

EFEKTIFITAS PELAYANAN KELILING *ONLINE* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KERINCI

AGES ANDIKA, HERLINDA, PEBI JULIANTO
STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Email:

agesandika@gmail.com

herlinda@gmail.com

pebijulianto@gmail.com

ABSTRACT

The data obtained in the field were analyzed based on the classification of the answers of the informants described in the results and discussion of the research which was then carried out by interpretive researchers. It is known that the effectiveness of online mobile services at the Population and Civil Registration Office of Kerinci Regency, out of the five research indicators, four indicators that have been implemented well, namely the Responcivinees, Asurance, Reliability and Empathy indicators, while the Tangibles indicators have not been implemented optimally. For this reason, the authors suggest that the apparatus can continue to make improvements in the effective implementation of public services, especially in the field of facilities and infrastructure so that the making of community population administration can run smoothly.

Keywords: Effectiveness, Service, *Online*.

ABSTRAK

Data yang diperoleh dilapangan dianalisis berdasarkan pengklasifikasian jawaban informan yang diuraikan dalam hasil dan pembahasan penelitian yang kemudian dilakukan interpretatif peneliti. Diketahui bahwa Efektifitas Pelayanan Keliling Online Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci, dari lima indikator penelitian empat indikator yang terlaksana dengan baik yaitu untuk indikator *Responcivinees*, *Asurance*, *Reliability* dan *Emphaty* sedangkan indikator *Tangibles*, belum terlaksana secara maksimal. Untuk itu penulis menyarankan agar Aparatur dapat terus berupaya melakukan peningkatan dalam efektif penyelenggaraan pelayanan publik terutama dalam bidang sarana dan prasaran agar pembuatan administrasi kependudukan masyarakat dapat berjalan lancar.

Kata kunci : Efektifitas, Pelayanan, *Online*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik adalah pemerintahan yang mengabdikan untuk melayani masyarakat seefektif mungkin. Sebagai anggota masyarakat sangat mengharapkan pelayanan yang baik dari pemerintah, apalagi dalam membuat administrasi kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat. Untuk itu pemerintah berusaha mewujudkannya dengan terbentuknya *good governance* yaitu adanya tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa.

Sebagai salah satu organisasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan penertiban administrasi dokumen kependudukan dan catatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci merupakan salah satu Dinas Instansi di Kabupaten Kerinci. Hal ini tentunya merupakan peluang besar bagi pihak manajemen organisasi untuk mengembangkan lembaga tersebut dengan harapan akan meningkatnya mutu pelayanan pada masa yang akan datang. Berbagai upaya terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Untuk memenuhi harapan masyarakat Dinas Dukcapil Kabupaten Kerinci telah memiliki satu unit kendaraan yang dioperasikan untuk pelayanan keliling secara *online* yang dapat dilakukan di luar kantor dalam artian berada lebih dekat dengan masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang diberikan secara *online* dari Dinas Dukcapil Kabupaten Kerinci mempermudah bagi masyarakat untuk melakukan pengurusan data Kependudukan. Wilayah Kabupaten Kerinci mempunyai jangkauan yang luas, sehingga dengan adanya kendaraan keliling *online* oleh Dukcapil Kabupaten Kerinci masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor tetap bisa mendapat pelayanan seperti Muaro Emat, Kayu Aro, dan daerah lain. Dengan adanya kendaraan operasional yang dapat menjangkau masyarakat agar pelayanan dapat dilakukan lebih mudah dan cepat sehingga masyarakat memiliki motivasi untuk segera melakukan pengurusan terhadap kebutuhan dalam kearsipan kependudukan seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Kendaraan Dinas Dukcapil beroperasi setiap hari kerja dan memberikan pelayanan pada jam kerja yang merupakan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat terjangkau dengan mudah.

Walaupun sudah ada kendaraan yang beroperasi lebih dekat, tetapi masyarakat masih saja enggan melakukan pengurusan dokumen kependudukan dengan berbagai alasan. Berdasarkan pengamatan awal ditemukan bahwa:

1. Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas karena masih banyaknya kendala dalam pengurusan secara *online* melalui mobil operasional Dinas Dukcapil.
2. Masyarakat belum cukup paham dengan prosedur pengurusan dokumen kependudukan melalui mobil operasional keliling Dinas Dukcapil yang dapat dilakukan secara *online* dengan waktu yang lebih cepat.
3. Secara proses masih adanya kendala dengan adanya masalah jaringan *internet* yang terkadang tidak lancar atau jaringan yang tidak stabil.
4. Dalam proses pelaksanaan *Empathy* (Empati) yang dilaksanakan oleh petugas lapangan Dinas Dukcapil Kerinci dengan memberikan kedisiplinan waktu seperti mengatur antrian bagi masyarakat yang melakukan pengurusan secara *online*.
5. Dinas Dukcapil Kerinci memberikan *Assurance* (Jaminan) pada masyarakat yang melakukan pengurusan secara *online* dengan memperhatikan hal seperti keramahan pemberian informasi jika terdapat masyarakat yang tidak mengetahui pengurusan secara *online*.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci”**

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah penelitian yang dibahas dalam penelitian ini yaitu tentang Pelayanan keliling *online* yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci. Dimana yang menjadi identifikasi masalah penelitian yaitu efektivitas pelayanan:

1. Pengurusan secara online melalui kendaraan operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat atau kurangnya partisipasi masyarakat
2. Pelayanan kepada masyarakat melalui online masih banyak kendala- kendala yang dihadapi, seperti tentang jaringan yang tidak stabil.

1.3. Perumusan masalah

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah efektivitas pelayanan keliling *online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Keliling *online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan keliling *online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Keliling *online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat Dharma (2012: 01) mengemukakan bahwa: Efektivitas merujuk pada kemampuan untuk memiliki tujuan yang tepat atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas juga berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna/*client*.

Sementara itu Setyawan dalam Divianto (2012: 14) menyebutkan bahwa Efektivitas (hasil guna) dapat dipahami sebagai derajat keberhasilan suatu organisasi (sampai seberapa jauh organisasi dapat dinyatakan berhasil) dalam usahanya untuk mencapai apa yang menjadi tujuan organisasi tersebut. Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu, melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia: 1995).

2.1.2.1 Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN. 2003: 91). Dalam buku Pelayanan Prima adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dari pihak penyediaan pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan menurut (Lan. 2003: 91) antara lain adalah :

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka dapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan dengan penyediaan pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan.
2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitaskan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk penganturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan lainnnya.
3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedian jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya.

2.1.2.2 Komitmen Pelayanan

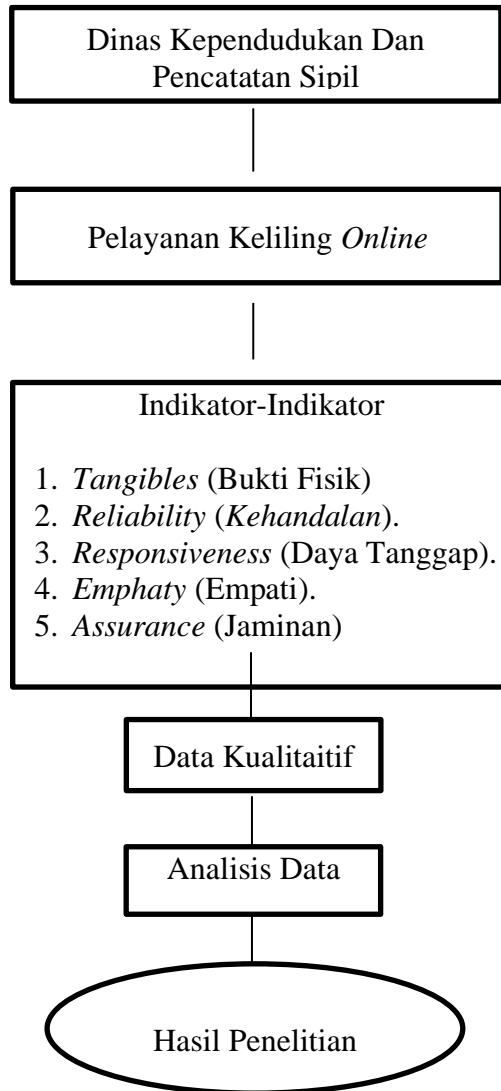
Pedoman untuk mencapai kesuksesan dalam memperkenalkan inisiatif pelayanan dengan menggunakan indikator pelayanan seperti diuraikan diatas memerlukan komitmen dari semua komponen / aparatur birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dukungan dan komitmen yang dimaksudkan disini adalah :

1. Kejelasan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukan kejelasan terhadap semua hal yang berkaitan dengan sistem dan prosedur pelayanan.
2. Konsistensi, aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut agar konsisten dalam menerapkan / melaksanakan.
3. Komunikasi, sistem dan prosedur pelayanan yang saya sampaikan merujuk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Komitmen , dalam mengimplementasikan pelayanan prima kepada masyarakat dapat diperlukan komitmen yang kuat, mulai dari mengambil keputusan sampai kepada masyarakat.

2.2 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2007: 32) kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang dijadikan objek masalah penelitian. Kerangka berpikir memuat gambaran logis dan rasional terkait dengan hubungan antara kajian teori dengan produk penelitian yang dikembangkan. Dalam penelitian ini kerangka berpikir yang dikembangkan dalam bentuk indikator-indikator

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber : Nurmandi Achmad (2010: 190)

III. METODE PENELITIAN

1.1 Pendekatan Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu meneliti suatu objek penelitian dengan mengkaji secara keseluruhan (*holistik*) dan mendalam bukan melihat hubungan dua variabel atau lebih. Dimana hasil penelitian akan diolah berdasarkan interpretatif peneliti dan diuraikan dalam bentuk deskriptif. (Lexy J.Moleong, 2009: 21)

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kerinci, dengan alasan berdasarkan pengamatan awal peneliti diindikasikan bahwa pemerintah telah menyediakan kendaraan operasional dalam pengurusan administrasi kependudukan masyarakat secara *online* tetapi belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat dan terkendala jaringan internet.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Untuk keperluan penelitian ini, jenis dan sumber data yang penulis ambil adalah:

1. Data Primer, yaitu data diperoleh dari hasil penelitian langsung ke lapangan atau ke tempat penelitian melalui wawancara agar data yang didapatkan tepat dan benar melalui pegawai yang memberikan pelayanan keliling secara *online* dan masyarakat yang melakukan pengurusan secara online.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen, arsip-arsip dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini, yang dapat menunjang penelitian dengan melihat relevansinya dengan permasalahan penelitian.
2. Sumber data diperoleh dengan melakukan wawancara kepada informan yang ditentukan sebelumnya berdasarkan interpretatif peneliti.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci merupakan salah satu dinas instansi yang berada dalam pemerintahan Kabupaten Kerinci. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci yang merupakan salah satu organisasi yang membantu Bupati dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci yang dikepalai oleh seorang kepala dinas yaitu Bapak Nafritman, S.E., M.Si. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci ini merupakan tempat pelayanan bagi masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta lainnya.

4.1.2 Aparatur Sipil Negara Dukcapil Kabupaten Kerinci

Adapun jumlah keseluruhan Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci 33 orang yang terdiri dari :

1. Kepala Dinas 1 orang
2. Sekretaris 1 orang
3. Kepala Bidang 3 orang
4. Kepala Sub Bagian 3 orang
5. Kepala Seksi 9 orang
6. Kepala UPTD 1 Orang
7. Staf Pelaksana 15 orang

Untuk lebih jelas dapat dilihat tabel 4.1 dibawah ini berdasarkan Jabatan Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.

Tabel 4.1
Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Jabatan

No	Nama	Jabatan	No	Nama	Jabatan
1	Nafritman, S.E., M.Si	Kadis	18	Helpita, S.Sos	Kasi
2	Ardiansyah, Sp	Sekretaris	19	Elly hendrayati, S.Ap	Kabid
3	Isranida	Kasubbag	20	Emi Darti, SE	Kasi
4	Lenny Novita, SE	Staf	21	Erlinda, SE	Kasi
5	Edi Suryadi, S.Sy	Staf	22	Beni Aswan, SH	Staf
6	Papang Gunawan, M.H	Kasubbag	23	Sepriyono, MM	Kasi
7	Yendiarman, S.PdI	Staf	24	Ayu Estika Sari, MM	Staf
8	Ani Marlina, SE	Staf	25	Leni Edmizar, SE	Kabid
9	Eva Narpatilova, SE	Staf	26	Yonet Efendi, SE	Kasi
10	Dra. Susi Ernawati, MM	Kabid	27	Pendi Heryadi, MH	Kasi
11	Deni Respita	Kasi	28	Zolhadi, S.Sos	Staf
12	Armadi, SE	Staf	29	Reza Septa Utama, S.Tr. Kom	Staf
13	Andre Ramadani, S.AP	Staf	30	Donal Candra, S.Sos	Kasi
14	Azhar, A.Md	Staf	31	Puspa Riza, S.Kom	Staf
15	Desmawati, SE	Kasi	32	Milisar, S.Sos	Ka UPTD
16	Azhari, BAC, S.Pd	Staf	33	Hailidar Helpitar, S.Sos	Kasubbag
17	Yulhaidir	Staf			

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci 2022

4.3 Pembahasan

Dari uraian hasil wawancara peneliti kepada informan penelitian diatas dapat dilakukan pembahasan yaitu :

4.3.1 *Tangibles*

Untuk indikator *Tangibles* data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan dengan memberikan pertanyaan tentang *efektifitas* pelayanan publik berdasarkan *tangibles* yang diberikan oleh aparatur sipil negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil *Kabupaten Kerinci*, belum memadai dalam artian belum berjalan sesuai dengan seharusnya dan belum memenuhi harapan masyarakat, dapat diinterpretasikan bahwa belum maksimalnya Efektifitas Pelayanan dalam efektifitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Kerinci, yang semula diduga kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana seperti jaringan internet dan printer dalam pengurusan Administrasi kependudukan. Dimana hal ini tidak sejalan dengan teori yang menjelaskan bahwa efektifitas pelayanan Publik seharusnya memiliki kelengkapan sarana dan prasarana agar efektifitas pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan tupoksi yang sudah ditetapkan oleh pemerintah kepada Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.

4.3.2 Reliability

Untuk indikator *Reliability* aparatur sipil negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dimana pegawai yang bertugas di Dinas Dukcapil telah memberikan pelayanan sesuai dengan tanggung jawab seperti waktu pengurusan yang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan hampir tidak pernah terjadi permasalahan-permasalahan dalam prngurusan administrasi kependudukan masyarakat, dan masyarakat diberikan jaminan dimana berkas-berkas pengurusan di pegang dengan baik oleh petugas sampai surat yang dibutuhkan masyarakat selesai. dimana hal ini sesuai dengan teori bahwa pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan.

4.3.3. Responsiveness

Untuk indikator *Responsiveness* petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dimana aparatur sipil negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan peraturan dan telah melakukan pelayanan dengan perubahan-perubahan yang sangat signifikan dimana waktu dalam pengurusan Kartu Keluarga, KTP, KIA, dan pengurusan admiistrasi kependudukan lainnya dapat dilakukan dengan cepat mulai dari 0 sampai 4 hari, dimana masyarakat dapat memperoleh informasi secara langsung datang kekantor melalui aparatur sipil negara yang bertugas dan melalui internet dengan membuka Dinas Dukcapil Kabupaten Kerinci dan bisa juga melalui mobil operasi Dinas Dukcapil Kabupaten Kerinci secara *online*. Hal ini sesuai dengan teori dimana masyarakat memperoleh pelayanan melalui kemudahan dengan menyediakan pelayanan yang terpercaya yang diberikan oleh Dinas Dukcapil *Kabupaten Kerinci*.

4.3.4 Assurance

Untuk indikator *Assurance*, (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen) sudah terlaksana dengan baik, dimana petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, masyarakat dapat memperoleh pelayanan dari pegawai dengan sopan. hal ini sesuai dengan teori dimana masyarakat memperoleh pelayanan melalui kemudahan dengan menyediakan pelayanan dengan sopan dan terpercaya yang diberikan oleh Dinas Dukcapil *Kabupaten Kerinci*.

4.3.5 Emphaty

Untuk indikator *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen) sudah terlaksana dengan baik, dimana petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup perhatian, masyarakat dapat memperoleh pelayanan dari pegawai dengan penuh perhatian . hal ini sesuai dengan teori dimana masyarakat memperoleh pelayanan melalui kemudahan dengan menyediakan pelayanan dengan tegas dan penuh perhatian yang diberikan oleh pegawai Dinas Dukcapil *Kabupaten Kerinci*.

4.3.6 Faktor-Faktor penyebab efektifitas pelayanan online pada Dinas Dukcapil Kabupaten Kerinci

Dari jawaban informan yang menjadi penyebab efekttifitas pelayanan online pada Dinas Dukcapil Kabupaten Kerinci adalah:

1. Jaringan Internet yang terkadang bermasalah.

2. Animo masyarakat

V. SIMPULAN

Dari uraian pembahasan diatas kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan keliling *online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci sudah cukup baik. Dimana pegawai yang bertugas di Dinas Dukcapil telah memberikan pelayanan sesuai dengan tanggung jawab seperti waktu pengurusan yang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan hampir tidak pernah terjadi permasalahan-permasalahan dalam prngurusan administrasi kependudukan masyarakat, dan masyarakat diberikan jaminan dimana berkas-berkas pengurusan di pegang dengan baik oleh petugas sampai surat yang dibutuhkan masyarakat selesai. Petugas bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan peraturan dan telah melakukan pelayanan dengan perubahan-perubahan yang sangat signifikan dimana waktu dalam pengurusan Kartu Keluarga, KTP, KIA, dan pengurusan admiistrasi kependudukan lainnya dapat dilakukan dengan cepat mulai dari 0 sampai 4 hari. Masyarakat memperoleh pelayanan dari pegawai dengan sopan. Masyarakat memperoleh pelayanan dari pegawai dengan penuh perhatian.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Keliling *online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci Jaringan internet dan animo masyarakat yang masih kurang.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Boediono (2003). *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara.
- Bugin, B (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Rajawali Pers : Jakarta.
- Clayton. (2007). *Policy Implementation*. Jakarta : Erlangga.
- Dahlan. (1995). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Danim, Sudarwan. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Pustaka Setia. Bandung
- Dharma. Edwin. (2012). *Manajemen Personalia*. diterjemahkan oleh Mohammad Mas'ud. Erlangga. Jakarta
- Divianto, (2012). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press:Yogyakarta
- Emzir (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Gronroos, (2010), *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Juliantara, Dadang. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan.Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.

- Lexy J. Moleong. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Erlangga. Jakarta
- Lukman, Sampara. 2006. "Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima". *Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah*, Cisarua, Bogor.
- Mahsun. (2006). *Metode Penelitian Bahasa*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Norman. (2001). *The Amazing Result of Positif Thinking*. Yogyakarta
- Nurmandi Achmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT. Sinergi Visi Utama.
- Pasolang, (2007). *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik*, Rajawali Press, Jakarta.
- Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti (STIA – NUSA) 2021. Sungai Penuh.
- Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan pengembangan model konseptuan, penertapan citizen's Charter dan Standar Pelayanan minimal*, Jakarta : Pustaka Belajar.
- Sekaran, Uma, (2006), *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat Siagian.
- Sondang, (2003). *Administrasi Negara-negara Berkembang (Teori Masyarakat Prismatic.)* CV. Rajawali. Jakarta
- Sinambela.(2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT.Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Tika. P. (2008). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara Jakarta.
- Zeithaml. (2002). *Delivering Quality Service*, Bumi Aksara, Jakarta.

Dokumen

- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2005 . *Tentang Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) nomor 63 tahun 2003 *tentang pedoman umum efektifitas pelayanan publik*.
- Undang – Undang No. 24 Tahun 2013. *Tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*