



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE
(SIMPONI) DI KECAMATAN SAPEKEN**

(Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

MOH. ROFIQ RISANDI

NPM 21901091011



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2024

RINGKASAN

Moh. Rofiq Risandi, 21901091011, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, 2023 **Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pendaftaran Online (Simponi) Di Kecamatan Sapeken**. Dosen Pembimbing 1 Hirshi Anadza. S_{Hub.}, M_{Hub.}Int, Dosen Pembimbing II Septina Dwi Rahmawati. S.AP., M.AP.

Masyarakat kepulauan Kabupaten Sumenep dalam mengurus dokumen kependudukan harus mengeluarkan biaya oprasional dengan menggunakan kapal laut untuk mengurus dan membuat dokumen administrasi kependudukan dan memakan waktu yang cukup lama. Selain itu keberadaan Mal Pelayanan Publik atau MPP juga di anggap kurang maksimal bahkan menjadi masalah baru karena keberadaanya tetap tidak menjadi solusi bagi masyarakat kepulauan. Dengan berbagai persoalan yang ada di kepulauan sapeken. Mulai dari kurang efektifnya jaringan internet, kurang kesadaran masyarakat setempat terhadap pentingnya dokumen kependudukan, dan secara geografis akses kepulauan dengan daratan begitu jauh sehingga pemerintah Kabupaten Sumenep terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat kepulauan. Penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pendaftaran Online Simponi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep yang di ukur dengan 5 dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, yaitu aspek bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Aspek tersebut diteliti dengan menggunakan survey wawancara dan dokumentasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep harus melakukan kerja sama dengan pihak Kecamatan yang ada di Desa-desa kepulauan untuk mengadakan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat secara massif akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan dan mengenai persyaratan apa yang harus dibawa dalam pengurus dokumen kependudukan agar proses pelayanan lebih cepat dirasakan oleh masyarakat kepulauan. Dalam penelitian ini, metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, analisis ini mendeskripsikan hasil penelitian berdasarkan temuan di lapangan dan selanjutnya diberi penafsiran dan kesimpulan. Tahap awal peneliti adalah pengelompokan data, pengkategorian data, dan selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif sehingga dapat menghasilkan suatu pemahaman dan definisi yang ilmiah untuk mendapatkan gambaran secara sistematis mengenai implementasi sistem SIMPONI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Kata Kunci; Pelayanan Publik, E-Government

SUMMARY

Moh. Rofiq Risandi, 21901091011, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, 2023 Quality of Public Services Through the Online Registration System (Simponi) in Sapeken District. Supervisor 1 Hirshi Anadza. S,Hub.,M.Hub.Int., Supervisor II Septina Dwi Rahmawati. S.AP.,M.AP.

In order to process population documents, the island communities of Sumenep Regency have to pay operational costs by using a ship to process and make population administration documents, which takes quite a long time. Apart from that, the existence of the Public Service Mall or MPP is also considered less than optimal and has even become a new problem because its existence is still not a solution for the island community. With the various problems that exist in the Sapeken Islands. Starting from the lack of effective internet network, the local community's lack of awareness of the importance of population documents, and the geographical distance between the islands and the mainland, the Sumenep Regency government continues to strive to improve the quality of services to island communities. This research is a descriptive analysis research on the Quality of Public Services through the Simponi Online Registration System at the Sumenep Regency Population and Civil Registration Service which is measured using 5 dimensions in measuring the quality of public services, namely aspects of direct evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance and empathy. This aspect was researched using interview surveys and documentation. The Population and Civil Registration Service of Sumenep Regency must collaborate with the sub-districts in the island villages to carry out massive outreach or education to the community about the importance of having population documents and regarding what requirements must be carried out in the management of population documents so that the service process is more efficient. quickly felt by the island community. In this research, the research method used is a qualitative method with a descriptive approach. This analysis describes the research results based on findings in the field and then provides interpretation and conclusions. The researcher's initial stage was grouping the data, categorizing the data, and then analyzing it descriptively qualitatively so as to produce a scientific understanding and definition to get a systematic picture of the implementation of the SIMPONI system in improving the quality of public services at the Population and Civil Registration Service of Sumenep Regency. Based on the results of the interview above, it can be concluded that the presence of interns at the Population and Civil Registration Service of Sumenep Regency can make things easier and speed up the performance of DISPENDUKCAPIL employees of Sumenep

Keywords; Public Service, E-Governmen

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kabupaten Sumenep secara geografis Kabupaten Sumenep terdiri dari daratan dan kepulauan. Dimana terdapat 27 Kecamatan 19 Kecamatan daratan dan 8 Kecamatan Kepulauan. Kabupaten Sumenep Memiliki 126 Pulau sesuai dengan hasil Singkronisasi luas Kabupaten Sumenep. Sehingga Pemerintah Kabupaten Sumenep wajib memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam melakukan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. di antaranya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi.

Masyarakat kepulauan Kabupaten Sumenep dalam mengurus dokumen kependudukan harus harus mengeluarkan biaya oprasional dengan menggunakan kapal laut untuk mengurus dan membuat dokumen administrasi kependudukan dan memakan waktu yang cukup lama. Selain itu keberadaan Mal Pelayanan Publik atau MPP juga di anggap kurang maksimal bahkan menjadi masalah baru karena keberadaanya tetap tidak menjadi solusi bagi masyarakat kepulauan. (11/10/2019) dalam Media Jejak.Com.

Dengan berbagai persoalan yang ada di kepulauan sapeken. Mulai dari kurang efektifnya jaringan internet, kurang kesadaran masyarakat setempat terhadap pentingnya dokumen kependudukan, dan secara geografis akses kepulauan dengan daratan begitu jauh sehingga pemerintah Kabupaten Sumenep terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. buktinya sejalan dengan jargon “Bismillah Melayani” salah satu upaya untuk melakukan terobosan pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Sumenep meberikan kemudahan untuk

pelayanan perekaman dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat kepulauan

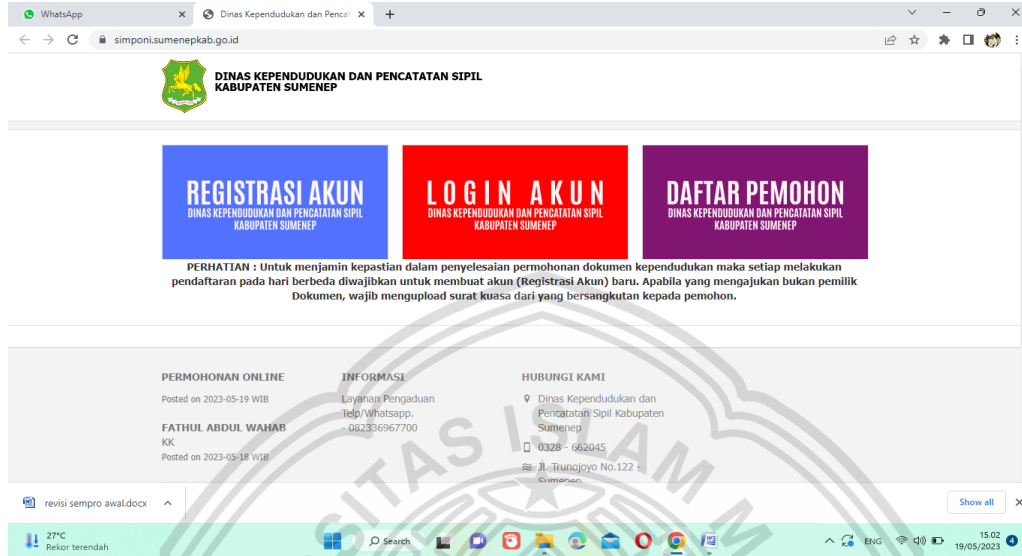
Pemerintah kabupaten Sumenep menerapkan sebuah program bernama (Sistem pendaftaran Online). Yang diinovasikan sebagai sistem untuk pelayanan pendaftaran administrasi menggunakan aplikasi berbasis website untuk pembuatan Kartu Tanda Penuduk, Kartu Keluarga, , Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran dan jenis dokumen kependudukan lainnya. Pemaparan dari Bupati Sumenep, ahmad Fauzi yang dipublikasikan oleh Dinas Kominfo Jawa Timur (18/10/21), beliau menyampaikan “ Pemerintah harus terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan agar semakin mudah dan dekat dengan masyarakat kepulauan, agar pelayanan publik semakin baik”.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKAPIL) Kabupaten Sumenep melaksanakan strategi besar pelayanan yang membahagiakan masyarakat kepulauan Kabupaten Sumenep. Dengan hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKAPIL) Kabupaten Sumenep telah menggunakan *website* yaitu berupa *website Simponi* <https://.simponi.sumenep.go.id/> yang diluncurkan pada tahun 2020.

Dengan adanya penerapan Strategi Besar tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep berpedoman kepada (14) langkah besar Dukcapil secara Nasional yang sesuai diamanatkan Dirjen Dukcapil Republik Indonesia yaitu Digitalisasi. Sikat calo atau pungutan liar (pungli) (Redaksi_RadarBangsa2020). Masyarakat Kepulauan Kabupaten Sumenep dihimbau untuk menggunakan layanan *website* Sistem Pendaftaran Online *Simponi* untuk pengajuan pembuatan segala bentuk dokumen kependudukan.

Gambar 1.1

Website Simponi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep



Sumber : Websit Simponi Kabupaten Sumenep 2020

Simponi adalah media informasi elektronik yang dibuat untuk mengakses seluruh jenis pelayanan permohonan terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara online. Website simponi ini mulai diluncurkan pada tahun 2020. Website simponi mulai dioperasikan sejak tahun 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Paparan diatas membangkitakan Pengembangan e-government, kabupaten Sumenep yang memanfaatkan teknologi berbasis *internet*, salah satunya melalui Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Kementerian Dalam Negeri di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Serta bertanggungjawab atas rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran

penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintah dan bangunan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sumenep No. 98 Tahun 2022 tentang aplikasi Sistem Pendaftaran Online (SIMPONI) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep pada pasal 2, dibentuknya peraturan bupati ini adalah sebagai pedoman dalam mengelola pelayanan administrasi kepada masyarakat yang efektif, efisien, dan relevan dengan berbasis aplikasi.

Inovasi dari pelayanan publik memang sangat diharapkan semakin meningkat terkhususnya di Kabupaten Sumenep yang berada di paling timur Madura. Inovasi tersebut agar terus mengembangkan Sumenep lebih maju. Inovasi SIMPONI tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep Nomor : 188/780/KEP/435.117/2020 tentang tim pengelola aplikasi layanan online (SIMPONI) , bahwa SIMPONI bertujuan untuk meningkatkan optimalisasi dan efisiensi serta cakupan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat yang tidak sempat ke tempat khususnya bagi masyarakat kepulauan pelayanan atau kesulitan akses transportasi, diperlukan Upayan melalui layanan online, maka kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi Kabupaten Sumenep.

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan hal yang sangat fundamental dalam menjalankan roda-roda pemerintahan, baik pemerintahan pusat ataupun pemerintahan daerah. Hal ini masih menjadi topik pembahasan penting di tengah-tengah kalangan birokrasi pemerintahan untuk bagaimana kemudian pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah ataupun masyarakat itu sendiri. Meskipun pada kenyataannya dapat

kita temukan dilapangan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih belum seutuhnya dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu layanan. Sedangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan praturan prundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sangat mempunyai peran penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua masyarakat sesuai apa yang telah tertulis dalam Undang-undang dalam pasa 1 Nomor 25 tahun 2009 bahwa; pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di pertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanann yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dalam asas penyelenggara pelayanan publik disebutkan bahwa pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintah daerah yang

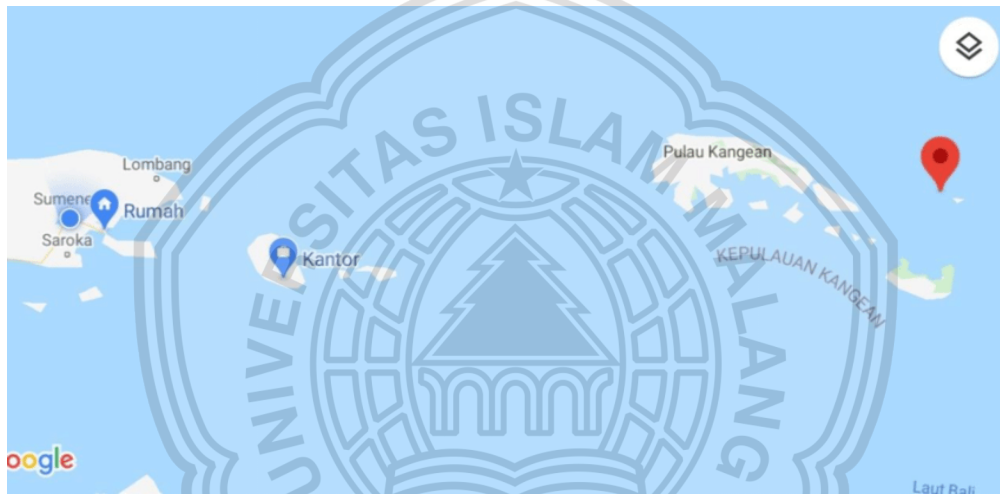
menjadi kewenangan daerah. Kemudian juga disebutkan pada pasal 344 ayat 2 bahwa pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Maka dari itu pemerintah daerah secara terus menerus harus dan seharusnya selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Era globalisasi yang serba digital menjadi salah satu inisiatif pemerintah dalam melakukan reformasi globalisasi yang membawa pengaruh besar bagi segala bidang. Dalam KBBI, globalisasi diartikan sebagai suatu proses masuknya ke ruang lingkup dunia. Dapat diartikan bahwa Globalisasi sebagai perubahan dunia menjadi lebih modern dengan tanda kemajuan dari teknologi komputasi, informasi komunikasi, dan juga transportasi, serta inovasi teknologi lainnya. Penggunaan tersebut sudah menjadi kebutuhan dari masyarakat yang sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memberikannya.

Sebuah E-government yang membentuk inovasi-inovasi baru dalam pelayanan elektronik pemerintah dipastikan memiliki tujuan tertentu. Hal tersebut dikatakan efektivitas. Menurut Mahmudi 2019 dalam (Aprilliani, dkk 2022) efektivitas adalah hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, hubungan antara output dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Suatu inovasi pelayanan yang dibuat pemerintah tidak jauh dari usaha pemberian pelayanan yang semakin baru agar memudahkan masyarakat.

Dalam hal sosialisasi juga kurang merata keseluruh pelosok kabupaten Sumenep, baik sosialisasi dari pihak Disdukcapil Kabupaten Sumenep atau dari perangkat kecamatan atau desa. Akibatnya masih banyak masyarakat yang buta informasi dan memilih untuk membayar orang atau perangkat desa untuk mengurus layanan di Disdukcapil yang seharusnya tidak mengeluarkan biaya dengan adanya SIMPONI. Pelayanan publik harusnya diberikan dengan sebaik mungkin untuk diberikan kepada masyarakat. Begitupula pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Sumenep perlu adanya perbaikan dalam pelayanan.

1. Letak geografis antara kepulauan dengan kota



Letak geografis antara kepulauan dengan kota itu sangat jauh, sehingga alternative pemerintah kabupaten sumenep dalam melakukan pembuatan dokumen kependudukan melalui dengan sistem pendaftaran online (Simponi)

2. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan

Hasil wawancara dengan masyarakat kepulauan sapeken via whatshap. “ Andiansyah”
 “bahwa dalam melakukan pembuatan dokumen kependudukan ini kurang kesadaran masyarakat kepulauan sapeken betapa pentingnya dokumen kependudukan. Dalam hal ini perlunya sosialisasi dari pemerintah setempat terkait petingnya dokumen kependudukan dan hal itu sudah di fasilitasi melalui sistem pendaftaran online (simponi)”

Melihat adanya permasalahan yang terjadi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep melalui program SIMPONI. Peneliti berkeinginan mencari wawasan dengan kajian dalam bentuk skripsi yang berjudul “ **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE (SIMPONI) DI KECAMATAN SAPEKEN**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* di kecamatan sapeken?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang harus di capai dalam penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran *online* di kepuaruan sapeken.

D. Manfaat Penelitian

Di dalam penelitian adanya manfaat dan kegunaan karena nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini antara lain:

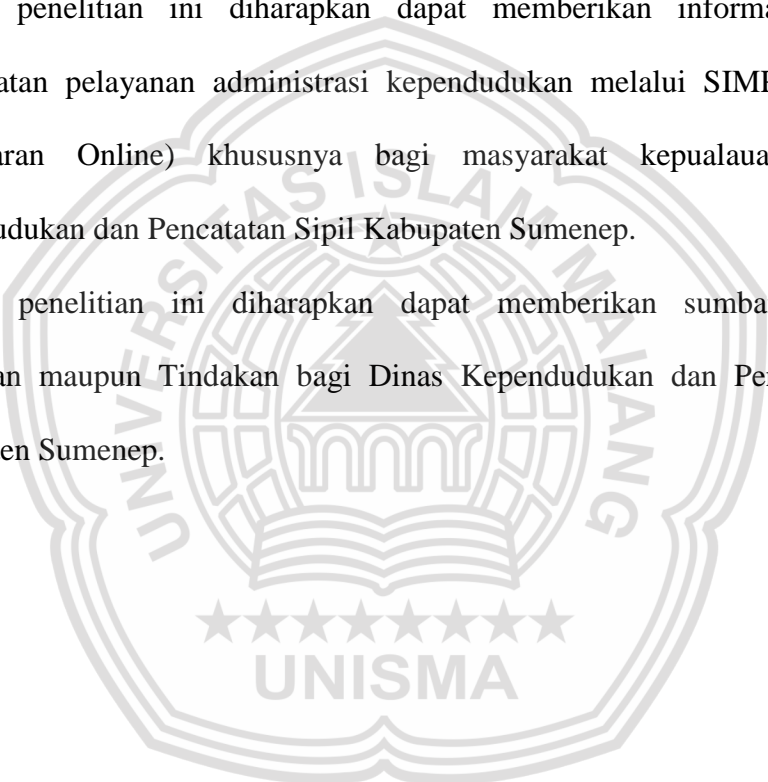
1. Manfaat Teoritis

- a. Dari penelitian ini dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penelitian karya ilmiah dibidang Ilmu Administrasi.

- b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperlihatkan kualitas dari SIMPONI (Sistem Pendaftaran Online) bagi masyarakat kepulauan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sehingga dapat tercipta pelayanan yang lebih baik.
- c. Untuk lebih memahami dan mengerti teori-teori yang telah dipelajari selama kuliah di Fakultas ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

2. Manfaat praktis

- a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai peningkatan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIMPONI (Sistem Pendaftaran Online) khususnya bagi masyarakat kepulauan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.
- b. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun Tindakan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pendaftaran Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*.

Dimensi *Tangible*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, berupa fasilitas website yang ada di Dispendukcapil Sumenep sudah bias memfasilitasi masyarakat kepulauan dalam mengajukan dan membuat dokumen kependudukan. Dari dimensi *realibility* atau kehandalan, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sudah melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu proses pembuatan produk layanan, cermat dan juga tepat, serta sudah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedure*) yang telah ditentukan. Berdasarkan dari dimensi *Responsiviness* atau daya tanggap, diketahui bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sudah melayani masyarakat dengan baik. Pegawai selalu merespon hal-hal yang ditanyakan dan keluhan masyarakat serta mengarahkan terkait dengan pertanyaan-pertanyaan

yang disampaikan masyarakat. Ditinjau dari dimensi *Assurance*, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep dalam memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik aman dan nyaman. Dilihat dari dimensi *Emphaty*, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sudah melakukan pelayanan dengan sikap ramah sopan dan santun dan tidak adanya diskriminatif, ditandai dengan anjuran membudayakan 8S; senyum, salam, sapa, sopan, santun, sabar, semangat dan siap melayani.

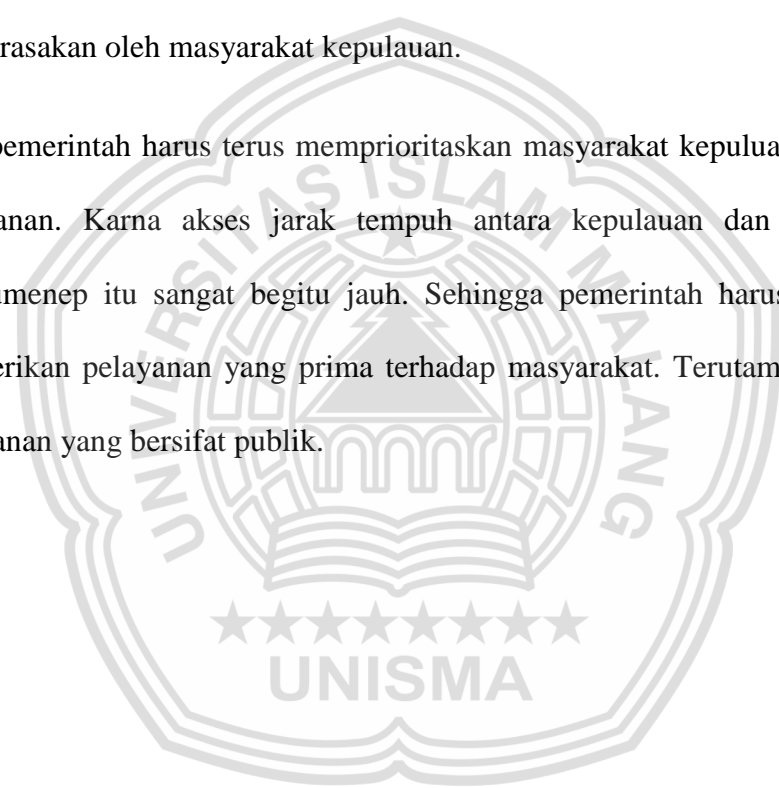
B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran kepada lembaga pelayanan publik yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep yang dapat dijadikan bahan acuan dan evaluasi untuk perbaikan selanjutnya, sebagai berikut:

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep lebih meningkatkan lagi dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat yang masih kurang memuaskan dan serta mensosialisasikan kepada masyarakat dalam pengoprasian (Simponi) tersebut. berupa website dalam dimensi fasilitas fisik (*tangible*) agar masyarakat sumenep merasa puas dan nyaman saat mengajukan dokumen kependudukan. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep lebih meningkatkan lagi dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat yang masih dianggap kurang memuaskan pada dimensi (*empathy*) dikarenakan masih ada sebagian pegawai

yang belum menerapkan 8S yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep harus melakukan kerja sama dengan pihak Kecamatan yang ada di Desa-desa kepulauan untuk mengadakan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat secara massif akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan dan mengenai persyaratan apa yang harus dibawa dalam pengurus dokumen kependudukan agar proses pelayanan lebih cepat dirasakan oleh masyarakat kepulauan.

Dan pemerintah harus terus memprioritaskan masyarakat kepulauan dalam sector pelayanan. Karna akses jarak tempuh antara kepulauan dan daratan kabupaten sumenep itu sangat begitu jauh. Sehingga pemerintah harus benar-benar memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terutama dalam bentuk pelayanan yang bersifat publik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiansyah 2018, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat 2017 *Manajmen Pelayanan Publik Depok*: PT RajaGranfido Persada.
- Siagian, Sodang P. 2003 *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- A.S, Moenir. 2006. *Pendekatan manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta : Gunung Agung.
- Adnan, I.M., Hamim, S. 2013. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen : Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Trussmedia Grafika.
- Dendawijaya, Lukman. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Hardiansyah.2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok, PT Raja Grafindo Persada
- Indrayani, Etin. 2020. *E-Government: Konsep, Implementasi dan perkembangannya di Indonesia*. Sumatera Barat : LPP Balai Insan Cendikia
- Joze Raco. 2010. *M etode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta, PT. Grasindo.
- Miles, M.B dan A.m Huberman 2014. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta : UI Press.
- Moleong, L.J 2016. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.

Mulyana, R. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang : UNPAD Press

Pasolong, H. 2019 *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Pramono, joko. 2020. *Implementasi dan Evaluasi kebijakan Publik*. Surakarta : UNISRI Press.

Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung, Nuansa.

Sugiyono. 2015. *Metode penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Teguh. A & Suharyanto.H 2019. *Pelayanan Kependudukan Berbasis e-government di Desa Triharjo Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta : PPMD

Warella, Y 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang, BP Undip.

Jurnal & Skripsi

Widya Kurniati 2019. "Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Boliyhoto Kabupaten Gorontalo

Anna Sulastari 2021. "Kualitas Pelayanan Publik Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarmasin

Aina, Shafira dan Kurniaswi, Ardita. 2021. *Implementasi E-government dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbassis Online di Kabupaten Kulon Progo*. Vol. 5 No. 1.

Apriliani. R, Meigawati D, Basori. Y,F. 2022. *Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembutana Kartu Keluarga di Dinas KEpendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang*. Vol. 6 No. 1.

Ardelia.P, Pradana, G.W. 2022. *Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar*. Vol. 9 No. 5.

Farhani, Atika dan Fachri, A.M. 2021. *Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko*. Vol. 5 No. 1.

Hasibah, I. (2022). *Efektivitas Program Pelayanan Oline Administrasi Kependudukan (POEDAK) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Skripsi Administrasi Negara. UNISMA

Irawan,B. (2015) *E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Teoritik* [Internet],4 (3) Desember, PP.201.

Maiwan, mohammad (2014). *Memahami Politik Globalisasi dan Pengaruhnya dalam Tata Dunia Baru : Antara Peluang dan Tantangan*. Vol.07 No. 1.

Nupiah, Alhanif (2022). *Implementasi E-Government melalui Aplikasi Online Anywhere Service (OASE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat*.

Undang-Undang

Peraturan Bupati No. 98 Tahun 2022. Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep

INPRES No.3 Tahun 2003. Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik

Website Resmi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep go.id & <https://kominfo.pemkabsumenep.go.id/read/umum/pemkab-sumenep-buka->



layan-an-kependudukan-cukup-di-kecamatan Kementerian Keuangan Republik
Indonesia Apa itu Pelayanan Prima? (kemenkeu.go.id)

