

Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik pada Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya

Anggita Cahyani Setyoningrum¹, Nasya Firdaushaumy², Zahwa Laudia Mysah³, Annisa Rahmawati⁴, Attina Aulia Rahma⁵, Meirinawati⁶, Trena Aktiva Oktariyanda⁷

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya ^{1,2,3,4,5,6,7}

*Email Korespondensi: 25040674003@mhs.unesa.ac.id

Sejarah Artikel:

Diterima 28-04-2026
Disetujui 04-05-2026
Diterbitkan 06-05-2026

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of public services at the Department of Population and Civil Registration in Surabaya City. The main issue examined in this research is the quality of public services and the factors influencing service effectiveness. This study employs a qualitative method with a descriptive approach through literature review, by analyzing various sources such as scientific articles, books, official reports, and documents related to public services. The findings reveal that public services at the agency have generally shown positive development, particularly in terms of service accessibility, digital innovation, and responsiveness to the community. However, several challenges remain, including inadequate infrastructure, disparities in digital literacy among the public, and the high number of service users, which affect service effectiveness. Therefore, continuous improvement efforts are needed through enhancing human resource quality, optimizing technology-based service systems, and strengthening facilities and infrastructure to improve the overall quality of public services.

Keywords: *performance evaluation; public service; literature review; civil registration; Surabaya*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Masalah utama yang diteliti adalah kualitas layanan publik dan elemen-elemen yang memengaruhi efektivitas layanan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui studi pustaka, dengan cara menganalisa berbagai sumber seperti artikel ilmiah, buku, laporan resmi, dan dokumen yang berkaitan dengan layanan publik. Temuan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya secara umum telah mengalami perkembangan yang cukup positif, terutama dalam hal aksesibilitas layanan, inovasi digital, dan respons terhadap masyarakat. Namun, masih ada beberapa masalah seperti kekurangan infrastruktur, perbedaan tingkat literasi digital di masyarakat, serta tingginya jumlah pengguna layanan yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan yang berkelanjutan melalui pengembangan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem layanan berbasis teknologi, dan penguatan sarana serta prasarana untuk meningkatkan mutu layanan publik secara keseluruhan.

Kata Kunci: penilaian efektivitas; layanan public; studi Pustaka; Dispendukcapil; Surabaya

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Setyoningrum, A. C., Firdaushaamy, N., Mysah, Z. L., Rahmawati, A., Rahma, A. A., Meirinawati, M., & Oktariyanda, T. A. (2026). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik pada Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya. *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(3), 4068-4076. <https://doi.org/10.63822/r5w0x432>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat yang sering digunakan sebagai indikator keberhasilan kinerja pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan yang baik tidak hanya harus cepat dan efisien, tetapi juga harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Standar pelayanan menjadi acuan penting dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dan terukur (Salma & Nawangsari, 2022). Selain itu, peningkatan pelayanan publik menjadi komponen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratna dan Agus (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan publik sangat penting dalam mendorong praktik *good governance* untuk perbaikan kinerja pelayanan publik yang dinilai penting oleh *stakeholders* yaitu pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan publik. Instansi ini bertanggung jawab untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan dokumen penting seperti kartu keluarga, akta kelahiran, dan kartu tanda penduduk. Namun dalam praktiknya, pelayanan di sektor ini masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti proses pelayanan lambat, antrean panjang, keterbatasan sumber daya, serta adanya keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa evaluasi menyeluruh kinerja pelayanan publik masih diperlukan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi kinerja pelayanan publik sangat penting, terutama untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang bertanggung jawab secara strategis untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan. Evaluasi kinerja diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Evaluasi kinerja merupakan aspek penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi. Hal ini karena evaluasi kinerja mencakup berbagai aspek, seperti evaluasi tujuan dan sasaran, rencana, proses, hingga hasil yang dicapai (Raja et al., 2020). Evaluasi ini juga dapat digunakan untuk menentukan berbagai kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan sejauh mana pelayanan tersebut telah memenuhi standar dan memenuhi harapan masyarakat. Melalui evaluasi tersebut, organisasi dapat memahami kekuatan dan kelemahan dalam penerapan kinerjanya sehingga perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi indikator-indikator yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, serta mengkaji berbagai masalah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi pelayanan publik saat ini, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kinerja pelayanan publik di Disdukcapil Kota Surabaya dan untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik tentang kinerja tersebut. Bukan sekedar aspek statistik 'berapa banyak', pendekatan kualitatif digunakan untuk menjawab pertanyaan tentang "bagaimana" dan "mengapa" yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data (Studi Dokumen dan Literatur)

Pengumpulan data dilakukan melalui metode studi dokumen dan data tertulis sesuai dengan persyaratan evaluasi yang menyeluruh. Alat ini termasuk:

1. Laporan Penelitian dan Jurnal Terkait: Menggunakan database elektronik untuk melakukan pencarian literatur untuk menemukan temuan penelitian sebelumnya tentang subjek yang sama di bidang yang berbeda.
2. Analisis Jurnal: Menggunakan jurnal ilmiah untuk memberikan latar belakang, memahami temuan yang serupa atau berbeda, dan menemukan alasan mengapa hal-hal terjadi dalam kinerja pelayanan.
3. Laporan Kebijakan: Evaluasi standar pelayanan yang berlaku didasarkan pada dokumen resmi, regulasi, dan laporan instansi Dispendukcapil Surabaya.
4. Data Kontekstual: Untuk memahami keluhan dan harapan masyarakat secara nyata, data sekunder dapat dikumpulkan melalui survei masyarakat atau diskusi informal.

Prosedur Analisis Data

Secara induktif, data yang diperoleh dari berbagai literatur dan dokumen dijelaskan melalui tahapan berikut:

1. Organisasi Data: Cari poin yang relevan dengan evaluasi kinerja dengan membaca semua dokumen dan jurnal yang terkumpul.
2. Kategorisasi dan Tema: Menjelaskan pola keteraturan kinerja pelayanan dengan membagi data ke dalam kategori tertentu.
3. Pengujian Hipotesis: Berdasarkan data saat ini, ide-ide baru diuji.
4. Interpretasi Logis: Menyajikan data berdasarkan hubungan logika maknanya.
5. Hasil: Tuliskan analisis hasil dengan tepat untuk menjelaskan hasil evaluasi kinerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kota Surabaya

Berdasarkan kajian literatur, kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan kemajuan yang signifikan. Hal ini terlihat dari beragamnya inovasi dalam pelayanan, terutama yang berbasis digital, seperti pengelolaan administrasi kependudukan secara daring, yang memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen tanpa perlu mengunjungi kantor pelayanan secara langsung. Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi untuk memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan publik, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan. Dalam konteks ini, perkembangan pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah, sehingga diharapkan pelayanan menjadi lebih efisien, efektif, dan responsif. Pemanfaatan teknologi juga dapat meminimalisir praktik negatif atau penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Saputra & Frinaldi, 2023). Implementasi sistem antrean digital dan aplikasi pelayanan seperti E-LAMPID, Klampid New Generation (KNG), dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga berkontribusi positif dalam mengurangi kemacetan antrean di kantor. Ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik masa kini yang mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan aksesibilitas. Secara konkret, per Januari 2025 aplikasi KNG telah menyediakan 31 layanan administrasi kependudukan mandiri yang dapat diakses langsung melalui gawai oleh warga Surabaya (Kominfo Jatim, 2025).

Meski telah mengalami kemajuan, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Salah satu isu utama adalah tidak meratanya akses ke layanan digital, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi. Hal ini membatasi kemampuan mereka untuk berpartisipasi dalam dunia digital, mengakses sumber daya pendidikan, terlibat dalam komunikasi online, dan memanfaatkan layanan digital (Haniko et al., 2023). Situasi ini menunjukkan bahwa transformasi digital di bidang pelayanan publik belum sepenuhnya mencakup semua lapisan masyarakat. Selain itu, kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi turut menjadi faktor yang menghambat adopsi layanan digital secara masif (Salsa Bella & Widodo, 2023).

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan

Berdasarkan analisis yang dilakukan, ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya, yaitu:

a. Sumber Daya Manusia

Petugas yang berkompeten dan profesional mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Namun, jumlah pegawai yang terbatas sering kali mengakibatkan beban kerja yang tinggi, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas pelayanan. Dalam konteks digitalisasi, rendahnya literasi teknologi informasi di kalangan pegawai juga menjadi hambatan serius yang perlu diatasi melalui program bimbingan teknis yang berkelanjutan (Anggraeni & Rahmawati, 2024).

b. Infrastruktur dan Teknologi

Penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan performa pelayanan. Namun, kendala infrastruktur seperti jaringan internet yang kurang stabil dan sistem yang belum sepenuhnya optimal dapat menghambat pelaksanaan layanan berbasis digital. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun banyak kota besar berhasil menerapkan e-government, daerah-daerah dengan infrastruktur terbatas masih menghadapi kesulitan mengakses layanan digital, yang menciptakan kesenjangan digital (digital divide) dan memperburuk ketidaksetaraan akses masyarakat terhadap layanan publik (Yulanda & Adnan, 2024; Renanda & Rosidin, 2024).

c. Tingkat Literasi Digital Masyarakat

Berbeda-beda tingkat pemahaman masyarakat terhadap teknologi juga berdampak pada efektivitas layanan. Tidak semua masyarakat dapat mengakses layanan daring dengan baik, sehingga masih diperlukan pelayanan secara langsung. Kelompok rentan seperti lansia, masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, dan warga di wilayah dengan akses internet terbatas cenderung mengalami hambatan dalam mengoperasikan aplikasi digital pemerintahan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan eksklusi sosial digital, yaitu ketertinggalan sebagian masyarakat dari arus modernisasi akibat ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan perubahan sistem layanan (Taufiqurokhman et al., 2025).

d. Jumlah Pengguna Layanan

Banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan menyebabkan meningkatnya beban pelayanan. Kondisi ini sering mengakibatkan waktu pelayanan yang lebih lama dan menurunnya kepuasan masyarakat. Hal ini diperparah apabila tidak diimbangi dengan penambahan jumlah pegawai, optimalisasi sistem, dan penyediaan sarana prasarana yang proporsional sesuai volume permintaan layanan (Giyanti & Tukiman, 2025).

3. Indikator Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik

Dalam menilai kinerja pelayanan publik, ada beberapa indikator yang bisa digunakan, di antaranya

efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan mutu pelayanan. Keempat indikator ini mengacu pada kerangka evaluasi pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dari sudut pandang efektivitas, pelayanan di Dispendukcapil Surabaya dinilai cukup baik karena dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat terkait administrasi kependudukan. Peningkatan jumlah masyarakat yang menggunakan layanan serta kemudahan dalam pengurusan dokumen menjadi buktinya. Aplikasi e-Klampid misalnya, telah menjadikan proses administrasi kependudukan lebih efektif karena memungkinkan masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Dispendukcapil atau kelurahan untuk mengurus keperluan administrasi kependudukan (Journal of Contemporary Public Administration, 2022).

Dalam hal efisiensi, pemanfaatan teknologi informasi telah mempercepat proses layanan dan menekan biaya operasional. Namun, dalam pelaksanaan masih ada kendala teknis seperti gangguan sistem dan keterbatasan jaringan yang bisa menghambat pelayanan.

Sementara itu, dari segi responsivitas, instansi menunjukkan usaha yang baik dalam menangani keluhan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya saluran pengaduan serta peningkatan komunikasi antara petugas dengan masyarakat, termasuk melalui media sosial resmi Dispendukcapil Surabaya yang dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi mengenai layanan administrasi kependudukan kepada publik (Dispendukcapil, 2021).

Namun, dari perspektif kualitas layanan, masih ada beberapa kelemahan seperti terbatasnya sarana prasarana dan jumlah tenaga kerja yang belum mencukupi dengan kebutuhan pengguna layanan yang tinggi. Penelitian terkini menunjukkan bahwa tantangan tersebut juga mencakup koordinasi lintas instansi yang belum optimal dan resistensi terhadap perubahan di internal birokrasi (Risoma – APPISI, 2025).

4. Analisis dan Interpretasi Temuan

Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya telah meningkat dengan baik, terutama terkait inovasi serta digitalisasi layanan. Ini mencerminkan usaha pemerintah untuk menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (good governance), terutama dalam aspek efektivitas dan efisiensi layanan. Dalam kerangka teori New Public Management (NPM), digitalisasi layanan merupakan wujud nyata dari reformasi birokrasi yang berorientasi pada peningkatan kinerja dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sangaji et al., 2025).

Namun, bila dikaitkan dengan teori pelayanan publik, keberhasilan tidak hanya ditentukan oleh kemajuan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan SDM dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna. Digitalisasi layanan publik tidak sekadar adopsi teknologi, melainkan merupakan proses sosial, politik, dan institusional yang kompleks, di mana literasi teknologi, kesiapan organisasi, serta struktur kelembagaan saling memengaruhi keberhasilan implementasinya (Sangaji et al., 2025). Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik perlu dianalisis secara menyeluruh, bukan hanya dari sudut pandang penyedia layanan tetapi juga dari perspektif penerima layanan.

5. Keterkaitan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Namun, studi lain juga menemukan bahwa transisi digital sering kali menghadapi tantangan terkait kesiapan infrastruktur dan tingkat literasi masyarakat.

Penelitian oleh Sysnanda, Diansiwi, dan Handoko (2024) menunjukkan bahwa implementasi

program pelayanan berbasis digital di Kota Surabaya dapat meningkatkan ketepatan sasaran dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik.

Selain itu, penelitian oleh Pratama dan Wibowo (2022) menyatakan bahwa inovasi pelayanan berbasis elektronik (e-government) berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Namun, penelitian tersebut juga menekankan bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang memadai. Temuan ini diperkuat oleh kajian Nur Aulia dan Rahmadanik (2023) mengenai implementasi layanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kalirungkut Surabaya, yang menunjukkan bahwa Dispendukcapil telah melakukan terobosan digital melalui pendekatan teori implementasi George C. Edward III, meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Nur Aulia & Rahmadanik, 2023).

Penelitian lain oleh Sari dan Nugroho (2021) menemukan bahwa salah satu kendala utama dalam pelayanan publik berbasis digital adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Hal ini menyebabkan tidak semua kelompok masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara optimal, sehingga masih diperlukan pelayanan secara konvensional. Kondisi tersebut sejalan dengan kajian transformasi digital yang mengidentifikasi kesenjangan literasi digital antara kelompok masyarakat urban dan rural sebagai salah satu tantangan utama implementasi e-government di Indonesia (Risoma – APPISI, 2025).

Sejalan dengan itu, penelitian oleh Hidayat (2020) menunjukkan bahwa tingginya jumlah pengguna layanan administrasi kependudukan sering kali menjadi faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan, terutama apabila tidak diimbangi dengan jumlah pegawai dan sarana prasarana yang memadai.

Dengan demikian, berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada kesiapan sistem secara menyeluruh yang mencakup sumber daya manusia, infrastruktur, serta partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan di bidang pelayanan publik tidak hanya bergantung pada inovasi, tetapi juga pada kesiapan sistem secara keseluruhan, yang meliputi sumber daya manusia, infrastruktur, dan partisipasi masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja pelayanan publik telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Hal ini ditandai dengan adanya inovasi layanan berbasis digital yang mampu meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, serta kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya optimal, perbedaan tingkat literasi digital masyarakat, serta tingginya jumlah pengguna layanan.

Evaluasi kinerja pelayanan menunjukkan bahwa aspek efektivitas, efisiensi, dan responsivitas sudah berjalan cukup baik, tetapi dari segi kualitas pelayanan masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal sarana prasarana dan pemerataan akses layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan memperhatikan kesiapan sistem secara menyeluruh, baik dari sisi penyedia maupun pengguna layanan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia
Diperlukan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.
2. Optimalisasi Infrastruktur dan Sistem Digital
Pemerintah perlu meningkatkan kualitas jaringan dan sistem pelayanan berbasis teknologi agar lebih stabil, aman, dan mudah diakses oleh masyarakat.
3. Peningkatan Literasi Digital Masyarakat
Perlu adanya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan layanan digital agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal.
4. Penambahan Sarana dan Prasarana Pelayanan
Untuk mengatasi tingginya jumlah pengguna layanan, diperlukan penambahan fasilitas serta peningkatan kapasitas pelayanan agar dapat mengurangi antrean dan waktu tunggu.
5. Evaluasi dan Inovasi Berkelanjutan
Instansi perlu melakukan evaluasi secara rutin serta terus mengembangkan inovasi pelayanan agar kualitas layanan publik semakin meningkat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Yusri, R. J. H. T. R. (2020). EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 18(2), 163–173. <https://doi.org/10.46730/jiana.v18i2.7944>
- Haniko, P., Sappaile, B. I., Gani, I. P., Sitopu, J. W., Junaidi, A., & Cahyono, D. (2023). Menjembatani Kesenjangan Digital: Memberikan Akses ke Teknologi, Pelatihan, Dukungan, dan Peluang untuk Inklusi Digital. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(05), 306-315.
- Herawati, P. (2018). PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1). <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1279>
- Hidayat. (2020). Analisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 45–53.
- Pratama, R., & Wibowo, A. (2022). Implementasi e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 33–42.
- Juarisman, R., Tua, H., R. F. S., & Yusri, A. (2020). *Evaluasi kinerja pelayanan publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 163–173.
- Raja, M., et al. (2020). Evaluasi kinerja organisasi sektor publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 6(2), 89–98.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170-178. <http://dx.doi.org/10.31258/jkp.v13i2.8019>
- Sari, D., & Nugroho, Y. (2021). Tantangan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 55–63.
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic literature review inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 17(1).

- Anggraeni, W., & Rahmawati, I. D. (2024). Reformasi birokrasi: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*, 2(3), 31–44. <https://doi.org/10.59061/masip.v2i3.734>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2021). Kajian inovasi: Rekomendasi peningkatan komunikasi pelayanan publik administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/wp-content/uploads/2022/11/2021-Kajian-Inovasi.pdf>
- Giyanti, M. E. P., & Tukiman. (2025). Analisis prosedur dan tantangan digitalisasi layanan kependudukan melalui platform dukcapil di mal pelayanan publik Kabupaten Sidoarjo. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(4). <https://doi.org/10.61579/future.v3i4.667>
- Haniko, P., Sappaile, B. I., Gani, I. P., Sitopu, J. W., Junaidi, A., Sofyan, & Cahyono, D. (2023). Menjembatani kesenjangan digital: Memberikan akses ke teknologi, pelatihan, dukungan, dan peluang untuk inklusi digital. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(05), 306–315. <https://wnj.westsciences.com/index.php/jpws/en/article/view/371>
- Kominfo Jawa Timur. (2025). 31 layanan adminduk Surabaya bisa diakses mandiri lewat gawai. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/31-layanan-adminduk-surabaya-bisa-diakses-mandiri-lewat-gawai>
- Nur Aulia, N., & Rahmadanik, D. (2023). Analisis pelayanan identitas kependudukan digital kelurahan Kalirungkut pada perspektif e-government. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(02), 137–143. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1008>
- Journal of Contemporary Public Administration (JCPA). <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jcpa/article/download/5884/4037/>
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2024). Efektivitas pelayanan digital dalam mempermudah birokrasi dan pengelolaan data publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*. <https://ejournal.amirulbangunbangsapublishing.com/index.php/jpnmb/article/view/310>
- Risoma – APPISI. (2025). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Analisis tantangan dan strategi inovasi pelayanan. *Jurnal Risoma*. <https://journal.appisi.or.id/index.php/risoma/article/download/1272/1252/6552>
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) dalam menunjang pelayanan publik masyarakat di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>
- Sangaji, R., et al. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju digitalisasi. *Jurnal Administrasi Publik (JAP) UNAIR*, 17(1). <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic literature review inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 17(1), 116–124. <https://doi.org/10.31869/mi.v17i1.4534>
- Taufiqurokhman, et al. (2025). Transformasi digital sebagai instrumen untuk memperluas aksesibilitas layanan publik. *Jurnal Administrasi dan Sosial Sains (JASS)*. <https://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/jass/article/download/1891/2194/8078>
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2024). Transformasi digital: Meningkatkan efisiensi pelayanan publik ditinjau dari perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 103–110. <https://isora.safar.id/index.php/isora/article/view/13>