



Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Akta Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal

Agrin Pram Setyaji¹
Ida Hayu Dwimawanti²
Harsono³

¹Pemerintah Kota Tegal, Indonesia

²Universitas Diponegoro, Indonesia

³Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Indonesia

Corresponding Author: agrinpramsetyaji@gmail.com

Article Info

Keyword:

Keyword 1:

Quality

Keyword 2:

Public Service;

Keyword 3:

Constraints;

Keyword 4:

Efforts.

Abstract: Public Service is the organizer of government to meet the needs of the community through the bureaucracy of public services. The assessment of the implementation of public services by the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform as well as the results of the 2020 Community Satisfaction Survey (SKM) showed that the Tegal City Disdukcapil was not optimal. therefore, the research will try to look deeper, how the quality of public services in the Tegal City Population and Civil Registration Service, especially in the management of deeds with some of the indicators above. The method used in this study is a qualitative approach with descriptive analysis methods, and data collection techniques In this study structured and unstructured interviews were conducted. The results show that public services from some existing indicators are still very weak, and face many obstacles. It takes improvement in both governance and human resources in officialdom.

Kata Kunci:

Kata kunci 1;

Kualitas;

Kata kunci 2:

Pelayanan Publik

Kata kunci 3

Kendala;

Kata kunci 4:

Upaya.

Abstrak: Pelayanan Publik merupakan penyelenggara pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui birokrasi pelayanan publik. Penilaian pelaksanaan pelayanan publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Tegal tidak optimal. maka dari itu, penelitian akan mencoba melihat lebih dalam, bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, terutama pada pengurusan Akta dengan beberapa indikator di atas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif, Teknik pengumpulan data Dalam penelitian ini melalui wawancara terstruktur dan tidak terstruktur dilakukan. Hasil menunjukkan, bahwa pelayanan public dari beberapa indikator yang ada masih sangat lemah, dan menghadapi banyak kendala. Butuh peningkayan baik dalam tata Kelola dan SDM pada kedinasan.

Article History: Received 01-September-2022, Revised 12-November-2022, Accepted: 12-November-2022

PENDAHULUAN

Potret pelayanan publik sangat beragam. Hal ini ditanggapi berbeda oleh masyarakat selaku pengguna layanan publik. (Dahlila & Frinaldi, 2020) termasuk tentang inovasi pelayanan yang ada (Triwahyuni et al., 2020) Pelayanan Publik menurut adalah penyelenggara pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat melalui serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada warga negara atau masyarakat dalam bentuk pelayanan publik atau barang juga disebut pelayanan publik. Pelayanan ini bisa dikatakan berhasil jika masyarakat bisa mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah. (Sinambela & dkk, 2011) selain itu memberi nilai yang bermanfaat dalam pelayanan juga menjadi hal sangat penting. (Osborne et al., 2022)

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, kumpulan kegiatan atau kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan atau kebutuhan jasa yang sejalan dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang tersedia dari penyelenggara pelayanan publik disebut sebagai pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tegal merupakan aparat daerah yang mengatur jalannya pemerintahan, khususnya di departemen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang penyelenggaraan kependudukan, pengumpulan kegiatan atau kegiatan yang berkaitan dengan penyusunan dan pengendalian dokumen dan data kependudukan yang berasal dari pencatatan sipil dan pencatatan penduduk, pengembangan bidang atau sektor lain, pengelolaan informasi administrasi kependudukan hingga pemanfaatan hasil pelayanan publik disebut sebagai administrasi kependudukan. Artinya pemerintah memiliki peran yang sangat besar dalam kualitas pelayanan yang ada. (Lubis, 2019)

Pelayanan publik hari ini tidak hanya secara konvensional, (Habibullah & Ferawati, 2022) namun dengan berkembangnya e-government di Indonesia pelayanan publik mulai beralih ke sistem digital, seperti (Suparto & Habibullah, 2021) mengungkapkan bagaimana sosial media digunakan untuk pelayanan publik. kualitas pelayanan public menjadi indikator penting bagi penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Hasil penilaian pelaksanaan pelayanan publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Tegal tidak optimal dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Aspek dan unsur pelayanan yang belum memenuhi harapan masyarakat antara lain: konsultasi dan pengaduan, inovasi, serta sarana dan prasarana. Pelayanan Publik sesuai dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah melalui serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat atau masyarakat membentuk Negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. (Sinambela, 2011)

Keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, proses, orang, layanan, dan lingkungan, di mana penilaian kualitas dilakukan dan diputuskan pada saat pemberian layanan kepada publik (Hardiyansyah, 2011), terdapat 5 (lima) dimensi penilaian kualitas pelayanan atau jasa, yaitu:

(Nurdin, 2019):

1. *Berwujud*; dapat dilihat atau tercermin dari ketersediaan peralatan, bahan komunikasi, personel, hingga fasilitas fisik.
2. *Keandalan*; kemampuan untuk memenuhi janji layanan dengan tepat dan andal.
3. *Responsiveness*; kemampuan memberikan pelayanan atau pelayanan yang tepat dalam membantu pelanggan.

4. *Assurance; pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam mendapatkan kepercayaan dan menjaga kerahasiaan.*
5. *Empati; kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian pribadi kepada setiap pelanggan.*

Sedangkan untuk faktor pendukung untuk layanan dapat dikatakan baik atau tidak ada beberapa point menurut (Moenir, 2015), yaitu:

1. Faktor dalam aturan di mana layanan bekerja.
2. Faktor organisasi yang merupakan alat dan sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
3. Faktor dalam keterampilan petugas.
4. Faktor kesadaran pejabat dan petugas yang terlibat dalam pelayanan publik.
5. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas layanan.
6. Faktor organisasi yang merupakan alat dan sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.

Selain itu, mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat dipengaruhi oleh empat aspek penting, yaitu: (Djaenuri, 2005): Aspek personalia; Aspek organisasi; Aspek sarana dan prasarana pelayanan; Aspek keuangan. salah satu hal yang dapat dilakukan pemerintah juga berkolaborasi dengan pihak swasta dalam penyediaan layanan. (Fadoli & Warsono, 2020; Kekez et al., 2022) maka dari itu, penelitian akan mencoba melihat lebih dalam, bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, terutama pada pengurusan Akta dengan beberapa indikator di atas.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif (Lexy & Moleong, 2004) yaitu menganalisis, mendeskripsikan dan meringkas berbagai kondisi dan situasi dari berbagai informasi yang telah dikumpulkan dalam bentuk wawancara atau observasi terkait permasalahan yang diteliti sesuai dengan permasalahan yang terjadi di lapangan. (Sugiyono, 2012) Tujuan menggunakan metode deskriptif yang pendekatannya merupakan pendekatan kualitatif adalah untuk, melahirkan gambaran atau deskripsi faktual, sistematis dan akurat tentang kondisi, situasi, dan objek saat ini dan juga hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Teknik pengumpulan data Dalam penelitian ini melalui wawancara terstruktur dan tidak terstruktur dilakukan. Wawancara dilakukan kepada informan penting yaitu;

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.
2. Kepala Dinas Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.
3. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.
4. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.
5. Petugas Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.
6. Masyarakat pengguna jasa layanan

“Peluang dan Tantangan *Smart village* di Era 4.0 (Studi Analisis Desa Dukuhjati Kidul Kabupaten Tegal)”

TEMUAN DAN HASIL

Kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan akta pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

Untuk mengetahui kualitas layanan, dapat diterapkan perbandingan antara persepsi pengguna jasa dengan harapan layanan yang diberikan kepada mereka. Kualitas layanan tersebut dapat dievaluasi berdasarkan dimensi layanan berikut:

Berwujud (Bukti Fisik)

Dimensi Berwujud (Bukti Fisik) dapat digambarkan sebagai personel atau petugas, peralatan yang tersedia, dan juga penampilan fasilitas fisik. Aspek nyata dapat diputuskan oleh beberapa indikator seperti: disiplin petugas layanan, penampilan petugas layanan, kenyamanan tempat layanan, kemudahan proses layanan, dan penggunaan alat dalam proses layanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa terdapat beberapa kualitas pelayanan publik yang menurut masyarakat telah memenuhi harapan dalam dimensi yang nyata, antara lain: disiplin petugas pelayanan, penampilan petugas pelayanan, penggunaan alat dalam proses pelayanan, dan kemudahan proses pelayanan. Namun, masih ada beberapa indikator yang belum memenuhi harapan penerima layanan di beberapa tempat penyedia layanan, seperti tata letak meja petugas yang masih belum rapi dan juga ruang parkir yang tersedia tidak memadai. Proses penyediaan dan penerimaan layanan sangat dipengaruhi oleh kenyamanan tempat yang tersedia. Oleh karena itu faktor atau indikator kenyamanan harus menjadi perhatian penyedia layanan. Jika tempat layanan yang tersedia dapat memberikan rasa nyaman, maka akan muncul pengaruh yang baik bagi pengguna maupun penyedia layanan. Di sisi lain, jika rasa nyaman belum hadir bagi pengguna jasa, maka hal ini akan berdampak buruk bagi penyedia jasa.

Keandalan

Dimensi Reliabilitas (Reliabilitas) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan komitmen penyedia layanan sehingga layanan yang ada menjadi tepat dan dapat diandalkan. Beberapa indikator sebagai penetapan pemenuhan dimensi reliabilitas adalah sebagai berikut: memiliki parameter pemberian layanan yang jelas, kemampuan petugas pelayanan untuk mengoperasikan alat dalam proses pemberian jasa, ketepatan petugas pelayanan, dan keahlian petugas pelayanan untuk menggunakan alat dalam proses pelayanan.

Hasil yang diperoleh dari wawancara dan observasi memberikan gambaran bahwa prosedur pemberian pelayanan kepada masyarakat yang penilaian mutunya sesuai dan memenuhi harapan masyarakat terhadap dimensi keandalan, antara lain: ketepatan petugas pelayanan dan kemampuan mengoperasikan bantuan oleh petugas pelayanan pada saat memberikan pelayanan. Namun, beberapa indikator masih belum dapat memenuhi harapan penerima layanan, misalnya, seperti bidang IT yang hanya dikendalikan oleh segelintir petugas dan penempatan standar layanan yang tidak tepat. Penyedia jasa harus lebih memperhatikan permasalahan tersebut agar kinerja penyedia jasa menjadi optimal. Kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang baik dan mampu melayani masyarakat dengan tepat dapat memberikan hasil dan dampak positif.

Responsiveness

The desire or determination to provide services and help customers appropriately and quickly is something contained in the dimension of responsiveness (Responsiveness). In this dimension, the determining indicators are: the response or responsiveness of service personnel to service users, the speed of time service personnel in the service process, timeliness in the

completion of services, and handling complaints of service users. The quality of service that has met the expectations of the community in accordance with the description of observations and interviews on the dimension of responsiveness, namely: response and handling of service recipient complaints by officers, problem resolution/services carried out on time, every service user get a prescription when he wants to get service, the services carried out by officers are fast, precise, and careful. One of the drivers of service success comes from the efforts of officers in creating and further increasing the sense of comfort for users. The results of the work are quite influenced by the response of the officer. If officers have a strong and good desire, commitment, and attitude, then a good and improved quality of service will be created.

Asuransi

Kepastian yang diberikan oleh petugas untuk menciptakan kepercayaan pengguna jasa merupakan kemampuan yang terkandung dalam dimensi penjaminan . Dimensi jaminan ditentukan oleh parameter: penyediaan jaminan tingkat proses layanan yang wajar dan jaminan penyelesaian layanan yang tepat waktu. Pemberian jaminan atas selesainya proses pelayanan secara tepat waktu dan juga tarif atau biaya yang wajar pada saat proses pemberian layanan oleh petugas telah berhasil memenuhi keinginan dan harapan masyarakat terhadap dimensi penjaminan. Kepercayaan yang tinggi tumbuh dan tercipta dari pengguna jasa karena petugas memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terjamin, sehingga harapan dan kenyataan yang terjadi sejalan dan sesuai keinginan.

Empathy

Dimensi Empati (Empati) adalah memberikan perhatian yang tulus kepada pengguna jasa dengan berusaha memahami keinginan pengguna jasa. Penyedia layanan diharapkan memiliki pemahaman tentang pengguna jasa, memahami kebutuhan pengguna jasa, serta memiliki waktu yang cukup bagi pengguna jasa. Dimensi empati ditentukan oleh indikator: petugas mengutamakan kepentingan pengguna jasa, sikap/perilaku kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pelayanan, petugas dalam proses pelayanan tidak berperilaku diskriminatif atau diskriminatif, dan petugas dalam proses pelayanan berperilaku hormat kepada pengguna jasa.

Dalam dimensi empati, hasil observasi dan wawancara menggambarkan bahwa harapan masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan publik telah terpenuhi dalam beberapa aspek, antara lain: pelayanan diberikan oleh petugas secara sopan dan santun, kepentingan penerima atau pengguna jasa diprioritaskan oleh petugas, tidak ada kejadian diskriminatif, dan setiap pengguna jasa dilayani dan diapresiasi oleh petugas. Pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan sukses apabila penerima pelayanan mendapatkan keramahan dari petugas, misalnya salam dan senyuman yang diberikan oleh petugas. Salam dan senyuman dapat memicu rasa nyaman yang mengakibatkan pengguna jasa merasa diberikan perhatian yang tepat oleh penyedia layanan.

Hambatan dan upaya penanggulangan masalah pelayanan publik dalam pengelolaan akta pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

Hambatan atau permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Ada beberapa kendala atau permasalahan yang dihadapi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dalam pelaksanaan pelayanan publik, antara lain terkait Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana serta Anggaran Pelaksanaan Pelayanan. Karena

keterbatasan sumber daya manusia aparatur PNS, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal merekrut Pegawai Non-PNS (Staf Pendukung) untuk membantu tugas administrasi dan pelayanan. Dari 12 Staf Pendukung yang direkrut, 10 orang ditempatkan sebagai petugas front office yang langsung bertemu dengan pengguna layanan. Penempatan Pegawai Non PNS (staf pendukung) sebagai petugas pelayanan tidak melanggar aturan, namun pegawai Non PNS memiliki keterbatasan, misalnya tidak bisa mendapatkan pelatihan yang dilakukan oleh Badan Pelatihan atau Kementerian terkait. Permasalahan terkait sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal antara lain tidak memadainya tempat parkir. Karena tempat parkir yang terbatas, untuk mobil, mereka hanya dapat parkir di pinggir jalan. Untuk sepeda motor, Anda bisa parkir di depan kantor, namun jika kondisinya ramai dengan pengguna jasa, parkir motor juga bisa sampai ke pinggir jalan. Permasalahan terkait anggaran pembiayaan pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal antara lain pengurangan anggaran dari APBD akibat refocusing anggaran selama pandemi Covid-19 dan pengurangan DAK Nonfisik Dana Layanan Administrasi Kependudukan dari APBN.

Upaya mengatasi hambatan atau permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik

Dari berbagai kendala atau permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal telah berusaha mengatasi kendala atau permasalahan tersebut antara lain dengan: meningkatkan kapasitas SDM pelayanan publik, berinovasi pelayanan publik, dan merencanakan anggaran untuk pembiayaan pemberian layanan berdasarkan kebutuhan prioritas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal telah berusaha mengatasi kendala atau permasalahan yang berkaitan dengan Pelayanan Sumber Daya Manusia, antara lain dengan mengusulkan pembentukan CPNS bagi petugas pelayanan, meningkatkan kompetensi SDM yang ada melalui pelatihan, dan merekrut Relawan Administrasi untuk membantu warga masyarakat di tingkat RW dalam menangani dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal melakukan Inovasi Pelayanan Publik untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik serta mengatasi kendala atau permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti keterbatasan lahan/tempat pelayanan dan kondisi pandemi Covid-19. Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal meliputi: layanan online dengan aplikasi "Jakwir Cetem" dan kerjasama dengan ojek online "Grab" untuk pengiriman dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan inovasi tersebut, tidak ada tatap muka antara petugas dan pengguna jasa. Hal ini juga sejalan dengan program pemerintah di tengah pandemi Covid-19 agar masyarakat mengurangi aktivitas di luar rumah. Karena keterbatasan anggaran karena refocusing anggaran Aparatur Daerah dalam APBD dan pengurangan/penghapusan DAK Layanan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal harus merencanakan anggaran untuk membiayai pelaksanaan pelayanan berdasarkan kebutuhan prioritas.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan di atas adalah; Kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan Akta Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dapat dinilai dari lima dimensi, yaitu:

1. *Berwujud* (Bukti Fisik)

Dimensi nyata dengan indikator penampilan petugas layanan, pengoperasian alat dalam proses layanan, disiplin petugas layanan, hingga kemudahan proses layanan, dinilai oleh informan personalia dan pengguna layanan. Indikator dimensi nyata yang masih belum memenuhi harapan pengguna jasa adalah rasa nyaman di tempat-tempat pelayanan seperti tempat parkir yang belum memadai dan meja petugas pelayanan yang belum tertata rapi.

2. *Kehandalan*

Dimensi keandalan dengan indikator keakuratan petugas layanan dan kemampuan petugas layanan untuk menggunakan alat dinilai baik oleh informan personalia maupun pengguna layanan. Indikator dimensi reliabilitas yang tidak sesuai dengan harapan pengguna jasa adalah penempatan standar pelayanan yang kurang tepat, karena berada di belakang meja petugas pelayanan, sehingga terblokir. Selain itu, indikator keahlian petugas pelayanan menggunakan alat bantu juga tidak seperti yang diharapkan karena hanya beberapa petugas pelayanan yang ahli di bidang IT.

3. *Responsif*

Dimensi *daya tanggap* dengan indikator respon atau daya tanggap petugas pelayanan terhadap pengguna jasa, kecepatan waktu petugas pelayanan dalam proses pelayanan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan, dan penanganan pengaduan pengguna jasa dinilai baik oleh informan personalia maupun pengguna jasa.

4. *Asuransi*

Dimensi *penjaminan* dengan indikator ketepatan waktu yang dijamin oleh petugas dalam menyelesaikan pelayanan dan petugas yang memberikan jaminan kewajaran biaya/tarif dalam proses pelayanan dinilai baik oleh informan personalia maupun pengguna jasa.

5. *Empati*

Dimensi *empati* dengan indikator kepentingan pengguna jasa menjadi prioritas bagi petugas, sikap/perilaku kesopanan dan keramahan petugas dalam proses pemberian jasa, petugas dalam proses pelayanan yang adil tanpa diskriminatif, dan petugas dalam proses pelayanan berperilaku menghormati pengguna jasa dinilai baik oleh informan personalia maupun pengguna jasa.

Saran untuk kendala atau permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya pengelolaan akta pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, antara lain: terbatasnya jumlah sumber daya manusia PNS, terbatasnya pelatihan yang diperoleh dan terbatasnya tempat parkir, serta pengurangan anggaran pembiayaan untuk pelaksanaan pelayanan publik akibat *refocusing* APBD dan mengurangi DAK Nonfisik Dana Layanan Administrasi Kependudukan.

Perlunya menambah sumber daya manusia, dan meningkatkan kapasitas SDM yang ada melalui usulan pembentukan CPNS dan pelatihan pegawai, inovasi pelayanan publik seperti layanan online dan mobile service (pick up the ball), dan perencanaan anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan layanan berdasarkan kebutuhan prioritas.

DAFTAR PUSTAKA

- Dahlila, D., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 241. <https://doi.org/10.24036/jess.v4i2.285>
- Djaenuri, A. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum*. IIP Press.
- Fadoli, M. I., & Warsono, H. (2020). Collaborative Innovation Model on 112 Call Center Service. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 10(1), 63–73. <https://doi.org/10.31289/jap.v10i1.3221>
- Habibullah, A., & Ferawati, D. (2022). GOVERNMENT TO EMPLOYEES: PENERAPAN APLIKASI SISTEM INFORMASI LAYANAN ONLINE KEPEGAWAIAN (SiNOK) DALAM MENINGKATKAN KEDISIPLINAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DI PEMERINTAHAN KOTA TEGAL. *Jurnal Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 10(2), 120–135.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kekez, A., Howlett, M., Service, M. R.-C. in P., & 2019, undefined. (2022). Collaboration in public service delivery: what, when and how. *Elgaronline.Com*. <https://www.elgaronline.com/downloadpdf/edcoll/9781788978576/9781788978576.00009.pdf>
- Lexy, J., & Moleong. (2004). *Pengantar Metodologi Penelitian*. https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31056882/07130097-hendra-kurniawan.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1527815675&Signature=UxLEsnw60bWnc1c1TSoMJThz0Y%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DMethodologi_penelitian
- Lubis, F. (2019). *PERAN PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK ATAS KETERBUKAAN INFORMASI PEREKAMAN KTP-EI DI KANTOR KECAMATAN MEDAN BARU*.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendekia.
- Osborne, S., Powell, M., ... T. C.-P. A., & 2022, undefined. (2022). Value creation in the public service ecosystem: An integrative framework. *Wiley Online Library*, 82(4), 634–645. <https://doi.org/10.1111/puar.13474>
- Sinambela, L. P., & dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.
- Suparto, D., & Habibullah, A. (2021). Efektivitas Penggunaan Sosial Media Twitter dalam Penyebaran Informasi dalam Pelayanan Publik. *Indonesian Governance Journal: Kajian Politik-Pemerintahan*, 4(2), 161–172. <https://doi.org/10.24905/igj.v4i2.1927>
- Triwahyuni, M., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud Di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 13. <https://doi.org/10.35308/jpp.v6i1.1699>