

# Inovasi Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Padang Panjang

Vania Aurellia Evandra

*Ilmu Administrasi Publik, Universitas Andalas, Kota Padang, Indonesia*

[Vaniaevandra21@gmail.com](mailto:Vaniaevandra21@gmail.com)

## Abstract

In realizing a smart city in Padang Panjang City, the government is trying various efforts starting from implementing *e-government* in Padang Panjang City with the issuance of Padang Panjang Mayor Regulation (Perwako) Number 18 of 2018 concerning the utilization of information and communication technology in the implementation of *e-government*, and enhanced by the Regional Regulation (Perda) of the City of Padang Panjang Number 10 of 2019 concerning the Electronic-Based Government System. The *e-government* program in the City of Padang Panjang is implemented in collaboration with several regional apparatus organizations in the City of Padang Panjang to realize the City of Padang Panjang as a smart city. To support the smart city in Padang Panjang City, Padang Panjang Mayor Regulation Number 37 of 2019 was issued regarding the Padang Panjang City Smart City Masterplan. The emergence of the Padang Panjang City smart city master plan is a form of sustainability from the government's commitment to implementing *e-government* in the government environment.

**Keywords:** Innovation, Smart City, Service

## Abstrak

Dalam mewujudkan *smart city* di Kota Padang Panjang, pemerintah berusaha berbagai usaha dimulai dari pengimplementasian *e-government* di Kota Padang Panjang dengan diterbitkannya dengan Peraturan Walikota (Perwako) Padang Panjang Nomor 18 Tahun 2018 tentang pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan *e-government*, dan disempurnakan dengan Peraturan Daerah (Perda) Kota Padang Panjang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Program *e-government* di Kota Padang Panjang dilaksanakan melalui kerjasama dengan beberapa organisasi perangkat daerah di Kota Padang Panjang untuk mewujudkan Kota Padang Panjang sebagai *smart city*. Untuk mendukung *smart city* di Kota Padang Panjang, maka terbit Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 37 Tahun 2019 tentang Masterplan *Smart City* Kota Padang Panjang. Munculnya masterplan *smart city* Kota Padang Panjang, merupakan bentuk keberlanjutan dari komitmen pemerintah dalam mengimplementasikan *e-government* di lingkungan pemerintah.

**Kata Kunci:** Inovasi, *Smart City*, Pelayanan

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara, atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administratif, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tersebut, diharapkan dapat diterima dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali dan tanpa ada diskriminasi.

Tuntutan dari masyarakat akan pemenuhan kebutuhannya, mengharuskan pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima. Namun tak jarang muncul masalah terkait dengan pelayanan publik, diantaranya adalah ketidakpastian waktu, biaya dan cara pemberian pelayanan kepada masyarakat dan lain sebagainya yang menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan kepuasan sehingga menjadikan kualitas pelayanan dikatakan buruk. Pasalnya, pelayanan adalah tugas utama pemerintah negara sebagai para pejabat aparatur pemerintahan yang berkewajiban memberikan pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Maka sangat diperlukan komitmen

pemerintah untuk meningkatkan kualitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat dalam segala aspek. Dalam hal ini, inovasi adalah kunci dari persoalan pelayanan publik.

Menurut Everett M. Rogers inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Rogers, 1995). Dalam praktiknya, inovasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendukung tercapainya visi reformasi birokrasi. Hal ini berangkat dari realitas bahwa sebagian besar layanan publik masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat (Meyliano, 2015) dan masih kentalnya kultur birokrasi yang lamban dalam memberikan pelayanan (Kabullah, 2018). Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap perkembangan suatu organisasi. (Melinda et al., 2020)

Salah satu bentuk inovasi yang terjadi pada pelayanan publik yaitu berupa perubahan sistem layanan tradisional yang berbasis manual berganti pada pelayanan berbasis elektronik. Hal ini mendorong lahirnya *e-government* sebagai jawaban dari perkembangan teknologi dan informasi. Pada sistem pelayanan publik pemerintah mulai mengadaptasi konsep *e-government* secara bertahap dalam pelayanan publik. Pengembangan *e-government* di Indonesia diatur dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional tentang *E-government*. Inpres tersebut antara lain mengintruksikan kepada gubernur dan bupati/wali kota di seluruh Indonesia untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan wewenang masing-masing guna terlaksananya program pengembangan *e-government* secara nasional (Alfiyah, 2019).

Menurut *World Bank*, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti *Wide Area Network*, *Internet*, dan komputasi seluler) yang memungkinkan pemerintah untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak yang berkepentingan (Indrajit, 2005 dalam Jalma et al., 2019). Berbagai regulasi dibuat agar digitalisasi pelayanan publik di Indonesia bisa diimplementasikan secara optimal untuk mewujudkan reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik agar mampu menjadi solusi bagi peningkatan kualitas dalam melayani masyarakat.

Digitalisasi pelayanan publik didasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Presiden (Perpres) Np 81/2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional, hingga Perpres No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dalam Yunaningsih et al., 2021, Transformasi digital adalah proses perubahan aktivitas dan model bisnis secara keseluruhan melalui pemanfaatan teknologi (Fitriasari, 2020; Panourgias, 2015). Tujuan utama dari transformasi digital yaitu untuk meningkatkan efisiensi, mengelola risiko, dan menemukan peluang bisnis baru (Diaz-Rainey et al., 2015; Ramaswamy, 2009). Contoh praktisnya adalah menggunakan aplikasi untuk menganalisa data, yang bertujuan untuk mendapatkan wawasan baru yang berguna untuk pengembangan produk dan meningkatkan strategi layanan pelanggan (Crawford et al., 2020; Suma Vally & Hema Divya, 2018). Proses ini tidak memerlukan banyak interaksi manusia karena sistem melakukannya secara otomatis. Hasilnya dapat meningkatkan efisiensi dalam hal waktu dan biaya, yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan hasil penjualan (Alaeddin et al., 2018).

Penggunaan internet banyak dilihat dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan masyarakat. Sehingga internet merupakan hal yang lumrah didapat bagi masyarakat. Dikutip dari (Jalma et al., 2019) menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), setiap tahun terjadi peningkatan pertumbuhan penggunaan internet di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tahunnya pengguna internet semakin meningkat setiap tahunnya, sehingga alangkah baiknya jika kesempatan ini dapat dimanfaatkan untuk menciptakan inovasi layanan digital.

Inovasi kemajuan teknologi yang pesat juga menuntut pemerintah untuk memberikan layanan yang berkualitas dan layanan yang memang benar-benar menempatkan masyarakat sebagai warga yang berhak atas layanan (Rizki Ananda et al., 2019). Karena adanya tuntutan tersebut, para penyelenggara

pelayanan publik harusnya dapat berlomba-lomba dalam melakukan inovasi. Apalagi saat ini, dengan kemajuan teknologi yang ada dalam era globalisasi dapat memungkinkan kita untuk berkomunikasi tanpa bertemu. Jika konsep ini diterapkan dalam pelayanan publik, pastinya akan sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun pemerintah.

Kota Padang Panjang merupakan daerah pertama di Sumatera Barat yang menerapkan *e-government* setelah Provinsi Sumatera Barat. Hal ini dibuktikan dengan Peraturan Walikota (Perwako) Padang Panjang Nomor 18 Tahun 2018 tentang pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan *e-government*, dan disempurnakan dengan Peraturan Daerah (Perda) Kota Padang Panjang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Program *e-government* di Kota Padang Panjang dilaksanakan melalui kerjasama dengan beberapa organisasi perangkat daerah di Kota Padang Panjang untuk mewujudkan Kota Padang Panjang sebagai *smart city*. Untuk mendukung *smart city* di Kota Padang Panjang, maka terbit Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 37 Tahun 2019 tentang Masterplan *Smart City* Kota Padang Panjang. Munculnya masterplan *smart city* Kota Padang Panjang, merupakan bentuk keberlanjutan dari komitmen pemerintah dalam mengimplementasikan *e-government* di lingkungan pemerintah.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam artikel ini bersifat deskriptif kualitatif dengan menggunakan data sekunder. Dengan menggunakan deskriptif kualitatif, nantinya akan dapat menguraikan serta menggambarkan pengembangan *e-government* dalam mewujudkan *smart city* di Kota Padang Panjang.

Teknik pengumpulan data artikel ini dilakukan melalui studi pustaka. Studi pustaka dilaksanakan dengan mencari berbagai literatur dari berbagai sumber berkaitan dengan pengembangan *e-government* dalam mewujudkan *smart city* di Kota Padang Panjang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dipahami sebagai proses menciptakan produk (barang atau jasa baru), memperkenalkan metode atau ide baru, atau menciptakan perubahan atau perbaikan secara bertahap (Suwarno, 2008 dalam Yuliana et al., 2020).

Dalam Alindro et al., 2021, Perubahan pelayanan berupa inovasi merupakan kebutuhan dalam pelayanan publik. Inovasi dalam pelayanan publik merupakan kemajuan dalam pelayanan publik yang merupakan ide kreatif yang memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung (Yuliana, 2020).

Menurut Suwarno (2008), inovasi memiliki sifat kebaruan. Kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, metode, objek, teknologi atau penemuan lama yang sudah tidak efektif untuk memecahkan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Walaupun tidak ada satu kepastian definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

- Keuntungan Relatif; Suatu inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai tambah dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sebuah inovasi selalu memiliki nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- Kesesuaian; Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya. Sehingga inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja, kecuali karena adanya faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi

ke inovasi yang baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

- Kerumitan; Karena sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
- Kemungkinan Dicoba; Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki keunggulan atau nilai tambah dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
- Kemudahan Diamati; Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. (Yuliana, et al., 2020).

Inovasi pelayanan publik adalah pembaharuan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi serta modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung (Eriza et al., 2021). Sebuah inovasi bertujuan untuk memberikan keefektifan bagi masyarakat dan penyedia layanan, sehingga diharapkan dapat menciptakan kondisi dimana masyarakat dapat mengakses pelayanan dengan cepat dan mudah. Dalam Permen PAN RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (Yuliana et al., 2020).

## **2. Bentuk Inovasi Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Padang Panjang**

Dalam mewujudkan *smart city*, pemerintah Kota Padang Panjang terus melakukan berbagai pembangunan dan pengembangan infrastruktur yang mendukung. Salah satunya dengan cara mewujudkan *smart government*. *Smart government* merupakan salah satu prasyarat terpenting yang harus dipenuhi untuk mewujudkan *smart city*. Sistem *smart government* pada intinya dapat menjamin kemudahan akses layanan secara efektif. Beberapa inovasi pelayanan publik yang disediakan pemerintah sebagai bentuk *smart government*, yaitu:

### **- PADUKO (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online)**

Aplikasi Paduko (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online yang merupakan produk kerjasama antara Kominfo Kota Padang Panjang dan Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang. Paduko menawarkan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan dokumen kependudukan. Pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat Padang Panjang bisa secara online, tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Beberapa inovasi yang ada pada Disdukcapil Kota Padang Panjang, yaitu:

- Inovasi Mendung Sesaat, yang bermakna Dokumen Kependudukan Langsung Selesai Setelah Putusan. Inovasi ini hasil kerja sama Disdukcapil dengan Pengadilan Agama Padang Panjang. Mendung Sesaat dapat membantu warga yang bercerai untuk mendapatkan langsung Kartu Keluarga (KK) terpisah dan pembaharuan status kawin pada Kartu Tanda Penduduk (KTP). Sehingga ke depannya, tidak ada kendala dokumen yang mereka hadapi untuk melakukan pernikahan kembali.
- Inovasi Spot Rehat yaitu Spot Perekaman KTP dengan Hasil Terbaik. Berbeda dengan Disdukcapil di kota-kota lain, di Padang Panjang masyarakat bisa melihat hasil foto dengan tambahan layar monitor yang disediakan bagi warga untuk melihat hasil foto.

- Pop Corn atau “Photo OPD Corner” merupakan spot kreatif yang menampilkan data dan informasi kependudukan yang menarik, informatif dan mudah dipahami masyarakat. Media visual ini difungsikan sebagai sarana atau tempat berswa-foto bagi masyarakat setelah memperoleh pelayanan administrasi dokumen kependudukan.
- Inovasi dr.Dukcapil (dokter Dukcapil) lahir akibat keresahan Disdukcapil terhadap data warga yang tidak diperbarui bahkan hingga belasan tahun. Berbeda dengan akta dan KTP, Kartu Keluarga bisa saja diperbarui setiap tahun. Dokter Dukcapil akan memberikan resep pengobatan berupa pemberian informasi alur pelayanan dan persyaratan pelayanan. Dukcapil mengembangkan dr. Dukcapil ke bentuk digital yaitu melalui aplikasi WhatsApp. Warga dapat mengirimkan pesan WA dengan format: Nomor Kartu Keluarga # Nama Kepala Keluarga ke nomor 0858-3058-9000. dr. Dukcapil akan menyampaikan permasalahan data dan solusinya.
- Sigadis Dukcapil yaitu Sistem Informasi Geografis Data dan Informasi Dukcapil. Inovasi ini merupakan salah satu bentuk penyajian data agregat kependudukan berbasis peta kebumihan (geografis) yang menggambarkan struktur, distribusi/persebaran, kuantitas dan kualitas penduduk Kota Padang Panjang. Sistem ini memberikan kemudahan pada masyarakat dalam memperoleh informasi dan data agregat kependudukan untuk pemanfaatan data sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

- *PSC (Public Safety Center) 119* Khadim Serambi Mekkah

Public Safety Centre (PSC 119) adalah pusat pelayanan cepat darurat kesehatan yang menjamin kebutuhan masyarakat dalam hal-hal yang berhubungan dengan kegawat daruratan yang merupakan ujung tombak yang mendapatkan respon cepat dengan kode akses 119.

- *Command Center*

Awal tahun 2020, Pemko Padang Panjang melalui Kominfo Kota Padang Panjang akan meluncurkan sistem pengintegrasian Smart Government secara langsung dengan aplikasi besar Smart City, yang dinamakan Command Center . Bertempat di Kantor Balaikota Padang Panjang, *Command Center* akan berperan sebagai pusat kendali untuk seluruh komponen *smart city* termasuk *Smart Government*. Dari keseluruhan usaha dan kinerja Pemko Padang Panjang tersebut, diharapkan kehidupan yang lebih baik dapat dirasakan oleh masyarakat Kota Padang Panjang.

- Aplikasi E-TPP (Elektronik Tambahan Penghasilan Pegawai)

Implementasi Smart Government, juga telah mendorong Pemko Padang Panjang menerapkan E-TPP (Elektronik Tambahan Penghasilan Pegawai) yang sebelumnya bernama SITAMPAN (Sistem Informasi Tambahan Penghasilan) yang membantu Pemko memberikan Tambahan Penghasilan bagi ASN-nya sesuai dengan kinerja dan beban kerjanya.

## KESIMPULAN

Dalam mewujudkan Kota Padang Panjang sebagai *smart city*, maka pemerintah haruslah mengimplementasikan *e-government* dengan berbagai inovasi yang ada. Inovasi tidak selalu gagasan atau ide orisinal yang baru, namun inovasi dapat berupa gagasan yang di adaptasi kemudian di modifikasi sesuai dengan kebutuhan dan di perbaiki menjadi lebih baik.

Program *e-government* di Kota Padang Panjang dilaksanakan melalui kerjasama dengan beberapa organisasi perangkat daerah di Kota Padang Panjang untuk mewujudkan Kota Padang Panjang sebagai

*smart city*. Untuk mendukung *smart city* di Kota Padang Panjang, maka terbit Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 37 Tahun 2019 tentang Masterplan *Smart City* Kota Padang Panjang. Munculnya masterplan *smart city* Kota Padang Panjang, merupakan bentuk keberlanjutan dari komitmen pemerintah dalam mengimplementasikan *e-government* di lingkungan pemerintah.

Dalam mewujudkan *smart city*, pemerintah Kota Padang Panjang terus melakukan berbagai pembangunan dan pengembangan infrastruktur yang mendukung dengan cara mewujudkan *smart government*. Beberapa inovasi pelayanan publik yang disediakan pemerintah sebagai bentuk *smart government*, yaitu:

1. PADUKO (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online)
2. PSC (*Public Safety Center*) 119 Khadim Serambi Mekkah
3. *Command Center*
4. Aplikasi E-TPP (Elektronik Tambahan Penghasilan Pegawai)

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, N. I. (2019). Pengaruh Penerapan *e-government* Pada Pembangunan Smart City di Kabupaten Sumenep. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(2), 88. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i2.4800>
- Alindro, N., Kusdarini, & Roni, E. P. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsLAN)*, 9 (1).
- Arfita, S., Roni, E. P., & Aidinil, Z. (2021). Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang – Pariaman. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4 (2), 162 – 169 .
- Eriza, A., Yoserizal, & Putera, R. E. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android “Paga Nagari” Polres Solok Kota. *JMPKP: Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik*, 3(7).
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). *E-government* dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24–37.
- Maharani, F. M. (2021). *Analisis Pengembangan E-government Dalam Mewujudkan Smart City Di Kota Padang Panjang*. <http://scholar.unand.ac.id/74315/>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, & Muhamammad Ichsan, K. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nahkoda : Jurnal Ilmu Pemerintah*, 19 (2).
- Putera, R. E. (2009). *E-government* dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah. *Demokrasi*, 8(1), 97–98.
- Rizki Ananda, B., Ekha Putera, R., & Ariany, R. (2019). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Di Polres Solok Kota. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(2), 217–223.
- Yuliana, W., Roni Ekha, P., & Yoserizal. (2020). INOVASI PELAYANAN KESEHATAN *PUBLIC SAFETY CENTER* 119 (PCS 119) SMASH CARE'S DI KOTA SOLOK. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8 (1), 265-271.
- Yunaningsig, A., Diani, I., & Fajar, E. S. (2021). Upaya Meningkatkan Kulaitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Jurnal ALTASIA*, 3 (1).

Widodo, N. (2016). Pengembangan *e-government* di Pemerintahan Daerah dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 227–235. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2016.002.04.15>

Kota Padang Panjang. (2021). Disdukcapil Padang Panjang Luncurkan Lima Inovasi Pelayanan Adminduk. Padang Panjang: Info Publik. <https://infopublik.id/kategori/nusantara/541824/disdukcapil-padang-panjang-luncurkan-lima-inovasi-pelayanan-adminduk>

Top Sumbar. (2020). Padang Panjang Wujudkan Smart Government. Padang Panjang: Top Sumbar. <https://www.topsumbar.co.id/padang-panjang-wujudkan-smart-government/>