

Transformasi Pelayanan Administrasi: Studi Kasus Pionirs Di Kota Pontianak

Utami Nur^{1*}, Adila Puspa Hestiantini²⁾, Dita Purnama³⁾

Universitas Tanjungpura, Pontianak

Email: utaminur@fisip.untan.ac.id

Abstract. Digitalization of public services at the Pontianak City Population and Civil Registration Service is implemented through an online service website which is usually called PIONIRS (Pelayanan Online dari Rumah Sendiri / Online Services from Home). The aim of this research is to find out how PIONIRS is implemented as a form of digitalization of public services in Pontianak City based on the three principles of agile governance from Luna, Kruchten, and Moura (2015), namely Based on quick wins, Systematic and adaptive approach, and Simple design and continuous refinement. This research uses qualitative research with a case study approach. Data collection techniques in this research are through primary sources, namely interviews, surveys, and observations. The informants in this research were determined purposively. The informants were considered competent in relation to PIONIRS in Pontianak City. All fields because it concerns all services at the Pontianak City Population and Civil Registration Service. The fields that handle PIONIRS applications/websites are Management of Population Administration Information (PIAK) and Data Utilization at the Pontianak City Population and Civil Registration Service. In this research, the Miles & Huberman interactive model was used to analyze the data qualitatively. PIONIRS has been a transformative solution for Pontianak City, streamlining administrative processes and providing residents with a user-friendly, accessible platform for population services. The implementation of agile governance principles has enabled quick wins, systematic and adaptive approaches, and continuous refinement, resulting in a successful and efficient online service for the community.

Keywords : Agile Governance, Digitalization, Public Service

Abstrak. Digitalisasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak diimplementasikan melalui situs layanan daring yang dikenal dengan nama PIONIRS (Pelayanan Online dari Rumah Sendiri). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi PIONIRS sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kota Pontianak berdasarkan tiga prinsip *agile governance* dari Luna, Kruchten, dan Moura (2015), yaitu *Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach*, serta *Simple Design and Continuous Refinement*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui sumber primer berupa wawancara, survei, dan observasi. Penentuan informan dilakukan secara *purposive*, dengan mempertimbangkan kompetensi mereka terhadap implementasi PIONIRS di Kota Pontianak. Seluruh bidang di Disdukcapil terlibat karena layanan PIONIRS mencakup berbagai jenis pelayanan kependudukan, dengan bidang yang secara khusus menangani aplikasi/website PIONIRS adalah Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PIONIRS menjadi solusi transformasional bagi Kota Pontianak dalam mempermudah proses administrasi serta memberikan layanan kependudukan yang mudah diakses dan ramah pengguna. Penerapan prinsip *agile governance* memungkinkan tercapainya *quick wins*, pendekatan yang sistematis dan adaptif, serta penyempurnaan berkelanjutan, sehingga menghasilkan layanan daring yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

Kata Kunci: Agile Governance, Digitalisasi, Pelayanan Publik

Received Oct 28, 2025; Revised 19 Nov, 2025; Accepted Dec 17, 2025

* Utami Nur. Email: utaminur@fisip.untan.ac.id

PENDAHULUAN

Era berkembang pesat diantaranya karena proses globalisasi, banyak negara di dunia yang merasakan dampak globalisasi (Assegaf, 2019). Proses globalisasi berpengaruh besar terhadap sektor pemerintahan (Tonni Seto Soekemi, 2022). *E-Government* merupakan salah satu dampak globalisasi, yaitu melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan penyampaian layanan publik kepada warga negara (Sabani, 2020). Dalam perkembangannya, konsep *e-Government* tidak hanya melibatkan penyebaran informasi pemerintah melalui situs web, tetapi juga mengubah cara pemerintah berhubungan dengan semua pihak yang terlibat. Jika sebelumnya pemerintah menggunakan media konvensional, sekarang Pemerintah menggunakan teknologi informasi (Wijaya, 2022). *E-Government* menyoroti peran pendukung nilai melalui lebih banyak keterlibatan masyarakat, pembangunan, dan proses politik berdasarkan hasil kebijakan yang lebih baik dan layanan berkualitas dalam arti yang lebih luas. Sejak itu, sehubungan dengan bentuk *e-Government* generasi berikutnya, berbagai istilah dan konsep telah diperkenalkan dengan fokus pada kerja sama dan tata kelola di sektor publik (Ayunda, 2021; Irfani, 2021).

E-Government mengacu pada pemerintah yang menggunakan teknologi informasi (TI) untuk mendesain ulang fungsi administrasi, meningkatkan pelayanan kepada publik, dan mewujudkan demokrasi. Dalam arti sempit, ini menunjukkan bagaimana pemerintah menggunakan teknologi informasi (TI) dan Internet untuk meningkatkan administrasi mereka; mereka meningkatkan hubungan antara warganya dan pemerintah sendiri melalui penggunaan Internet dan situs web; dan mereka meningkatkan hubungan antara warganya dan perusahaan dan lembaga pemerintah lainnya (Al-Rahmi, 2022; Althunibat, 2021). Digitalisasi adalah penggunaan teknologi digital untuk menciptakan inovasi-inovasi baru (Witri, 2022) . Di era saat ini, digitalisasi juga diterapkan di sektor pemerintahan, termasuk pelayanan publik, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, digitalisasi mengacu pada pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, misalnya pelayanan online melalui website pemerintah. (Ayerbe, 2022; Khairinnisa, 2023) .

Adanya digitalisasi dalam pelayanan publik mengarah pada prinsip efisiensi dan efektifitas yang dapat diartikan efektif, menjelaskan bahwa jika suatu pelayanan dipersepsikan sebagai suatu keluaran apabila dihasilkan dengan masukan yang minimal, maka efisiensi dapat dinilai dari sudut pandang masyarakat. penyedia dan penerima layanan. Dari sisi penyedia layanan harus diupayakan agar harga terjangkau, dan dari sisi penerima layanan dapat diakses dengan mudah dan dalam waktu singkat. (Khairinnisa, 2023). Salah satu pemerintah daerah yang telah menerapkan digitalisasi pelayanan adalah Kota Pontianak di Provinsi Kalimantan Barat, yaitu melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dilaksanakan melalui website layanan online yang biasa disebut PIONIRS (Pelayanan Online dari Rumah Sendiri / Layanan Online dari Rumah) (Dukcapil Kota Pontianak, 2023).

Dengan PIONIRS diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan mengelola berkas administrasi kependudukan yang diperlukan (Ibrahim, 2023) . Sebelum adanya digitalisasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, pelayanan dilakukan secara offline sehingga mengharuskan masyarakat mengurus berkas-berkas yang diperlukan langsung di kantor dan menimbulkan antrian yang sangat banyak setiap harinya. Berdasarkan keluhan masyarakat mengenai kurang optimalnya pelayanan offline, Pemerintah Kota Pontianak menerapkan digitalisasi layanan online melalui PIONIRS sejak 21 September 2020 yang melayani 26 jenis layanan dan dapat diakses melalui <https://online.disdukcapil.pontianak.go.id/pioneers> (Dukcapil Kota Pontianak, 2023) . Pentingnya digitalisasi pelayanan online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak diharapkan dapat membuat pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif, mengurangi jumlah masyarakat yang datang

ke kantor untuk mengurus berkas pelayanan. (Ibrahim, 2023) . Keberadaan PIONIRS juga merupakan implementasi agile governance, yakni sebagai jawaban atas keresahan masyarakat (Apriliani, 2021; Ashari & Sallu, 2023; Kurniasih, 2023) . PIONIRS merupakan singkatan dari Pelayanan Online dari Rumah yang merupakan website pelayanan administrasi dan kependudukan bagi masyarakat Kota Pontianak. PIONIRS mengintegrasikan 26 jenis layanan yang dapat diakses hanya melalui satu website. Terdapat beberapa fitur pada website PIONIRS yaitu Home, Aplikasi, dan Account Management (Dukcapil Kota Pontianak, 2023) .

Namun dalam implementasinya, digitalisasi layanan online melalui PIONIRS masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan aksesibilitas website dan belum meratanya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan daring secara optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi PIONIRS sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kota Pontianak berdasarkan tiga prinsip *agile governance* dari Luna, Kruchten, dan Moura (2015), yaitu *Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach*, serta *Simple Design and Continuous Refinement* (Luna dkk., 2015) .

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui sumber sekunder yaitu jurnal yang relevan, berita yang relevan, dan laporan atau dokumen yang relevan dengan topik penelitian (Shafira & Kurniasiwi, 2021) . Dalam penelitian ini, model interaktif Miles & Huberman digunakan untuk menganalisis data secara kualitatif. Proses analisis terdiri dari empat bagian, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sepanjang, 2020) . Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman dapat diterapkan pada konteks “Digitalisasi Pelayanan Publik: Pionir sebagai Website Pelayanan Administrasi Online di Kota Pontianak” untuk menganalisis data kualitatif yang dikumpulkan. Dalam konteks proyek ini, fase Reduksi Data akan melibatkan penyederhanaan dan pemadatan sejumlah besar data kualitatif terkait penerapan situs web layanan administrasi online (Pionirs) di Kota Pontianak. Hal ini dapat mencakup data dari umpan balik pengguna, wawancara dengan pejabat pemerintah, dan statistik penggunaan . Penerapan model interaktif Miles dan Huberman pada digitalisasi pelayanan publik di Kota Pontianak melalui website layanan administrasi online Pionirs dapat memberikan pendekatan terstruktur dan teliti untuk menganalisis data kualitatif yang dikumpulkan selama proses tersebut. Pendekatan ini dapat menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dampak, pengalaman pengguna, dan potensi perbaikan dalam digitalisasi layanan publik, yang pada akhirnya berkontribusi pada penyampaian layanan publik yang lebih efisien dan efektif (Sepanjang, 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

PIONIRS merupakan singkatan dari *Pelayanan Online dari Rumah Sendiri*, yaitu inovasi layanan administrasi kependudukan yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara daring dari mana saja dan kapan saja. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk menciptakan proses pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Pemerintah Kota Pontianak terus melakukan peningkatan kemitraan layanan dan sosialisasi di berbagai tempat umum serta lokasi strategis guna memperluas jangkauan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Website PIONIRS dapat diakses melalui <https://online.disdukcapil.pontianak.go.id/pionirs>. Dalam konteks penelitian ini, digunakan tiga prinsip *Agile Governance* dari Luna, Kruchten, dan Moura (2015), yaitu

Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, serta *Simple Design and Continuous Refinement*. Ketiga prinsip ini digunakan untuk menganalisis sejauh mana implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui PIONIRS diterapkan di Kota Pontianak.

Based on Quick Wins

Berdasarkan prinsip *Based on Quick Wins*, indikator ini dilihat melalui beberapa aspek, yakni kecepatan, ketepatan, dan keberhasilan implementasi layanan pada website PIONIRS. Dari aspek kecepatan, Pemerintah Kota Pontianak menunjukkan respons yang cepat terhadap perubahan dan kebutuhan masyarakat dengan meluncurkan inovasi teknologi berupa sistem pelayanan daring PIONIRS. Hal ini menjadi penting mengingat karakteristik Kota Pontianak sebagai kota perdagangan dan jasa dengan jumlah penduduk pada semester II tahun 2022 mencapai 673.400 jiwa, di mana 472.221 jiwa atau 70,12% di antaranya merupakan kelompok usia produktif (15–64 tahun). Sebagian besar masyarakat bekerja atau beraktivitas pada jam kerja, sehingga tidak memiliki keleluasaan waktu untuk mengurus dokumen kependudukan secara langsung dengan cara konvensional, seperti datang dan mengantri di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Peluncuran PIONIRS menjadi solusi atas permasalahan tersebut karena menyediakan platform daring yang dapat diakses selama 24 jam. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengajukan dan memproses dokumen kependudukan tanpa harus datang secara langsung atau menunggu lama di kantor. Layanan ini sangat membantu kelompok masyarakat pekerja karena memberikan fleksibilitas waktu dan kemudahan akses. Dengan menghilangkan kebutuhan kehadiran fisik, mengurangi antrean, serta memangkas tahapan birokrasi yang sebelumnya panjang, PIONIRS terbukti mampu meningkatkan kecepatan pelayanan dan efisiensi waktu. Hal ini berdampak positif terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil Kota Pontianak.

Sebelum hadirnya PIONIRS, masyarakat cenderung memandang bahwa pengurusan dokumen kependudukan adalah proses yang rumit, membutuhkan banyak persyaratan, dan memakan waktu lama karena harus berulang kali datang ke kantor untuk menyerahkan, memverifikasi, dan mengambil berkas. Kondisi tersebut membuat sebagian warga enggan mengurus dokumen kependudukan yang sebenarnya penting bagi administrasi mereka. Melalui digitalisasi layanan PIONIRS, persepsi ini perlahan berubah. PIONIRS menghadirkan sistem pelayanan yang lebih praktis, transparan, dan cepat, sehingga mendorong partisipasi masyarakat untuk lebih aktif mengurus dokumen kependudukan. Dengan demikian, penerapan prinsip *quick wins* pada PIONIRS berhasil menciptakan manfaat nyata dalam waktu relatif singkat, memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan digital, sekaligus menjadi pijakan awal bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Dalam penerapan prinsip *quick wins* pada model *Agile Governance*, ketepatan merupakan dimensi penting dalam yang menekankan pada kemampuan organisasi publik untuk menghasilkan capaian nyata secara cepat namun tetap akurat dan berkualitas. Dalam konteks implementasi PIONIRS (*Pelayanan Online dari Rumah Sendiri*) di Kota Pontianak, aspek ketepatan tidak hanya mencakup akurasi teknis dalam pengelolaan data kependudukan, tetapi juga melibatkan keandalan sistem digital dalam memastikan layanan publik berjalan efektif, efisien, dan minim kesalahan. PIONIRS terintegrasi langsung dengan *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan* (SIAK) milik Kementerian Dalam Negeri, sehingga setiap data yang diunggah masyarakat secara otomatis tersinkronisasi ke dalam basis data nasional. Integrasi ini menandai transformasi

penting dari sistem manual yang rawan duplikasi dan kesalahan input menuju sistem digital yang terstandarisasi dan konsisten di seluruh level pemerintahan.

Penerapan proses verifikasi berlapis pada akun dan dokumen yang diajukan pengguna menunjukkan bagaimana Pemerintah Kota Pontianak menerapkan tata kelola berbasis kehati-hatian (*due diligence*). Masyarakat diwajibkan melakukan pendaftaran akun, unggah berkas persyaratan, dan melewati tahap validasi administratif sebelum data diproses dalam sistem SIAK. Mekanisme ini memastikan bahwa setiap dokumen kependudukan yang diterbitkan memiliki keabsahan hukum sekaligus menjaga integritas data nasional. Selain itu, pemerintah secara berkala melakukan pembaruan sistem untuk menyesuaikan dengan perubahan regulasi maupun dinamika kebutuhan publik. Pendekatan adaptif ini menunjukkan bahwa PIONIRS tidak bersifat statis, melainkan terus berevolusi sejalan dengan perkembangan teknologi dan kebijakan nasional.

Peluncuran PIONIRS pada masa pandemi COVID-19 menjadi bukti nyata dari ketepatan waktu (*timeliness*) pemerintah dalam membaca situasi krisis dan merespons kebutuhan masyarakat. Ketika pembatasan sosial membuat masyarakat sulit mengakses layanan tatap muka, kehadiran PIONIRS memberikan solusi cepat dan tepat bagi warga produktif untuk tetap memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini menunjukkan kemampuan adaptif birokrasi dalam mengonversi tantangan menjadi peluang inovasi digital yang berdampak langsung pada kepuasan publik. Secara keseluruhan, aspek ketepatan dalam implementasi PIONIRS merepresentasikan keberhasilan penerapan prinsip *quick wins* dari *Agile Governance*. Kecepatan respon terhadap perubahan, ketepatan pengelolaan data, dan keandalan sistem yang terintegrasi menjadikan PIONIRS sebagai contoh konkret tata kelola digital yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat secara real-time. Dengan demikian, ketepatan bukan sekadar indikator teknis, melainkan cerminan kapasitas adaptif dan reflektif pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, terpercaya, dan berorientasi pada hasil nyata.

Dari sisi keberhasilan, implementasi PIONIRS mencerminkan peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional dan kepuasan masyarakat. Website ini terintegrasi dengan berbagai sistem utama Pemerintah Kota Pontianak, termasuk portal berita Disdukcapil, sistem antrean online, dan basis data kependudukan nasional. Masyarakat diwajibkan membuat akun dan melalui proses verifikasi sebelum dapat mengajukan dokumen. Setelah dokumen diverifikasi, hasilnya dikirim langsung ke email pemohon, yang menunjukkan adanya integrasi dan otomatisasi alur pelayanan dari pemerintah daerah hingga pusat. Berdasarkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) Disdukcapil Kota Pontianak, setiap permohonan dokumen diproses maksimal dalam satu hari kerja, sebuah capaian yang mencerminkan efektivitas sistem sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi.

Dengan penyatuhan berbagai sistem layanan ke dalam satu platform digital terpadu, PIONIRS tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga menegaskan komitmen pemerintah dalam menerapkan prinsip *quick wins* sebagai strategi inovasi adaptif. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa langkah-langkah sederhana yang dilakukan secara sistematis dan terukur dapat menghasilkan perubahan besar dalam peningkatan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Berikut tampilan aplikasi PIONIRS (2023) :

Gambar 1. Tampilan Aplikasi Baru



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak (2023)

Berdasarkan tampilan tersebut, masyarakat diwajibkan untuk membuat akun terlebih dahulu pada aplikasi PIONIRS sebelum dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan. Setelah akun diverifikasi, pengguna dapat mengunggah dokumen persyaratan secara daring melalui laman resmi PIONIRS. Permohonan yang telah dilengkapi kemudian diproses melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang terhubung secara langsung dengan sistem pusat Kementerian Dalam Negeri. Berkas yang telah diverifikasi dan disetujui akan dikirimkan secara otomatis ke alamat email pemohon yang terdaftar. Prosedur ini membuktikan bahwa PIONIRS telah beroperasi dalam satu ekosistem digital yang terintegrasi antara pemerintah daerah dan pusat, menciptakan alur pelayanan yang efisien dan minim interaksi tatap muka. Dari aspek keberhasilan, Pemerintah Kota Pontianak dinilai telah berhasil meluncurkan dan mengoperasikan layanan digital ini dengan efektif. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, disebutkan bahwa sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), setiap permohonan yang masuk melalui PIONIRS diproses dalam waktu maksimal satu hari kerja. Efisiensi waktu ini mencerminkan tercapainya tujuan utama digitalisasi layanan publik, yakni memberikan kemudahan dan kecepatan akses bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

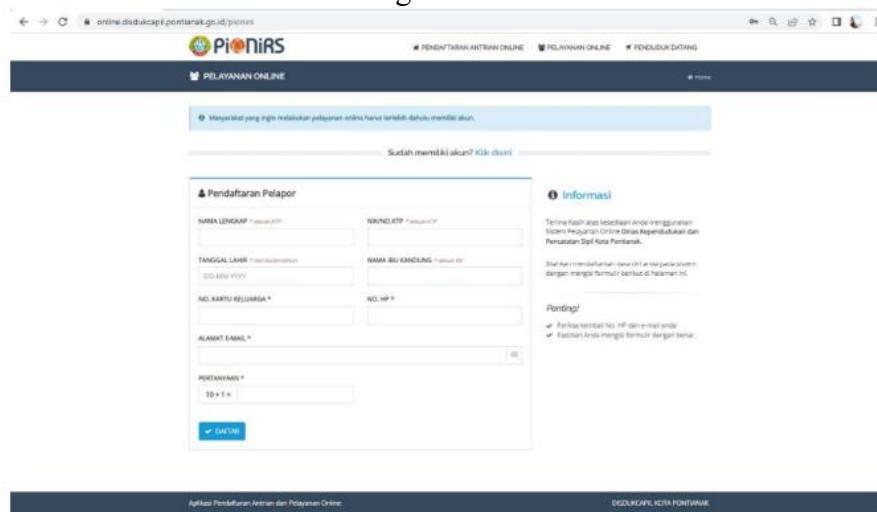
Keberhasilan PIONIRS ini sejalan dengan prinsip *Quick Wins* dalam teori *Agile Governance* yang menekankan pentingnya pencapaian hasil nyata dan cepat (*rapid, tangible outcomes*) untuk membangun kepercayaan publik terhadap sistem baru. Peluncuran PIONIRS menunjukkan kemampuan pemerintah dalam memberikan solusi cepat terhadap permasalahan pelayanan administratif yang selama ini dianggap lamban dan birokratis. Dalam konteks ini, *Quick Wins* diwujudkan melalui penghematan waktu layanan, kemudahan akses tanpa batas ruang dan waktu, serta pengurangan antrean dan tatap muka yang berpotensi menimbulkan penumpukan di kantor Disdukcapil. Capaian tersebut memiliki efek psikologis dan sosial yang signifikan. Hasil nyata yang cepat dirasakan oleh masyarakat meningkatkan persepsi positif terhadap pemerintah daerah sebagai institusi yang adaptif, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Dengan kata lain, keberhasilan PIONIRS tidak hanya diukur dari kecepatan teknis dalam memproses dokumen, tetapi juga dari sejauh mana inovasi ini mampu menumbuhkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis

digital. Melalui prinsip *Quick Wins* ini, Pemerintah Kota Pontianak berhasil menunjukkan komitmen terhadap tata kelola pemerintahan yang gesit (*agile*), berorientasi pada hasil konkret, serta mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebutuhan masyarakat di era digital.

b. Systematic and Adaptive Approach

Indikator systematic and adaptive approach menekankan pada aspek sistematis dan adaptif pada website PIONIRS Kota Pontianak. Pada aspek sistematika, melihat seberapa sistematis website PIONIRS dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2. Registrasi Akun PIONIRS



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak (2023)

Pendekatan sistematis dan adaptif dalam teori *Agile Governance* oleh Luna, Kruchten, dan Moura (2015) menekankan bahwa tata kelola publik yang baik tidak hanya ditentukan oleh kejelasan struktur dan perencanaan, tetapi juga oleh kemampuan lembaga untuk beradaptasi secara cepat terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks implementasi PIONIRS (Pelayanan Online Inovatif dan Responsif) di Kota Pontianak, kedua prinsip tersebut tampak menonjol dalam desain, pelaksanaan, dan keberlanjutan sistem layanan digital yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak. Secara sistematis, PIONIRS dirancang untuk mengintegrasikan seluruh inovasi pelayanan administrasi kependudukan ke dalam satu platform digital terpadu. Sebelumnya, masyarakat harus mengakses berbagai kanal dan sistem berbeda untuk melakukan pendaftaran, pengecekan status, atau pengambilan dokumen kependudukan.

Melalui PIONIRS, seluruh proses tersebut kini dapat dilakukan dalam satu website terpusat yang dapat diakses melalui alamat <https://online.disdukcapil.pontianak.go.id/pionirs>. Integrasi ini tidak hanya mencakup layanan Dinas Kependudukan, tetapi juga terhubung dengan domain utama Pemerintah Kota Pontianak, portal berita resmi Disdukcapil, serta sistem manajemen antrian online. Keterpaduan tersebut menjadi bukti konkret bahwa pemerintah telah menerapkan pendekatan sistematis dalam tata kelola layanan publik digital, sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan efektivitas, efisiensi, dan transparansi.

Pendekatan sistematis ini juga mencerminkan adanya perencanaan berbasis data dan desain kebijakan yang matang. Dengan menggabungkan berbagai inovasi pelayanan ke dalam satu sistem terpadu, pemerintah berhasil mengurangi redundansi proses,

meminimalisir potensi kesalahan administratif, dan meningkatkan efisiensi birokrasi. Dalam praktiknya, masyarakat hanya perlu membuat satu akun dan mengunggah dokumen yang dibutuhkan. Setelah verifikasi, data permohonan secara otomatis diteruskan ke *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)* yang terpusat di Kementerian Dalam Negeri. Dokumen yang telah disetujui kemudian dikirimkan langsung ke email pemohon. Alur kerja ini menunjukkan adanya koordinasi antarlembaga secara digital, yang memperkuat ekosistem *digital governance* di tingkat daerah. Dengan demikian, PIONIRS bukan sekadar inovasi teknologi, tetapi merupakan bagian dari transformasi tata kelola administrasi publik menuju sistem yang lebih efisien, terukur, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain sistematis, keberhasilan PIONIRS juga tampak pada penerapan pendekatan adaptif. Pemerintah Kota Pontianak menunjukkan kapasitas adaptasinya terhadap perubahan sosial dan krisis yang tidak terduga, terutama selama pandemi COVID-19. Pada masa pembatasan sosial, PIONIRS menjadi kanal utama yang memastikan layanan administrasi kependudukan tetap berjalan tanpa tatap muka. Langkah cepat ini mencerminkan prinsip *adaptive governance*, di mana birokrasi mampu menyesuaikan mekanisme kerja dan model pelayanan dengan situasi eksternal tanpa mengorbankan kualitas pelayanan publik. PIONIRS memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kependudukan dari rumah, sehingga risiko penyebaran penyakit dapat ditekan tanpa menghentikan fungsi administratif pemerintah. Keberhasilan ini menunjukkan adanya *organizational agility* atau ketangkasan organisasi dalam merespons krisis, sebuah aspek penting dalam birokrasi modern.

Kemampuan adaptif PIONIRS tidak berhenti pada masa pandemi. Hingga kini, platform tersebut terus diperbarui untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Pembaruan berkala dilakukan, mulai dari penyederhanaan formulir, penambahan fitur notifikasi otomatis, hingga optimalisasi tampilan antarmuka agar lebih mudah diakses. Hal ini menunjukkan bahwa PIONIRS menerapkan prinsip *continuous improvement* atau perbaikan berkelanjutan, yang menjadi ciri utama pendekatan *agile governance*. Dalam konteks ini, pemerintah daerah tidak hanya menciptakan inovasi satu kali, tetapi juga membangun sistem yang hidup dan berkembang, mampu menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan publik serta kebijakan nasional.

Dengan menggabungkan kedua prinsip sistematis dan adaptif, PIONIRS berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Disdukcapil Kota Pontianak, seluruh permohonan yang masuk diproses dalam waktu maksimal satu hari kerja sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku. Kecepatan pemrosesan ini merupakan bentuk nyata keberhasilan implementasi sistem digital yang terencana dan adaptif. Selain meningkatkan kepuasan publik, hal ini juga memperkuat legitimasi pemerintah dalam mengelola layanan publik secara transparan dan akuntabel.

Secara teoritis, penerapan prinsip *systematic and adaptive approach* pada PIONIRS menunjukkan kesesuaian dengan kerangka *Agile Governance*, di mana pemerintah tidak hanya fokus pada hasil jangka panjang, tetapi juga mengutamakan efisiensi proses dan kemampuan untuk menyesuaikan diri terhadap tantangan baru. PIONIRS berhasil menjadi contoh konkret bagaimana tata kelola digital di tingkat daerah dapat beroperasi secara lincah, terukur, dan berkelanjutan. Dengan demikian, sistem ini bukan hanya sekadar instrumen pelayanan publik, tetapi juga representasi nyata dari birokrasi yang modern, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

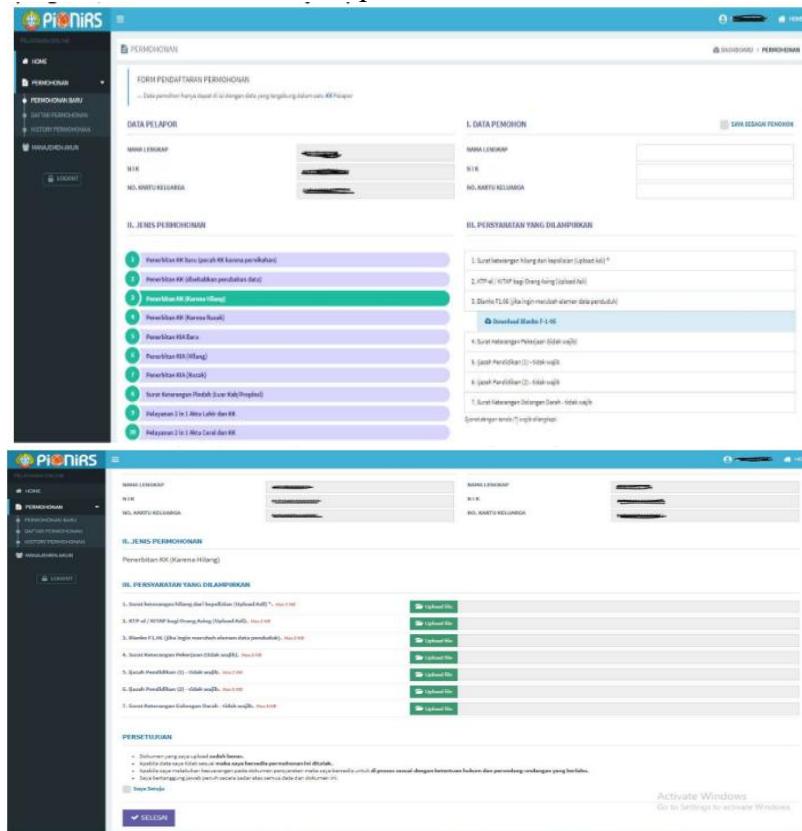
c. Simple Design and Continuous Refinement

Konsep *Simple Design and Continuous Refinement* dalam kerangka *Agile Governance* oleh Luna, Kruchten, dan Moura (2015) menekankan pentingnya kesederhanaan desain sistem dan komitmen terhadap penyempurnaan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam tata kelola publik. Prinsip ini mengandung dua gagasan utama. Pertama, desain sistem dan proses pelayanan publik harus sederhana, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa memerlukan kemampuan teknis yang tinggi. Kedua, sistem harus terus disempurnakan berdasarkan evaluasi kinerja, masukan pengguna, dan perubahan kebutuhan masyarakat agar tetap relevan dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak, penerapan prinsip ini tercermin dalam pengembangan dan implementasi sistem layanan berbasis digital melalui PIONIRS (Pelayanan Online dari Rumah Sendiri). PIONIRS dirancang dengan struktur antarmuka yang sederhana, menampilkan fitur yang terorganisir dengan jelas, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami masyarakat. Pengguna cukup membuat akun, mengunggah dokumen, dan menunggu hasil verifikasi melalui email tanpa perlu datang langsung ke kantor. Desain sederhana ini tidak hanya meminimalkan hambatan teknis, tetapi juga mendukung prinsip inklusivitas digital di mana masyarakat dengan tingkat literasi teknologi yang beragam tetap dapat mengakses layanan secara mandiri.

Dari perspektif *simple design*, strategi ini sejalan dengan pendekatan *user-centered design* dalam pelayanan publik digital, di mana kebutuhan pengguna menjadi titik tolak utama perancangan sistem. Antarmuka PIONIRS memprioritaskan kejelasan visual, alur navigasi yang logis, dan penyampaian informasi yang ringkas. Hal ini memungkinkan pengguna dari berbagai latar belakang pendidikan dan usia untuk memahami cara kerja sistem tanpa kesulitan berarti. Dengan demikian, PIONIRS mencerminkan bentuk nyata penerapan *good enough governance* yaitu layanan yang tidak perlu kompleks, namun cukup efisien untuk menjawab kebutuhan masyarakat dengan hasil yang optimal. Selanjutnya, aspek *continuous refinement* tampak dari komitmen Disdukcapil Kota Pontianak untuk melakukan penyempurnaan secara berkala terhadap layanan PIONIRS. Evaluasi dilakukan melalui pemantauan pengaduan masyarakat, survei kepuasan pengguna, serta analisis kesalahan teknis yang ditemukan selama proses pelayanan. Salah satu bentuk nyata dari komitmen ini adalah inovasi pelayanan jemput bola ke rumah bagi kelompok rentan, seperti lansia, penyandang disabilitas, dan penderita gangguan mental. Layanan ini menjadi contoh adaptif kebijakan berbasis empati sosial dan responsivitas birokrasi terhadap kebutuhan nyata di lapangan. Dengan menambah fitur layanan non-digital yang tetap terhubung dengan sistem digital, pemerintah menunjukkan keseimbangan antara inovasi teknologi dan nilai kemanusiaan dalam pelayanan publik. Dengan mengintegrasikan masukan dan memanfaatkan solusi digital seperti PIONIRS, layanan ini berupaya memenuhi beragam kebutuhan konstituennya secara efektif dan efisien, yang dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3. Tampilan Website PIONIRS



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak (2023)

Berdasarkan tampilan di atas, tim pengembangan aplikasi PIONIRS mengutamakan desain yang sederhana dan dapat diakses oleh berbagai macam pengguna. Antarmukanya dibuat intuitif, memastikan bahwa pengguna dari berbagai latar belakang dapat menavigasinya dengan mudah tanpa kebingungan. Selain itu, pilihan kombinasi warna memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan menggunakan skema warna yang menarik dan menarik secara visual, situs web tidak hanya mempertahankan minat pengguna tetapi juga mencegah monoton selama penggunaan jangka panjang. Pendekatan ini mengakui pentingnya keterlibatan dan kepuasan pengguna dalam memastikan interaksi dengan platform PIONIRS tetap positif dan produktif.

Meskipun sistem PIONIRS telah dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat dan mitra layanan, integrasinya dengan *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)* tetap menjadi kunci utama efektivitasnya. Petugas masih menggunakan SIAK untuk proses administratif seperti validasi dan penerbitan dokumen kependudukan. Namun, integrasi antarsistem ini justru menunjukkan bentuk *refinement* yang matang—di mana teknologi digital tidak serta-merta menggantikan peran manusia, melainkan memperkuat efisiensi kolaboratif antara sistem otomatis dan kontrol administratif oleh aparatur. Dengan cara ini, sistem menjadi lebih fleksibel dan akurat, serta mengurangi risiko kesalahan input data. Sebelum adanya PIONIRS, masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota menghadapi kesulitan besar untuk memperoleh dokumen kependudukan karena harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Melalui PIONIRS, hambatan tersebut berkang signifikan. Pengajuan dokumen kini dapat dilakukan jarak jauh, termasuk bagi warga yang bekerja di luar daerah. Efisiensi ini menjadi bukti keberhasilan implementasi *simple design*—di mana teknologi dimanfaatkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat tanpa menambah kompleksitas sistem.

Berdasarkan tampilan di atas, tim pengembangan aplikasi PIONIRS mengutamakan desain yang sederhana dan dapat diakses oleh berbagai macam pengguna. Antarmukanya dibuat intuitif, memastikan bahwa pengguna dari berbagai latar belakang dapat menavigasinya dengan mudah tanpa kebingungan. Selain itu, pilihan kombinasi warna memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan menggunakan skema warna yang menarik dan menarik secara visual, situs web tidak hanya mempertahankan minat pengguna tetapi juga mencegah monoton selama penggunaan jangka panjang. Pendekatan ini mengakui pentingnya keterlibatan dan kepuasan pengguna dalam memastikan interaksi dengan platform PIONIRS tetap positif dan produktif.

Secara keseluruhan, penekanan pada kesederhanaan dalam desain dan penggunaan warna yang bijaksana menggarisbawahi komitmen tim PIONIRS terhadap prinsip-prinsip yang berpusat pada pengguna, membina lingkungan ramah pengguna yang meningkatkan aksesibilitas dan kegunaan bagi semua pengguna. Gambar 4. Jenis Aplikasi di Situs Web PIONIRS



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak (2023)

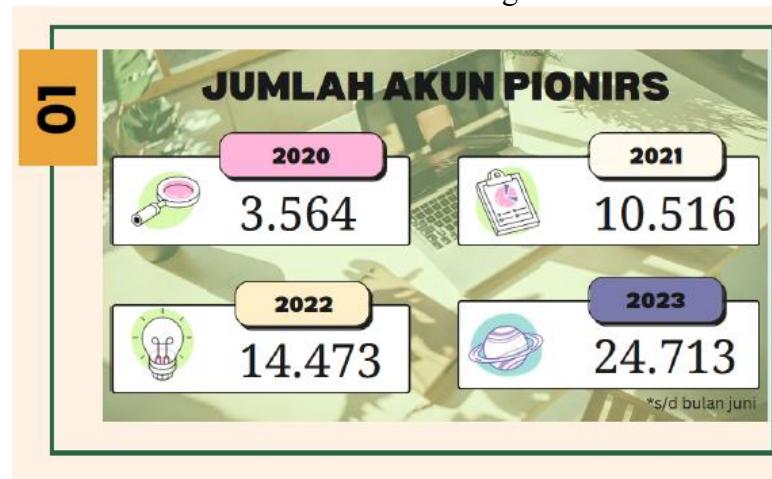
Dalam ikhtisar di atas, PIONIRS menawarkan 26 jenis permintaan layanan, yang menunjukkan rangkaian lengkap layanan yang tersedia bagi pengguna. Hingga Juni 2023, PIONIRS beroperasi sepanjang waktu, dapat diakses 24 jam sehari, 7 hari seminggu, menangani 13.071 permintaan layanan, melayani 24.713 akun aktif, dan 29 akun khusus. Inisiatif ini memperluas jangkauannya dengan berkolaborasi dengan mitra sosialisasi seperti puskesmas, rumah sakit, dan kantor agama, memanfaatkan kode QR untuk aksesibilitas. Kolaborasi strategis ini menggambarkan keberhasilan PIONIRS dalam meningkatkan efisiensi layanan kependudukan, sehingga memperlancar proses administrasi dan meningkatkan penyampaian layanan kepada masyarakat.

PIONIRS memfasilitasi berbagai permintaan layanan dari masyarakat melalui platform online yang mudah diakses, sehingga secara signifikan mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Keberadaan 26 jenis layanan ini menunjukkan daya tanggap yang luas terhadap berbagai kebutuhan administrasi, mulai dari penerbitan dokumen kependudukan hingga layanan administrasi terkait lainnya. Dengan terintegrasinya 29 akun khusus dan kolaborasi dengan berbagai mitra sosialisasi seperti puskesmas dan rumah sakit, PIONIRS tidak hanya mempercepat proses pelayanan namun juga meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat, terutama di masa pandemi COVID-19 yang membatasi mobilitas.

Selain itu, angka 13.071 permintaan layanan mencerminkan adopsi luas platform ini oleh komunitas, menunjukkan bahwa PIONIRS telah berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi yang efisien dan efektif. Dukungan berkelanjutan dari 24.713 akun aktif menegaskan tingginya tingkat partisipasi dan kepercayaan terhadap sistem sebagai sarana utama pemrosesan dokumen kependudukan. Kode QR yang ditempatkan di berbagai institusi juga memudahkan akses bagi pengguna, mencerminkan upaya PIONIRS untuk memperluas jangkauan layanan melalui kolaborasi strategis dengan berbagai pemangku kepentingan.

Secara keseluruhan, PIONIRS tidak hanya mencerminkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik namun juga menunjukkan komitmen pemerintah Kota Pontianak dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan daya tanggap pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dengan terus mengintegrasikan teknologi dan beradaptasi dengan kebutuhan yang terus berkembang, PIONIRS membuktikan perannya sebagai solusi efektif dan berkelanjutan dalam pengelolaan data kependudukan dan dokumen administrasi di era digital saat ini. Berikut peningkatan jumlah pengguna PIONIRS:

Gambar 5. Jumlah Rekening PIONIRS



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak (2023)

Berdasarkan data yang tersaji, peningkatan jumlah akun PIONIRS dari 3.564 pada tahun 2020 menjadi 24.713 pada bulan Januari hingga Juni 2023 menunjukkan adanya pergeseran signifikan terhadap pemanfaatan layanan online di Kota Pontianak. Pertumbuhan ini menunjukkan semakin besarnya ketergantungan masyarakat terhadap platform digital untuk mengakses layanan administrasi, terutama pada saat tingginya permintaan akibat pandemi COVID-19 pada tahun 2020 hingga 2022. Seiring dengan terus memperluas jangkauan dan layanan PIONIRS, PIONIRS memainkan peran penting dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam pengelolaan dokumentasi kependudukan, yang mencerminkan upaya berkelanjutan untuk memodernisasi pemberian layanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang secara efektif.

Dari sisi keberlanjutan (*continuous refinement*), Disdukcapil Pontianak juga terus memperbaiki tampilan dan fungsi situs web agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Misalnya, pembaruan fitur notifikasi status permohonan, penyederhanaan formulir unggah dokumen, hingga peningkatan keamanan akun pengguna. Perbaikan berkelanjutan ini menegaskan bahwa inovasi tidak berhenti pada tahap implementasi, melainkan terus berlanjut melalui proses pembelajaran

organisasi (*organizational learning*). Dengan demikian, penerapan prinsip *Simple Design and Continuous Refinement* pada sistem PIONIRS menggambarkan bagaimana birokrasi daerah mampu menerjemahkan nilai-nilai *agile governance* dalam praktik nyata. Pemerintah Kota Pontianak tidak hanya mengutamakan efisiensi dan kemudahan akses, tetapi juga menanamkan budaya perbaikan berkelanjutan yang responsif terhadap dinamika masyarakat. Pendekatan ini menunjukkan pergeseran paradigma dari birokrasi tradisional yang kaku menuju tata kelola digital yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Oleh karena itu, keberhasilan PIONIRS tidak hanya diukur dari kecepatan atau jumlah pengguna, tetapi juga dari sejauh mana sistem ini mampu berevolusi mengikuti kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Dalam konteks teori *Agile Governance*, hal ini menjadi indikator penting bahwa Pemerintah Kota Pontianak telah menginternalisasi nilai-nilai tata kelola yang lincah, kolaboratif, dan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik digital.

KESIMPULAN

Penelitian PIONIRS yang merupakan singkatan dari “Pelayanan Online Dari Rumah Sendiri” mengeksplorasi bagaimana platform ini mentransformasikan layanan administrasi di Kota Pontianak. Studi ini didasarkan pada tiga prinsip tata kelola tangkas (*agile governance*): kemenangan cepat, pendekatan sistematis dan adaptif, dan desain sederhana dengan penyempurnaan berkelanjutan. PIONIRS telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi di Kota Pontianak secara signifikan. Memungkinkan warga mengakses dan mengolah dokumen kependudukan dengan cepat dan akurat. Platform ini diluncurkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sangat produktif yang tidak memiliki fleksibilitas untuk terlibat dalam proses administrasi tatap muka tradisional. Keberhasilan PIONIRS dibuktikan dengan integrasinya dengan situs utama Pemerintah Kota Pontianak dan pemrosesan permohonan yang cepat, biasanya dalam satu hari kerja.

Lebih jauh lagi, PIONIRS menunjukkan pendekatan sistematis dan adaptif terhadap pelayanan administrasi. Aspek sistematis tercermin pada upaya penyederhanaan proses administrasi dan penyediaan layanan berbasis online. Aspek adaptif terlihat pada kemampuan platform dalam merespons perubahan kondisi, seperti pandemi COVID-19, dengan menawarkan solusi administrasi online dan beradaptasi dengan keadaan baru. PIONIRS menawarkan desain sederhana dan ramah pengguna untuk menjamin kemudahan akses bagi penghuni. Platform ini memiliki 26 jenis layanan, tersedia 24/7, dan berhasil mempercepat layanan kependudukan. Jumlah akun PIONIRS yang terus meningkat, terutama di masa pandemi COVID-19, menunjukkan efektivitas dan penerimaan masyarakat.

PIONIRS telah menjadi solusi transformatif bagi Kota Pontianak, menyederhanakan proses administrasi dan menyediakan platform layanan kependudukan yang ramah pengguna dan mudah diakses bagi warga. Penerapan prinsip-prinsip *agile governance* telah memungkinkan pendekatan *quick win*, sistematis dan adaptif, serta penyempurnaan yang berkesinambungan, sehingga menghasilkan layanan online yang sukses dan efisien bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rahmi, W. M., Uddin, M., Alkhafaf, S., Al-Dhlan, K. A., Cifuentes-Faura, J., Al-Rahmi, A. M., & Al-Adwan, A. S. (2022). Validation of an Integrated IS Success Model in the Study of E-Government. *Mobile Information Systems*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/8909724>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>

- Althunibat, A., Binsawad, M., Almaiah, M. A., Almomani, O., Alsaaidah, A., Al-Rahmi, W., & Seliaman, M. E. (2021). Sustainable applications of smart-government services: A model to understand smart-government adoption. *Sustainability (Switzerland)*, 13(6), 1–28. <https://doi.org/10.3390/su13063028>
- Apriliani, D. (2021). *(INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ANDROID DI KABUPATEN BANGKA)* Deby Apriliani , Bustami Rahman dan Ibrahim Universitas Bangka Belitung Abstrak Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka) Pendahuluan. 1(April), 260–268.
- Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik : Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 342–351. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (Oss) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328–1342. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24582>
- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/view/1412%0Ahttps://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/download/1412/1167>
- Ayerbe, E., Berecibar, M., Clark, S., Franco, A. A., & Ruhland, J. (2022). Digitalization of Battery Manufacturing: Current Status, Challenges, and Opportunities. *Advanced Energy Materials*, 12(17). <https://doi.org/10.1002/aenm.202102696>
- Ayunda, R., Nertivia, N., Prastio, L. A., & Vila, O. (2021). Kebijakan Online Single Submission sebagai E-Government dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Journal of Judicial Review*, 23(1), 71. <https://doi.org/10.37253/jjr.v23i1.4359>
- Dukcapil Kota Pontianak. (2023). *Inovasi PIONIRS Terbaik Keempat di Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kota Pontianak Tahun 2022*. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. <https://online.disdukcapil.pontianak.go.id/>
- Ibrahim, J. (2023). *Pontianak Raih Nilai Tertinggi se-Kalbar Kepatuhan Standar Pelayanan Publik*. <https://pontianak.go.id/pontianak-hari-ini/berita/Pontianak-Raih-Nilai-Tertinggi-se~Kalbar-Kepatuhan-Standar-Pelayanan-Publik>
- Irfani, K., Nazyiah, F. A., & Widiyarta, A. (2021). Swot Analysis Model of Online Single Submission (Oss) Service Quality Improvement in Dpmptsp East Java Province. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1). <https://doi.org/10.33509/jan.v27i1.1456>
- Jauhari Fatria. (2019). *Edi Kamtono : Kini Ambil Nomor Antrian di Disdukcapil Pontianak Cukup Dengan Smartphone*. Kalbar Online. <https://www.kalbaronline.com/2019/08/04/edi-kamtono-kini-ambil-nomor-antrian-di-disdukcapil-pontianak-cukup-dengan-smartphone/>
- Khairinnisa, A., Yusmanita, F., & Ainaini, N. (2023). Optimalisasi Penerapan Digitalisasi Terhadap Mall Pelayanan Publik Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Negara (YUDABBIRU)*, 5(April), 1–10.
- Kurniasih, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi Di Kabupaten Banyumas. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(4), 373–383.

- Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., & de Moura, H. P. (2015). *Agile Governance Theory: conceptual development*. May. <http://arxiv.org/abs/1505.06701>
- Sabani, A. (2020). Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(2), 236–255. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0046>
- Shafira, A., & Kurniaswi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 52–68. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- Tonni Seto Soekemi. (2022). Evaluasi Program Layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam Mendukung Online Single Submission (OSS). *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(4). <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Wijaya, J. H., Yunanto, S. E., Setyowati, Y., & Supardal. (2022). E-partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan E-government di Indonesia Tahun 2003-2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 3(1), 37–53. <https://doi.org/10.47134/villages.v3i1.27>
- Witri, M. G. (2022). Digitalisasi Pelayanan : Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 1811–1826. <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/429>