



# Perwujudan pelayanan publik yang baik melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

Heri Cahyono<sup>a,1</sup>, Suharno<sup>b,2</sup>

<sup>1</sup> ([hericahyono.2018@student.uny.ac.id](mailto:hericahyono.2018@student.uny.ac.id)) Mahasiswa Departemen PKNH, Fishipol, UNY

<sup>2</sup> ([suharno@uny.ac.id](mailto:suharno@uny.ac.id)) Dosen Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Politik, UNY

<sup>a</sup> Mahasiswa (Departemen Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum FISHIPOL UNY), Yogyakarta Indonesia

<sup>b</sup> Dosen (Departemen Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum FISHIPOL UNY), Yogyakarta Indonesia

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya, kendala, dan solusi mengatasi kendala dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi metode. Teknik analisis dilakukan dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perwujudan pelayanan publik yang baik dengan membuat inovasi aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Kendala yang ditemui: a) Masyarakat banyak belum memiliki smartphone; b) Kurangnya dukungan dari masyarakat dan kualitas SDM minim; c) Terbatasnya sarana dan prasarana; dan d) Kondisi kerja karena pandemi. Solusi menghadapi kendala sebagai berikut: a) mengembangkan aplikasi dengan autentikasi; b) Melaksanakan kegiatan jemput bola; c) Memberikan jaminan pelayanan selesai 3 (tiga) hari; dan d) Sosialisasi secara konvensional.

## ABSTRACT

*This study aims to determine the efforts, constraints, and solutions to overcome obstacles in realizing good public services through the application Dukcapil Smart Bantul. This study uses descriptive research with a qualitative approach. Data collection methods using observation, interviews, and documentation. Data validity technique using triangulation method. The analysis technique is carried out with the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion.*

*The results showed that the realization of good public services by making Dukcapil Smart Bantul application innovation. Obstacles encountered: a) many people do not have smartphones; b) lack of support from the community and minimal human resources quality; c) limited facilities and infrastructure; and d) working conditions due to the pandemic. The solution faces the following obstacles: a) develop applications with authentication; b) carry out "jemput bola" activities; c) provide a guarantee of Service completed in 3 (three) days; and d) conventional socialization.*

## Sejarah Artikel

Diterima : 14 Maret 2023

Disetujui: 21 Maret 2023

## Kata kunci:

Pelayanan publi, Dukcapil Bantul, aplikasi Dukcapil Smart Bantul

## Keywords:

Public services, Dukcapil Bantul, Dukcapil Smart Bantul Application

## Pendahuluan

Saat ini perkembangan teknologi merupakan perkembangan yang paling cepat di seluruh dunia. Kehidupan saat ini nyaris tidak lepas dari apa yang dinamakan dengan teknologi, baik dalam bidang pengetahuan, ekonomi, layanan pemerintahan, budaya dan lain sebagainya, semua dimanjakan oleh hadirnya teknologi. Dari semula yang menggunakan alat tradisional, perlahan tergantikan dengan smartphone dan Laptop/Komputer. Hal tersebut juga terjadi di Negara Indonesia. Perkembangan teknologi di Indonesia saat ini bisa dikatakan berkembang cukup pesat, oleh karena itu pemerintah melakukan perbaikan pada kinerja pemerintahan, dalam hal ini pelayanan kepada publik (*public service*) (Sari, 2018:4).

Pelayanan publik berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu pelayanan dapat diartikan pemberian hak dasar kepada warga negara sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya seperti yang diamanahkan dalam peraturan yang berlaku. Salah satu penyelenggara layanan publik yaitu instansi pemerintah. Layanan publik yang dilakukan instansi pemerintah biasanya terkait administrasi kependudukan. Pasal 1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, Pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Saat ini pelayanan publik di Indonesia masih cenderung rumit dan tidak efisien sehingga masyarakat seringkali. Bahkan untuk mengurus pembuatan E-KTP harus mencari surat pengantar dari RT, kemudian ke Kepala Dusun, selanjutnya ke Kelurahan, dan baru bisa perekaman di Kecamatan/Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Hal ini tentunya mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dalam bidang teknologi dan meningkatkan pemberian hak masyarakat yaitu pelayanan publik (*public service*). Sejak dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini diharapkan pemerintah daerah diharapkan bisa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui inovasi-inovasi yang dilakukan.

Inovasi merupakan indikator penting keberhasilan suatu organisasi. Dalam konteks ini, mengukur seberapa efektif kinerja program aplikasi, evaluasi kualitas program, kebijakan atau gagasan, parameter utamanya adalah seberapa jauh aplikasi yang dibuat dapat dikategorikan sebagai inovasi birokrasi yang berjalan baik. Dalam perkembangan teknologi tentu menghubungkan pada mekanisme baru pada sistem pemerintahan yaitu *e-Government*. *E-Government* atau biasa disebut pemerintahan elektronik pada dasarnya merupakan proses dalam memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk menjalankan sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan, 2008:99). Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah tertarik untuk mengembangkan *e-Government* yang dinilai potensial untuk mentransformasi pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Bantul yang dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mempunyai misi untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik, efektif, efisien dan bebas dari KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) melalui percepatan reformasi birokrasi. Untuk mencapai misi tersebut, diperlukan pelayanan publik yang lebih baik. Pelayanan publik juga sebagai implementasi hubungan negara dengan warga negara (hak dan kewajiban), oleh karena itu harus dilaksanakan secara profesional dan tanggungjawab. Negara dan warga negara mempunyai hubungan timbal balik dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Dimana, negara mempunyai tanggungjawab kepada warga negara begitu pula sebaliknya.

Pada alinea IV Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menjadi tujuan dan cita-cita Bangsa Indonesia adalah "Memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial". Dalam hal ini, dapat dilihat bahwa hubungan antara negara dan warga negaranya memiliki relevansi dalam aspek kehidupan berbangsa dan bernegara termasuk pelayanan publik yang dilakukan pemerintah kepada warga negara. Namun

demikian, negara yang berkewajiban memenuhi hak-hak warga negaranya tidak dapat berjalan baik tanpa dukungan dari warga negara. Dukungan warga negara yang dimaksud adalah melaksanakan kewajiban masing-masing. Dalam pemenuhan hak warga negaranya haruslah sejalan dengan pelaksanaan kewajibannya, salah satunya warga negara harus menunjukkan sikap patuh terhadap peraturan yang diberlakukan. Termasuk dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintah berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* berupaya untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang lebih efisien dan prima. Pelayanan publik *online* sebagai titik strategis untuk menuju *good governance*. Revolusi yang dilakukan pemerintah dalam bidang pelayanan publik dapat menjadi jembatan menuju *good governance* (Dwiyanto, 2014). Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi pemerintahan modern. Dimana setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan baik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 telah mengamanatkan bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara demi kesejahteraan rakyat serta mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan layanan publik (*public service*) dalam hal pelayanan administrasi publik di Kabupaten Bantul. Pelayanan kependudukan ini meliputi layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk antara lain pembuatan kartu keluarga (KK), perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), serta Surat Keterangan Pindah/Pindah Datang. Sedangkan Pencatatan sipil diantaranya adalah Kutipan Akta Kelahiran, Kutipan Akta Kematian, Kutipan Akta Perceraian, Pencatatan Pengakuan Anak dan Pengesahan Anak, Pencatatan Perubahan Nama, dan Pencatatan Perubahan Kewarganegaraan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memberikan inovasi dalam layanan Pencatatan Penduduk dan Pencatatan sipil melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Aplikasi yang bisa di *install* di platform *Android*, jadi jika masyarakat akan mengurus Pencatatan Penduduk atau Pencatatan Sipil bisa lebih mudah dan tidak harus datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas *public service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hal itu dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai *service provider* (penyedia jasa) layanan kepada masyarakat baik layanan *offline* maupun *online* (melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul).

Pada hakekatnya pemberian pelayanan merupakan proses sekaligus *output* yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintahan dijalankan. Dimana fungsi penting pemerintah adalah sebagai regulasi, proteksi dan sebagai distribusi. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini masih terlihat dari masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa seperti ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Prosedur tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian dalam waktu dan biaya pelayanan, ketidakramahan petugas, kesopanan yang tidak dikedepankan, adanya diskriminatif oleh petugas, berbelit-belit dalam prosedur pelayanan menyebabkan munculnya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum aparatur pemerintahan sebagai pelayan maupun dari masyarakat yang meminta pelayanan. Selain itu banyak masyarakat yang enggan datang langsung ke instansi pemerintah untuk menyelesaikan pelayanan dan lebih menggunakan biro jasa untuk membantu menyelesaikan kepentingan masyarakat akibat dari ketidakpastian pelayanan yang

diberikan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi pemerintahan modern. Dimana setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan baik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 telah mengamanatkan bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara demi kesejahteraan rakyat serta mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pada hakekatnya pemberian pelayanan merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintahan dijalankan. Dimana fungsi penting pemerintah adalah sebagai regulasi, proteksi dan sebagai distribusi. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini masih terlihat dari masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa seperti ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Prosedur tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian dalam waktu dan biaya pelayanan, ketidakramahan petugas, kesopanan yang tidak dikedepankan, adanya diskriminatif oleh petugas, berbelit-belit dalam prosedur pelayanan menyebabkan munculnya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum aparatur pemerintahan sebagai pelayan maupun dari masyarakat yang meminta pelayanan. Selain itu banyak masyarakat yang enggan datang langsung ke instansi pemerintah untuk menyelesaikan pelayanan dan lebih menggunakan biro jasa untuk membantu menyelesaikan kepentingan masyarakat akibat dari ketidakpastian pelayanan yang diberikan. Permasalahan berkaitan pelayanan yang diutarakan tersebut seharusnya tidak boleh terjadi sebab dampak kedepan bisa jadi membuat trauma masyarakat untuk berdekatan dan berurusan dengan aparat pemerintahan sehingga mendapatkan cap negatif sebagai perusak citra, rendahnya wibawa serta kredibilitas buruk untuk aparat pemerintahan sebagai pelayanan yang mengabdikan negara dan masyarakat.

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian “Perwujudan pelayanan publik yang baik melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul” dikategorikan sebagai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dikatakan sebagai penelitian deskriptif karena penelitian ini mencoba menggambarkan dan mengungkap fakta-fakta mengenai Perwujudan pelayanan publik yang baik melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Sehingga data yang diperoleh berupa peristiwa atau kejadian, kemudian peneliti menyajikan data berupa gambaran dan deskripsi secara sistematis. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang beralamatkan di Kompleks II Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bantul, Jalan Lingkar Timur, Manding, Bantul.

Penentuan subjek penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive* yaitu teknik pengambilan data dengan kriteria tertentu (Sugiyono, 2010:300). Penggunaan teknik ini karena teknik *purposive* didasari tujuan tertentu dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Peneliti memfokuskan kriteria-kriteria pada orang-orang yang karena posisinya memiliki pengetahuan dan informasi mengenai Perwujudan pelayanan publik yang baik melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Data primer adalah data pokok dalam penelitian. Dalam penelitian, peneliti membutuhkan data untuk membuktikan fakta di lapangan. Menurut Subagyo (2004: 87) sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan alat lainnya. Menurut Subagyo (2004: 88) sumber data sekunder dapat diperoleh melalui bahan-bahan sebagai pelengkap dan file-file yang tersedia, serta adanya kepustakaan. Data sekunder yaitu data yang sudah tersedia sehingga peneliti tinggal mencari dan mengumpulkan untuk melengkapi data primer.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi terus terang atau tersamar. Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Peneliti memilih metode pengumpulan data dengan wawancara untuk memperoleh jawaban, pendapat, serta informasi melalui kegiatan tanya jawab dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan terlebih dahulu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pedahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2016: 231). Selain wawancara dan observasi, peneliti juga menggunakan metode dokumentasi dalam pengumpulan data. Melalui dokumentasi diharapkan peneliti bisa memperoleh data pelengkap berupa, peraturan perundang-undangan, Pencatatan harian, buku pedoman, serta notulen rapat yang dimiliki oleh pihak-pihak karena posisinya memiliki pengetahuan dan informasi.

## Hasil dan Pembahasan

### Perwujudan pelayanan publik yang baik melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

Pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang diharapkan oleh masyarakat tentunya yang memudahkan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Pengoptimalan pelayanan dengan penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul juga meningkatkan profesionalitas baik dari pelayan publik dalam hal ini yang bertindak adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul maupun pengguna layanan aplikasi Dukcapil Smart Bantul yakni masyarakat Kabupaten Bantul. Secara teoritis tujuan pelayan publik adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan pelayanan publik yang optimal dan profesional. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Berikut ini adalah azaz-azaz pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela (2008:6):

#### a. Transparansi;

Pelayanan publik harus terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dengan jumlah yang memadai. Hal ini dapat dilihat dari aplikasi Dukcapil Smart Bantul yang dapat dengan mudah didapatkan oleh masyarakat Kabupaten Bantul dengan cara mengunduh melalui *Google Play Store*. Karena aplikasi tersebut bersifat daring maka jumlah yang dapat diunduh tidak terbatas karena sesuai dengan masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan. Data pengguna juga dicatat dengan baik sehingga jumlah masyarakat yang mengakses Aplikasi tersebut dapat terdeteksi, sehingga apabila ada lonjakan *traffic* pengguna maka sudah adaantisipasi yang disiapkan salah satunya dengan menambah kekuatan server agar aplikasi Dukcapil Smart Bantul dapat digunakan secara bersama-sama dalam skala lebih besar dari sebelumnya tanpa mengalami kendala ataupun hambatan ketika menggunakannya secara masal sehingga pelayanan dapat berjalan secara maksimal disertai transparan.

#### b. Akuntabilitas;

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tujuan utama dari akuntabilitas adalah memperbaiki kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat Kabupaten Bantul. Dalam hal ini senada dengan pengembangan aplikasi Dukcapil Smart Bantul agar meningkatkan kinerja pegawainya, karena dalam hal tersebut bisa dibuktikan dengan pelayanan penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul yang memberikan

waktu pelayanan maksimal tiga hari kerja, tergantung administrasi kependudukan apa yang diurus oleh masyarakat Kabupaten Bantul. Apabila warga masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) memang membutuhkan waktu sekitar tiga hari karena dicetak dengan bahan khusus, tetapi kalau masyarakat mengurus dokumen lainnya bisa hanya sehari langsung jadi tergantung jumlah antrean yang masuk dalam sistem dan dapat mencetak dokumen tersebut secara mandiri.

c. Kondisional;

Sesuai dengan kondisi pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap mengacu pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Sesuai dengan hasil penelitian, aplikasi Dukcapil Smart Bantul dapat digunakan secara fleksibel dimanapun dan kapanpun masyarakat pemohon berada dengan tetap mempertimbangkan urutan sesuai antrean yang masuk di Sistem aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Hal tersebut dipastikan sangat mempermudah jalannya pelayanan publik baik dari pemberi jasa dalam hal ini pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul maupun penerima jasa ialah warga masyarakat Kabupaten Bantul yang hendak mengurus administrasi kependudukan, dikarenakan tidak perlu upaya yang berlebih bagi pemohon untuk mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul apalagi di jam kerja yang harus meninggalkan produktifitasnya dalam bekerja.

Manfaat lainnya juga tidak perlu upaya yang lebih khususnya bagi pemohon administrasi kependudukan yang berasal dari ujung perbatasan Kabupaten Bantul semisal dari Kapanewon Sedayu, Kapanewon Srandakan, Kapanewon Kretek, Kapanewon Dlingo dan Kapanewon Banguntapan dan sebagainya. Sehingga sangat membantu masyarakat tanpa harus mendatangi kantor secara langsung yang tentunya sangat membutuhkan usaha dan tenaga serta biaya untuk keberangkatan.

d. Partisipatif;

Memperhatikan partisipasi dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kritik, saran dan masukan dari masyarakat untuk pelayanan yang lebih baik. Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dibahas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul juga membuka kritik dan saran melalui link <https://disdukcapil.bantulkab.go.id/contact-us> mengisi formulir dengan pilihan menu yang bisa diakses seperti sapa warga, permintaan informasi, maupun penyampaian informasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul juga membuka layanan untuk konsultasi dan pengaduan melalui WhatsApp. Masyarakat dapat menyampaikan kendala yang ditemuinya dalam pengoperasian aplikasi Dukcapil Smart Bantul ataupun aduan yang ingin disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul setelah menggunakan aplikasi Dukcapil Smart Bantul dengan format yang telah ditetapkan sebagai berikut:

1. Nama
2. NIK
3. No. HP
4. E-Mail
5. No. KK
6. Isi aduan

e. Kesamaan hak;

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memberi

pelayanan tidak boleh membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi. Pemrosesan kepengurusan juga dilakukan dengan cara sesuai dengan antrean yang telah masuk ke dalam sistem aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Masyarakat juga tetap bisa melakukan pengajuan disaat hari libur kerja, walaupun nantinya pengurusan administrasi kependudukan akan diproses oleh petugas disaat hari kerja, jadi sistem yang dikembangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul tetap mampu menampung antrean permohonan yang masuk selama 7x24 jam.

Hal tersebut disinyalir mampu memberikan kepercayaan dari masyarakat terkait dengan kesamaan hak bagi masyarakat karena semua didasarkan pada sistem dalam Aplikasi Dukcapil Smart Bantul sehingga tidak ada oknum masyarakat yang dapat menyela antrean yang sudah tertulis dalam database aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Berkaitan dengan hal tersebut, tentunya mampu mengurangi stigma negatif berkaitan dengan kekecewaan masyarakat yang identik dengan mempunyai orang dalam maka akan memiliki hak yang spesial.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing. Apabila seseorang masyarakat ingin mengurus administrasi kependudukan maka juga harus menyadarinya sebagai warga negara juga harus sadar akan keseimbangan antara hak dan kewajiban masing-masing. Salah satu hak yang dimiliki oleh masyarakat ialah hak memperoleh kesempatan yang sama dalam pemerintahan, sesuai dengan Pasal 28D ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hal yang paling penting dalam pelayanan publik bagi masyarakat ialah mendapatkan pelayanan yang prima, sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik, mengetahui kebenaran dan standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan, mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan. Maka, apabila tidak mendapatkan pelayanan publik yang baik dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, masyarakat berhak memberitahu atau melapor kepada pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan evaluasi pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan prosedur ataupun standar pelayanan yang sudah berlaku atau ditetapkan.

Selain memiliki hak, dalam pelayanan publik masyarakat juga memiliki kewajiban yang melekat. Kewajiban dari masyarakat antara lain mematuhi dan memenuhi ketentuan yang telah tercantum dalam standar pelayanan publik. Kewajiban lainnya ialah untuk menjaga terpeliharanya sarana dan prasarana ataupun fasilitas pelayanan public yang ada dan mematuhi peraturan yang ada keterkaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar tercipta pelayanan public yang baik

### **Kendala dalam Perwujudan Pelayanan Publik yang Baik Melalui Aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat ditemukan beberapa kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam mewujudkan pelayanan publik dapat dikategorikan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dody Mulyono dalam Jurnal Mozaik Volume IX Edisi 2 Desember 2017 menyebutkan bahwa beberapa faktor penghambat pelayanan publik diantaranya adalah:

1. Faktor Kemampuan
2. Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur

### 3. Faktor Kurangnya Dukungan Pemerintah

### 4. Faktor Kondisi Kerja

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diperoleh peneliti melalui wawancara dan didukung dengan dokumentasi akan dilakukan pembahasan mengenai faktor-faktor apa yang menjadi kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul yaitu sebagai berikut :

#### a. Faktor Kemampuan

Pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul terhambat karena adanya ketebatasan pegawai (aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul) dalam menggunakan komputer. Maka dapat diambil informasi bahwa faktor kemampuan aparatur menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebagai organisasi pemerintah yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut memiliki aparatur yang mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terlaksana secara optimal tidak ada lagi berbagai macam keluhan ketidakpuasan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Dikarenakan banyak masyarakat Kabupaten Bantul yang masih belum memiliki smartphone yang dapat digunakan untuk menjalankan aplikasi Dukcapil Smart Bantul dan juga dapat dimanfaatkan untuk menerima informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam mempromosikan kegiatannya yang hanya menggunakan media sosial sebagai media promosinya. Dalam konteks ini menandakan kemampuan dari masyarakat yang berbeda-beda sehingga menimbulkan kesenjangan diantara masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya karena terdapat perbedaan dalam menerima informasi.

#### b. Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur

Menurut Handoko (2009:47) bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Kualitas sumber daya aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada kondisi yang ada saat ini masih rendah, terlebih saat masih banyak warga masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan dengan mendatangi langsung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul tidak diarahkan dan diberikan bantuan dengan baik, tetapi seakan acuh tak acuh dan membiarkan masyarakat tersebut mencari tahu sendiri bagaimana alur pemrosesan menggunakan aplikasi Dukcapil Smart Bantul yang benar.

Dengan sikap dan tindakan yang dilakukan oleh oknum pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul tersebut, maka masyarakat dapat berhak menilai seberapa baik kualitas sumber daya aparatur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul tersebut hanya dikarenakan tindakan sepele yang dilakukan oleh oknum tersebut dalam memberikan pelayanan, baik pegawai maupun masyarakat seharusnya juga harus mewawas diri agar terhindar dalam kesalahan yang sama yang dapat merugikan satu belah pihak maupun kedua belah pihak karena semuanya sudah memiliki hak dan wajib memenuhi kewajiban masing-masing sesuai yang telah ditetapkan.

#### c. Faktor Dukungan Pemerintah

Sebagai bentuk dukungan dari Pemerintah Kabupaten Bantul dalam hal ini instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul terhadap penyelenggaraan pelayanan publik



yaitu upaya untuk pengadaan bantuan berupa teknologi untuk memenuhi kebutuhan dalam pelayanan publik yang baik seperti penggunaan *smartphone* untuk pelayanan kepada masyarakat yang sudah terlanjur mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang tidak mengetahui bahwa pengurusan administrasi kependudukan sekarang harus menggunakan aplikasi yang bernama Dukcapil Smart Bantul.

Kebijakan yang telah ditetapkan seharusnya memudahkan masyarakat. Kepada warga masyarakat yang membutuhkan bantuan dan dapat dilaksanakan secara mandiri oleh masyarakat pemohon administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi Dukcapil Smart Bantul perlu menggunakan teknologi. Seharusnya instansi terkait memberikan bantuan sarana dan prasarana yang mampu digunakan dalam proses pelayanan dan mendirikan suatu pos atau *corner* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar dapat dijangkau oleh masyarakat, akan tetapi tanpa ada dukungan atau *support* dari instansi lain yang terkait di dalam Pemerintahan Kabupaten Bantul sehingga mau tidak mau sementara waktu harus berdiri sendiri sesuai tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

#### d. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang dimaksud dalam penelitian ini ialah suasana kerja yang terbentur dengan keadaan pandemi Covid-19 yang mengharuskan para pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul bekerja dari rumah atau *work from home* yang akan berakibat pada terbatasnya akses ke kantor yang mengakibatkan menghambat terjadinya pelayanan sehingga pelayanan tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya sesaat sebelum terjadinya pandemi. Ketika sesaat setelah pandemi dapat diaplikasikan kembali bekerja dari kantor dapat menambah semangat serta motivasi dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan menggunakan fasilitas-fasilitas yang tersedia di kantor sehingga dalam menjalankan pemrosesan data kepada masyarakat melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

Kondisi kerja yang terus membaik ini mampu mendorong pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaannya secara baik. Kondisi kerja yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan yang baik sesuai dengan kewajiban yang harus dipenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk memberikan pelayanan publik yang baik ataupun yang prima melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

### **Solusi Mengatasi Kendala dalam Perwujudan Pelayanan Publik yang Baik Melalui Aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul**

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Maka dari itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut menurut Zeithaml dan Berry (Hardiansah, 42:2011):

#### 1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dalam penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh kriteria-kriteria antara lain: kenyamanan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Jika dikaitkan dengan teori pelayanan publik yang berkualitas, maka bisa digolongkan dalam dimensi *tangible*. Solusi yang pertama ditawarkan adalah mengembangkan aplikasi Dukcapil

Smart Bantul secara berkala untuk memastikan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya. Aplikasi Dukcapil Smart Bantul terus dikembangkan agar lebih optimal sehingga mampu mendukung pelayanan publik yang baik. Inovasi yang telah direncanakan untuk tahap pengembangan adalah dukungan aplikasi dalam bentuk format iOS atau dukungan untuk smartphone yang berasal dari vendor Apple. Hal ini membuat aplikasi Dukcapil Smart Bantul lebih dapat menjangkau seluruh masyarakat Kabupaten Bantul yang akan mengurus administrasi kependudukan baik menggunakan Android ataupun iOS. Kenyamanan fasilitas dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi terus dibenahi agar terbentuk aplikasi yang sempurna sehingga meminimalisasi terjadinya aplikasi yang error atau tidak dapat digunakan, sehingga masyarakat pengguna tetap merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam setiap proses pengurusan administrasi kependudukan yang akan dilakukan.

## 2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada penelitian ini dimensi *reliability* ditentukan oleh kriteria-kriteria yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Bekerjasama dengan setiap kalurahan yang ada di Kabupaten Bantul untuk menempatkan petugas register untuk mengantisipasi adanya banyak masyarakat yang membutuhkan bantuan mengurus administrasi kependudukan melalui kalurahan juga merupakan salah satu kecermatan yang dimiliki oleh para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Hal tersebut dikarenakan adanya petugas register yang ada di setiap kalurahan mampu mengatasi permasalahan kesulitan bagi masyarakat yang tidak memiliki smartphone untuk mengurus administrasi kependudukan. Kehandalan dari para petugas register juga sangat diperlukan karena dalam kesehariannya tidak sedikit masyarakat yang dilayani melalui kalurahan. Begitupula dengan pegawai yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul juga sangat tanggap dan responsif terhadap pelayanan yang telah termasuk dalam antrean di aplikasi Dukcapil Smart Bantul serta memberikan solusi-solusi terhadap permasalahan masyarakat yang telah masuk dalam aduan melalui call center WhatsApp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

## 3. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

Pada penelitian ini dimensi *responsiveness* ditentukan oleh kriteria-kriteria yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu penerima layanan dan membantu dengan cepat, terkhusus kepada masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus seperti lansia dan penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul senantiasa berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Bantul. Kegiatan jemput bola yang diberi nama "Moro Lega" ini dilaksanakan dalam rangka memudahkan pelayanan kepada masyarakat, masyarakat berkebutuhan khusus dan lansia tidak perlu mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul akan datang hingga ke pintu-pintu rumah penduduk, dengan semua layanan gratis tidak dipungut biaya apapun. Adapun syarat untuk mendapatkan layanan jemput bola adalah fotocopy kartu keluarga, nomor telepon yang bisa dihubungi dan denah atau lokasi rumah yang bersangkutan agar memudahkan petugas. Masyarakat bisa mengajukan permohonan melalui kalurahan ataupun langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, selanjutnya petugas akan mendatangi penduduk tersebut sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, pelayanan kependudukan melalui inovasi yang sudah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan kependudukan, terutama bagi masyarakat yang tidak bisa langsung datang disebabkan oleh keterbatasan fisik maupun mental.

#### 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dalam penelitian ini, dimensi assurance ataupun jaminan ditentukan oleh ketepatan waktu yang diberikan terhadap proses pelayanan agar kepuasan dari masyarakat terjaga dan mampu memberikan kepercayaan terhadap aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Seperti yang sudah dijabarkan dalam hasil penelitian disebutkan bahwa jaminan ketepatan waktu untuk pemrosesan dokumen administrasi kependudukan adalah maksimal tiga (3) hari. Dengan adanya jaminan tersebut maka masyarakat diharapkan menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul karena setiap proses dari pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul itu dapat dipantau secara berkala oleh warga masyarakat pemohon untuk mengetahui sejauh mana proses pengurusan administrasi kependudukan telah berjalan. Dengan adanya menu tersebut maka pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul tidak bisa memanipulasi proses pengurusan administrasi kependudukan dikarenakan bisa masyarakat pantau secara real time. Keberadaan dimensi assurance atau jaminan ini membuat ketepatan waktu pelayanan menjadi fokus utama para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang akan bekerja secara maksimal dan mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan warga masyarakat Kabupaten Bantul.

#### 5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Pada penelitian ini dimensi empathy ditentukan oleh kriteria yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para penerima layanan dengan berupaya memahami keinginan. Dalam hasil penelitian disebutkan bahwa sosialisasi penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul dilakukan melalui media sosial kurang digemari oleh masyarakat yang sudah memasuki lanjut usia, maka dari itu warga masyarakat tersebut menginginkan adanya sosialisasi secara konvensional berupa tatap muka secara langsung. Tentunya permintaan dari masyarakat tersebut mendapatkan tanggapan yang baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul selaku penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima. Hal berupa sosialisasi secara konvensional yang diharapkan oleh masyarakat akan dilaksanakan secara berkala, termasuk pendampingan bagaimana cara menggunakan aplikasi Dukcapil Smart Bantul dan penjelasan syarat-syarat yang dibutuhkan untuk masing-masing jenis permohonan pengurusan administrasi kependudukan. Kepedulian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ini membuat upaya dari layanan ini terus disukai oleh masyarakat agar terciptanya pengorganisasian dokumen-dokumen ataupun administrasi kependudukan bagi masyarakat yang belum lengkap terutama pada masyarakat lanjut usia (lansia). Sehingga dapat memilikinya dan kemudian dapat disimpan oleh masing-masing pemohon.

### Simpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti jabarkan tentang Perwujudan pelayanan publik yang baik melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul telah melakukan perwujudan pelayanan public yang baik dengan membuat inovasi aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Penggunaan Aplikasi Dukcapil Smart tersebut telah sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yakni a) Transparansi; b) Akuntabilitas; c) Kondisional; d) Partisipatif; e) Kesamaan Hak; dan f) Keseimbangan Antara Hak dan Kewajiban. 2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki beberapa kendala dalam melaksanakan perwujudan pelayanan publik yang baik menggunakan aplikasi Dukcapil Smart Bantul sebagai berikut: a) Banyak dari masyarakat yang belum memiliki *smartphone*; b)

Kurangnya dukungan dari masyarakat untuk penggunaan aplikasi dan kualitas sumber daya aparatur yang minim; c) Terbatasnya dukungan sarana dan prasarana dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul; dan d) Kondisi Kerja Karena Pandemi. 3) Solusi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam menghadapi berbagai kendala untuk perwujudan pelayanan publik yang baik melalui Aplikasi Dukcapil Smart sebagai berikut: a) Mencoba mengembangkan aplikasi dengan autentikasi agar masyarakat semakin mudah menggunakan aplikasi Dukcapil Smart Bantul; b) Bekerjasama dengan Kelurahan untuk menempatkan petugas *register*; c) Melaksanakan kegiatan jemput bola untuk lansia dan penyandang disabilitas dalam pengurusan administrasi kependudukan; d) Memberikan jaminan pelayanan selesai dalam waktu maksimal 3 (tiga) hari agar masyarakat percaya dengan pelayanan aplikasi Dukcapil Smart Bantul; dan e) Sosialisasi secara konvensional, tidak hanya melalui media sosial kepada masyarakat untuk memperkenalkan aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

## Referensi

- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Handoko, T. H. (2009). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.
- Mulyono, D. (2017). Analisis faktor pendorong dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan pondok penghambat pelaksanaan publik di kelurahan pondok kacang timur kecamatan pondok aren kota tangerang selatan. *Jurnal Mozaik*, 9(2), 94-100.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2004). *Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang perubahan atas undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2013). *Undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan*.
- Sari, D. R. (2018). Implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi smart. *Skripsi, Fakultas Ushuludin dan Agama, Universitas Raden Inten*.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik, teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sosiawan, E.A. (24 Mei 2008). *Tantangan dan hambatan implementasi e-goverment di Indonesia*. Seminar Nasional Informatika, 99.
- Subagyo, J. P. (2004). *Metode penelitian (dalam teori dan praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.