

EFEKTIVITAS PROGRAM JELITA JIWA SEBAGAI INOVASI PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN

¹⁾ Nurul Rahmawati Hasan, ²⁾ Hanantyo Sri Nugroho*, ³⁾ Kusri, ⁴⁾ Alva Hendi Muhammad

^{1), 2), 3), 4)} Universitas Amikom Yogyakarta

¹⁾nurahma.hasan@gmail.com, ²⁾hanantyo@amikom.ac.id*

³⁾kusrini@amikom.ac.id, ⁴⁾alva@amikom.ac.id

*hanantyo@amikom.ac.id

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat untuk digunakan dalam keperluan pemenuhan hak dasar warga negara. Melalui Peraturan Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan mengembangkan inovasi pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola. Program Jelita Jiwa merupakan sebuah inovasi pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman ke rumah penduduk yang mengalami sakit berat, lansia, disabilitas, dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) yang tidak memiliki KTP elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dan kendala pelaksanaan Program Jelita Jiwa dengan menggunakan indikator input, proses, dan output. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta analisis reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Jelita Jiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman cukup efektif. Meskipun masih ada beberapa kendala seperti infrastruktur jalan kurang baik, lokasi tempat tinggal yang jauh, pengaturan kerja aparatur belum terorganisir dengan optimal, dan faktor kondisi pemohon itu sendiri.

Kata Kunci: Efektivitas, Inovasi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

Abstract

Population administration services are one of the public services that are responsible for providing population administration services to the community to be used in the fulfillment of basic rights of citizens. Through Home Affairs Regulation Number 19 of 2018 concerning Improving the Quality of Population Administration Services, developing service innovations to improve the quality of population administration

can be done through integrated services and / or ball pick-up. The Jelita Jiwa Program is an innovative ball pick-up service carried out by officers of the Sleman Regency Population and Civil Registration Office to the homes of residents who are seriously ill, elderly, disabled, and people with mental disorders (ODGJ) who do not have electronic ID cards. This study aims to determine the effectiveness and constraints of the implementation of the Jelita Jiwa Program by using input, process, and output indicators. The study used a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation as well as data reduction analysis, data presentation, and conclusions. The results showed that the Jelita Jiwa Program at the Sleman Population and Civil Registration Office was quite effective. Although there are still some obstacles such as poor road infrastructure, remote residential locations, apparatus work arrangements have not been optimally organized, and factors in the condition of the applicant itself.

Keywords: Effectiveness, Public Service Innovation, Population Administration.

PENDAHULUAN

Perubahan paradigma pelayanan dalam era modernisasi ini sangat diperlukan untuk mengubah birokrasi yang konservatif menjadi manajemen yang lebih fleksibel dan partisipatif. Konsep tersebut lebih dikenal sebagai The New Public Service (NPS) yang merekonstruksi model New Public Management (NPM). Prinsip-prinsip The New Public Service yang diciptakan oleh Janet Derhart dan Robert Denhart dalam (Taufiqurokhman and Satispi 2018) ialah melayani warga negara (citizen) sebagai penerima layanan yang memiliki hak dan kewajiban yang sama, memprioritaskan kepentingan publik, mengutamakan warga negara, berpikir strategis, bertindak demokratis, akuntabel, bertindak untuk "melayani", dan empati (penghormatan). Dengan konsep yang lebih berorientasi pada nilai-nilai masyarakat diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien sebagai tujuan utama.

Kebijakan pelayanan publik diarahkan untuk menghormati (*to respect*), melindungi (*to protect*), dan memenuhi (*to fulfill*) kebutuhan dasar manusia (Taufiqurokhman and Satispi 2018). Esensi dalam pemerintahan yang ideal salah satunya adalah dapat terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai organisasi birokrasi utama yang berkaitan erat dengan pelayanan publik harus mampu memahami kondisi lingkungan dan aspirasi masyarakat untuk menghasilkan kualitas layanan yang baik dan mendapat kepuasan dari masyarakat. Proses menghasilkan pelayanan yang berkualitas dapat dinilai pada seberapa efektif dan efisien sistem pelayanan yang digunakan. Penilaian efektivitas ditujukan untuk melihat hasil atau tujuan yang dapat tercapai tepat waktu, tolak ukurnya berada di ketepatan waktu (Deddy, 2016). Jika ditinjau dalam perspektif pelayanan publik, efektivitas program adalah sebuah cara untuk mengukur kesesuaian antara hasil dengan tujuan yang ditentukan sebelumnya (Fauziah, Sugiarti, and Ramdani 2022). Menurut Novianti dan Sari (2023) indikator efektivitas program dapat diukur melalui tiga aspek ini indikator *input*, indikator proses, dan indikator *output*. Oleh karena itu, pelayanan publik bermanfaat bila mana masyarakat sebagai penerima layanan merasakan hasilnya (*output*) melalui prosedur yang efisien, tepat, dan memuaskan (Fahrezy 2023). Saputro (2015) menerangkan bahwa organisasi pelayanan publik memiliki ciri-ciri *public accountability* yang artinya setiap warga negara mempunyai hak untuk memberikan kritik dan saran terhadap kualitas layanan yang diterima. Peningkatan kualitas pelayanan diperlukan untuk memperbaiki kekurangan yang ada serta dapat menjalin kepercayaan antara aparatur dan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan (Rahmadana n.d.).

Pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting karena berhubungan dengan berbagai macam kebutuhan dan berdampak pada kesejahteraan publik, salah satunya bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat untuk digunakan dalam keperluan pemenuhan hak dasar warga negara. Tetapi, pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia pun tidak terlepas dari kerumitan masalah pelayanan yang terjadi di lapangan. Banyak laporan yang didapatkan mengenai keluhan pelayanan dari masyarakat dimulai dari persyaratan yang ribet, proses pelayanan lama, dan sikap petugas yang tidak ramah. Data Ombudsman Indonesia melaporkan bahwa selama tahun 2023 terdapat 2.070 kasus

maladministrasi pelayanan publik yang mereka diterima dari seluruh penjurur Indonesia. Administrasi kependudukan sendiri masuk pada urutan ke-7 dengan kasus paling banyak yaitu 380 kasus yang meliputi pengurusan penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, kartu keluarga, KTP, dan lain-lain. Padahal, administrasi kependudukan ditujukan untuk memenuhi hak asasi setiap warga negara di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi melalui pelayanan publik yang profesional. Adanya data laporan tersebut menjadi refleksi bagi aparaturnya untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar efektif dan efisien, karena aspek pemenuhan hak data penduduk juga fondasi penting bagi fungsi pemerintahan lainnya. Hal ini juga untuk kepentingan pembangunan yang berkelanjutan dan memfasilitasi kebutuhan layanan sosial bagi masyarakat. Pemanfaatan teknologi dapat diterapkan untuk membantu aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan.

Inovasi menjadi upaya solusi terhadap permasalahan yang mendasari perubahan kebijakan yang terjadi pada proses pelayanan publik sehingga dapat berjalan dengan efektif dan efisien, seperti pelayanan administrasi kependudukan (Wiryanto 2020). Adanya inovasi dapat mendorong pemerintah daerah untuk menawarkan layanan baru kepada kelompok yang ada dan kelompok baru seperti kelompok marjinal (Farhan, 2023). Dalam mewujudkan cita-cita tersebut, melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan mengembangkan inovasi pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola. Pelayanan jemput bola tersebut diperuntukkan khusus bagi penduduk yang memiliki kendala paling sedikit aksesibilitas, sakit, berada di lembaga pemsarakatan, dan terkendala hadir ke tempat layanan administrasi kependudukan.

Menurut Sukmana dan Fitriyah (2023) mengartikan efektivitas sebagai ukuran suatu keberhasilan dengan hasil yang ingin dicapai melalui kondisi nyata di lapangan. Penilaian efektivitas ditujukan untuk melihat hasil atau tujuan yang dapat tercapai tepat waktu, tolak ukurnya berada di ketepatan waktu (Deddy, 2016). Menurut Norsanti (2021) efektivitas program adalah tolak ukur dalam membandingkan proses yang dilaksanakan dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai sehingga dapat dikatakan efektif sebuah program apabila tindakan sesuai dengan hasil yang ingin dituju. Program adalah unsur dari sebuah komponen kebijakan yang ditujukan untuk mencapai kepentingan dan tujuan (Fauziah et al. 2022). Sebuah program dapat dianggap efektif jika sasaran yang dituju telah tepat dan tercapai (Fahrezy 2023). Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas program menjadi tolak ukur dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah. Menurut Novianti dan Sari (2023) indikator efektivitas dapat diukur dalam 3 aspek yaitu:

1. Indikator *Input*. Sesuatu yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan program untuk menghasilkan luaran atau pemberian pelayanan. Hal ini mencakup sumber daya manusia, sarana, dan informasi.
2. Proses. Sesuatu yang berkaitan pada proses usaha pelaksanaan program untuk diolah menjadi luaran (output).
3. Indikator *Output*. Output diartikan sebagai sebuah produk yang dikeluarkan langsung melalui pelaksanaan program. Keluaran (output) berfungsi sebagai parameter dalam menilai kemajuan program jika target kinerja sesuai dengan

sasaran program.

Secara teoritis, pemerintah mempunyai fungsi pelayanan yang menunjukkan bahwa pemerintah sebagai unit organisasi birokrasi terdepan yang berhubung langsung dengan masyarakat memiliki kewajiban sebagai untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Saputro (2015) mendefinisikan pelayanan publik pemberian pelayanan kebutuhan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan di suatu kelompok organisasi sesuai aturan tetap dan prosedur yang berlaku. Menurut Sukmana dan Fitriyah (2023) pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan profesionalitas. Salah satu tujuan pelayanan publik adalah untuk kesejahteraan masyarakat, karena itu kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam pemberian pelayanan. Kualitas pelayanan publik dinilai baik apabila mampu berhasil memberikan kepuasan kepada masyarakat oleh institusi pemerintahan (Setyowati, 2021). Rahmadana et.,al (2020) mengungkapkan terdapat dua aspek pokok yang memengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu proses internal birokrasi dan eksternal birokrasi yakni masyarakat yang menerima manfaat pelayanan.

Pentingnya layanan jemput bola juga turut mendukung kebijakan pemerintah yaitu melalui Instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ Tahun 2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) dengan maksud meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. GISA didasari kepada empat program, 1) program sadar kepemilikan dokumen kependudukan, 2) program sadar pemutakhiran data penduduk, 3) program sadar pemanfaatan data kependudukan sebagian satu-satunya data yang dipergunakan untuk semua kepentingan, dan 4) program sadar melayani administrasi kependudukan menuju masyarakat yang bahagia. Program-program GISA ditujukan agar masyarakat tertib administrasi penduduk, kepentingan pembangunan demokrasi, dan peningkatan perilaku aparatur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Yogyakarta sebagai unsur penyelenggara pemerintahan yang bertanggung jawab dalam urusan pendataan penduduk dan pencatatan sipil juga mengadopsi inovasi layanan jemput bola sebagai upaya dalam menertibkan administrasi kependudukan. Program Jelita Jiwa merupakan sebuah layanan jemput bola ke rumah penduduk yang mengalami sakit berat, lansia, disabilitas, dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) yang tidak memiliki KTP elektronik. Sasaran program ini termasuk dalam kelompok rentan yang artinya mereka membutuhkan pelayanan khusus karena kondisi yang tidak mendukung baik secara fisik maupun mental untuk dapat mengurus sendiri dokumen administrasi kependudukan sehingga butuh perantara untuk membantu kepengurusannya. Apalagi dari kelompok ODGJ, sebagian masyarakat masih kurang memperhatikan pemenuhan kebutuhan dokumen kependudukan dari kelompok tersebut. Belum lagi, proses perekaman yang membutuhkan kehadiran fisik pemohon karena kebutuhan biometrik seperti rekam sidik jari dan rekam iris mata, maka petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman harus mampu memberikan solusi kepada masyarakat dalam kondisi khusus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Program

Jelita Jiwa sebagai inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis metode penelitian yang menjelaskan lebih dalam mengenai suatu fenomena dengan menekankan pada persepsi dan interpretasi yang diberikan oleh individu maupun kelompok. Tujuan dari pendekatan kualitatif ini mengarah pada informasi rinci dan lebih mendalami peristiwa langsung secara alami di dalam lapangan (Alaslan dkk, 2023). Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data secara deskriptif seperti kata-kata, gambar, atau suara, serta dianalisis secara mendalam. Pada penelitian ini, peneliti melakukan gabungan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi rinci melalui informan dari pihak Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan warga (pemohon layanan) mengenai pelaksanaan Program Jelita Jiwa.

Objek penelitian ini adalah Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Sleman yang berlokasi di Jl. KRT. Pringgodingrat nomor 3 Beran, Tridadi, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret–April 2024. Subjek penelitian atau disebut informan merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian. Subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kategori yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dan masyarakat atau penerima layanan.

1. Raden Rara Endang Mulatsih, S.Sos, M.Si, selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.
2. Ibu Sriyanti Istipurnani, S.IP, selaku Analis Kebijakan Muda dan Sub-Koordinator Kelompok Substansi Identitas Penduduk Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman
3. Douglas Sudarmaji, S.Kom, selaku Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sekaligus petugas lapangan Program Jelita Jiwa.
4. Ibu Pariah dan Ibu Gia selaku pihak keluarga dari pemohon (penerima layanan)

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang artinya penggabungan dari berbagai teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumen.

1. Wawancara. Peneliti melakukan wawancara dengan informan untuk mendapatkan pemahaman mendalam terkait teknis pelaksanaan program dan respon masyarakat sebagai penerima layanan. Peneliti melakukan wawancara bersama lima orang informan yaitu Ibu Endang, Ibu Isti, dan Pak Douglas dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman serta Ibu Pariah dan Ibu Gia selaku pihak keluarga dari pemohon (penerima layanan).
2. Observasi. Peneliti mengamati secara langsung proses pelaksanaan program untuk melihat situasi dan perilaku secara alami. Observasi merupakan teknik

mengumpulkan data secara sistematis terhadap objek penelitian secara langsung maupun tidak langsung (Nasution, 2023). Peneliti melakukan observasi dengan mengikuti pelaksanaan Program Jelita Jiwa bersama dengan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, adapun waktu observasi dilakukan pada bulan Maret 2024 dan berlokasi di daerah Kalurahan Bokoharjo Kapanewon Prambanan Sleman.

3. Dokumen. Pengumpulan data juga dilakukan melalui sumber referensi seperti jurnal-jurnal, buku-buku, laporan kerja, laporan tahunan, artikel ilmiah, dokumen negara, publikasi, dan website instansi pemerintah.

Analisis data merupakan proses menyusun sistematis data yang diperoleh dari hasil di lapangan seperti hasil wawancara dan dokumentasi kemudian dikelompokkan ke dalam kategori-kategori yang penting dan membuat kesimpulan yang mudah dipahami (Nasution, 2023).

1. Reduksi data. Peneliti mengumpulkan referensi penelitian dari sumber-sumber yang kredibel yang relevan dengan topik penelitian. kemudian, membuat pola yang sesuai dengan aspek topik penelitian, dalam hal ini berhubungan dengan aspek efektivitas dan pelayanan publik. Setelahnya, peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk ditranskripsikan hasil temuan.
2. Penyajian data. Peneliti melakukan analisis terhadap hasil temuan yang telah di catat dan di rekam untuk kemudian dipaparkan dalam bentuk teks naratif.
3. Penarikan kesimpulan: pada tahap akhir ini, peneliti membuat interpretasi penelitian berdasarkan proses reduksi data dan menjawab rumusan masalah serta tujuan penelitian.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengelola basis data yang memuat statistik penting kependudukan dan informasi kependudukan. Data tersebut digunakan sebagai acuan dalam pembentukan alokasi, perencanaan, dan pembuatan kebijakan pemerintah. Data kependudukan tersebut menghasilkan sebuah dokumen kependudukan yang memuat identitas, status, maupun informasi penting mengenai data diri penduduk. Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan kartu identitas resmi penduduk Indonesia yang berisikan informasi data diri penduduk. KTP termasuk dalam dokumen kependudukan yang sering digunakan dalam berbagai keperluan akses layanan publik seperti persyaratan administratif pendidikan, kesehatan, perbankan, pekerjaan, dan kebutuhan transaksi administratif lainnya. Dalam proses perekaman KTP, pemilik e-KTP diharuskan hadir secara langsung dan tidak diwakili oleh siapapun. Karena itu, tantangan lain dalam proses ini ialah seseorang tidak bisa datang langsung ke kantor dukcapil karena keterbatasan tertentu. Pada tahun 2013 pemerintah mulai menggencarkan pelayanan jemput bola dokumen kependudukan. Program jemput bola merupakan jenis pelayanan yang dilakukan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung turun ke masyarakat untuk mendata dan merekam dokumen kependudukan 2013, namun saat itu pola kerjanya masih terbatas dan masih jauh dari efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa saat awal dibentuknya

program jemput bola untuk penyandang disabilitas, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merekam data penduduk sesuai dengan data yang telah tersimpan dari pusat saja, sehingga tidak diketahui apabila ada penduduk rentan lainnya yang belum terekam karena sejak awal data penduduk tersebut tidak tercantum di pusat. Oleh karena itu, pada tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman meresmikan nama Program Jelita Jiwa yang diperuntukkan bagi masyarakat kelompok rentan yaitu penyandang disabilitas, lansia, orang sakit keras, dan ODGJ untuk dilakukan perekaman data *e-KTP*. Konsep Program Jelita Jiwa melibatkan partisipasi masyarakat langsung dengan melakukan pelaporan atau permohonan perekaman data ke kelurahan, kecamatan, atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Tujuan program ini untuk memudahkan penduduk rentan dalam memperoleh pelayanan dokumen kependudukan yaitu *e-KTP* tanpa harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, program ini di buat untuk mempercepat pemenuhan dokumen kependudukan dan pemerataan akses pelayanan.

Program Jelita Jiwa merupakan inovasi pelayanan jemput bola rekam *e-KTP* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Sleman bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan untuk mengurus sendiri dokumen kependudukannya. Hal ini sesuai arahan dan kebijakan instansi dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Sleman Nomor 37/Kep.Ka.Din/2021 bahwa inovasi jemput bola dokumen kependudukan ini disasarkan bagi penduduk yang sakit berat, lanjut usia (lansia), penyandang disabilitas, dan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Pelayanan ini juga merupakan bentuk arahan dari pemerintah pusat yaitu Kementerian Dalam Negeri sebagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan. Hal ini terdapat pada regulasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan mengembangkan inovasi pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola. Program ini juga dilakukan atas kerjasama pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Sleman dengan lurah, pimpinan panti sosial yang merawat penduduk rentan tersebut. Pelayanan pertama Program Jelita Jiwa dilaksanakan pada tanggal 7 Februari 2022 di Kalurahan Ambarketawang dengan jumlah pemohon yang terekam 9 orang.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Penyandang disabilitas sendiri didefinisikan sebagai orang yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental/atau sensorik dalam jangka waktu lama membuat sulit berinteraksi dalam lingkungannya dan mengalami hambatan dalam berpartisipasi secara efektif dengan warga lainnya berdasarkan kesamaan hak. Hak pelayanan publik yang berhak diterima oleh penyandang disabilitas meliputi akomodasi yang layak, wajar, bermartabat, tanpa diskriminasi serta penyediaan faasilitas (pendampingan) yang mudah dikases tanpa tambahan biaya. Lanjut Usia atau lansia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun keatas. Sama halnya dengan penyandang disabilitas, lansia juga berhak mendapatkan kemudahan dalam menggunakan pelayanan publik seperti pada regulasi Undang-Undang Nomor 13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut

Usia. Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) adalah orang yang mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku, dan perasaan yang termanifestasi dalam bentuk sekumpulan perubahan perilaku yang bermakna, serta dapat menimbulkan penderitaan dan hambatan dalam menjalankan fungsi orang sebagai manusia. Meskipun memiliki keterbatasan, ketiga kelompok yang termasuk dalam penduduk rentan berhak mendapatkan pelayanan yang sama seperti pada masyarakat umumnya. Salah satunya pelayanan pada bidang administrasi kependudukan. Sesuai yang diatur pada Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa administrasi kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional. Lebih lanjut, tertulis juga bahwa penduduk yang tidak mampu melaksanakan sendiri pendaftaran dan pelaporan terakait peristiwa kependudukan yang menyangkut dirinya sendiri maka dapat dibantu oleh instansi pelaksana atau meminta bantuan orang lain. Selain itu, jaminan penerimaan hak pelayanan publik warga negara telah ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa setiap warga negara berhak memperoleh kesempatan yang sama dalam pemerintahan. Dwiyanto (2015) pun mengungkapkan bahwa birokrasi publik harus mampu mengenali setiap bagian kelompok- kelompok masyarakat dan memahami persoalan maupun kesulitan yang dialami masyarakat serta memberikan akses pelayanan yang merata untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat. Menurut Novianti dan Sari (Novianti and Sari 2023) indikator efektivitas program dapat diukur melalui tiga aspek yakni indikator *input*, indikator proses, dan indikator *output*. Maka, efektivitas Program Jelita Jiwa dapat ditinjau dari teori tersebut dengan pembagiannya sebagai berikut.

3.1 Masukkan (*Input*)

Faktor pertama yang mendukung pelaksanaan program adalah ketersediaan sumber daya aparatur. Ibu Isti selaku sub-koordinator kelompok substansi identitas penduduk menambahkan dalam wawancara berikut ini:

"Jadi di dinas dukcapil itu kan ada PNS, ada non-PNS. Yang non-PNS itu namanya PHL (Pegawai Harian Lepas). Kalau PNS (bidang dafduk) itu ada 8, yang PHL itu ada 12. Jadi, kita tugaskan itu (masing-masing golongan) PNS dan PHL, kadang- kadang dua-duanya juga. Tapi setiap turun paling 2 orang dan itu kadang bergantian." (Ibu Isti, wawancara, 5 April 2024)

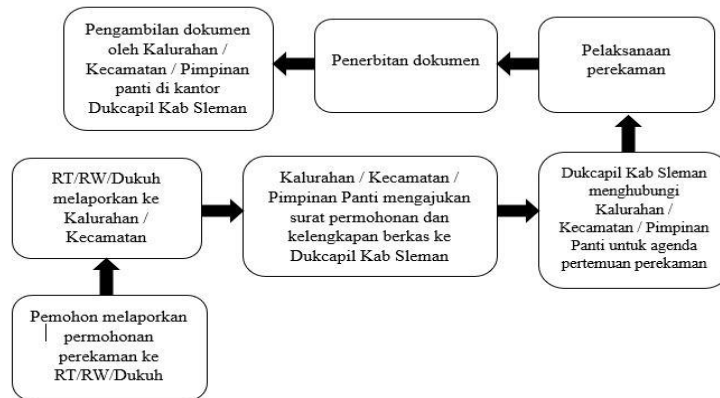
Diketahui bahwa jumlah keseluruhan pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk berjumlah 20 orang. Program Jelita Jiwa termasuk dalam kegiatan kerja bidang pendaftaran penduduk sehingga jumlah tersebut disesuaikan dengan jumlah pegawai yang berada di bidang pendaftaran penduduk yakni berjumlah 8 orang. Tetapi, biasanya jumlah personil lapangan program jemput bola Jelita Jiwa hanya 2 orang saja. Nantinya, akan di tambah dengan 1-2 personil dari kalurahan untuk mendampingi petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ke lokasi warga. Faktor kedua, ketersediaan sarana dan prasarana yang menjadi utama juga dalam Program Jelita Jiwa. Hal ini penting karena, perekaman e-ktip memerlukan foto pemilik *e-KTP*, rekam biometrik, iris mata, dan tanda tangan digital. Adapun, barang-barang yang perlu diperlukan

berupa kamera, laptop, *fingerprint scanner*, pemindai mata, alat tanda tangan, kain background, dan kendaraan mobil.



Gambar 1 Peralatan rekam e-KTP

Faktor ketiga yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP). Persyaratannya pun tidak banyak, cukup mengumpulkan *fotocopy* kartu keluarga (KK) dan surat permohonan/pengantar dari pihak kalurahan.



Gambar 2 Prosedur pelayanan e-KTP

Alur pelayanan Program Jelita Jiwa dimulai dari permohonan pihak keluarga yang menghubungi perangkat bawah seperti dukuh, RT, atau RW. Kemudian pihak tersebut akan mengusulkan permohonan ke kalurahan atau kecamatan. Pihak kalurahan atau kecamatan akan bersurat ke pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman untuk memberikan data pemohon. Selanjutnya, petugas akan menghubungi kalurahan untuk membuat agenda pertemuan perekaman data pemohon. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman juga baru saja membuka pelayanan pendaftaran program jemput bola Jelita Jiwa secara online dengan mengajukan permohonan melalui <https://dukcapilonline.sleman.kab.go.id>. Namun, khusus dalam pelaksanaan program Jelita Jiwa pengajuan permohonan akan diproses oleh petugas kalurahan, sehingga menu tersebut hanya dapat diakses oleh pihak kalurahan saja.

3.2 Proses

Selama proses penelitian, peneliti melakukan observasi kegiatan perekaman *e-KTP* di salah satu rumah warga daerah Kalurahan Bokoharjo bersama petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman pada 28 Maret 2024. Adapun, pemohon merupakan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) yang tidak memiliki *e-KTP*. Ketika sampai di rumah pemohon, petugas segera menyiapkan alat-alat yang digunakan untuk merekam data *e-KTP* pemohon tersebut. Pertama, petugas akan merekam foto pemohon terlebih dahulu. Kemudian, melakukan pemindaian iris mata, dan rekam biometrik.



Gambar 3 Proses rekam *e-KTP* (foto)

Jika biasanya, perekaman *e-KTP* hanya sekitar 5 menit, tetapi dalam kondisi khusus dibutuhkan waktu yang cukup lama. Saat proses perekaman dalam penelitian ini berlangsung saja dibutuhkan waktu ± 30 menit sampai semua data pemohon terekam. Peneliti menemukan bahwa dibutuhkan usaha dalam melakukan olah rekam ini, karena kondisi psikis pemohon yang tidak stabil sehingga pada awal proses rekam sedikit terhambat. Setelah melakukan seluruh proses rekam, maka selanjutnya pihak pemohon hanya perlu menunggu untuk penerbitan *e-KTP*. Jangka waktu penerbitan *e-ktp* sekitar 1 hari – 1 minggu. Petugas juga memberikan keterangan bahwa umumnya *e-KTP* dapat dicetak dalam waktu 1 – 2 hari jika tidak ada kendala dari pusat.

"terkadang KTPnya belum bisa dipastikan jadi atau tidak. soalnya jempit bola itu kan ada verifikatornya sendiri dari Kemendagri. Nah, itu KTP layak untuk dijadikan print ready record untuk siap cetak atau nggak." (Pak Douglas, Wawancara, 28 Maret 2024).

Print Ready Record (PRR) artinya menunjukkan bahwa data pemohon telah diterima oleh pusat dan siap dicetak. Seluruh proses tahapan perekaman yang meliputi foto wajah, rekam sidik jari, rekam iris mata, dan tanda tangan akan langsung terkirim ke pusat Kemendagri. Setelah itu data akan diolah dan dikunci agar tidak ada penumpukan data (data double). Kemudian, jika data tersebut diterima oleh pusat maka akan dikirim balik ke dinas dengan tanda Print Ready Record. Print Ready Record artinya menunjukkan bahwa data pemohon telah diterima oleh pusat dan siap dicetak. Dalam beberapa kasus, proses gagal rekam data bisa terjadi karena data yang dikirim tidak lengkap atau proses transfer data terhalang gangguan jaringan yang mengakibatkan data sulit dikirim.

"Kalo yang gak bisa disitu juga ada yg namanya SFE. SFE itu jadi penunggalan datanya susah atau tidak selesai-selesai dari pusat itu. Jadi prosesnya itu masih penunggalan data terus. Ya biasanya ketika pengiriman tidak lengkap tadi, iris matanya tidak bisa kemudian gak bisa masuk karena

mungkin jaringannya di perjalanan ada masalah jadi tidak bisa terkirim. SFE ITU agak lama mungkin beberapa hari sampai semingguan baru terkirim lagi kezini menjadi PRR" (Ibu Isti, wawancara, 5 April 2024).

Sent For Entrollment (SFE) merupakan kondisi data perekaman sulit diproses oleh server pusat yang bisa disebabkan karena gangguan jaringan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk diterima. Meskipun begitu, dalam program Jelita Jiwa jarang mengalami proses gagal rekam ini. Selama proses perekaman juga, peneliti berkesempatan mewawancarai pihak keluarga pemohon untuk menanggapi adanya Program Jelita Jiwa. Pihak keluarga menilai bahwa program ini bermanfaat bagi mereka karena adanya kepedulian terhadap (pemohon) yang memiliki keterbatasan. Pihak keluarga juga mengaku tidak kesulitan dalam mendapatkan pelayanan ini karena pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga responsif dalam menanggapi permohonan warga dan pelayanan yang diberikan petugas pun sudah baik.

"Puas karna langsung ditanggapin Pelayanannya bagus, vamah, terus juga kan agak susah ya kondisinya (pemohon) jadi zabar gitu pelayanannya. Jadinya senang juga ada kepedulian gitu" (Ibu Pariah dan Ibu Gia, Wawancara, 28 Maret 2024).

Selama proses perekaman, setiap tahapan berjalan dengan baik meskipun pada awalnya sedikit membutuhkan usaha agar pemohon dapat fokus pada proses rekam dikarenakan kondisi yang tidak stabil. Selain itu, kondisi jaringan pun lancar. Kelurga pemohon merasa terbantu dengan adanya program ini karena memudahkan dalam mengurus KTP bagi anggota keluarga yang rentan.

3.3 Luaran (Output)

Sejak dijalkannya program pada tahun 2022 lalu, telah banyak masyarakat yang mengajukan permohonan perekaman e-KTP dalam Program Jelita Jiwa ini. Hampir setiap bulannya, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerima permintaan perekaman Program Jelita Jiwa. Sejak tahun 2022 sampai triwulan 1 Tahun 2024 sebanyak 524 pemohon berhasil terekam data KTP. Adanya Program Jelita Jiwa memberikan manfaat bagi masyarakat karena penduduk rentan dapat memperoleh hak pelayanan yang sama dan hasilnya (e-KTP) bisa digunakan untuk keperluan penting lainnya. Informan juga menambahkan dalam wawancara bahwa:

"Petugas juga turun ke panti-panti dan LSM. Seperti di Bina laras panti, itu dari dinsos mau memberikan bantuan sosial (bansos) tetapi harus punya NIK/KTP. Kalau tidak punya maka lembaga juga kesulitan, sehingga dengan melakukan adanya program Jelita Jiwa, lembaga sangat merasa terbantu. Begitu pun di rumah-rumah, bisa mengurus obat BPJS seperti ODGJ, kan perawatan ODGJ itu mahal ya." (Ibu Endang, Wawancara, 22 Maret 2024).

Jika dilihat dari bagian input yang meliputi sumber daya manusia, sarana prasarana, dan SOP berjalan dengan baik. Penyediaan alat rekam sudah lengkap dan berfungsi dengan baik. Alur pelayanan yang ringkas dan memudahkan masyarakat rentan memperoleh dokumen kependudukan, apalagi telah diperbarui dengan sistem permohonan online oleh kalurahan membuat sistem

lebih terstruktur. Kemudian bagian proses perekaman berjalan dengan lancar dan mendapat tanggapan yang positif dari masyarakat. Tetapi, pada output masih terbatas dengan ketidaklengkapan data target awal dan realisasi program agar bisa diukur dan diketahui secara detail proses dan hasil kinerja program.

3.4 Hambatan Program Jelita Jiwa

Selain itu, peneliti menemukan beberapa hambatan yang dialami selama terkait pelaksanaan Program Jelita Jiwa.

1. Infrastruktur Jalan dan Lokasi

Pada beberapa kejadian saat proses menuju lokasi tempat tinggal pemohon, petugas harus melewati jalanan yang rusak dan sempit sehingga menghambat perjalanan. Kemudian, lokasi tempat tinggal yang jauh dan pelosok membuat perjalanan sedikit terhambat, seperti tanggapan dalam wawancara berikut:

“Kayak tadi itu lokasi mutar-mutar kan? Kayak ke sana ke sini. Soal lokasinya, itu kan membutuhkan waktu” (Pak Douglas, Wawancara, 28 Maret 2024).

Oleh karena itu, komunikasi antara petugas Dukcapil Sleman dan pihak kalurahan juga harus sejalan.

2. Sumber Daya Aparatur

Jumlah pegawai yang bekerja di bidang pelayanan pendaftaran penduduk terlampaui cukup terbatas di tambah banyak pelayanan jemput bola yang harus dikerjakan sehingga petugas juga perlu membagi penjadwalan dengan rata.

“Jadi kan SDM kita terbatas. Untuk pelayanan, ada yang jemput bola itu kan gak cuma 1 jelita jiwa aja. ada jemput bola IKD, jemput bola KK, KIA, jemput bola kita kan ada yang disekolahkan namanya Sekolah Sae, itu perekaman di sekolahan. Nah kendalanya nanti bagi personilnya sama jadwalnya biar gak tabrakan.” (Pak Douglas, Wawancara, 28 Maret 2023).

Pembagian tugas terutama diserahkan kepada petugas laki-laki karena kondisi lapangan yang cukup rawan, tetapi pada waktu tertentu pun atau terdesak maka ada petugas perempuan yang ikut ke lapangan. Penunjukkan petugas dapat diinformasikan secara langsung (lisan) maupun online melalui media whatsapp. Setelah itu, baru diberikan surat tugas.

3) Kondisi Pemohon

Sasaran program ini memang membutuhkan pelayanan khusus sehingga petugas pun harus memahami kondisi pemohon. Salah satu yang paling membutuhkan usaha ekstra adalah kategori ODGJ. Melihat kondisi yang tidak stabil secara mental tentunya membutuhkan keterampilan dalam menangani. Kemudian, ada juga orang dengan sakit berat. Kategori ini merujuk pada orang yang sulit atau sudah tidak bisa berjalan maupun bergerak sehingga perekaman dilakukan apa adanya.

“Rata-rata orang sakit berat itu stroke. Jadi orang stroke itu kan gak bisa kemana-mana ya. Jadi, kalau foto sambil tiduran, masuk ke kamar gitu sambil tidur, Kalau masih bisa didudukkan. Ya di foto apa adanya aja, gak pake background itu bisa.” (Ibu Isti, Wawancara, 5 April 2024)

Pada kategori lansia terkadang sidik jarinya tidak bisa terbaca. Pada kasus disabilitas biasanya orang autis sulit untuk direkam bagian iris mata. Jika, terjadi kejadian seperti ini yaitu sulitnya mendapatkan rekam iris mata, sidik jari, dan tanda tangan digital maka petugas bisa membuat surat pernyataan khusus ke pusat kemendagri bahwa yang bersangkutan tidak bisa memenuhi beberapa tahapan perekaman, setelah itu KTP bisa diterbitkan

KESIMPULAN

Dokumen kependudukan wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia dalam upaya penertiban administrasi dan tentunya menerima hak-hak fasilitas untuk keperluan pendidikan, kesehatan, pekerjaan, perbankan, pemilu dan pilkada, serta layanan penting lainnya. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman mempunyai kewajiban untuk memberikan kepastian hukum bagi para penduduk melalui pemberian identitas yakni KTP elektronik. Program jemput bola merupakan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung turun ke masyarakat untuk mendata dan merekam dokumen kependudukan. Dengan adanya itu, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman meresmikan Program Jelita Jiwa yang diperuntukkan bagi masyarakat kelompok rentan yaitu penyandang disabilitas, lansia, orang sakit keras, dan ODGJ untuk dilakukan perekaman data *e-KTP*.

Berdasarkan indikator teori utama yang digunakan, maka pelaksanaan Program Jelita Jiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman sudah cukup efektif. Jika dilihat dari indikatornya diketahui bahwa (1) *input* Program Jelita Jiwa cukup baik, yakni alur pelayanan yang jelas dan mudah dan ketersediaan fasilitas yang mendukung pelaksanaan perekaman lengkap. Walaupun pada bagian jumlah sumber daya aparatur belum terkelola dengan baik. (2) Pada indikator proses, pelaksanaan Program Jelita Jiwa berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kesesuaian antara prosedur dengan yang terjadi di lapangan. Petugas melayani dengan baik dan ramah. Meskipun, sedikit terhambat saat perekaman data pemohon berlangsung yang itu pun memang faktor kondisi pemohon itu sendiri, tetapi keseluruhan proses sejak mulai sampai akhir perekaman berjalan sesuai prosedur. Pihak keluarga pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. (3) *Output* Program Jelita Jiwa cukup berjalan dengan baik. Hal ini terlihat pada jumlah pelayanan yang telah dilakukan sejak tahun 2022. Hampir setiap bulannya, laporan permintaan Program Jelita Jiwa masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Sleman. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Sleman terus berupaya mendorong percepatan kepemilikan dokumen kependudukan terutama *e-KTP* kepada masyarakat khususnya penduduk rentan yang tentunya dibantu juga oleh pihak dukuh dan kalurahan dalam menginformasikan layanan Program Jelita Jiwa. Selain itu, masyarakat juga sadar akan pentingnya dokumen kependudukan, sebab manfaat dokumen kependudukan terutama *e-KTP* dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan layanan administratif pelayanan publik lainnya. Tetapi, walaupun pelayanan program berjalan dengan lancar, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman belum bisa menyajikan data lengkap mengenai progres data keseluruhan kepemilikan *e-KTP* bagi penduduk rentan.

Selain itu, pada bagian hambatan dan tantangan ditemukan sejumlah kendala yang terjadi selama pelaksanaan Program Jelita Jiwa, yaitu:

1. Infrastruktur jalanan yang kurang baik serta lokasi tempat tinggal yang jauh.
2. Jumlah sumber daya aparatur terbatas, sehingga petugas lapangan yang turun pun hanya 2 orang saja. Meskipun, nantinya dari pihak kalurahan ada yang ikut bersama petugas untuk berkunjung ke lokasi warga.
3. Faktor kondisi pemohon itu sendiri. Hal ini terutama terjadi pada ODGJ, karena kondisi psikis yang tidak stabil sehingga di beberapa kejadian petugas berlarian mengejar pemohon (ODGJ) yang menolak untuk di rekam datanya. Begitu pun dalam beberapa kasus dengan penyandang disabilitas, lansia, dan orang sakit berat kadang-kadang terhalang karena faktor kondisi fisik sehingga beberapa data tidak dapat terekam.

Saat ini, upaya yang dilakukan dinas Dukcapil Sleman adalah giat berkomunikasi dan kerjasama antara internal dan eksternal. Upaya tersebut dijalankan melalui sosialisasi ke kalurahan-kalurahan dan kapanewon agar masyarakat dapat mengetahui keberadaan program dan bisa mengajukan permohonan kepada kalurahan/kapanewon setempat. Dengan demikian, penduduk rentan yang tidak memiliki e-KTP segera bisa mendapat kepemilikan hak identitas resmi. Dalam hambatan sumber daya aparatur yang terbatas, beberapa pegawai sudah sering ditugaskan untuk ke lapangan sehingga ada 4-5 orang yang dipercaya (terbiasa) melaksanakan tugas. Jika ada keadaan mendesak, maka bisa menunjuk yang lain untuk bertugas. Kemudian, mempererat kerjasama dengan pihak kalurahan dan keluarga pemohon untuk membantu proses perekaman data pemohon agar dapat berjalan lancar. Dengan demikian, penduduk rentan yang tidak memiliki e-KTP segera bisa mendapat kepemilikan hak identitas resmi. Adapun saran yang dapat peneliti masukkan adalah

diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman bisa menambah personil kerja terutama bidang pendaftaran penduduk mengingat banyak jenis layanan jemput bola yang menjadi tanggungjawab bidang ini, sehingga pembagian tugas lebih merata dan efisien. Kemudian, dapat dilakukan penyusunan dan pengarsipan untuk penggabungan data awal dan realisasi program sehingga dapat menjadi informasi penting bagi publik dan akademisi yang melakukan riset. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya jika ingin dilakukan riset serupa maka tulisan ini bisa menjadi salah satu rujukan penelitian dan kemudian dapat lebih dikembangkan lagi untuk melihat berbagai perspektif lainnya

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2015). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: PEDULI, INKLUSIF, DAN KOLABORATIF*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Deddy, d. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung: ALFABETA CV.
- Fahrezy, Andi Yusril Reza. 2023. "Efektivitas Inovasi Cdr (Cari, Data, Rekam) Resque Jemput Bola Di Dinas Kependudukan Kabupaten Pinrang." *Unismuh.Ac.Id* 4:73.

- Farhan, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 7(3), 111-123.
- Fauziah, Wiwit Rizqi, Cucu Sugiarti, and Rachmat Ramdani. 2022. "Volume 14 Issue 2 (2022) Pages 367-375 JURNAL MANAJEMEN ISSN : 0285-6911 (Print) 2528-1518 (Online) Efektivitas Program Wirausaha Pemuda Dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka Di Kabupaten Tegal Pada Masa Pandemi Covid-19 The Effectiveness." 14(2):367-75.
- Hardiyansyah. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.
- Novianti, and Nur Indah Sari. 2023. "Analisis Efektivitas Program Keluarga Harapan Untuk Mengentaskan Kemiskinan Di Desa Lumbang Dusun Penyengat Kecamatan Sambas." *Sosiosaintika* 1(2):71-82. doi: 10.59996/sosiosaintika.v1i2.138.
- Norsanti. (2021). EFEKTIVITAS PROGRAM PERCEPATAN PENURUNAN STUNTING DI KECAMATAN BATUMANDI KABUPATEN BALANGAN (Studi Kasus Pada Desa Mampari dan Desa Banua
- Rahmadana, Muhamad Fitri. n.d. [III.A.1.a.2.3] *FullBook Pelayanan Publik*.
- SAPUTRO, H. E. (2015). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. *Jurnal Professional FIS UNIVED Vol. 2 No.1*.
- Setyowati, S. (2021). INOVASI PROGRAM SAHAJA (SATU HARI JADI) KELILING DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEDIRI. *PUBLIKA*, 267-282.
- Sukmana, S. N. (2023). Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 574 - 592.
- Taufiqurokhman, and Evi Satispi. 2018. "Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik." *Umj Press 2018* 266.
- Wiryanto, Wisber. 2020. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia Selama Pandemi Covid-19." *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0* 4(1):142-49.

Peraturan-Peraturan

- Instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ Tahun 2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA)
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018
- Peraturan Presiden Nomor 67 tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pemberlakuan Kartun Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- Undang-Undang Nomor 13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia