

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI BIVI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO**

**SULFIANI ABDUL DJAMAL**

**WELSON YAPPI ROMPAS**

**ALDEN LALOMA**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh Penggunaan Aplikasi BIVI Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. perkembangan teknologi sekarang ini memberikan dampak yang positif bagi masyarakat tentunya dalam hal kualitas pelayanan. adanya terobosan aplikasi BIVI ini menjadi salah satu faktor yang dapat menunjang suatu pelayanan publik. Pada penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi awal, kuesioner dan studi pustaka dengan jumlah sampel yang diambil mewakili populasi berjumlah 50 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis korelasi product moment, regresi linear sederhana dan koefisien determinasi, hasil penelitian keseluruhan menjelaskan bahwa ada pengaruh Penggunaan Aplikasi BIVI Terhadap peningkatan Kualitas Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

**Kata kunci : Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Layanan**

**Abstrac**

*This study aims to determine how much influence the use of the BIVI application has on improving the quality of services at the Department of Population and Civil Registration of Manado City. Current technological developments have a positive impact on the community, of course in terms of service quality. the breakthrough of the BIVI application is one of the factors that can support a public service. In this study using quantitative methods with data collection techniques using initial observations, questionnaires and literature study with the number of samples taken representing a population of 50 respondents. The data analysis technique uses product moment correlation analysis, simple linear regression and coefficient of determination, the overall research results explain that there is an effect of the use of the BIVI application on improving the service quality of the Manado City Population and Civil Registration Service.*

**Keywords: Management Information System, Service Quality**

**PENDAHULUAN**

Lajunya perkembangan kecanggihan teknologi saat ini merupakan bagian dari suatu pendukung berbagai kegiatan bagi para akademisi, pembisnis, maupun pada kalangan birokrasi serta dapat memudahkan manusia untuk beraktiftas seperti membaca dan

melihat berita serta mencari berbagai informasi yang sedang tersebar. Tentu dengan perkembangan teknologi sekarang ini memberikan dampak positif bagi masyarakat dan juga dengan adanya teknologi yang canggih ini diharapkan setiap individu atau

organisasi bisa mengerjakan berbagai kegiatan dengan lebih mudah, efektif dan efisien.

Penerapan teknologi yang dilakukan oleh instansi-instansi pemerintah yaitu pengelolaan data kependudukan Administrasi pada pemerintah telah dilaksanakan mulai dari tingkat desa atau kelurahan hingga perkantoran. Asas otonomi daerah telah memberikan wewenang kepada daerah untuk mengatur setiap daerahnya. Berdasarkan hal tersebut, diterapkannya pelayanan secara online atau berbasis elektronik yang disesuaikan oleh keadaan wilayahnya masing-masing.

Pelayanan publik adalah penggunaan fasilitas publik baik yang terlayani maupun tidak terlayani oleh instansi-instansi pemerintah untuk melayani masyarakat. Secara hukum UU. No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. pelayanan publik dalam hal ini adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan hukum dan peraturan perundang-undangan atas seluruh barang, jasa, dan pelayanan administrasi warga negara yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan tentu saja tergantung pada efisiensi peralatan pemasangan dan tentu saja pada ketersediaan fasilitas pendukung yang sesuai.

Saat ini pelayanan publik menjadi tolak ukur masyarakat, artinya pelayanan yang diterima atau diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, masyarakat dapat langsung melihat dan menilai dari kinerja pemerintah. Karena pelayanan publik itu kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung bisa dirasakan dari semua kalangan

masyarakat, Masyarakat disini sebagai pihak penerima layanan, tentunya masyarakat ingin memperoleh pelayanan yang baik serta memuaskan dan mempunyai harapan kepada pemerintah yaitu kinerja para penyelenggara pelayanan publik yang profesional agar terciptanya kesejahteraan rakyat.

Langkah tepat pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik agar menghasilkan kualitas layanan yang memuaskan tentunya pemerintah harus memanfaatkan teknologi yang sering disebut e-Government. tujuan dari e-government adalah mengembangkan suatu pemerintahan yang berbasis elektronik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif. e-Government ini diterapkan oleh semua kota-kota besar, termasuk kota Manado. Melihat perkembangan teknologi yang semakin canggih, sangat membantu kalangan masyarakat dalam berbagai disiplin ilmu untuk melakukan suatu kegiatan dengan mudah dan tepat.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam pengimplementasian aplikasi BIVI ini diharapkan bisa menjadi solusi tepat untuk menangani permasalahan publik dan pemberian pelayanan di masa pandemi sekarang. Tetapi kebijakan tersebut belum mampu memecahkan masalah yang terjadi di kalangan masyarakat. Saat ini dimana aplikasi ini tidak berjalan dengan baik dan optimal. Sehingga Disdukcapil dihadapkan pada beberapa hambatan. hambatan yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Manado dalam penerapan aplikasi BIVI berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti dilapangan yaitu: minimnya sosialisasi mengenai aplikasi BIVI ini yang berdampak pada efektivitas dari program pelayanan online di kota Manado dan kurangnya pengetahuan masyarakat dengan adanya

aplikasi ini, server yang sering terjadi gangguan dan kuota antrian yang terbatas perharinya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian pertama yang dilakukan Oltris M. Parontong, Joyce J. Rares, Johny H. Posumah (Jurnal Administrasi Publik). Dengan judul mengenai Pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

Penelitian ini menemukan sistem informasi keterangan administrasi kependudukan memiliki imbas positif & signifikan terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. Yang di mana ialah bahwa sistem informasi administrasi kependudukan bisa mengakibatkan peningkatan yang signifikan terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado ini berarti bahwa makin tinggi atau baik sistem informasi administrasi kependudukan maka akan meningkat pula taraf pelayanan publiknya.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Lucky Kawahe, Femmy M. G Tulusan dan Burhanuddin Kiyai (Jurnal Administrasi Publik 2016). Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (studi Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara).

Hasil identifikasi variabel secara umum menunjukkan bahwa kinerja organisasi pelayanan publik berada pada kategori tinggi, namun kualitas pelayanan publik belum tercapai secara optimal memiliki dua aspek yaitu empati dan bukti langsung. Hal ini disebabkan oleh pengawasan yang relatif lemah dari para eksekutif.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Anisa Amir, Joyce Jacinta Rares, dan Salmin Dengo (Jurnal Administrasi Publik 2019). Dengan judul Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

Berdasarkan hasil penelitian ini Kondisi saat ini menunjukkan bahwa staf aparat sangat jauh dari yang seharusnya. Aparatur yang ada saat ini menunjukkan tingkat keahlian yang rendah, termasuk praktik KKN yang melibatkan apratur yang tidak tepat, patron layanan masyarakat yang rumit oleh pola klien, kreativitas rendah dan birokrasi indomesia yang tidak inovatif. serta menekankan kurangnya talenta berkualitas di indonesia.

### **Konsep Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen merupakan perpaduan sumber daya manusia dan sumber daya berbasis komputer yang menghasilkan kumpulan-kumpulan penyimpanan, komunikasi serta penggunaan data guna tujuan operasi manajemen yang lebih efisien dan juga perencanaan bisnis ( Joseph F. Kelly dalam Oltris M. Parontong 2020).

Gordon B. Davis (2009:57) dalam Eka Ubaya (2017) mengatakan sistem informasi manajemen mempunyai lima indikator pengukuran yaitu :

1. Informasi, adalah output yang berasal dari pengolahan data namun tidak semua pengolahan dapat dijadikan sebagai informasi.
2. Manusia sebagai pengolah informasi, artinya manusia disini mempunyai peran penting dalam membentuk informasi yang akurat, tepat waktu, relevan serta lengkap.
3. Konsep sistem merupakan bentuk kerjasama yang serasi antara

bagian/komponen yang saling berkaitan dengan menggunakan bagian/komponen lainnya.

4. Konsep pengambilan keputusan, dimaksudkan sebagai tindakan yang dilakukan pemimpin untuk menyelesaikan kasus-kasus yang dihadapi pada organisasi yang dipimpinnya dengan menggunakan salah alternatif -alternatif lain yang memungkinkan.
5. Nilai informasi, artinya suatu informasi dapat menggantikan suatu keputusan. Perubahan pada nilai output dapat memilih informasi karena informasi tersebut harus menjadi tolak ukur yang tepat, guna memberikan masukan-masukan kepada pimpinannya dalam suatu pengambilan keputusan.

#### Konsep Kualitas Layanan

kualitas pelayanan diartikan sebagai perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima. (Prasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Ramadhan 2013).

Prasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988 dalam Ramadhan 2013, menyimpulkan menjadi lima dimensi utama sebagai berikut:

1. Ketanggapan (*responsiveness*), kemampuan para karyawan dalam membantu para konsumen serta menanggapi permintaan, dan juga memberi tahu waktu layanan akan diberikan dan kemudian meberikan layanan secara tepat waktu.
2. Reliabilitas (*reliability*), artinya suatu kemampuan perusahaan/organisasi untuk dapat memberikan layanan yang akurat pada saat pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam memberikan layanannya sesuai dengan waktu yang sudah disepakati.

3. Jaminan (*assurance*), para karyawan bisa menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman kepada pelanggannya serta jaminan yg dijanjikan para karyawan harus selalu bersikap sopan dan menguasai penegtahuan serta keterampilan yang dbutuhkan.
4. Empati (*empathy*), artinya perusahaan harus mengerti masalah para pelanggannya dan bertindak untuk kepentingan pelanggannya, dan juga mampu memberikan perhatian pribadi pelanggan dan mempunyai layanan operasi yang nyaman.
5. Bukti fsisik (*tangibels*), menyangkut dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan dalam perusahaan tersebut maupun organisasi dan paliang penting juga penampilan fisik karyawan.

#### METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta pemahaman terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan metode kualitatif dengan lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, jumlah sampel yang di ambil berjumlah 50 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling (sampling kebetulan). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel bebas yaitu Penggunaan Aplikasi BIVI dan variabel terikat yaitu Kualitas Layanan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi awal, angket/kuesioner dan studi pustaka serta analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis korelasi product moemnt, regresi linier sederhana dan koefisien determinasi ( $r^2$ ).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil penelitian**

**Analisis Korelasi Product Moment**

Berdasarkan hasil analisis data pada program SPSS versi 25.0, didapat dinilai koefisien korelasinya sebesar 0,460, selanjutnya untuk menilai derajat penerimaan koefisien korelasi digunakan interpretasi koefisien korelasi dari Sugiyono (2013:250) yang mengatakan bahwa nilai koefisien korelasi berada pada kisaran antara 0,40 – 0,599 berada pada kategori sedang, maka dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi product moment dalam penelitian ini ini sebesar 0,460 adalah berada pada kategori yang sedang dan memiliki bentuk hubungan variable penggunaan aplikasi bivi (X) dengan Kualitas layanan (Y) adalah positif.

**Correlations**

		Aplikasi BIVI	Kualitas Layanan
Aplikasi BIVI	Pearson Correlation	1	.460**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	50	50
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.460**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	50	50

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil nilai signifikannya kedua variabel adalah 0,001 yaitu artinya kurang dari 0,05 dapat dikatakan bahwa variabel penggunaan aplikasi bivi (X) terhadap variabel kualitas layanan (Y) memiliki hubungan atau berkorelasi.

**Analisis Regresi Linear Sederhana**

Berdasarkan hasil olahan data yang di dapat melalui SPSS 25 berikut adalah hasil analisis regresi linear sederhana antara variabel Penggunaa Aplikasi BIVI Terhadap Kualitas Layanan.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.849	2.107		1.092	.280
	Aplikasi BIVI	.689	.192	.460	3.589	.001

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

- a. Konstanta sebesar 8.849 yang memiliki arti bahwa nilai konsisten variabel Penggunaan Aplikasi BIVI
- b. Koefisien regresi sebesar 0,689 yang dimana bahwa apabila penggunaan aplikasi bivi ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan meningkatkan juga angka kualitas layanan sebesar 0,689 point, atau jika penggunaan aplikasi bivi meningkat sebesar 10% sehingga tingkat kualitas layanan akan naik 68,9%. Begitu pun sebaliknya.

Maka berdasarkan hasil regresi linear sederhana yang dimana untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) mengindikasikan bahwa kedua variabel mempunyai pengaruh secara signifikan yang cukup besar terhadap kualitas layanan.

**Koefisien Determinasi**

Berdasarkan hasil olahan data yang di dapat melalui SPSS 25 berikut adalah hasil koefisien determinasi antara variabel Penggunaa Aplikasi BIVI Terhadap Kualitas layanan.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.460 <sup>a</sup>	.212	.195	5.633

a. Predictors: (Constant), Aplikasi BIVI

Berdasarkan hasil tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,212, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel penggunaan aplikasi bivi (X) terhadap kualitas layanan (Y) adalah sebesar 21,2 % sedangkan sisanya yakni 78,8 % dipengaruhi oleh faktor faktor lainnya.

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis korelasi pearson product momen dengan



menggunakan SPSS versi 25,0 diperoleh angka 0.460, hasil menunjukkan bahwa tingkat koefisien korelasi berada pada kategori “sedang / cukup” antara penggunaan aplikasi bivi terhadap kualitas layanan karena di dapat angka sebesar 0.460 dan nilai koefisien tersebut berada diantara 0,40 – 0,599 dengan hasil ini dapat di jelaskan bahwa terdapat kaitan atau hubungan antara besarnya Pengaruh Penggunaan Aplikasi BIVI Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di Disdukcapil Kota Manado dan memiliki bentuk hubungan yang positif. Dengan hasil signifikannya kedua variabel adalah 0,001 yaitu artinya kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan memiliki hubungan atau berkorelasi.

Hasil analisis regresi linear sederhana yang telah diolah menggunakan SPSS Versi 25,0, kemudian ditemukan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:  $Y = 8.849 + 0,689X$ . besarnya pengaruh kualitas layanan sebesar ( $b = 0,689$ ) menjelaskan bahwa hubungan antara variabel “penggunaan aplikasi bivi” dan variabel “kualitas layanan” bersifat positif. Nilai positif tersebut menunjukkan penggunaan aplikasi bivi terhadap kualitas layanan yang searah. Maksudnya nilai koefisien regresi yaitu sebesar 0,689 yang dimana apabila ketika penggunaan aplikasi BIVI ditingkatkan sebesar 1 poin maka akan meningkatkan angka kualitas layanan sebesar 0,689 atau 68,9% poin. Maka pengaruh Penggunaan Aplikasi BIVI Terhadap Peningkatan Kualitas layanan sebesar 68,9% tersebut mengindikasikan bahwa kedua variabel mempunyai pengaruh secara signifikan yang cukup besar.

Kemudian berdasarkan hasil tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) berjumlah 0,212, yang artinya bahwa pengaruh variabel penggunaan aplikasi bivi (X) terhadap kualitas layanan (Y) berjumlah 21,2 % dan sisanya 78,8 % dipengaruhi oleh

faktor faktor lainnya.yaitu sosialisasi, kinerja karyawan, sumber daya manusia, fasilitas aplikasi, sistem dan lain-lannya.

Melalui hasil analisis korelasi sederhana (pearson product moment), analisis regresi linear sederhana dan koefisien determinasi beserta dengan seluruh pengujian signifikansi hasil, secara bersama-sama telah menunjukan bahwa variabel Penggunaan Aplikasi BIVI mempunyai pengaruh positif Terhadap variabel kualitas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Maka dari itu hipotesis yang dikemukakan pada BAB II dalam penelitian ini sudah teruji dan dapat diterima secara meyakinkan.

Perkembangan informasi secara digital memunculkan berbagai inovasi jasa maupun produk dan dapat membuat perkembangan informasi semakin meningkat dengan bantuan digital teknologi. Dalam hal ini aplikasi BIVI merupakan aplikasi antrian yang digunakan untuk mengurus dokumen dan dapat membantu masyarakat tanpa mengeluarkan biaya, waktu dan lain-lain. Dengan adanya terobosan menghadirkan aplikasi BIVI merupakan strategi untuk menjangkau masyarakat dengan mudah dan kualitas layanan bisa lebih cepat dan tepat waktu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Disdukcapil Kota Manado didapatkan hasil bahwa penggunaan aplikasi atau layanan berbasis online masih termasuk dalam kategori sedang atau belum merata secara keseluruhan dan pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara efektif dan efisien. Selain dari unsur tujuan negara, tapi juga untuk mewujudkan good governance yang lebih baik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penggunaan aplikasi bivi di Disdukcapil Kota Manado belum terlaksana dengan baik karena masih ada kendala seperti informasi yang tidak merata yang diakibatkan kurangnya sosialisasi dan server yang masih lambat ketika banyak orang yang menggunakan aplikasi tersebut.
2. Dan berdasarkan analisis korelasi product moment 0.460, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat koefisien korelasi “sedang / cukup. kemudian koefisien determinasi pengaruh variabel penggunaan aplikasi bivi (X) terhadap kualitas layanan (Y) adalah berjumlah 21,2 % sisanya yakni berjumlah 78,8 % dipengaruhi oleh faktor faktor lainnya yaitu seperti sosialisasi, kinerja karyawan, sumber daya manusia, fasilitas aplikasi, sistem dan lain-lannya. Maka dapat disimpulkan bahwa Penggunaan Aplikasi BIVI terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado saling berpengaruh positif dan signifikan. Hal tersebut menyatakan semakin baik Penggunaan Aplikasi BIVI maka semakin meningkat juga kualitas layanan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis dan kesimpulan yang didapat sehingga perlu adanya saran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado yaitu sebagai berikut:

1. Lebih ditingkatkan lagi sosialisasi atau komunikasi publik dari sistem layanan online ini kepada masyarakat dan melakukan publikasi di media sosial serta melakukan pemberitahuan secara langsung di tiap kelurahan, serta

perbaiki server dan kecepatan internet server agar pelayanan lebih efektif.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam pemberian suatu pelayanan prima pada masyarakat harus lebih memperhatikan efektivitas pelayanan pada jam kerja yang efisien, efektif dan lebih meningkatkan lagi kualitas kerja pegawai agar terciptanya suatu kualitas layanan dan SDM yang lebih baik lagi. Pelayanan yang berbasis online dalam antrian pendaftaran tentu harus diprioritaskan lagi guna meningkatkan pelayanan berbasis online dan dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan dokumen serta mampu mengatasi kendala-kendala yang sering ditemui agar terwujudnya suatu harapan pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amir. A., Rares. J. J., Dengo. S. (2019). *Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado*. Jurnal Administrasi Publik. Vol. 5. No. 75.
- Kawahe. L., Tulusan. F. M. G., Kiyai. B. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara)*. Jurnal Administrasi Publik. Vol. 1. No. 37.
- Prasojo. L. D. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press
- Ramadhan. R. (2013). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang BSD*. Skripsi Dipublikasikan. (online), Jakarta:

Universitas Islam Negeri Syarif  
Hidayatullah Jakarta.

Parontong. O. M., Rares. J. J., Posumah. J. H.  
(2020). *Pengaruh Penggunaan Sistem  
Informasi Administrasi Kependudukan  
(SIAK) Terhadap Pelayanan Publik di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kota Manado*. Jurnal Administrasi  
Publik. Vol. 6, No. 96.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Ubaya. E. (2017). *Analisis Sistem Informasi  
Manajemen dalam Meningkatkan*

*Kualitas Pelayanan di Fakultas Sosial  
dan Ilmu Politik Universitas Saburai  
Bandar Lampung*. Vol. 3. No. 2.

**SUMBER LAIN:**

Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang  
Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7  
tahun 2019 Tentang pelayanan Administrasi  
Kependudukan Secara Daring.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
tentang pelayanan publik.