

The Effectiveness of the Proactive Service Program (Jemput Bola Terpadu) as an Effort to Accelerate Services by the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency

Padma Galuh Ascarya, Diana Hertati

Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran', Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur, 60294, Indonesia
*E-mail: diana.adne2023@gmail.com

Article History:

Received : 27/12/2023
Received in revised form : 17/02/2024
Accepted : 03/08/2024

Abstract: Jemput Bola Terpadu Program is a public service innovation carried out by the Sidoarjo Regency Dukcapil Office as an effort to speed up services that can reach all the people of Sidoarjo Regency to get easy and fast services for processing ownership of population documents. The target of this Jemput Bola Terpadu program is all villages in Sidoarjo Regency. The main focus of this Jemput Bola Terpadu program is villages that still have a low percentage of ownership of population documents. The research method in this study uses a qualitative approach which explains objects according to the facts that occur in the field. This type of research uses a descriptive type which shows a picture of what occurs in the field based on the facts in the field. Apart from that, the aim of the Jemput Bola Terpadu program is to provide knowledge about the importance of recording population events. The aim of this research is to find out how effective the Jemput Bola Terpadu program is which is analyzed using Sutrisno's effectiveness theory which includes a) Understanding the program b) On time c) Right on target d) Achievement of goals e) Real change.

Keywords: Effectiveness service; Integrated proactive service; Public service

Efektivitas Program Jemput Bola Terpadu Sebagai Upaya Mempercepat Pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Abstrak: Program Jemput bola Terpadu merupakan inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo sebagai upaya untuk dapat mempercepat pelayanan agar dapat menjangkau seluruh masyarakat Kabupaten Sidoarjo untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat untuk mengurus kepemilikan dokumen kependudukan. Target dari program Jemput Bola Terpadu ini adalah seluruh desa yang berada di Kabupaten Sidoarjo, fokus utama dari program Jemput Bola Terpadu ini adalah desa yang masih memiliki persentase rendah kepemilikan dokumen kependudukan. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menjelaskan objek sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan, Tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif yang menunjukkan gambaran yang terjadi di lapangan berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Selain itu tujuan dari program Jemput Bola Terpadu yaitu untuk memberi pengetahuan tentang pentingnya mencatatkan peristiwa kependudukan. Dengan ini tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektif program Jemput Bola Terpadu

yang dianalisis menggunakan teori efektivitas milik Sutrisno yang meliputi a) Pemahaman program b) Tepat waktu c) Tepat sasaran d) Tercapainya tujuan e) Perubahan nyata.

Kata kunci: Efektivitas pelayanan; Jemput Bola Terpadu; Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan sebuah langkah pemerintah untuk dapat memenuhi segala keperluan dasar dan hak-hak sipil bagi seluruh warga Negara, yang mencakup pelayanan berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Definisi pelayanan publik dapat diartikan sebagai seluruh bentuk pelayanan, dalam bentuk barang maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik (Susanto & Anggraini, 2019).

Pelayanan publik dalam praktiknya masih ditemukan banyak permasalahan, dalam hal ini permasalahan yang sering ditemui berkaitan dengan pelayanan yang masih berbelit-belit, membutuhkan waktu yang lama, serta kinerja birokrasi yang rendah (Bazarah et al., 2021). Banyaknya permasalahan dalam pelayanan publik menyebabkan instansi publik sering mendapatkan predikat yang kurang baik dari Masyarakat, dengan munculnya banyaknya permasalahan berkenaan dengan pelayanan publik maka terbitlah undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, oleh sebab itu pemberi layanan memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya (kusuma, 2020; Darmi, T., 2016).

Terbitnya peraturan Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjadikan instansi pemerintah berupaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Wiranata & Kristhy, 2021). Salah satu instansi yang berupaya meningkatkan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo sebagai instansi pemerintah yang mengurus pelayanan di bidang administratif kependudukan, dengan hal ini Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo Dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang melaksanakan pelayanan administrasi Kependudukan yang mendapat tugas dalam menangani pelayanan di wilayah Kabupaten atkota Pelayanan administrasi

merupakan bagian dari pelayanan publik yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil (Putra & Martua, 2021). Dalam hal ini administrasi kependudukan diatur dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 yang berisikan tentang penyelenggara administrasi kependudukan diselenggarakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Kabupaten Sidoarjo yang melayani administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten, Sidoarjo. Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam melayani masyarakat berorientasi terhadap percepatan pelayanan (*UU Nomor 23 Tahun 2006, 2006*).

Salah satu program yang dimiliki oleh Disdukcapil Sidoarjo sebagai Upaya untuk dapat meningkatkan pelayanan publik yaitu Program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang dengan tujuan untuk dapat mempercepat pelayanan, agar masyarakat mudah mengurus dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, KK, Akta Kematian, Surat Pindah, Kartu Identitas Anak (KIA) dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan mudah di balai desa yang menjadi tujuan berlangsungnya Jemput Bola Terpadu. Program Jemput Bola Terpadu diciptakan agar dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan masyarakat melaporkan peristiwa mulai dari kelahiran hingga kematian. Selain itu Jemput Bola Terpadu hadir dilatari belakang untuk dapat menjangkau masyarakat yang jauh dari Mall Pelayanan Publik (MPP) mengikat secara geografis Kabupaten Sidoarjo memiliki luas wilayah 719,3 km² hal ini menyebabkan masyarakat yang berlokasi di jauh dari MPP harus menempuh jarak jauh (Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo, 2023) Selain itu untuk dapat mengatasi permasalahan jarak tempuh Disdukcapil juga menyediakan layanan via online (Plavon) namun tidak seluruh masyarakat paham akan teknologi. Dengan hal ini Jemput Bola Terpadu hadir ke desa-desa untuk dapat membantu masyarakat yang terhalang jarak tempuh dan tidak paham teknologi.

Jemput Bola Terpadu oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo merupakan inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Sidoarjo untuk dapat memberikan pelayanan yang merata kepada seluruh masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Fokus dari program Jemput Bola Terpadu yaitu seluruh desa

yang ada di Kabupaten Sidoarjo dan Disdukcapil juga memfokuskan terhadap desa yang masih memiliki persentase data yang rendah dalam kepemilikan dokumen kependudukan, Dengan hal ini Disdukcapil melalui program jemput bola berusaha untuk dapat menjangkau seluruh desa yang berada di Kabupaten Sidoarjo dengan guna memudahkan masyarakat untuk dapat melaporkan peristiwa kependudukan.

Penelitian terdahulu berkaitan dengan program Jemput Bola Terpadu di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo dilakukan oleh (Shafiyah Audy Nazihah, 2023) dalam penelitiannya membahas tentang kualitas pelayanan program Jeemput Bola Terpadu yang dianalisis menggunakan teori Zeithaml yang terdapat lima indikator bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian yang dilakukannya menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan Disdukcapil berkenaan dengan program Jemput bola Terpadu dapat dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan dengan kualitas pelayanan sudah sesuai dengan indikator yang digunakan. Program Jemput bola Terpadu dalam penelitian ini sudah cukup baik mulai dari sarana prasarana yang disiapkan maupun kehandalan pegawai dalam melayani masyarakat.

Melihat dari permasalahan berkaitan dengan pelayanan publik, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program Jemput Bola Terpadu di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Apakah hadirnya program Jemput Bola Terpadu ini membantu masyarakat untuk dapat mempercepat pengurusan dokumen kependudukan. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori Sutrisno dalam (Irawani Anis, 2021) yang memiliki lima indikator yaitu a) Pemahaman b) Tepat waktu c) Tepat sasaran d) Tercapainya tujuan e) Perubahan nyata.

METODE

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menjelaskan objek sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan, agar dapat memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif (Adlini et al., 2022). Tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif yang menunjukkan gambaran yang terjadi di lapangan berdasarkan fakta yang ada di lapangan.

Sumber data dalam penelitian menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan beberapa Teknik diantaranya observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik observasi dilakukan dengan cara peneliti mengamati secara langsung Program Jemput Bola Terpadu agar dapat bisa menjelaskan situasi yang terjadi di lapangan. Teknik wawancara dilaksanakan untuk mendapatkan informasi yang valid berkaitan dengan program Jemput bola Terpadu ini. informan dalam penelitian adalah empat pegawai Disdukcapil Sidoarjo dan enam masyarakat yang mengurus dokumen di Jemput Bola Tepadu Dokumentasi dalam hal ini adalah melakukan pengambilan foto atau rekaman suara agar pengambilan data dapat dikatakan valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan instansi pemerintah yang melakukan pelayanan dalam bidang Administrasi Kependudukan. Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo didasarkan pada Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public (Sholich, 2023). Berbagai Upaya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk dapat memberikan pelayanan yang baik. Berbagai program inovasi diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Salah satu program yang diciptakan adalah Program Jemput Bola Terpadu yang merupakan Program Inovasi pelayanan yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai Upaya untuk dapat mempercepat pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat (Prasetijowati et al., 2024). Dengan adanya Program Jemput Bola Terpadu masyarakat dapat menerima pelayanan dengan mudah dan cepat, dimana lokasi Jemput Bola Terpadu bergantian Setiap minggunya di desa-desa yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Dengan ini Program Jemput Bola Terpadu dapat dilihat Efektivitasnya melalui Teori Sutrisno dalam (Irawani Anis, 2021) sebagai berikut :

Pemahaman Program

Pemahaman program dapat diartikan dengan kemampuan pihak terkait dalam memahami program Jemput bola Terpadu ini. Dalam hal ini pihak yang

terkait yaitu petugas pelayanan Jemput bola Terpadu dari Disdukcapil Sidoarjo dan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan dalam program Jemput bola Terpadu. Petugas pelayanan memiliki tugas untuk menjelaskan kepada masyarakat berkaitan dengan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan. Langkah yang dilakukan Disdukcapil Sidoarjo agar proses Jemput bola Terpadu berjalan dengan baik yaitu dengan meminta pihak desa untuk mensosialisasikan program Jemput bola Terpadu kepada masyarakat. Selain itu Disdukcapil Sidoarjo juga memberikan informasi melalui media sosial Instagram, berkaitan dengan tempat diadakan Jemput Bola Terpadu serta dijelaskan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara dengan pemohon di Jemput Bola Terpadu dapat dijelaskan dalam program ini bahwa terdapat Masyarakat yang sudah paham berkenaan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan. Dengan hal ini dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan di Program Jemput Bola Terpadu ini. Namun banyak juga masyarakat yang tidak mengetahui akan persyaratan yang dibutuhkan, hal ini disebabkan karena masalah yang dihadapi oleh masyarakat pada dokumen kependudukan berbeda-beda, maka persyaratan yang dibutuhkan tidak dapat disamakan. Dengan ini yang menyebabkan masyarakat harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan. Untuk mempermudah masyarakat tentang program Jemput Bola Terpadu ini, Disdukcapil menyediakan bagian informasi yang menyediakan formulir serta memberikan informasi berkaitan syarat yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan.

Tepat Sasaran

Indikator tepat sasaran merupakan sasaran dari Program Jemput Bola Terpadu dilakukan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan (Rahayu et al., 2021) Menurut hasil wawancara dengan Ketua Bidang Catatan Sipil di Disdukcapil Sidoarjo, sasaran dari program Jemput Bola Terpadu yaitu seluruh desa yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Kegiatan Jemput Bola Terpadu dilakukan setiap satu kali dalam seminggu, dalam hal ini untuk menentukan pemilihan lokasi setiap minggunya disdukcapil melihat dari data kependudukan desa yang paling rendah memiliki dokumen kependudukan. Dengan ini diciptakan program Jemput Bola

Terpadu untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan serta mendekatkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Dapat dilihat dari sasaran dan pelaksanaan program Jemput Bola Terpadu yang merata di seluruh kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan tepat sasaran.

Tepat Waktu

Indikator tepat waktu merupakan durasi waktu dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan (Andriani, 2018). Penyelesaian dokumen kependudukan dalam Program Jemput Bola Terpadu ini terdapat dua kategori penyelesaian. Pertama penyelesain dokumen akan jadi pada hari yang sama jika masyarakat mendaftar pada pukul 08.00-12.00 WIB. Kedua penyelesaian akan jadi lima hari kemudian jika masyarakat mendaftar diatas pukul 10.00. Melihat dari hasil observasi di lapangan waktu penyelesaian dalam pelayan Jemput Bola Terpadu ini sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Ketepatan waktu dalam program Jemput Bola Terpadu dapat dikatakan efektif berkaitan dengan mulai program pukul 08.00 dan berakhir pukul 12.00 serta penyelesaian dokumen selesai tepat waktu.

Tepat Tujuan

Tepat tujuan merupakan sejauh mana tujuan dari program Jemput Bola Terpadu berlangsung sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Disdukcapil menciptakan program Jemput Bola Terpadu bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sidoarjo agar memudahkan masyarakat untuk melaporkan peristiwa mulai dari kelahiran sampai kematian. Melihat dari tujuan Jemput Bola Terpadu dapat dikatakan program ini efektif, karena memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada program Jemput Bola Terpadu. Program ini dikatakan efektif karena Sebagian besar masyarakat puas dengan pelayanan yang ada dalam, program ini. Kepuasan masyarakat ini dapat diketahui bersarkan wawancara kepada masyarakat, Sebagian besar masyarakat puas dengan Program Jemput Bola Terpadu karena Jemput Bola Terpadu hadir langsung di desa-desa yang memudahkan Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu Sebagian besar pemohon dalam program Jemput Bola Terpadu ini kebanyakan orang tua, dimana hal ini sangat membantu masyarakat walaupun disdukcapil menyediakan berbagai pelayanan di MPP tetapi tidak

semua masyarakat dapat menjangkau, mengingat Kabupaten Sidoarjo sangat luas dan Disdukcapil Sidoarjo juga melayani permohonan melalui online lewat PLAVON (Pelayanan Via Online) Dukcapil namun tidak semua masyarakat paham akan teknologi. Dengan ini Jemput Bola Terpadu hadir untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Perubahan Nyata

Pada indikator perubahan nyata dapat dikatakan terdapat dampak yang baik dalam Program Jemput Bola Terpadu ini. Perubahan nyata dalam program ini dapat dilihat dari sejauh mana Program Jemput Bola Terpadu berpengaruh terhadap pihak yang terkait. Melihat dari program ini dapat dikatakan menciptakan perubahan nyata karena mampu memberikan perubahan nyata baik untuk OPD (Organisasi perangkat Daerah) maupun masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara program Jemput Bola Terpadu ini mampu memberikan perubahan nyata untuk Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo maupun masyarakat. Perubahan nyata ini dapat dilihat dari pemberian pelayanan Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo yang mampu menciptakan pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Jemput Bola Terpadu untuk mempercepat pelayanan serta memberi kemudahan masyarakat untuk mendapatkan, Perubahan nyata dari sisi masyarakat dilihat dari masyarakat yang mudah mengurus Administrasi kependudukan

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan indikator pada pengukuran efektivitas pada program Jemput Bola Terpadu dilihat dari pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata dalam proses pelaksanaan program Jemput Bola Terpadu dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pemahaman program dalam Program Jemput Bola Terpadu ini dapat dikatakan pegawai Disdukcapil selaku pelaksana penyelenggaraan dapat memahami alur dari Jemput Bola Terpadu sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, Sedangkan dari sisi masyarakat masih belum keseluruhan masyarakat paham akan Prosedur Jemput Bola Terpadu berkaitan dengan persyaratan, hal ini dapat disebabkan permasalahan dalam dokumen

kependudukan tidak dapat disamaratakan. Dengan ini untuk mengatasi ketidakpahaman masyarakat dalam Program Jemput Bola Terpadu Disdukcapil menyediakan layanan informasi serta di sela-sela program Jemput Bola Terpadu, pihak dari Disdukcapil memberi waktu sosialisasi dan konsultasi berkaitan dengan Administrasi kependudukan Dengan hal ini pada indikator Pemahaman program dapat dikatakan tidak efektif karena Sebagian masyarakat belum mengetahui prosedur dari pengurusan dokumen pada program Jemput Bola Terpadu ini, tetapi Disdukcapil dapat mengatasi hal itu dengan menyediakan bagian informasi.

2. Tepat sasaran dalam program Jemput Bola Terpadu ini dapat dikatakan efektif, karena sasaran dari program Jemput Bola Terpadu ini seluruh desa yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Walaupun belum keseluruhan desa dikunjungi tetapi disdukcapil berusaha untuk memperatakan itu dengan cara mengadakan program Jemput Bola Terpadu satu kali dalam seminggu. Sehingga sasaran setiap minggunya akan tercapai jika program Jemput Bola Terpadu rutin diadakan satu kali dalam seminggu.
3. Ketepatan waktu dalam program Jemput Bola Terpadu dapat dikatakan Efektif karena waktu yang diterapkan untuk menyelesaikan dokumen kependudukan sesuai dengan waktu yang sudah direncanakan yaitu penyelesaian akan jadi pada hari yang sama jika masyarakat mengurus dokumen kependudukan pada jam 08.00-10.00 WIB, jika masyarakat mengurus pada pukul 10.00 ke atas maka pekerjaan akan selesai lima hari kemudian. Dengan ini waktu yang direncanakan sesuai dengan prakteknya.
4. Tercapainya tujuan dalam Program Jemput Bola Terpadu ini dikatakan efektif karena program Jemput Bola Terpadu ini dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat untuk dapat mengurus dokumen kependudukan mulai dari kelahiran sampai kematian.
5. Perubahan nyata dalam Jemput Bola Terpadu ini dapat dirasakan melihat dari kepuasan masyarakat adanya program Jemput Bola Terpadu ini serta keberhasilan Disdukcapil menciptakan program Jemput Bola Terpadu ini untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah.

Dapat disimpulkan dari kelima indikator efektivitas milik Sutrisno, Program Jemput Bola Terpadu dapat dikatakan efektif karena pelayanan yang diberikan dalam Program Jemput Bola Terpadu sudah baik. Kekurangan dari program ini terdapat masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan dengan ini menyebabkan masyarakat harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan. Permasalahan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kurang gencarnya sosialisasi pihak desa berkaitan dengan persyaratan. Selain itu juga faktor disebabkan oleh permasalahan yang ada di dokumen kependudukan rumit sehingga membutuhkan dokumen pendukung lainnya. Namun permasalahan ini dapat ditangani dengan adanya pegawai yang ada di bagian informasi yang membantu masyarakat untuk dapat mengatasi permasalahan pada dokumen kependudukan.

Saran

Berdasarkan penjelasan di atas, saran yang diberikan untuk Program Jemput Bola Terpadu untuk lebih banyak melakukan sosialisasi berkaitan dengan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan di Program Jemput Bola Terpadu, karena melihat dari observasi dan hasil pengamatan masih terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan pada Program jemput Bola Terpadu.

DAFTAR RUJUKAN

- Adlini, n. M., dinda, h. A., yulinda, s., chotimah, o., & merliyana, j. (2022). *Metode penelitian kualitatif studi pustaka*. 6(1).
- Andriani, r. (2018). Efektivitas program peningkatan produksi hasil peternakan di kecamatan pinggir kabupaten bengkalis. *Jom fisip*, vol 5.
- Badan pusat statistik kabupaten sidoarjo. (2023). *Luas wilayah kabupaten sidoarjo*.
- Bazarah, j., jubaidi, a., & hubaib, d. F. (2021). *Konsep pelayanan publik di Indonesia (analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia)*.
- Darmi, Titi. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance untuk Layanan public. *Jurnal Administrasi Pembangunan*. Volume 4, Nomor 2, Maret 2016. Pp. 87-156.
- Irawani anis, j. U. , s. R. A. (2021). *Efektivitas program pelayanan kolaborasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa*.
- Kusuma, mahendra. (2020). Implementasi undang–undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di kelurahan sukabangun. *Jurnal tri pantang*.
- Prasetijowati, t., kurniawan, a. B., & damayanti, n. A. (2024). Inovasi pelayanan akta kelahiran melalui website plavon dukcapil di dinas kependudukan dan

- pendaftaran sipil kabupaten sidoarjo. *Jipags (journal of indonesian public administration and governance studies)*, volume 8. [Http://plavon.sidoarjokab.go.id/](http://plavon.sidoarjokab.go.id/)
- Putra, s. Z., & martua, j. (2021). Tanggung jawab dinas kependudukan dan pendaftaran sipil dalam pelaksanaan program e-ktp di kota tanjung bala. *Jurnal tectum lppm*, 1(3), 63–72. <https://doi.org/10.21787/jbp.05.2013.63-72>
- Rahayu, s. N., solihat, y., & priyanti, e. (2021). *Efektivitas dinas tata ruang dan permukiman dalam program rehabilitasi rumah tidak layak huni kabupaten purwakarta (studi kasus rumah tidak layak huni di desa cibening kabupaten purwakarta)*. 8(1).
- Shafiyah audy nazihah1, k. E. W. (2023). Program jemput bola terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada dinas kependudukan kabupaten sidoarjo. *Jurnal pengabdian masyarakat*, 3(1), 4. <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.37>
- Sholich, k. (2023). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi pelayanan online (plavon dukcapil) oleh dinas kependudukan dan pendaftaran sipil kabupaten sidoarjo. *Jurnal publika*, volume 11 nomor 3.
- Suryantoro, b., & kusdyana, yan. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada politeknik pelayaran surabaya. *Jurnal baruna horizon*, 3(2).
- Susanto, j., & anggraini, z. (2019). Kualitas pelayanan publik pada kantor camat tabir ulu kabupaten merangin. *Jurnal administrasi negara*, 25(2).
Uu nomor 23 tahun 2006. (2006).
- Wiranata, a. R., & kristhy, e. M. (2021). *Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai values of law atas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas*.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh>