

Efektifitas Pelayanan Online Pada Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Abid Arrijal¹, Dadang Mashur²

^{1,2} Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

abid.arrijal10@gmail.com

Abstract

The online service carried out at the Dukcapil Office of Pekanbaru City has the aim of creating an effective public service process so that it can make the service process fast, easy, cheap, and uncomplicated. There are two kinds of online services, namely Sipenresiden in the form of a website and Waiting Service (LAGU) which is an application. In this online service process, there are several factors that become obstacles in the effort to realize effective services, namely the lack of awareness of the Dukcapil service to the people of Pekanbaru City who take care of population administration, the lack of readiness of facilities and infrastructure and human resources owned by the Department, as well as socialization about online services to the public. less active society. This study has a purpose, namely to determine the effectiveness of online services carried out by the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City. The theoretical concept used is the theory of effectiveness by Mahmudi 2019. By using qualitative research methods and data collection based on interviews, observations and documentation. The results of the research that the author can get are that the implementation of online services still has several factors that become obstacles experienced by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office, so that the online services implemented have not been effective.

Keywords: *Effectiveness, Online Services, Sipenduduk, Layanan Tunggu*

1. Pendahuluan

Kepengurusan pelayanan publik di kota pekanbaru terutama dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat KTP yang mana, cetak KTP Hilang, cetak KTP rusak, cetak KTP urgent, selama ini telah menjadi sebuah pelayanan yang banyak diurus oleh masyarakat khususnya di Kota Pekanbaru. Maka dalam proses pengurusannya sering kali terjadi pembledakan (Umar, S.R, 2017) sehingga menimbulkan proses antrian yang panjang dan membuat kepengurusan KTP berjalan tidak efektif. Melihat kondisi yang terjadi maka tindakan yang perlu dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menerapkan sebuah inovasi layanan pengurusan KTP untuk memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan.

Masyarakat Kota Pekanbaru diminta untuk mengakses layanan administrasi kependudukan dengan membuka website sipenduduk pekanbaru.go.id/layanantunggu. Langkah ini untuk membantasi jumlah

pengunjung selama pandemi Covid-19.

Di masa pandemi covid-19 ini layanan tatap muka dibatasi untuk memberhentikan penularan virus. Saat ini pihak Dukcapil Kota Pekanbaru hanya membuka jumlah kunjungan untuk layanan tatap muka sebanyak 220, termasuk dengan layanan yang berbasis web sebanyak 125 orang per hari.

Melalui Layanan Tunggu, untuk pencetakan KTP elektronik bisa diperlukan waktu dengan kurun waktu tiga hari, apabila berkas sempurna operator akan memerintahkan hadir ke kantor Disdukcapil untuk mengambil KTP yang sudah dicetak, dan proses penyetakan KTP tersebut akan memakan waktu paling lama selama 3 hari jam kerja.

Mereka yang mendaftar melalui layanan online memiliki waktu dua hari untuk datang ke Disdukcapil. Jika masyarakat tersebut tidak datang dalam jangka dua hari, maka masyarakat harus mendaftar ulang. Dalam sehari, Disdukcapil Pekanbaru membuka 60 kuota pemrosesan

KTP melalui layanan online. Prioritaskan layanan online ini untuk mengelola KTP yang hilang dan KTP yang sangat dibutuhkan.

Tabel 1
Jenis pelayanan publik Dukcapil Pekanbaru melalui pelayanan online hingga 13 Oktober 2020

Jenis Pelayanan	Jumlah Masyarakat Pengguna Layanan
KTP Hilang	2675
KTP Urgen	1463
KTP Rusak	1900
Layanan Tunggu Mandiri	535
KTP-E Pengganti Suket	2175
Pengaduan Data	64
Jumlah Layanan	8812

Pelayanan *online* tersebut diberikan karena dilatar belakangi dengan meningkatnya penggunaan perangkat digital sekarang ini, hampir semua transaksi dapat dilakukan dengan perangkat *mobile* elektronik. Meskipun terdapat pilihan untuk bertransaksi secara konvensional akan tetapi pelayanan secara *mobile* elektronik sudah menjadi gaya hidup dalam masyarakat perkotaan. Hal ini dipengaruhi dengan akses masyarakat terhadap perangkat *mobile* cukup tinggi. Survei yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) pada tahun 2016 menunjukkan akses rumah tangga terhadap telepon genggam 90,7% dimasyarakat perkotaan sedangkan pedesaan 79,5%. Terkhusus pada wilayah Sumatra terdapat 89,4% di masyarakat perkotaan sedangkan pedesaan 78,7%¹. Kemunculan fenomena diatas memberikan kesempatan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melakukan inovasi terhadap pelayanan masyarakat. Ditambah ditengah kondisi pandemi Covid-19 yang tengah melanda, menjadikan Dukcapil Kota Pekanbaru harus memaksimalkan layanan kepada masyarakat dengan mengedepankan unsur daring dalam proses pelayanannya.

Tabel 2. Fitur yang terdapat dalam aplikasi layanan *online*

Fitur Aplikasi Layanan Online	Keterangan
Registrasi Akun Pengguna	Masyarakat pengguna pelayanan online akan diminta untuk mengisi identitas diri berupa nomor NIK, nomor HP aktif, Alamat <i>Gmail</i> , serta membuat password untuk login.
Upload Dokumen/Cetak Resi	Setelah tahap registrasi akun selesai, maka masyarakat akan diminta untuk mengupload dokumen untuk mendapatkan resi yang kemudian akan diverifikasi oleh piha Dukcapil.
Cetak E-KTP Pengganti Suket	Merupakan sebuah fitur layanan yang ditujukan kepada masyarakat untuk mencetak E-KTP baru. Dengan total layanan maksimal 45 layanan x 8 Jam
Cetak KTP Hilang	Fitur layanan untuk masyarakat yang kehilangan KTP dan bertujua untuk cetak ulang/baru. Dengan total layanan maksimal 45 layanan x 8 Jam
Cetak KTP Rusak	Fitur layanan bagi masyarakat untuk mencetak ulang/baru KTP yang telah rusak. Dengan total layanan maksimal 30 layanan x 8 Jam.
Cetak KTP <i>Urgent</i>	Merupakan sebuah layanan kepada masyarakat yang dikhususkan untuk masyarakat yang ingin mencetak KTP dalam keadaan terdesak/buru-buru, sehingga KTP yang akan dicetak akan dapat disiapkan dalam waktu tidak sampai dari satu hari. Dengan total layanan maksimal 5 layanan x 8 Jam.
Pengaduan Data	Adalah sebuah fitur layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memberikan masukan dan pengaduan terhadap kualitas pelayanan di Dukcapil Kota Pekanbaru.
Persyaratan	Berisi tentang informasi persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat untuk melengkapi administrasi pelayanan
Informasi	Berisi tentang informasi terkait Aplikasi Layanan Tunggu.

Inovasi pelayanan online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain seperti masalah bahwa masyarakat sendiri belum menyadari tentang keefektifan menggunakan layanan tersebut karena kurangnya pengetahuan dari masyarakat

sendiri.

Dalam pelaksanaan pelayanan yang menggunakan layanan online telah diatur dalam prosedur yang disahkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian dengan Sri Wahyuni, S.STP selaku kepala seksi inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, bahwa sering kali jangka kurun waktu dalam proses yang harusnya bisa diselesaikan dengan batas waktu sesuai SOP menjadi terhambat dan dilakukan perpanjangan waktu dikarenakan oleh gangguan jaringan yang tidak stabil dan kerap kali terjadi, berikut berupa SOP pelayanan online yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Permasalahan lain yang menjadi fenomena dalam penelitian ini ialah bahwa dalam penggunaan aplikasi pelayanan online dalam basis android sering terjadi gangguan jaringan sehingga terjadi *maintenance* yang menyebabkan terhambatnya penggunaan pelayanan online tersebut.

Inovasi yang dilakukan yaitu berusaha semampu mungkin memberikan layanan yang cepat, nyaman dan dapat diakses adalah langkah yang tepat dari organisasi terkait, namun kendala lain yang dilewati dalam implementasi inovasi layanan ini adalah masih banyaknya masyarakat yang masih memberikan layanan secara manual, sehingga hal ini berdampak kurang baik terhadap eksistensi pelayanan berbasis daring atau web. Inovasi pelayanan tentunya juga memerlukan penyuluhan kepada masyarakat yang merupakan sebagai sasaran pengguna pelayanan yang diterapkan oleh dinas terkait namun kualifikasi penyuluhan hanya dilakukan secara interpersonal dan

intrapersonal kepada masyarakat yang dilakukan kepada masyarakat yang datang ke kantor Dukcapil dan kemudian diberitahukan secara tatap muka oleh petugas yang bekerja, sehingga hal ini kurang masif dan masih memerlukan usaha lebih yang bertujuan untuk menawarkan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan penggunaan inovasi pelayanan yang dicanangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Kurangnya ketersediaan SDM yang dipunyai oleh dinas kependudukan dan catatan sipil, sehingga tidak berimbang dengan jumlah masyarakat yang ingin menjalani proses layanan. Diketahui bahwa total masyarakat yang mengurus pelayanan maksimalnya dalam satu hari yaitu sebanyak 220 masyarakat melalui tatap muka dan pelayanan secara online, sedangkan masyarakat yang melakukan pelayanan seringkali mendekati angka 250-300. Sehingga menyebabkan SDM yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi kewalahan. Kemudian masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan layanan pengurusan, sehingga masih tersebar nya praktik calo yang merugikan masyarakat yang melakukan pelayanan, hal ini terjadi karena masih kurangnya penyuluhan yang dilakukan oleh dinas dukcapil tentang pentingnya kepengurusan secara mandiri.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Efektivitas

Menurut Mahmudi (2019: 86-87) Efektivitas berkaitan terhadap peristiwa yang mengacu pada hubungan antara keluaran dan tujuan. Semakin banyak output yang berkontribusi untuk mencapai tujuan, semakin efektif organisasi tersebut, rencana dan kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi dan organisasi tersebut. Jika keluaran yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, atau merupakan pengeluaran yang bijaksana, maka suatu organisasi, rencana atau kegiatan dianggap efektif.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Gambar 1
Efektivitas menurut Mahmudi

Mahmudi juga menjelaskan bahwa output yang diciptakan oleh organisasi sektor publik merupakan output yang lebih intangible sehingga akan sulit untuk dikuantifikasi. Biasanya tidak mungkin untuk mengetahui realisasi pengaruhnya dalam kurun waktu jangka pendek, namun akan dapat diketahui dalam jangka panjang setelah akhir periode. rencananya atau jika itu berjalan untuk waktu yang cukup lama.

Dalam konteks ini, layanan sektor publik Mahmudi menggambarkan teori yang disebut nilai untuk uang, yang mengharuskan organisasi untuk secara kolektif mewujudkan prinsip-prinsip ekonomi, efisiensi, dan efektivitas ini. Apabila dihubungkan dengan manajemen kinerja berbasis *outcome*, maka tujuan terpenting kinerja pelayanan sektor publik adalah mencapai efektivitas. Untuk mencapai efektivitas dalam prosesnya program tersebut tentu juga harus efisien. Sehingga dalam proses berjalannya sebuah organisasi tersebut nantinya akan memiliki *impact* yang mengenai target pelayanan dengan baik dan terciptanya sebuah pelayanan yang benar-benar efektif. Konsep dasar *input*, *proses*, *output*, *outcome*, dan *impact* Mahmudi (2019: 98-100) yaitu:

1. *Input*

Input yakni segala bentuk sumber masukan yang dipakai untuk menghasilkan output dalam semua proses yang terjadi. Input tersebut dapat berupa proses, personalia (personalia, pengetahuan dan ketrampilan profesional), gedung dan infrastruktur lainnya serta peralatan teknis (software dan hardware) dalam bentuk bahan baku. Input terbagi sehingga menjadi dua bagian yaitu input utama dan input sekunder, input utama berbentuk uang tunai, dan input sekunder berupa bahan baku,

personel, infrastruktur dan input lain yang dipakai dalam proses produksi.

2. *Proses*

Proses adalah pelaksanaan aturan dan strategi yang telah ditentukan sebelumnya. Prosesnya sendiri adalah tentang bagaimana menjalankan program sesuai dengan program yang direncanakan semula.

3. *Output*

Output yaitu akibat langsung dari proses tersebut. Misalnya, jumlah layanan yang dihasilkan dan apakah kualitas layanan memenuhi harapan.

4. *Outcome*

Outcome mengukur hasil yang dicapai. Dengan ungkapan lain, result merupakan produk yang diperoleh dari rencana atau program bandingan dengan hasil yang dihasilkan.

5. *Impact*

Impact merupakan dampak dari rencana atau kegiatan tersebut pada komunitas. Manfaat dan dampak dapat berupa kepuasan masyarakat. Dalam beberapa literatur, manfaat dan dampak ini disebut dampak.

Menurut Mahmudi dalam Kurniasari (2017: 76), Efektivitas berkaitan terhadap relasi terhadap produk yang diinginkan dan hasil aktual yang diperoleh. Efektivitas adalah ralisasi antara keluaran dan maksud. Semakin banyak output berkontribusi untuk mencapai tujuan, semakin efektif organisasi, rencana, atau aktivitas. Jika perekonomian berfokus pada masukan dan efektif untuk keluaran atau proses, maka efektivitas berfokus pada hasil. Jika keluaran yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, atau dianggap sebagai pengeluaran yang bijaksana, maka organisasi, rencana, atau kegiatan dianggap efektif. Menurut Mahmudi dalam Kurniawan & Mashur (2017: 3) "Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan"

Menurut Subagyo dalam Lempoy (2013: 52), Efektivitas adalah kesamaan antara hasil dan tujuan yang ditetapkan. Validitas merupakan situasi akan datang

yang belum tentu terjadi. Menurut Barnard dalam Ardianor dan Suriyani (2017: 467) mendefinisikan bahwa efektivitas yaitu pencapaian target yang sebelumnya di sepakati dengan usaha bersama, tingkat pencapaian sasaran itu memperlihatkan tingkat efektivitas. Kemudian efektivitas menurut Siagian dalam Febliany, Fitriyah, dan Paselle (2014: 413-415) mengacu pada sebuah penggunaan sejumlah sumber daya, dana, sarana, dan prasarana yang ditetapkan atau ditentukan secara sadar terlebih dahulu agar dapat menghasilkan barang atau jasa dalam jumlah tertentu dengan kualitas tertentu tepat waktu.

2.2 Pelayanan Publik

Menurut Winarsih dan Ratminto dalam Mulyawan (2016: 41), Pelayanan administrasi pemerintahan biasanya dipakai untuk dijadikan konsep pelayanan perizinan dan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan yang pada dasarnya merupakan tanggung jawab instansi pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bersamaan dengan itu, selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, izin layanan tetap menegakkan peraturan perundang-undangan, dan produk layanan berupa izin atau bentuk tertulis.

Menurut Gronroos dalam Sulila (2015: 74), Suatu layanan adalah satu atau lebih aktivitas yang tidak tampak (tidak tersentuh) yang terjadi dikarenakan hubungan antara konsumen dengan pihak layanan atau hal lain yang disiapkan oleh penyedia layanan untuk menyelesaikan masalah konsumen.

Menurut Nashuddin (2016: 1-2), Pelayanan publik yang berkualitas tinggi dapat mengamalkan nilai-nilai privat yang menguntungkan sektor publik, sama akan halnya dengan efektivitas, efisiensi, dan ekonomi. Hal ini perlu, tetapi tidak boleh mengabaikan nilai-nilai publik yang juga memperhatikan pelayanan (produksi jasa), seperti akuntabilitas, transparansi, netralitas,

daya tanggap, keterwakilan dan nilai-nilai lainnya.

Syafiie dalam Gabriel (2016: 28) Menyatakan bahwa masyarakat adalah orang yang memiliki hak, pikiran, perasaan, harapan, sikap, dan perilaku yang sama sesuai dengan norma. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk kepentingan sekelompok atau sekelompok orang dalam suatu organisasi. Secara luas maksud dari pelayanan itu sendiri seperti yang disampaikan oleh Warella dalam Mulyawan (2016: 42) layanan adalah tindakan, kinerja atau bisnis, sehingga menunjukkan pentingnya partisipasi aktif penerima layanan dalam produksi atau penyampaian proses layanan itu sendiri.

Olsen dan Wyckoff dalam Mayarni et al., (2018: 12) menyebutkan kualitas pelayanan dapat dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Menurut Djafri (2018: 19-20), Inti dari pelayanan adalah rangkaian proses kegiatan pelayanan yang dilakukan secara berkala dan terus menerus melingkupi seluruh kehidupan organisasi di masyarakat. Menurut Yusuf (2018: 19) Kepemimpinan yang efektif, nyata, dan melayani ia istilahkan dengan sebutan "kepemimpinan turun tangan" atau *hands-on leadership*. Hayat dalam Sellang (2019: 6), Pelayanan publik tersebut merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik merupakan indikator penting untuk mengevaluasi kinerja pemerintah pusat dan daerah. Menurut Indrayani (2020: 382) kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui perumusan kembali kebijakan-kebijakan yang lebih memenuhi tuntutan masyarakat dan tantangan perubahan zaman, serta pengembangan sarana dan prasarana yang lebih strategis.

3. Metode

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yaitu suatu cara ilmiah yang dipakai oleh peneliti dalam menjawab permasalahan pada penelitian. Peneliti nantinya akan menemukan jawaban dari permasalahan yang sedang diteliti jika peneliti mampu menggunakan metode penelitian yang baik dan benar dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus bentuk deskriptif. Menurut William dalam Hardani et al. (2020: 16), Penelitian kualitatif memiliki tiga poin utama, yaitu: pandangan dasar tentang hakikat realitas (peneliti), hubungan antara peneliti dan yang diteliti, kemungkinan generalisasi, kemungkinan menjalin hubungan sebab akibat, dan peran nilai dalam penelitian, ciri penelitian kualitatif dengan metode itu sendiri, dan terakhir proses pelaksanaan penelitian.

Menurut Creswell dalam Raco (2010: 49) pendekatan studi kasus merupakan salah satu dari metode kualitatif yang bertujuan untuk menggali suatu kasus yang terjadi secara lebih khusus dengan mengikutsertakan pengumpulan berbagai sumber informasi. Creswell mendefinisikan studi kasus sebagai eksplorasi sistem atau kasus terbatas. Ini merupakan kasus yang menarik, karena ciri-ciri khusus dari kasus tersebut memiliki arti bagi orang lain setidaknya bagi peneliti.

3.2 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian yaitu lokasi dimana peneliti menjalankan penelitian dengan tujuan mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam mengatasi permasalahan yang sedang diteliti. Penelitian ini dibuat tepatnya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

3.3 Informan

Dalam hal ini peneliti memanfaatkan informan penelitian untuk dijadikan sebagai

objek memperoleh informasi proses berjalannya inovasi pelayanan online oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, kemudian juga memperoleh informasi terkait perkembangan inovasi yang direalisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, serta terkait bagaimana respon masyarakat dalam penggunaan pelayanan online. Beberapa informan peneliti yaitu terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Konsultan IT Programmer, Staff Pegawai Dinas, dan Masyarakat yang terlibat dalam pelayanan di Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru.

Menurut Raco (2010: 109) Informan yaitu mereka yang mempunyai informasi yang diperlukan. Kedua, mereka yang mempunyai keahlian dalam berbagi pengalaman atau menyediakan informasi yang dibutuhkan. Ketiga, dalam arti tertentu, mereka mengalami gejala, peristiwa, dan masalah secara langsung. Keempat, bersedia berpartisipasi dalam wawancara. Kelima, mereka tidak boleh berada di bawah tekanan, tetapi bahagia dan sadar akan partisipasi mereka. Oleh karena itu, syarat utamanya adalah kredibel dan berisi informasi yang dibutuhkan dan kaya akan informasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Melalui survei lapangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melihat proses pelayanan *online* yang dilakukan oleh masyarakat serta memahami data statistik tentang masyarakat yang mengurus pelayanan secara online dapat dilihat bahwa masyarakat menerima dampak positif dikarenakan pelayanan online tersebut namun yang menjadi persoalan yaitu jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan yang semakin banyak dan membludak menjadikan dinas kependudukan dan pencatatan sipil tidak dapat melayani dengan maksimal dikarenakan keterbatasan dari segi sumber daya manusia dan infrastruktur yang

dimiliki. Selain itu juga ditemukan beberapa kendala lainnya yang menyebabkan pelayanan online ini belum dapat dilaksanakan dengan maksimal karena masih ditemukannya beberapa masalah yang dihadapi oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk lebih meningkatkan pelayanan *online* yang saat ini sedang dijalankan.

Seperti yang dapat dilihat pada pembahasan di latar belakang tentang efektivitas pelayanan online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru ditemukannya Beberapa fenomena yang menjadi faktor penghambat dalam proses berjalannya pelayanan online. karena hal tersebut masih diperlukannya koreksi si dalam hal perbaikan dan peningkatan dari berbagai aspek dan pihak yang terlibat dalam proses pelayanan online ini agar dalam perjalanannya pelayanan online kedepan menjadi semakin baik dan efektif sesuai dengan apa apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil serta masyarakat kota Pekanbaru.

4.1 Input

Input yaitu memanfaatkan segala sumber daya yang dimiliki dalam proses dan tahapan yang dilakukan pada saat pelayanan online, dalam hal ini *Input* sendiri dalam proses perjalanannya harus mampu memberikan pembiayaan atau anggaran yang minim serta terpenuhinya sumber daya manusia yang kompeten serta sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Selain itu *Input* sendiri juga berkaitan dengan rencana kerja serta regulasi yang menjadi tolak ukur dalam proses berjalannya pelayanan online.

Pada proses pelayanan online yang dilakukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan tidak lagi dipungut biaya dalam segala jenis pelayanan yang ingin dilakukan sehingga dari segi anggaran dan pembiayaan dinas kependudukan dan

pencatatan sipil telah melakukan langkah yang baik. Hal ini dapat dilihat pada SOP pelayanan yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang mana dalam proses pengurusan administrasi kependudukan semuanya dilakukan dengan gratis. Ditinjau dari segi ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru masih memiliki kekurangan dan hambatan yaitu dengan banyaknya jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan layanan menjadikan ketersediaan sumber daya manusia atau petugas yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus ditambah. Hal ini terbukti dengan terjadinya penundaan pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya pelayanannya dapat dilakukan pada hari tersebut Namun dialihkan pada hari berikutnya karena ketidakmampuan petugas pelayanan dalam melayani jumlah masyarakat yang terlampaui banyak ingin melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru masih memerlukan dan membutuhkan personil dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat karena walaupun pelayanan telah dilakukan secara online namun masyarakat masih diharuskan datang ke ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk melakukan proses rekaman dan sebagainya. apabila hal tersebut biarkan berlarut maka akan membuat dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru kewalahan dalam melayani masyarakat disebabkan pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan pada hari tersebut akan ditunda pada hari berikutnya dan menyebabkan bertumpuknya antrian layanan yang akan dilakukan oleh para petugas dalam melayani masyarakat.

4.2 Proses

Proses yang diharapkan dalam menjalankan sebuah layanan harus

berdasarkan aturan dan regulasi yang telah ditetapkan sehingga dalam berjalannya proses dapat terorganisir dan terlaksana dengan baik serta efektif. dalam menjalankan proses pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru memiliki pedoman berupa SOP pelayanan yang ditetapkan dan disahkan oleh Kepala Dinas. Untuk mengharapkan proses yang baik, lancar serta efektif SOP yang menjadi landasan bagi dinas dukcapil kota Pekanbaru telah dipersiapkan dengan baik dan matang namun yang menjadi kendala yaitu di dalam berjalannya proses pelayanan seringkali terhambat oleh faktor internal dari segi sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru. Proses pelayanan yang menggunakan jaringan untuk mengakses data penduduk harus terkoneksi dan dan selalu terhubung dengan jaringan tetapi dalam proses berjalannya pelayanan seringkali diskoneksi dan menyebabkan pelayanan menjadi terhambat.

Dicermati bahwa dalam hal melakukan pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru masih belum dapat berdiri sendiri dan masih bergantung pada jaringan Pusat serta listrik dari PLN sehingga hal ini akan membuat segala proses pelayanan menjadi terhambat apabila kondisi yang tidak diharapkan tiba-tiba terjadi seperti adanya gangguan jaringan atau pemadaman listrik. Proses yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dengan berdasarkan tenggang waktu yang diberikan oleh Dinas untuk menyelesaikan proses pelayanan kepada masyarakat selama 3 hari apabila terjadi diskoneksi jaringan dan dan daya listrik yang terganggu akan menjadikan proses pelayanan menjadi semakin lama dan membutuhkan waktu tambahan.

4.3 Output

Output merupakan hasil yang didapat langsung dari berjalannya suatu proses pengukuran, *Output* sendiri

merupakan hasil keluaran langsung suatu proses. Ukuran *Output* juga menunjukkan hasil implementasi program atau aktivitas yang telah dilaksanakan atau telah sedang diterapkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti segala proses pelayanan yang berada di Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru dijalankan berdasarkan pedoman SOP sehingga hasil yang diharapkan ataupun *Output* yang diinginkan haruslah sesuai dengan SOP yang berlaku. Masyarakat yang cenderung masih menggunakan cara lama atau menggunakan pelayanan berbasis offline membuat Dinas Dukcapil masih harus menyesuaikan tingkat kebutuhan masyarakat yang mengurus secara *offline*.

Berdasarkan hasil tinjauan lapangan yang dilakukan oleh peneliti jumlah masyarakat yang menggunakan cara offline masih banyak dan belum mengetahui bahwa pengurusan administrasi kependudukan di dinas capil kota Pekanbaru telah bisa melalui online. *Output* yang diharapkan tidak hanya berbasis pada terlaksananya proses sesuai dengan SOP namun jika dicermati lebih dalam maka harus adanya penyuluhan dan sosialisasi yang lebih aktif kepada masyarakat Kota Pekanbaru sehingga apabila masyarakat setelah mengetahui dan paham tentang pengurusan layanan secara online akan menjadikan proses yang dijalankan sesuai dengan *Output* yang diharapkan.

Berdasarkan fakta lapangan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus lebih aktif dalam mensosialisasikan layanan online ini kepada masyarakat, bukan hanya melalui sosial media milik Dinas Dukcapil dan selebaran spanduk namun juga mengiklankan layanan online tersebut di sosial media iklan berbayar sehingga lebih banyak menjangkau masyarakat sehingga informasi yang disebarkan dapat tersebar lebih luas. Iklan berbayar ini akan lebih efektif apabila diterapkan oleh dinas Dukcapil Kota Pekanbaru daripada hanya sosialisasikan produk layanan online menggunakan sosial media resmi yang dimiliki oleh Dinas.

Selain *Output* yang didapat berdasarkan jumlah minat masyarakat yang menggunakan layanan secara online peneliti juga mengidentifikasi tentang keakuratan pelayanan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru berdasarkan rentang waktu pengurusan kebutuhan administrasi penduduk, biaya atau anggaran yang dikeluarkan oleh masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Waktu yang dibutuhkan dinas dukcapil kota Pekanbaru dalam mengurus layanan yang diajukan masyarakat dari pembuatan KTP, KK dan sebagainya apabila menggunakan prosedur biasa maka akan memakan waktu selama 3 hari jam kerja, dan apabila menggunakan prosedur *urgent* maka cukup hanya memakan waktu 1 hari, hal ini merupakan langkah yang sangat efektif dan sesuai dengan apa yang tertulis dalam Keputusan Kepala Dinas yang menjadi landasan atau SOP dalam pengurusan layanan, namun dalam proses berjalannya pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru dikarenakan sarana prasarana yang seringkali memiliki hambatan seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti pada poin *Input* dan proses maka hal ini menjadikan *Output* yang diterima oleh Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru seringkali menjadi tidak efektif dikarenakan belum mampunya Dinas untuk menangani masalah yang terjadi serta belum mandiri dalam hal memenuhi kebutuhan jaringan dan aliran daya listrik, dikarenakan hal tersebut menjadikan rentang waktu pelayanan membutuhkan waktu semakin lama.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para petugas di dinas dukcapil kota Pekanbaru telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal Hal ini dapat dilihat dengan kedatangan petugas yang tepat waktu dan apel pada setiap pukul 08.15 WIB hingga pelayanan dibuka pada pukul 08.30 WIB. Dalam hal pelayanan

sendiri masyarakat merasa puas dan terpenuhi dikarenakan ruang tunggu yang nyaman dan pelayanan yang tertib sesuai dengan nomor antrian yang diberikan oleh petugas.

Berdasarkan identifikasi peneliti secara langsung di lapangan memperlihatkan bahwa masalah yang terjadi di dinas dukcapil berasal dari faktor eksternal. Dan dalam mengatasi permasalahan tersebut Dinas Dukcapil belum mampu untuk mandiri dalam mengatasi persoalan seperti adanya gangguan jaringan dan daya listrik yang mati sehingga hal ini berdampak cukup besar terhadap pelayanan yang diberikan.

4.4 Outcome

Outcome memiliki pengertian yaitu mengukur terhadap apa yang sebelumnya diraih dengan kata lain *Outcome* adalah hasil yang diperoleh atau manfaat pada sebuah kegiatan atau program, hasil yang diinginkan bisa sebuah target kinerja yang ingin dicapai, sedangkan *Outcome* adalah hasil nyata yang diperoleh oleh suatu dinas atau instansi. Pengukuran *Outcome* sendiri tidak dapat dilaksanakan sebelum menentukan hasil yang diharapkan dari rencana atau kegiatan, karena pengukuran *Outcome* berupa perbandingan Hasilnya adalah mencapai hasil yang diharapkan, dan pengukuran tidak dapat dilakukan sampai program selesai atau program mencapai tahap tertentu. Oleh karena itu, biasanya dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan pengukuran yang benar.

Tujuan utama Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah untuk memberikan pelayanan yang mudah serta efektif kepada masyarakat. dalam hal ini jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan menjadi acuan untuk melihat *Outcome* yang menjadi indikator penelitian bagi peneliti. Masyarakat dalam konteks ini dapat diklasifikasikan menjadi masyarakat sebagai yang dilayani, atau calon masyarakat yang akan mengurus pelayanan administrasi

serupa dimasa yang akan datang. Masyarakat dalam hal ini memiliki kepentingan yang berbeda sebagai contoh, masyarakat sebagai orang yang sedang dilayani berkepentingan untuk memperoleh pelayanan secara cepat tepat dan akurat, sedangkan calon masyarakat yang akan melakukan pelayanan di masa yang akan datang berkepentingan untuk memperoleh kemudahan akses terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Adanya berbagai kepentingan yang berbeda tersebut baru berasal dari satu kelompok *stakeholder* saja, yaitu masyarakat. Analisis tersebut belum mempertimbangkan kepentingan *stakeholder* lainnya, misalnya nya para perangkat dan pegawai yang berada di Dinas Dukcapil dengan tugas yang berfungsi yang mereka miliki.

Peneliti mencoba mengidentifikasi fakta lapangan yang dialami masyarakat terhadap kebijakan yang sedang yang diterapkan oleh dinas dukcapil kota Pekanbaru. Dalam memberikan sebuah pelayanan tentunya respon dari masyarakat tidak sama dan berbeda sehingga dalam proses melayani masyarakat tidak bisa melakukan cara yang sama hal ini dapat terlihat dari tanggapan masyarakat yang berbeda dan memiliki alasan yang beragam terhadap layanan yang mereka lalui dalam mengurus administrasi kependudukan, sedangkan Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru sendiri hanya memprioritaskan pelayanan secara online, Kesimpulan yang dapat peneliti ambil yaitu pelayanan *online* masih harus dilakukan secara bertahap dan belum dapat diterapkan sepenuhnya disegala pengurusan administrasi kependudukan yang berada di Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru.

4.5 Impact

Impact adalah sebuah dampak atau akibat langsung maupun tidak langsung yang ditimbulkan oleh realisasi tujuan rencana terhadap dampak suatu rencana atau kegiatan terhadap masyarakat Manfaat dan dampak dapat berupa kepuasan masyarakat,

dalam beberapa literatur manfaat dan dampak ini cukup disebut dengan *Impact*. Pengukuran *Impact* dapat dilaksanakan dengan membandingkan hasil program dengan perkiraan yang mungkin terjadi jika program tidak ada.

Dalam hal pelayanan *online* di Dinas Dukcapil kota Pekanbaru perubahan yang terjadi ketika mengalihkan pelayanan yang sebelumnya dilakukan dengan cara manual dan kini dilakukan secara daring pada awalnya untuk melengkapi administrasi kepengurusan berupa berkas persyaratan yang dibutuhkan di print dan dibawa ke kantor dan apabila menggunakan cara online berkas persyaratan hanya cukup diinput melalui aplikasi dan website. Dalam kepengurusan secara *online* masyarakat juga dapat memilih waktu kedatangan sehingga tidak bertabrakan dengan jadwal kerja atau kesibukan lainnya.

Ketika mengukur dampak dari sebuah pelaksanaan kebijakan maka seringkali dapat dilihat dua pandang sisi yang berbeda yakni adanya sisi positif dan juga sisi negatif, dilihat dari sisi positif yakni pada proses realisasi pelaksanaan pelayanan online di Dinas Dukcapil kota Pekanbaru proses pengumpulan persyaratan berkas tidak lagi perlu dilakukan dengan ribet dan berbelit, karena hanya cukup membaca persyaratan apa yang dibutuhkan kemudian menginput berkas tersebut di *website* atau aplikasi yang telah disediakan, namun dibalik hal tersebut juga terdapat sisi negatif yaitu verifikasi data tidak dilakukan langsung secara *online*, jadi masyarakat yang telah memasukkan data apabila data ternyata tidak lengkap maka hanya akan diketahui apabila telah berada di kantor Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru, hal tersebut membuat masyarakat seringkali harus datang berulang kali ke kantor Dinas apabila ternyata data yang mereka masukkan tidak lengkap.

Agar terkumpulnya pandangan masyarakat yang beragam tentang dampak penggunaan layanan online ini peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat yang memiliki keterangan bahwa kesulitan dalam

menggunakan teknologi secara online, dampak dari sisi positif yaitu bahwa pelayanan yang dilakukan secara online apabila dilakukan oleh masyarakat yang mengerti dan faham dengan teknologi akan mudah untuk dilaksanakan dan dapat mempercepat proses serta waktu pelayanan sedangkan apabila dilakukan oleh masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan teknologi maka akan terjadi di sebaliknya proses pelayanan dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen administrasi kependudukan kan semakin lama. Dalam hal ini Tindakan yang diambil oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil seharusnya masih membuka k-sauda pelayanan secara cara *offline* sehingga masyarakat bisa memilih menggunakan cara cara yang dapat mereka tempuh dan pahami dalam mengurus administrasi kependudukan yang diinginkan.

Faktor Penghambat Pelayanan Online di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dalam proses terlaksananya proses pelayanan online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terdapat beberapa hambatan yang membuat jalannya pelayanan online tidak efektif, adapun faktor yang menjadi penghambat efektifnya proses pelayanan online dinas Dukcapil setelah peneliti rangkum menjadi beberapa poin diantaranya yaitu:

1. Rendahnya kesadaran Dinas Dukcapil terhadap kebutuhan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus administrasi kependudukan

Dalam pelaksanaan pelayanan *online*, pelayanan yang diharapkan tentunya dapat dijalankan dengan baik dan maksimal, yang diharapkan dalam proses pelayanan *online* oleh Dinas Dukcapil kota Pekanbaru dan masyarakat kota Pekanbaru sendiri yaitu terciptanya pelayanan yang mudah diakses cepat dan efektif.

Proses pelayanan online yang saat ini sedang dijalankan memiliki beberapa

kelemahan baik secara internal maupun eksternal, faktor eksternal bahwa seringkali terjadi maintenance atau gangguan jaringan yang menyebabkan data harus di input berulang kali sedangkan faktor internalnya yaitu Dinas Dukcapil kota Pekanbaru masih belum membuat sistem yang yang efektif dalam hal verifikasi dokumen yang seharusnya cukup dilakukan pemberitahuan melalui situs website atau aplikasi secara langsung sehingga masyarakat tidak diberitahukan hanya ketika telah berada di kantor Dinas Dukcapil, proses verifikasi Seharusnya juga dapat dilakukan dalam waktu yang singkat. Masyarakat yang pada awalnya ingin mengurus pelayanan secara offline belum mengetahui tentang adanya kewajiban untuk melakukan pelayanan hanya secara online sehingga hal ini menjadi indikator bahwa Dinas Dukcapil kota Pekanbaru belum maksimal dalam mensosialisasikan pelayanan online kepada masyarakat, yang kedua yaitu dinas dukcapil kota Pekanbaru seharusnya membuka prosedur pelayanan tidak hanya secara online namun masih membuka pelayanan secara *offline* sehingga hal ini harus dilakukan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, dan yang ketiga yaitu dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam proses pemberian informasi prosedur pelayanan online kepada masyarakat belum dilakukan dengan konsisten dan maksimal sehingga masyarakat menjadi kebingungan tentang bagaimana cara pengurusan secara online dan harus menunda untuk beberapa hari kedepan hanya untuk mencari informasi kembali tentang bagaimana cara prosedur pelayanan secara online yang tentu ini akan menjadikan rentang waktu pelayanan membutuhkan waktu yang semakin lama.

Realitas di atas dapat di intepretasikan bahwa komitmen pemerintah khususnya Dukcapil dalam pelayanan preferensinya masih belum efektif (Inefektif), persoalan yang ada mendeskripsikan bahwa pemerintah belum mengoptimalkan

platform dalam bentuk aplikasi layanan secara total.

2. Kurangnya Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana Dan Prasarana Sarana dan prasarana yang dimaksudkan oleh peneliti dalam hal prosedur dan proses pelayanan secara online yaitu dilihat dari kesiapan dinas dalam memenuhi kebutuhan jaringan dan menyediakan akses aplikasi website yang stabil yang tidak mengalami gangguan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu konsultan IT yang dimiliki oleh Dinas Dukcapil kota Pekanbaru tentang bagaimana tingkat maksimalnya fungsi database pada website dan aplikasi dalam menampung data masyarakat yang masuk.

Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa penyediaan sarana prasarana belum dapat dijalankan dengan maksimal karena dalam proses pelayanan online sarana paling utama yang dibutuhkan adalah aplikasi dan *website* yang dimiliki oleh dinas dukcapil itu sendiri sehingga dalam prosedur pelayanan *online* apabila aplikasi dan *website* belum maksimal dengan baik akan menjadi hambatan utama dalam menjalankan prosedur pelayanan secara online di Dinas Dukcapil kota Pekanbaru.

Jika dilihat dari ketersediaan Sumber Daya Manusia atau petugas yang dimiliki oleh Dinas Dukcapil kota Pekanbaru masih memiliki kekurangan petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat, jumlah petugas dimiliki oleh dinas dukcapil kota Pekanbaru saat ini berjumlah 31 pegawai yang mengurus pada setiap bidang dan produk layanan serta jenis pelayanan yang dapat dilakukan oleh masyarakat, beberapa pegawai juga merangkap beberapa kewenangan dalam melayani masyarakat di beberapa jenis pelayanan. Apabila ditinjau dari kapasitas masyarakat yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan secara online sering mengalami fluktuasi jumlah masyarakat yang datang ke kantor dukcapil Kota Pekanbaru seringkali mendekati angka 250-300, sedangkan

kapasitas yang dimiliki oleh dinas dalam melayani masyarakat dalam 1 harinya hanya sebanyak 220 di semua bidang dan jenis layanan, hal ini menjadikan pengurusan pelayanan online seringkali ditunda ke hari berikutnya kepada masyarakat yang belum sempat dilayani di hari pertama ia datang.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan menghasilkan beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut Pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah terlaksana dengan baik namun apabila dianalisis lebih mendalam hasil yang didapat adalah belum efektif. Karena Dinas Dukcapil belum mampu dalam memberikan pelayanan yang konsisten terhadap apa yang tertulis dalam standar operasional prosedur (SOP) yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari segi waktu yang dibutuhkan dalam memproses layanan masyarakat, kemudian prosedur *online* yang harus dilalui masyarakat sepenuhnya belum mampu untuk dilakukan oleh masyarakat di semua kalangan, kemudian juga dapat dilihat dari kesiapan dinas dalam menerapkan pelayanan online yang belum di *sounding* dengan baik dalam hal sosialisasi dan pengenalan pelayanan *online* kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan secara online dan masih lebih memilih pelayanan secara *offline* tetapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah menetapkan pelayanan hanya dapat diakses yang dilakukan kan secara *online* atau daring.

Beberapa faktor yang menjadi penghambat belum efektifnya pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru antara lain yaitu : Rendahnya kesadaran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terhadap kebutuhan yang diinginkan masyarakat tentang kemudahan akses yang diinginkan

masyarakat apabila mengurus administrasi kependudukan, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum dapat terpenuhi dengan baik, seperti seringkali terjadi gangguan jaringan dan aplikasi dan website yang *down* sehingga membuat pelayanan menjadi terhambat, kemudian yang menjadi faktor lain yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kurang aktif karena hanya menggunakan sosial media milik Dinas, faktor berikutnya yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru masih kekurangan sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang bertugas dalam melayani masyarakat.

6. Daftar Pustaka

- Ardianor, & Suriyani, E. (2017). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 1(2), 463–473.
- Djafri, N. (2018). *Manajemen Pelayanan Berbasis Revolusi Mental*. Ideas Publishing.
- Febliany, I., Fitriyah, N., & Paselle, E. (2014). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (Studi pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Administrative Reform*, 2(3), 410–420.
- Gabriel, M. (2016). *Memahami Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik*. Balitbangda Kabupaten Jayapura.
- Hardani, H., Medica, P., Husada, F., Andriani, H., & Sukmana, D. J. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue April). CV Pustaka Ilmu.
- Indrayani, E. (2020). E-Government : Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia. In *Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan cendekia* (Issue March). Balai Intan Cendekia.
- Kurniasari. (2017). *Pengaruh Anggaran Berbasis Kinerja Terhadap Efektivitas Pengendalian Anggaran Di Dinas Pendapatan Dan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Bandung Barat*. 2, 71–88.
- Kurniawan, A., & Mashur, D. (2017). Efektivitas Penyelenggaraan Program Bantuan Biaya Pendidikan Bidikmisi di Universitas Riau. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 21–25.
- Lempoy, J. (2013). Penerapan Tqm Terhadap Efisiensi Biaya Dan Efektivitas Pelayanan Pada Pt.Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 1157–1164.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- Mayarni, Meilani, N. L., & Zulkarnaini. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1–68), 11–18.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Nashuddin. (2016). *Manajemen & Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Sanabil.
- Raco, R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif, Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sellang, K. (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Konsep Dimensi Indikator & Implementasinya* (Issue March). Ombak. https://www.researchgate.net/publication/335000746_Strategi_Dalam_Peningkatan_Kualitas_Pelayanan_Publik_Dimensi_Konsep_Indikator_dan_Implementasinya
- Sulila, I. (2015). *Implementasi Dimensi*

Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah. CV Budi Utama.

Makassar).

Umar, S. R. (2017). *Analisis Pengendalian Internal dan Trilogi Akuntabilitas dalam Mencegah Terjadinya Fraud pada Sistem Manajemen Haji di Kementerian Agama Bulukumba* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin

Yusuf, A. M. (2018). *Revolusi Pelayanan Publik*. PT Gramedia.