



Pelayanan administrasi kependudukan terpadu melalui aplikasi SIPAKDE di Kapanewon Depok

Muhammad Taufiq Ridho¹, Suharno²

¹ Muhammadtaufiq.2019@student.uny.ac.id Mahasiswa Departemen PKNH, Fishipol, UNY

² suharno@uny.ac.id Dosen Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Politik, UNY

^a Mahasiswa (Departemen Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum FISHIPOL UNY), Yogyakarta Indonesia

^b Dosen (Departemen Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum FISHIPOL UNY), Yogyakarta Indonesia

ABSTRAK

Artikel ini didasarkan pada penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan kebijakan aplikasi SIPAKDE dalam mengupayakan peningkatan pelayanan publik, menganalisis faktor yang menjadi penghambat pemerintah Kapanewon Depok dalam menjalankan Kebijakan Aplikasi SIPAKDE, menganalisis upaya yang dilakukan pemerintah Kapanewon Depok dalam mengatasi hambatan menjalankan kebijakan Aplikasi SIPAKDE. Pada masa pandemi covid-19 Instansi pemerintah harus mampu memberikan solusi terbaik agar memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Terkhususnya Kapanewon Depok yang berinovasi dalam membuat aplikasi sebagai bentuk efektifitas pelayanan publik. Keinginan masyarakat agar dapat melakukan pelayanan administrasi secara mudah dan cepat, ditambah pandemi covid-19 pelayanan administrasi kependudukan harus tetap diberikan walaupun ada Batasan mobiltas. untuk itu dikeluarkan aplikasi SIPAKDE agar masyarakat mampu mengurus administrasi kependudukan dirumahdan juga berkulaitas, sehingga mengurangi kegiatan diluar rumah dan mampu menekan penularan virus covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan teknik Triangulasi. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis data induktif dengan tahapan: reduksi data, kategorisasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi.

ABSTRACT

his article is based on research that aims to describe how the implementation of services using the application SIPAKDE (integrated Administrative Service System Kapanewon Depok). In addition, it is also to describe the obstacles in running the application SIPAKDE and describe how efforts to provide good service through SIPAKDE. During the covid-19 pandemic, government agencies must be able to provide the best solutions so that they are still able to provide effective and efficient service quality for the community. Especially Kapanewon Depok which innovates in making applications as a form of Public Service Effectiveness. The desire of the community to be able to carry out administrative services easily and quickly, plus the covid-19 pandemic, population administration services must still be provided even though there are restrictions on mobility. for this reason, the SIPAKDE application is issued so that people are able to take care of Population Administration at home and also have quality, thereby reducing activities outside the home and being able to suppress the transmission of the covid-19 virus. This research is descriptive research with qualitative approach. Data collection techniques using observation techniques, interviews and documentation. Checking the validity of the data used crosscheck technique. The analytical techniques used are inductive data analysis techniques with Stages: data reduction, data categorization, data presentation, and conclusion/verification.

Sejarah Artikel

Diterima : 07 April 2023

Disetujui: 13 April 2023

Kata kunci:

Kualitas pelayanan publik, SIPAKDE, Kebijakan pemerintah.

Keywords:

Quality of public services, SIPAKDE, Government Policy.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi dari pemerintah, baik Pemerintah pusat, daerah kabupaten/kota. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas pemerintah secara umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. apabila telah memberikan

pelayanan kepada masyarakat dengan baik, maka pemerintah telah mampu mewujudkan salah satu tujuan utama dari negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. (Nurcholis, 2018 :175).

Menjalankan fungsi dan tugas sebagai pelaksana pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik sebagai rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk menjamin kinerja penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat objektif, transparan, dan akuntabel. Pada dasarnya pelayanan publik itu untuk melayani masyarakat, dimana tujuan dari pelayanan publik ini selaras dengan tujuan Negara Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 alinea IV yaitu memajukan kesejahteraan umum. (Rahmayanty, 2013: 13)

Selain dibutuhkan pembaharuan dalam pengupayaan pelayanan publik yang lebih baik, Indonesia diterpa peristiwa pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia. Pandemi covid-19 mengakibatkan beberapa sektor yang ada melemah secara drastis. Pelayanan publik yang terjadi di Kapanewon Depok juga melemah akibat pandemic Covid-19, semua sektor pelayanan publik menjadi kurang maksimal. Adanya batasan untuk keluar rumah akibat tingginya angka Covid di Kapanewon Depok menjadi solusi dalam pencegahan penularan Covid-19.

Beberapa kendala yang dihadapi masyarakat Kapanewon Depok adalah membutuhkan administrasi kependudukan secara cepat, namun dituntut untuk dirumah saja. Pada prinsipnya masyarakat tetap memutuskan untuk mendatangi Kapanewon Depok untuk mengurus administrasi, karena menginginkan berkas yang dibutuhkan segera tertangani. Hal itu tentu berbahaya untuk Kesehatan masyarakat di tengah tingginya angka Covid-19, namun disisi lain tentu pelayanan publik juga sangat penting bagi masyarakat dalam hal administrasi. Adanya pandemi covid-19, permasalahan tentang padatnya penduduk di Kapanewon Depok yang mencapai kurang lebih 183.00 jiwa juga menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan publik. Dibuktikan dari banyaknya masyarakat dari luar kota yang tinggal di Kapanewon Depok, untuk alasan bekerja ataupun melanjutkan pendidikan. Dorongan kebutuhan dalam membuat admnisstrasi kependudukan membuat masyarakat banyak yang ingin mengurus administrasi kependudukan secara langsung di Kapanewon Depok, walaupun sedang terjadi pandemi Covid-19. Dari pihak Kapanewon Depok tidak bisa menolak masyarakat yang hendak mengurus administrasi, karena itu juga merupakan kebutuhan yang penting.

Akibat banyaknya masyarakat yang hendak mengurus administrasi secara langsung, tentu pihak Kapanewon Depok juga menjadi kewalahan. Dibuktikan dengan jumlah masyarakat yang berdatangan di Kapanewon Depok perhari mencapai 100 jiwa, ini akan berakibat pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang kurang efektif, karena proses pelayanan yang lama dan panjang hal itu disebabkan masih dalam keadaan pandemi.

Adanya pembatasan jumlah SDM yang bekerja di Kapanewon Depok sehingga jumlah SDM yang berada di Kapanewon Depok juga kurang memadai untuk melayani jumlah masyarakat yang datang di Kapanewon Depok. Keterbatasan SDM di Kapanewon Depok mengakibatkan pelayanan yang diberikan menjadi kurang cepat, hal itu menyebabkan proses pelayanan juga menjadi lama. Pihak Kapanewon tidak bisa merekrut personil tambahan untuk bekerja di Kapanewon Depok dikarenakan kebutuhan di tentukan oleh Pemda Sleman. Bukan kewenangan dari Kapanewon ditengah kekurangan SDM dapat merekrut tenaga bantuan.

Seiring dengan berkembangnya zaman, tentu tidak bisa dilepaskan pada teknologi dan informasi. Pemerintah harus berlomba-lomba untuk menerapkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi di abad-21 ini. Perkembangan teknologi informasi dan penerapan konektivitas internet juga bisa dikembangkan pemerintah untuk mengatasi persoalan pelayanan publik di tengah pandemi Covid-19. Hal ini tentu dapat meningkatkan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan, dan penghematan biaya.

Metode

Penelitian yang berjudul “Kebijakan Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Sebagai Media Pelayanan Publik Kapanewon Depok Kabupaten Sleman” ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Peneliti akan memberikan penjelasan tentang bagaimana kebijakan Kapanewon Depok dalam mengupayakan pelayanan publik, bagaimana kendala-kendala yang dihadapi, dan Upaya yang dilakukan Kapanewon Depok dalam menghadapi hambatan penggunaan Aplikasi SIPAKDE. Pendekatan penelitian kualitatif dikarenakan pada penelitian ini tidak ada hipotesis sehingga tujuan dari penelitian ini bukanlah untuk menguji hipotesis. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kapanewon Depok yang beralamat Jalan Ringroad, Gandok, Condongcatur, Sleman. Penentuan subjek penelitian dengan teknik *purposive*. Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada observasi non partisipan. Dalam observasi non partisipan ini peneliti datang ketempat kegiatan, tetapi tidak ikut kegiatan tersebut. Kedatangan peneliti hanya melihat kegiatan aktivitas, dan mengambil dokumentasi dari lokasi penelitian. penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi metode. Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif. Pada analisis data yang bersifat induktif ini, peneliti tidak mencari bukti-bukti di lapangan untuk membuktikan hipotesis yang diturunkan dari teori-teori yang ada, akan tetapi peneliti berusaha mencari bukti-bukti dengan menelaah fenomena yang terjadi di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

1. Pelaksanaan kebijakan Kapanewon Depok dalam mengupayakan peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIPAKDE.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat, tentunya pemerintah terus berupaya dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Untuk memenuhi haknya sebagai warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik tentunya harus ada perubahan yang diberikan oleh pemerintah. Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan memberikan akses yang seluas-luasnya dan semudah-mudahnya kepada masyarakat, dengan cara mampu memberikan pelayanan yang responsif, efektif, dan efisien.

Pelayanan publik berfungsi untuk mengurangi kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada di bawahnya. Oleh karena itu untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, jumlah dan kualitas aparat yang ada harus sesuai dan memiliki pemahaman pelayanan publik yang baik. Sehingga pelayanan tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekatkan antara birokrasi dengan masyarakat. Mengingat betapa pentingnya pelayanan publik yang baik untuk masyarakat, sehingga perlu untuk diterapkan setiap sektor Pemerintahan Republik Indonesia.

- a. Kualitas Pelaksanaan Kebijakan Kapanewon Depok dalam Mengupayakan Pelayanan Publik Melalui SIPAKDE.

Hardiansyah (2018:48) mendefinisikan kualitas pelayanan publik secara sederhana, yaitu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Artinya bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan sebuah organisasi/instansi untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau

diinginkan berdasarkan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan seringkali memberikan penilaian kepada masyarakat terhadap instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Untuk menjaga agar instansi pemerintah memiliki citra yang baik dalam pandangan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut, untuk itu perlu melakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan publik. Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik merupakan sebuah keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sesuai kebutuhan masyarakat.

Hardiansyah (2018:59) menyatakan bahwa kepuasan pelayanan itu merupakan sebuah representasi dari kualitas pelayanan publik yang dibuktikan dengan menggunakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan publik yaitu indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Apabila dikaitkan dengan teori tersebut, kualitas pelayanan publik dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi ini dikemukakan oleh Hardiansyah (2011:56) merupakan sebuah kemampuan organisasi/instansi dalam menunjukkan kemampuan kepada pihak masyarakat selaku penerima layanan. Penampilan dan kemampuan dari sarana dan prasarana fisik instansi yang dapat diandalkan merupakan salah satu cara organisasi/instansi menyajikan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan sebuah indikator kualitas pelayanan pada dimensi ini dengan melihat kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan, kelengkapan fungsi fasilitas untuk menunjang penerapan kebijakan melalui SIPAKDE.

Sarana pelayanan yang beraneka ragam mulai dari fasilitas pelayanan langsung maupun pelayanan yang dilakukan secara *online*, fungsinya adalah bagaimana dapat membantu supaya pelayanan yang diberikan efektif dan efisien. Untuk itu kenapa faktor sarana dan prasarana dijadikan sebagai pendukung karena mampu membantu proses pelayanan begitupun sebaliknya. Jika sarana dan prasarana kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan. Pelayanan yang disediakan Kapanewon Depok sudah mencakup kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Adanya layanan legalitas, perizinan serta layanan administrasi kependudukan yang didapat diakses melalui SIPAKDE yang mana semua bisa mengaksesnya dimanapun dan kapanpun. Ketiga pelayanan utama itu mampu disediakan kapanewon Depok melalui 3 macam loket pelayanan, namun untuk pelayanan administrasi kependudukan dapat digunakan melalui layanan SIPAKDE.

Untuk loket khusus dalam layanan administrasi kependudukan dapat digunakan aplikasi SIPAKDE dengan persyaratan dan estimasi waktu pelayanan diantaranya perubahan pada elemen data pada berkas kependudukan. Ini merupakan kelebihan yang dimiliki kapanewon Depok dalam memberikan pelayanan pada perubahan data. tidak harus ke dukcapil sleman. Masyarakat yang berdomisili Depok langsung bisa mengakses SIPAKDE. Perubahan pada elemen-elemen data administrasi kependudukan dengan mudah dapat dilakukan melalui aplikasi SIPAKDE, jadi proses pengajuan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Apabila masyarakat mengalami kendala dalam menggunakan SIPAKDE, pihak kapanewon Depok juga menyediakan layanan langsung di Kapanewon diantaranya di khususkan dengan beberapa layanan, diantaranya.

Loket 1 untuk urusan administrasi kependudukan yaitu permasalahan masuk dan keluar kapanewon, Perubahan pada KTP Elektronik dan Surat keterangan tinggal sementara (SKTS). Untuk Loket 2 pada bagian layanan untuk mengambil KK/KTP yang

sebelumnya dilakukan baik melalui SIPAKDE ataupun secara manual., Loker 3 untuk melakukan proses legalisasi atau surat rekomendasi pada akta kelahiran, kematian, surat keterangan ahli waris dan dispensasi nikah. Untuk loker 4 untuk mengurus layanan perizinan, surat pernyataan permohonan pensiun, dan memenuhi persyaratan izin gangguan/HO.

Dari hasil wawancara dengan Ketua Jawatan Umum Ibu Ginoviva Rully Sri Sulistyaningsih, S.H. untuk sarana dan prasarana yang ada di kantor Kapanewon Depok dikatakan sudah baik dan tercukupi dalam menunjang substansi pelayanan. Dimana kantor Kapanewon Depok sudah dilengkapi teknologi guna menunjang pelayanan, dengan terpenuhinya teknologi yang ada membuat Kapanewon Depok berinovasi dalam membuat kebijakan aplikasi SIPAKDE guna menunjang pelayanan untuk masyarakat.

Ketersediaan komputer dan sistem komputerisasi yang berjaring pada saluran internet termasuk pada bukti fisik yang akan memudahkan memberikan pelayanan publik melalui SIPAKDE. Dengan adanya kemudahan ini maka pelayanan administrasi kependudukan yang semula hanya tersedia layanan langsung ke Kapanewon Depok, kini bisa diakses dirumah. Kelebihan lain dengan adanya SIPAKDE ini juga pelayanan dapat jejaring melalui satu pintu sehingga menghindari adanya calo, dengan kata lain Kapanewon sudah mampu memaksimalkan pelayanan dengan teknologi yang dimiliki. Pelayanan di Kapanewon Depok ini sudah tersedia layanan khusus bernama KADO DILAN, itu merupakan sebuah layanan khusus untuk memberikan fasilitas kepada difabel, ibu hamil, dan masyarakat rentan (lansia) dengan cara diberikan layanan secara langsung (Antar jemput).

Ketersediaan antara layanan sarana dan prasarana yang memadai seperti kursi antrian, nomor antrian, ruangan ber-AC serta gambar petunjuk layanan yang ada di Kapanewon Depok. Tersedia juga balai kegiatan masyarakat, musholla, ruang rapat, gapuran dan tersedia juga lahan untuk parkir kendaraan yang luas. Namun ada beberapa permasalahan terkait dengan beberapa loker yang masih kosong tidak ditunggu petugas alhasil hanya ada beberapa bagian saja yang melakukan pelayanan.

Penampilan pegawai sudah rapi sesuai dengan hari kerja mulai dari baju biru, batik dan baju dinas ditentukan disesuaikan dengan hari kerjanya juga termasuk kedalam bukti fisik. Tingkat kebersihan Kapanewon Depok juga sudah dikatakan bersih hal ini dapat terlihat dari beberapa para pegawai kebersihan yang membersihkan lingkungan kantor sebelum jam layanan. Karena dengan lingkungan yang bersih maka masyarakat akan merasa nyaman dalam melakukan permohonan pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Hardiansyah (2018:56) mengemukakan bahwa keandalan merupakan sebuah kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan. Hal ini merujuk pada konsistensi penyelenggaraan layanan sesuai apa yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu pemerintah. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan sebab pada segi ini akan menimbulkan rasa kepercayaan antara masyarakat dengan pemerintah. Dalam dimensi ini, untuk memenuhi aspek keandalan pegawai peneliti menggunakan indikator yang digunakan untuk melihat pelayanan yang diberikan oleh pegawai untuk masyarakat. Bagaimana kemampuan pegawai untuk cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dibutuhkan SDM yang handal dan cepat tanggap.

Suatu pelayanan dikatakan berhasil salah satunya ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Kemampuan dalam hal ini adalah dari segi keilmuan, penguasaan IPTEK dan SDM yang mempunyai kreatifitas dalam pelaksanaan tugas serta memperhatikan ketetapan sasaran dalam pelaksanaan fungsi layanan. Untuk itu, apabila aparat yang tersedia hanya bekerja pada aspek tambahan, maka kemungkinan hasil yang diberikan kurang maksimal sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Kantor Kapanewon Depok mempunyai 26 Pegawai. Untuk bagian layanan umum memiliki 5 pegawai, padahal jika melihat kepadatan penduduk Kapanewon Depok yang sangat padat tentu tidak mampu membackup secara maksimal. Ditambah lagi untuk segi admin SIPAKDE di Kapanewon Depok hanya ditunjuk sebagai pekerja tambahan, sehingga bisa saja dapat mengesampingkan pekerjaan tambahan untuk memprioritaskan pekerjaan utama. Tidak semua SDM yang berada di Kapanewon Depok bisa mengoperasikan ITE, padahal di Kapanewon Depok sudah terintegrasi dengan teknologi melalui SIPAKDE itu merupakan bukti nyata dari faktor kehandalan.

Pada dasarnya SDM untuk layanan umum di Kapanewon Depok kurang sehingga ada beberapa bagian pegawai yang memiliki pekerjaan ganda, hal itu disebabkan beberapa faktor diantaranya yang pertama mampu mengoperasikan SIPAKDE, yang kedua masih dikategorikan usia produktif, sehingga masih mampu beradaptasi dengan hal hal yang baru. Jumlah pelayanan publik Kapanewon Depok tidak sepadan dengan masyarakat yang tinggal di Kapanewon Depok. Melihat jumlah masyarakat Depok yang padat dan hanya dilayani dengan 5 staff pelayanan umum maka tentu ini tidak efektif dalam sebuah pelayanan. Kurangnya di Kapanewon Depok dikarenakan kebijakan jumlah pegawai sangat bergantung ada BKD dan terkendala hambatan dana untuk mencari *pegawai outsourcing*. Untung saja saat ini masih ada siswa yang sedang magang sehingga dapat membantu pelayanan di Kapanewon Depok.

Berdasarkan persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kapanewon Depok, beberapa masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan para pegawai kapanewon sudah baik dan responsif, namun ada juga dari masyarakat yang merasa kurang puas dengan kinerja pelayanan. Permasalahan yang dihadapi masyarakat ketika mengurus administrasi kependudukan melalui SIPAKDE ialah ketepatan waktu dalam menyelesaikan permohonan, terkadang respon dari admin tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pihak admin SIPAKDE tidak mengupgrade status kondisi pemohon, hal ini tentu membuat masyarakat kurang nyaman dengan waktu yang ditunggu dalam memproses layanan. Permasalahan yang kedua adalah salahnya data yang ditulis dalam dokumen menyebabkan masyarakat harus mengulangi proses perbaikan, mungkin ini juga kesalahan dari pengguna karena tidak berhati-hati dalam mengakses SIPAKDE atau bisa jadi permasalahan dari pegawai yang mengurus data permohonan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap merupakan kemauan untuk membantu masyarakat dalam memberikan jasa dengan cepat dan tanggap dengan penyampaian informasi yang jelas (Hardiansyah, 2011:58). Dalam penelitian ini indikator daya tanggap mengenai kesanggupan petugas/penyedia layanan dalam membantu masyarakat, memberikan respon yang baik, cepat dan tangga dalam menanggapi setiap keluhan dan menampung setiap aspirasi dari masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang ada di Kapanewon Depok dilihat dari dimensi daya tanggap sudah baik. Setiap keluhan yang dirasakan masyarakat

baik melalui online ataupun langsung sudah di tanggap dengan baik. Sudah saatnya kegiatan pelayanan dilakukan dengan sesegera mungkin oleh pegawai yang bertanggung jawab, namun terkadang adanya kendala seperti putusnya jaringan dan layanan akibat kegiatan mendadak membuat layanan juga terhambat.

Kapanewon Depok sudah menggunakan sistem komputerisasi yang dapat menunjang pelayanan publik dengan efektif dan efisien. Namun terkadang kendala adanya jaringan internet juga menghambat adanya proses pelayanan, ditambah lagi masyarakat yang kurang telaten dalam mengurus administrasi kependudukan membuat pelayanan kurang digunakan melalui cara *online*. Penggunaan Aplikasi SIPAKDE untuk mengubah elemen data pada KTP/KK membuat masyarakat yang mempunyai kesibukan mampu melakukan permohonan kapan saja dan dimana saja.

Pelaksanaan kebijakan pelayanan dengan aplikasi SIPAKDE dalam pelaksanaannya bisa membantu dalam menyatukan data artinya proses dari permohonan dilakukan lewat satu pintu, namun apabila mengalami kendala dan hambatan akibat sarana dan prasarana dapat dilakukan langsung ke Kapanewon Depok secara offline, walaupun nantinya juga akan menunggu lama dengan antrian yang lain.

Keuntungan lain dengan adanya SIPAKDE ini adalah masyarakat yang mengalami kendala dalam melakukan pelayanan juga bisa memberikan masukan dan saran lewat web SIPAKDE. Informasi dan persyaratan juga sudah terpampang jelas di kantor Kapanewon Depok, apabila masih mengalami hambatan maka dapat mudah memberikan masukan agar pelayanan yang diberikan mengalami perbaikan. Sesuai dengan informasi dari masyarakat, Respon Kapanewon Depok sudah dikatakan baik. Namun karena pada bagian admin adalah sifatnya sebagai pekerjaan tambahan jadi untuk merespons terkadang membutuhkan waktu yang lama, tetapi tetap dijawab sebagaimana mestinya itu merupakan faktor Daya Tanggap dalam melihat kualitas pelayanan publik.

Apabila ada pertanyaan yang tidak bisa dijawab oleh admin maka pertanyaan tersebut akan disimpan dan akan dibahas dengan pihak yang paham akan pertanyaan yang disampaikan. Kalkulasi waktu yang dibutuhkan ialah 1-2 hari ditentukan juga faktor kesibukan yang dihadapi.

4. Jaminan (*Assuarance*)

Hardiansyah (2018:59) menyatakan bahwa indikator jaminan merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Indikator jaminan diukur dari persepsi masyarakat dalam kondisi lingkungan yang nyaman dan aman selama berada di Kapanewon Depok, kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap kepada masyarakat yang melakukan permohonan administrasi kependudukan, dan penguasaan pegawai dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat yang mengalami hambatan serta informasi yang dibutuhkan terkait pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Keamanan di Kapanewon Depok dirasa sudah baik dilihat dari security yang menjaga pintu masuk dan keluar dan adanya penjaga parkir yang menjaga kendaraan.

Dengan disediakan tempat parkir maupun penjaga parkir membuat masyarakat yang hendak melakukan pelayanan merasa nyaman dan tenang. Selain itu sampai hingga saat ini belum ada kabar bahwa masyarakat kehilangan motor, helm ataupun kecopetan. Masuk ke dalam kantor kapanewon sudah diterima oleh security ditanya apa kebutuhannya jadi masyarakat merasa aman dan merasa direspon. Sikap santun juga diberikan pegawai pelayanan merupakan cerminan kepercayaan masyarakat. Walaupun kadang masyarakat mengalami ketidakpuasan dengan sikap dari para siswa yang membantu dalam melayani masyarakat, mereka kurang paham akan informasi dan

kebenaran yang ada sehingga masyarakat kurang percaya dengan informasi yang diberikan. Untuk harapannya para pegawai untuk dapat lebih responsif dibandingkan dengan siswa magang supaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat. Bukti diatas dapat menjelaskan bagaimana faktor jaminan dalam melihat bagaimana kualitas pelayanan publik di Kapanewon Depok.

5. Empati (*Empathy*)

Menurut Hardiansyah (2018:60) menyatakan bahwa aspek/indikator empati yaitu memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Karena suatu instansi memiliki suatu pengertian dan pengetahuan lebih dibandingkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam indikator ini peneliti melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kapanewon Depok dengan melihat kepedulian terhadap masyarakat dan senantiasa mengutamakan kebutuhan masyarakat. Kantor Kapanewon Depok sebagai instansi pelayanan publik yang memberikan pelayanan, untuk dituntut harus siap untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung bagaimana kualitas itu dinilai oleh masyarakat. Berdasarkan data yang diambil dilapangan, dengan persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan publik menggunakan SIPAKDE, sebagian besar pelayanan yang diberikan pihak kapanewon Depok sudah dikatakan baik, masyarakat direspons dengan baik dengan media yang digunakan secara online, ya walaupun terkadang respons yang diberikan agak terlambat namun tetap memberikan balasan. Masyarakat yang datang ke Kapanewon Depok baik yang mengambil berkas ataupun mengurus berkas juga diberikan informasi secara rinci oleh petugas yang ada di Kapanewon, tanpa melihat golongan status sosial ataupun status pendidikan. Semua diberikan pelayanan yang sama dan adil. Namun apabila masyarakat mengalami komplain atau hambatan akan dijawab sebagaimana mestinya sepanjang pihak kapanewon Depok bisa dan dijawab secara rasional. Hal itu dapat menjawab bagaimana kualitas pelayanan publik yang dilihat dari faktor empati.

Sikap kepedulian pegawai Kapanewon Depok dalam memberikan informasi kepada masyarakat harus mengedepankan kepentingan masyarakat. karena pelayanan diberikan semata-mata untuk masyarakat, kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan dimata masyarakat. Menciptakan pelayanan yang prima, pelayanan perlu didukung dengan adanya pegawai yang mengedepankan rasa empati dalam membantu masyarakat.

b. Bentuk Pelayanan Publik Kapanewon Depok.

Secara umum bentuk pelayanan yang diberikan Kapanewon Depok kepada masyarakat terbagi sesuai dan sejalan dengan UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik dimana membagi jenis pelayanan 3 jenis layanan. Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diperoleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi akan dilakukan pembahasan mengenai jenis layanan yang sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 sebagai berikut:

1) Layanan Legalisasi

Legalisasi adalah pengesahan tanda tangan pejabat atau otoritas yang berwenang yang tertera pada suatu dokumen. Proses legalisasi surat atau dokumen penting dapat dilakukan bila pemohon telah menyerahkan semua dokumen yang diwajibkan. Ketidaklengkapan dokumen akan berakibat pada lamanya waktu pemrosesan legalisasi yang dilakukan. Layanan legalisasi ini mencakup pada kependudukan, pertanahan, proposal, surat untuk mendapatkan tunjangan keluarga, surat untuk pensiun, surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan KITAS.

2) Layanan Administrasi Kependudukan.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi penduduk. Pendayagunaan untuk pelayanan publik dan pembangunan dalam sektor lain itulah yang nantinya dikategorikan dalam layanan administrasi kependudukan yang tercakup dalam urusan rekap data penduduk Kapanewon Depok yang dikemas melalui SIPAKDE (sipakde.slemankab.go.id).

SIPAKDE dikembangkan oleh Kapanewon Depok untuk membantu dalam memaksimalkan pelayanan publik. Dikemas dengan menggunakan Aplikasi yang mampu diakses menggunakan handphone kapan saja dan dimana saja. Semua bisa melakukan perbaikan data, pencatatan sipil melalui aplikasi SIPAKDE.

3) Layanan Perizinan.

Izin atau perizinan merupakan salah satu instrument hukum administrasi negara yang dapat digunakan bagi pelaksana undang-undang untuk melakukan tindakan hukum dalam menjalankan tugas dan wewenangnya.

2. Faktor penghambat Pemerintah Kapanewon Depok dalam menjalankan SIPAKDE

Pelayanan dengan menggunakan teknologi merupakan suatu keharusan untuk dapat bersanding dengan perkembangan di abad-21. Namun kesiapan masyarakat juga menjadi faktor penentu keberhasilan sebuah kebijakan. Kapanewon Depok telah mengeluarkan sebuah aplikasi yaitu SIPAKDE, diharapkan aplikasi itu mampu untuk memberikan pelayanan yang prima dan ideal.

Moenir (2010:45) menjelaskan bahwa memberikan pelayanan publik terdapat faktor penghambat yang mampu mempengaruhi pelayanan, salah satu indikator pentingnya faktor internal yaitu Sumber Daya Manusia. Untuk itu dalam menjalankan Aplikasi SIPAKDE juga masih ditemukan beberapa hambatan dalam mencapai efektivitas pelayanan publik di Kapanewon Depok sesuai dengan pendapat yang dikemukakan moenir diatas. Faktor penghambat itu diantaranya sebagai berikut.

a. Sumber Daya Manusia kurang memadai dalam mengoperasikan Teknologi

Moenir (2010:45) menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan publik terdapat faktor penghambat yang mampu mempengaruhi pelayanan, salah satu indikator pentingnya yaitu Sumber Daya Manusia. Permasalahan keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah. Keterbatasan sumber daya manusia merupakan hal yang sangat krusial dalam sebuah kebijakan pemerintah khususnya dalam hal pelayanan

publik. Adanya pengaruh yang besar terhadap penentuan efektif dan efisiennya suatu kebijakan, dalam pelaksanaan SIPAKDE ini masih dirasa sumber daya manusia belum memadai.

Faktor penghambat dari sumber daya manusia yang tidak memadai di Kapanewon Depok adalah akibat keputusan BKD dari pemerintah Kabupaten Sleman yang sedikit. Khusus Kapanewon Depok sendiri bagian layanan umum hanya 5 pegawai yang ditunjuk, mengingat kepadatan penduduk di Kapanewon sangat tinggi. Hal itu menyebabkan pegawai layanan menjadi kewalahan. Sehingga layanan yang ditangani secara tanggap banyak pelayanan yang datang langsung, padahal ada layanan SIPAKDE juga. Inilah hambatan yang jelas mempengaruhi jalannya pelayanan publik di Kapanewon Depok.

Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti ditemukan identifikasi bahwasanya pelayanan yang dilakukan pihak Kapanewon Depok kurang efektif. Dibuktikan dengan kurangnya SDM yang bekerja di Kapanewon Depok yang kurang, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan admin SIPAKDE juga ditemukan beberapa paparan kurangnya SDM di Kapanewon Depok dimana pelayanan antara melayani permohonan SIPAKDE dengan penjagaan loket dilakukan secara bergantian dengan satu orang, sehingga pelayanan kurang terfokus bolak balik ruang admin dan loket.

Faktor lain akibatnya sumber daya manusia yang kurang memadai yang didapatkan peneliti dilapangan diantaranya adalah terdapat beberapa yang tidak handal dalam ITE. Hal itu menyebabkan pelayanan yang dilakukan melalui SIPAKDE hanya ditangani oleh sebagian kecil saja, karena faktor kemampuan dalam mengoperasikan layanan SIPAKDE. Mungkin salah satu indikator yang menyebabkan sebuah instansi jarang memiliki SDM yang ahli akan teknologi adalah karena mereka minat mempelajari pada instansi bisnis dan industri tidak berharap pada pekerjaan pemerintahan.

b. Masyarakat kurang *Aware* akan teknologi.

Perkembangan zaman di era teknologi harus mampu diimbangi dengan tanggapnya pengetahuan masyarakat akan teknologi. Pengetahuan masyarakat akan teknologi akan mempengaruhi bagaimana sebuah perkembangan dari *E-government*. Dalam memberikan pelayanan publik terdapat faktor penghambat yang mampu mempengaruhi pelayanan, salah satu indikator pentingnya yaitu masyarakat yang *aware*.

Berdasarkan pendapat moenir (2010: 124) menyebutkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik yang prima sering kali mengalami beberapa hambatan dalam menciptakan kepuasan kepada masyarakat salah satunya adalah faktor kesadaran akan dampak dari sebuah kebijakan. Sejalan dengan permasalahan yang ada di Kapanewon Depok kurangnya kesadaran akan pentingnya teknologi dimasa yang akan datang turut menjadi Penghambat lain dari pelaksanaan kebijakan melalui SIPAKDE. Diantaranya adalah masyarakat kurang *aware* akan teknologi, beberapa syarat untuk masuk dalam mengakses SIPAKDE selalu dikeluhkan masyarakat, padahal hanya nomor NIK sebagai identitas. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nandita ayu menyatakan bahwa layanan dengan SIPAKDE perlu kesabaran yang ekstra dibandingkan dengan datang ke Kapanewon langsung diarahkan, semua itu diakibatkan karena masyarakat kurang

beradaptasi dengan teknologi yang ada. Selain itu permohonan yang masuk baik itu yang menggunakan layanan atau aduan, mereka cuma ingin coba coba akses, apakah benar aplikasi ini bisa digunakan. Masyarakat juga kurang ulet dalam menggunakan aplikasi ini, mereka gagal lalu enggan untuk mencobanya lagi, kurang telaten dalam mengakses SIPAKDE

c. Sosialisasi yang kurang maksimal.

Sesuai pendapat Moenir (2010:126) diatas menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dikategorikan menjadi kualitas pelayanan internal dan eksternal, masing-masing indikator itu juga dipengaruhi oleh faktor penghambat dalam memberikan pelayan publik diantaranya adalah faktor sosialisasi. Sosialisasi mengenai program kebijakan Kapanewon Depok belum maksimal merupakan sebuah kendala dalam pelaksanaan kebijakan SIPAKDE itu sendiri. Kapanewon Depok melakukan sosialisasi menggunakan media massa seperti radio, banner, dan media sosial. Sedangkan sosialisasi secara langsung banyak dilakukan di setiap kelurahan yang dihadiri oleh dukuh dan kader adminduk (Karang Taruna, PKK, dan Dusun setempat). Sosialisasi yang kurang melibatkan masyarakat secara langsung akan mengakibatkan masyarakat belum mengetahui dan mengenal SIPAKDE.

Sosialisasi menjadi faktor paling penting dalam penerapan kebijakan baru seperti SIPAKDE, akan tetapi dalam penerapan SIPAKDE sendiri sosialisasi masih belum dilakukan secara massif, intensif dan maksimal. Sosialisasi yang dilakukan pemerintah Kapanewon Depok dalam mengenalkan aplikasi SIPAKDE sebagai media pelayanan publik hanya menggunakan Radion, media sosial, dan penyuluhan dengan keder adminduk saja. Kapanewon Depok kurang memberikan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung, sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui apa itu SIPAKDE.

d. Pekerjaan Admin hanya sebagai pekerjaan tambahan.

Setiap pelayanan yang diberikan baik pemerintah maupun instansi non pemerintah menginginkan untuk selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Berdasarkan pendapat Moenir (2010: 125) menyatakan bahwa salah satu penghambat dalam memberikan pelayanan diantaranya adalah bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan. Hal inilah yang menjadi penghambat terciptanya pelayanan yang baik dan di terima masyarakat secara komprehensif.

Indikator faktor kendala dalam pelaksanaan kebijakan SIPAKDE salah satunya adalah berkaitan dengan adanya tugas pengelola Aplikasi SIPAKDE yang bukan merupakan tugas utama. Pada dasarnya para pegawai yang masuk adalah hasil dari CPNS atau mutasi dari kabupaten Sleman. Pegawai dipekerjakan sesuai dengan kebutuhan, namun setelah pekerjaan utama itu diberikan biasanya pegawai diberikan tugas tambahan diluar SK pekerja tersebut. Hal ini tentu berpengaruh pada terhadap efektivitas pelayanan kepada masyarakat karena ada tugas utama yang harus dijalankan. Penanganan SIPAKDE tidak dibentuk berdasarkan tugas khusus melainkan sifatnya hanya diberikan tugas tambahan kerja. Adanya keterlambatan dalam memberikan respon kepada pemohon juga disebabkan oleh berbagai kesibukan dari para pegawai kapanewon yang mengerjakan tugas utama.

3. Upaya yang dilakukan pemerintah Kapanewon Depok dalam mengatasi hambatan pengimplementasian aplikasi SIPAKDE.

Untuk kelancaran dalam implementasi sebuah kebijakan tentunya banyak sekali hambatan-hambatan yang harus segera diatasi dengan baik. Hal itu akan menyebabkan

tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat, misalnya bagi masyarakat yang ingin melakukan administrasi kependudukan di kapanewon. Upaya-upaya yang diberikan juga setidaknya harus memberi jawaban adanya hambatan yang terjadi.

Dengan adanya hambatan-hambatan yang terjadi di kapanewon Depok dalam menjalankan aplikasi SIPAKDE, perlu diadakannya upaya-upaya yang bersifat membangun untuk lebih baik lagi kedepannya dari segi pelayanan publik.

Bentuk upaya yang dilakukan kapanewon Depok dalam menghadapi hambatan pelayanan publik menggunakan SIPAKDE.

- a. Menambah jumlah SDM yang berada di Kapanewon Depok.

Untuk memberikan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya pemerintah Kapanewon Depok mengalami hambatan terkait kurangnya SDM yang bekerja di Kapanewon Depok. Untuk menekan adanya kekurangan dari segi SDM, tentunya kapanewon Depok bekerja sama dengan instansi pendidikan di cakupan kapanewon Depok. Bentuk kerja sama yang dilakukan dengan merekrut siswa/siswi yang sedang magang praktik di lembaga.

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan kurangnya SDM yang ada di kapanewon Depok, pihak Kapanewon Depok harus melakukan perbaikan dengan menambah SDM walaupun dengan kerja sama dengan lembaga pendidikan. Namun ini adalah salah satu upaya menambah SDM dalam jangka waktu pendek, untuk jangka yang Panjang pihak kapanewon harus berkoordinasi dengan pihak pemerintah kabupaten Sleman, terkait terhambatnya pelayanan akibat adanya kekurangan SDM.

- b. Melakukan penyuluhan tentang adaptasi teknologi di abad-21.

Hambatan terkait masyarakat yang kurang menyadari akan pentingnya teknologi di abad-21 yang akan menunjang segala aktifitas baik pendidikan, pelayanan publik atau pekerjaan. masyarakat banyak yang kurang peka dengan adanya teknologi di lingkungan sekitar. Untuk mengatasi masalah terkait masyarakat yang belum tahu terkait aplikasi SIPAKDE ini tentunya dengan memberikan penyuluhan dan pelatihan bagi masyarakat langsung tanpa melalui kader atau Kadus setempat. Pernyataan disampaikan oleh Ketua Jawatan Umum Kapanewon Depok ibu Ginoviva Rully Sri Sulistyaningsih, S. H. dapat disimpulkan bahwasanya perlu diadakannya penyuluhan dan pelatihan secara berkala dengan masyarakat secara langsung, kategorinya adalah masyarakat yang bisa beradaptasi dengan teknologi. Upaya ini diharapkan dapat mengatasi ketidaktahuan masyarakat terkait adanya aplikasi SIPAKDE ini.

- c. Memaksimalkan sosialisasi penggunaan SIPAKDE.

Sosialisasi merupakan hal yang penting untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, misalnya dengan kebijakan SIPAKDE ini perlu adanya pelayanan dari segi sosialisasi yang dilakukan kapanewon Depok langsung kepada masyarakat. Sebelumnya sosialisasi hanya sebatas diberikan pada kader adminduk dan para tokoh dalam masyarakat seperti RT/RW/ dan Dukuh. Kurangnya informasi dari masyarakat bisa saja diakibatkan karena kader tersebut tidak melanjutkan informasi yang didapatkan dari kapanewon Depok.

Pernyataan itu sesuai dengan yang disampaikan Kepala Jawatan Umum ibu Ginoviva Rully Sri Sulistyaningsih, S.H. dapat disimpulkan bahwa kurangnya sosialisasi langsung

dari Kapanewon kepada masyarakat akan menjadi penyebab masyarakat kurang tahu akan aplikasi SIPAKDE ini.

d. Membentuk tim khusus untuk menangani SIPAKDE.

Adanya hambatan terkait pekerjaan Admin SIPAKDE yang bukan merupakan tugas utama melainkan hanya pekerjaan pengganti membuat pelayanan menjadi kurang efektif. Karena disamping adanya tugas tambahan Admin juga mempunyai tugas utama yang wajib untuk dikerjakan terlebih dahulu. Untuk itu Kapanewon Depok harus benar-benar mendelegasikan anggota khusus untuk menangani pelayanan online dengan SIPAKDE. Tujuannya adalah supaya admin lebih fokus pada tujuan utamanya dan tidak memikirkan pekerjaan lain fokus pada pekerjaan utamanya. Hal di atas membuktikan bahwa dengan adanya personal khusus untuk mengurus SIPAKDE membuat pelayanan lebih efektif dan mampu melayani dengan *responsive*.

Simpulan

Simpulan Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang berjudul "Kebijakan aplikasi sistem pelayanan administrasi terpadu sebagai media pelayanan publik kapanewon Depok kabupaten Sleman". Maka dapat ditarik simpulan bahwa dalam menjalankan kebijakan Aplikasi SIPAKDE dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kapanewon Depok sudah baik, sesuai dengan indikator kualitas pelayanan publik diantaranya sebagai berikut.

1. Kapanewon Depok telah melakukan peningkatan pelayanan publik dengan membuat inovasi aplikasi SIPAKE. Penggunaan aplikasi SIPAKDE tersebut telah sesuai dengan Kualitas pelayanan publik meliputi aspek fisik (tangible), aspek kehandalan (reliability), aspek daya tanggap (responsiveness), aspek jaminan (assurance) dan aspek *empathy*.
2. Kapanewon Depok memiliki beberapa hambatan dalam menjalankan aplikasi SIPAKDE diantaranya sebagai berikut: *Pertama* dari SDM Kapanewon Depok yang terbatas di tengah padatnya masyarakat yang tinggal di Depok, *Kedua* dari segi masyarakat yang kurang aware akan adanya teknologi, *ketiga* adanya faktor kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak Kapanewon Depok agar SIPAKDE dapat dikenal oleh masyarakat dan *keempat* pekerjaan admin SIPAKDE yang merupakan tugas tambahan bukan sebagai tugas utama.
3. Solusi yang dilakukan Kapanewon Depok dalam menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik melalui aplikasi SIPAKDE diantaranya sebagai berikut: a) Mencoba menambah SDM Kapanewon Depok dalam bidang layanan umum karena bagian ini merupakan bagian penting untuk melihat kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, b) bekerja sama dengan Kelurahan agar memudahkan dalam menginput register pemohon layanan SIPAKDE, c) melakukan sosialisasi dan penyuluhan tentang adanya SIPAKDE, tujuannya agar masyarakat mengetahui bahwa ada pelayanan dengan menggunakan kecanggihan teknologi, d) membentuk tim khusus yang menangani SIPAKDE, agar kualitas dalam hal efektifitas pelayanan administrasi bisa lebih cepat dan terukur.

Referensi

- Hardyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Ombak. ISBN 978-602-7869-71-4.
- Kusdarini, E. 2011. *Dasar-dasar hukum administrasi negara dan asas-asas umum pemerintahan yang baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurcholis, H. (2018). *Teori dan praktek pemerintahan dan daerah*. Jakarta: Grasindo.

Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Raihan, A. H. (2017). Efektivitas kebijakan penerapan aplikasi sistem informasi desa dan kelurahan (sisdaleh) di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal FISIP Universitas Mulawarman, Ilmu Pemerintah 5*, hal 1205-1218. [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/08/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil%20\(08-28-17-07-48-27\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/08/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil%20(08-28-17-07-48-27).pdf)

Ratminto & Winarsih. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ronny, R., Mamonto, F., et al. Implementasi Kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon. *Jurnal Administro Vol 2 No. 1 2020 hal 23-45*. Doi <https://doi.org/10.36412/jan.v2i1.2001>

Ronny, R., Mamonto, F., et al. Implementasi Kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon. *Jurnal Administro Vol 2 No. 1 2020 hal 23-45*. Doi <https://doi.org/10.36412/jan.v2i1.2001>

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi publik: teori dan aplikasi good governance*. Bandung. Refika Asitama.

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi publik: teori dan aplikasi good governance*. Bandung. Refika Asitama.

Sedarmayanti. (2004). *Sumber daya manusia dan produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)