selain itu terdapat kendala teknis seperti *buffering* atau lemot. Sementara itu, manfaat layanan sudah dirasakan dalam bentuk efisiensi dan kemudahan akses, tetapi rendahnya literasi digital dan kebiasaan masyarakat yang masih mengandalkan layanan konvensional menyebabkan pemanfaatan *website* belum maksimal. Dengan demikian, penerapan *e-government* melalui *website* Pakuan Prima di Kota Bogor sebagian sudah memenuhi harapan peningkatan kualitas pelayanan publik, namun perlu penguatan sosialisasi yang merata, peningkatan kapasitas aparatur, serta strategi adaptasi masyarakat agar tujuan digitalisasi layanan benar-benar tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Abdullah, R. (2018). *in 1 Pemrograman Web Untuk Pemula*. PT Elex Media Komputindo.

- Cresswell, John. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Belajar.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep Dan Strategi Electronic Government*. Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* (Edisi ke-3). C.V Andi Offset.
- Juwono, V. (2020). *Pelayanan Publik dan E-government Sebuah Teori dan Konsep*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kurniasih, D. (2019). *Teknologi Informasi Pemerintahan*. KAPSIPI.
- Moleong, Lexy J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mubarok, & Suparman, N. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer. Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Bandung*.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Deepublish.
- Sebok, Vermat, & Tim. (2018). Definisi Website . *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115

Jurnal-jurnal

- Adinda, D. P. (2025). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDILAN Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Praxis Idealis*, 2(1), 1–17.
- Anggraeni, A. P. V. (2024). Penerapan Website Sipanjimas Oleh Dinas Penanaman Modal Dam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Banyumas. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(2), 85–96.
- Hidayat Djabbari, M., Cahyo Nugroho, T., Amiruddin, I., & Yanto, E. (2024). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 159–170.
- Khaerunisa, Purnamasari, H., & Mahendra, L. D. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government Dalam peningkatan Layanan Kesejahteraan Sosial Studi: Website Sinyaman Dinsosku. *Community Development Journal*, 5(2), 3201–3206.
- Kurniasih, Y. (2021). Smart City Kota Magelang : Perubahan Manajemen Pemerintahan Daerah dalam Penerapan Electronic Governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 356–367.
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–9.
- Ningtyas, V. N. C., & Angin, R. (2023). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(3), 11.
- Nisa, N. A., Mustanir, A., Barisan, & Muhammad Iqbal. (2024). Pengaruh E-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Siberas Di Desa Bulu. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 12(3), 290–300.

- Pratidina, G., Maulinda, W., Apriliyani, N. V., & Salbiah, E. (2024). Pengaruh Implementasi Sistem Layanan Online Kependudukan Terhadap Optimalisasi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Governansi*, 10(1), 65–76. <https://siloka.dukcapil>
- Putri, N. C., & Nida, Q. (2025). Analisis Pengelolaan Website SP4N LAPOR Sebagai Wujud E-government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kominfo Kota Cilegon. *Untirta Civic Education Journal*, 10(1), 21–31.
- Ramadhani, P., & Kosassy, S. O. (2025). Penerapan E-Government Dalam Pelaksanaan Program KTP Digital Di Kecamatan Koto Tanggah Kota Padang. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 8(1), 18–23.
- Reza Ridwansyah, M., & Rahmanul Hakim, T. (2024). Efektivitas Penerapan E-Government Pada Aplikasi Jaki (Jakarta Kini) Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan Smart City Di Dki Jakarta. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 4(2), 225–237.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 224–229.
- Triana, R. A., Herawati, N. R., & Marlina, N. (2024). Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat Secara Online Di Kabupaten Kudus (PAKSEMMOK) Tahun 2023. *Journal of Politic And Government Studies*, 14(1), 450–463.
- Tryanti, W., & Frinaldi, A. (2019). Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3). www.disdukcapil.bogorkab.go.id
- Yamin, A., & Nur Fietroh, M. (2024). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 188–193.
- Yudis, J. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Inspirasi*, 13(2), 238–251.
- Zahran, A. M., Samugyo Ibnu Redjo, & Ivan Darmawan. (2024). Penerapan e-Government Melalui Website Bandung Smart Map Plus (BSM+) dalam Penataan Ruang di Kota Bandung Tahun 2022. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 480–496.

Website:

- BPS Kota Bogor. (2024). *Kota Bogor Dalam Angka 2024*. Badan Pusat Statistik Kota Bogor. <https://bogorkota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/aa94a4b5d6662971ebe2d881/kota-bogor-dalam-angka-2024.html>.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. (2025). *Pakuan Prima*. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. <https://disdukcapil.kotabogor.go.id/prima/>

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bogor Nomor 71 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan *E-government*.