

ANALISIS PELAYANAN BERBASIS DIGITAL CEDAK MAS

Latifah Anom¹, Ari Kuntardina², Eka Adiputra³, Dina Alafi Hidayatin⁴, Dewi Rochmayanti⁵,
Ima Yuni Arlina⁶

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro 1), 2), 3), 4), 5), 6)
Email: gathfanfaris@gmail.com

Abstrak

Munculnya pelayanan berbasis Digital Cedak Mas (Cepat Dekat Masyarakat) berawal dari banyaknya keluhan masyarakat tentang pelayanan terpusat di Dukcapil Kabupaten Tuban. Keluhan yang muncul mengenai jarak yang relatif jauh dan biaya transportasi pada saat pengurusan administrasi pada Dukcapil. Penelitian ini penelitian kualitatif, bertujuan mengetahui proses dan dampak dari Pelayanan berbasis digital pada Dukcapil Kabupaten Tuban. Informan dipilih secara purposive sampling. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Alur tahapan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Validitas data akan menggunakan triangulasi sumber data. Hasil analisis menunjukkan pelaksanaan Cedak Mas mendekatkan tempat pelayanan kepada masyarakat. Penerapan proses pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Dampaknya, Pelayanan Dukcapil menjadi lebih dekat dengan masyarakat. Pelayanan ini merupakan pelayanan berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi yang kedepannya bisa lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi sarana dan pasarana pendukung dari pelayanan berbasis digital Cedak Mas untuk menunjang pelayanan lebih baik.

Kata Kunci: Pelayanan Digital; Cedak Mas; Dukcapil.

ANALYSIS OF DIGITAL-BASED SERVICES CEDAK MAS

Abstract

The emergence of 'Cedak Mas' Digital-based services began with many public complaints about centralized services at the Tuban Regency Population and Civil Registration Office (Dukcapil). Complaints that arise regarding the relatively long distance and transportation costs during administrative management at the Dukcapil. This research is qualitative research, aimed at determining the process and impact of digital-based services on the Tuban Regency Population and Civil Registration office. Sample was selected by purposive sampling. Data collection techniques using Observation, Interviews and Documentation. While the Data Analysis Technique uses the flow of stages of data reduction, data presentation, and conclusion. The validity of the data will use triangulation of the data source. The results of the analysis show that the implementation of 'Cedak Mas' brings the place of service closer to the community. The service process in application is in accordance with Standard Operating Procedures. As a result, the Dukcapil services becomes closer to the community. This service is a digital-based service by utilizing technology that in the future can be more considered and improved.

Keywords: Digital Services; Cedak Mas; Dukcapil.

A. PENDAHULUAN

Urutan kegiatan penataan, penertiban, dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan, dan

pembangunan adalah definisi administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik yang melayani penerbitan beberapa dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh semua penduduk yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA) sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum menyesuaikan dengan perubahan di kehidupan masyarakat. Dalam rangka memenuhi dokumen kependudukan bagi masyarakat, Pemerintah Kabupaten Tuban dalam hal ini melalui Dukcapil Kabupaten Tuban bertekad melayani dan mendorong masyarakat melengkapi diri dengan identitas kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau biasa disebut Dukcapil Kabupaten Tuban dalam melaksanakan melayani sebagaimana Peraturan Kementerian Dalam Negeri nomor 7 Tahun 2019 (Negeri, 2019) mengenai pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring serta mendukung program dari Dirjen Dukcapil terkait GO Digital terus mengembangkan inovasi menggunakan teknologi digital. Inovasi pelayanan berbasis digital yang digunakan di Dukcapil Kabupaten Tuban merupakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam jaringan (online) dengan memanfaatkan penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE). Selain pelayanan yang ada di Dinas Dukcapil, selain Kecamatan Tuban, juga melaksanakan pelayanan berbasis digital di kecamatan melalui layanan Cedak Mas, dengan melayani perekaman, penerbitan KTP el, penerbitan KIA, Akta Kelahiran, Akta kematian.

Sutha (2017) menyatakan administrasi bertujuan menyediakan keterangan bagi yang membutuhkan, dimana kegiatannya berkaitan dengan penyusunan, pencatatan serta informasi secara sistematis bertujuan menyediakan keterangan untuk pengguna, serta kemudahan mendapatkan kembali informasi tersebut. Pelayanan masyarakat dalam pembuatan identitas dilaksanakan oleh Dukcapil. Teknologi informasi mulai diterapkan dalam pemerintahan, pemerintah mengikuti perkembangan teknologi untuk mewujudkan *electronic government*, yang mempermudah akses langsung antara masyarakat dan pemerintah.

Perangkat lunak dipakai mendukung *Electronic Government* pada administrasi kependudukan dalam penerbitan Nomor Induk Kependudukan atau NIK, yang memiliki nomor berbeda pada setiap orang. Penyelenggaraan *Electronic Government* adalah wujud peningkatan keakuratan data kependudukan yang rahasia dan tidak mudah salah, karena semua dilakukan secara online. *Electronic Government* memiliki prinsip transaksional yang merupakan suatu inovasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, keberadaan website pada Dukcapil adalah sebagai wujud dari pelayanan yang efisien dan efektif. (Junaidi, 2015)".

Layanan Cedak Mas merupakan inovasi layanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tuban yang mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam Administrasi

Kependudukan oleh petugas Dukcapil di Kecamatan untuk selanjutnya diajukan ke Dukcapil secara online melalui aplikasi SIAK online.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Definisi tersebut sesuai dengan pasal satu ayat satu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009.

Tjiptono (2011) mengutip pendapat Lewis dan Booms yang menyatakan kualitas pada layanan dilihat pada kesesuaian tingkat layanan yang diberikan dengan yang diharapkan pelanggan. Perbandingan harapan konsumen dengan kualitas jasa pelayanan yang diterima konsumen menjadi ukuran kualitas pelayanan. Seperti yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut berisi pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penjelasan mengenai kualitas pelayanan meliputi kepastian prosedur, pembiayaan transparan dan akuntabel, serta waktu yang digunakan untuk pelayanan. Pelayanan harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Pelayanan publik dikatakan memiliki akuntabilitas tinggi jika kegiatannya dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma dalam masyarakat.

Untuk mengukur kualitas jasa perlu pemahaman mengenai dimensi kualitas pelayanan atau jasa. Hakim dan Tukiman (2022) meneliti Implementasi Cedak Mas yang dilakukan di Kecamatan Semanding. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan Cedak Mas di Kecamatan Semanding belum maksimal dikarenakan kemampuan pegawai masih kurang, kemudian juga waktu penyelesaian pengurusan dokumen cenderung lama, lebih dari 5 hari kerja. Clarissa dan Megawati (2022) meneliti penerapan JADEK (Jauh Jadi Dekat) yaitu program pembuatan e-KTP di Desa Mandirejo Kecamatan Merakurak. Program JADEK ini juga merupakan layanan berbasis digital terkait administrasi kependudukan ditingkat desa, namun desa hanya mempunyai wewenang sebatas melakukan scan dokumen persyaratan dan mengirimkan ke kecamatan, yang akan diteruskan ke Dispendukcapil. Walaupun kewenangan dalam memproses dokumen kependudukan masih ada di kantor Dispendukcapil, Namun Pemohon Tidak Perlu datang ke Kantor Dipendukcapil. Karena persyaratan sampai dokumen diteruskan dari desa ke kecamatan kemudian ke Dispendukcapil oleh petugas yang terkait, begitu juga sebaliknya ketika dokumen sudah Jadi.

Dalam rangka percepatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban, penelitian ini berfokus pada layanan berbasis digital Cedak Mas, khususnya dalam proses pengurusan KTP elektronik dan Kartu Keluarga. Kedua Dokumen tersebut

merupakan Dokumen wajib yang wajib dimiliki penduduk yang sudah memenuhi syarat yang berlaku. Penelitian bertujuan mengetahui proses beserta dampak penerapan pelayanan berbasis digital di Dinas Dukcapil Kabupaten Tuban.

B. METODE PENELITIAN

Metode kualitatif diskriptif dipakai karena dapat menggambarkan dan menarasikan secara teliti dan rinci terkait proses pelayanan dan dampak dari pelayanan berbasis digital Cedak Mas. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tuban yang beralamatkan di Jl, Teuku Umar No. 7 Latsari Tuban khususnya pada bagian pelayanan. Kabupaten Tuban memiliki 20 kecamatan, akan tetapi penerapan pelayanan berbasis digital Cedak Mas diterapkan pada 19 Kecamatan.

Informan dipilih secara *purposive sampling*, yaitu informan yang dianggap mengetahui mengenai Pelayanan Cedak Mas dan segala permasalahan didalamnya. Narasumbernya adalah Kepala Dukcapil Kabupaten Tuban, Kepala Bidang Kependudukan, petugas atau operator yang merupakan pegawai Dukcapil yang tersebar di 19 kecamatan, serta masyarakat pengguna Pelayanan Cedak Mas.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan cara berkunjung atau datang langsung ke lokasi penelitian yaitu Dinas Dukcapil Kabupaten Tuban dan berkunjung pada 19 kecamatan yang sudah menerapkan layanan Cedak Mas, untuk melihat dan mengamati secara langsung proses pelayanan Cedak Mas. Peneliti memilih wawancara tidak terstruktur untuk mendapatkan hasil wawancara yang mendalam dari sumber data, yaitu: Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Tuban, Kepala Bidang Kependudukan Kabupaten Tuban, dan Operator di Kecamatan yang menerapkan Layanan Cedak Mas, serta masyarakat pengguna layanan.

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014) menyatakan bahwa terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Adapun tahapannya adalah sebagai berikut:

Reduksi Data.

Setelah dikumpulkan, data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara rinci dan teliti. Reduksi data dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung. Tujuannya untuk memfokuskan data terkait pelayanan berbasis digital Cedak Mas yang relevan dan sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian.

Penyajian Data.

Penyajian data merupakan langkah menyusun data dalam suatu susunan informasi yang padat sehingga diambil kesimpulan. Data yang disajikan mengenai penerapan pelayanan berbasis digital Cedak Mas (Cepat Dekat Masyarakat) dalam bentuk teks naratif.

Kesimpulan dan Verifikasi.

Dalam menyimpulkan, selain menggunakan hasil wawancara dengan narasumber dari Dinas Dukcapil Kabupaten Tuban, tetapi peneliti juga melihat melalui observasi dan juga dokumentasi dari data lapangan yang sesungguhnya.

Pengecekan validitas data akan menggunakan salah satu dari triangulasi, yaitu triangulasi sumber data, yaitu hasil wawancara, observasi Pelayanan Cedak Mas pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tuban dan 19 kecamatan yang menerapkan Pelayanan Cedak Mas, serta dokumentasi data pelayanan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil Penelitian

Pelaksanaan penelitian April 2023 sampai dengan Juni 2023, sedangkan pelayanan berbasis digital pada Dukcapil dalam hal ini Cedak Mas dilaksanakan mulai bulan Januari 2022. Hasil observasi di ruang pelayanan pada Dukcapil Kabupaten Tuban adalah sebagai berikut, terdapat satu petugas di depan ruang pelayanan yang sudah siap dengan buku tamu untuk diisi pemohon, sekaligus menanyakan keperluannya datang ke Dukcapil, dan memberikan formulir yang sesuai kepada pemohon. Selanjutnya Pemohon diarahkan ke loket pelayanan sesuai dengan tujuan pemohon. Terdapat beberapa loket diantaranya untuk perekaman KTP, bagian perekaman ini cukup mudah dikenali karena ada kamera berdiri dan kain biru dan merah yang sudah tertempel di tembok yang digunakan sebagai *background* foto perekaman. Selain loket perekaman, ada 4 loket lainnya yang ditata sejajar, yaitu 2 loket untuk pelayanan KTP, Kartu Keluarga, KIA, dan 2 loket lainnya untuk mengurus, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta lainnya.

Pengamatan di Kecamatan tidak jauh berbeda dengan di Dukcapil. Hanya saja di Kecamatan lingkupnya lebih kecil, hanya terdapat satu loket untuk pengurusan seluruh dokumen kependudukan. Pada 19 Kecamatan semuanya sudah terdapat satu set alat perekaman, satu unit computer, alat scan, dan printer.

Wawancara ini di bagi menjadi 3 bagian yaitu wawancara di Dukcapil, kemudian di kecamatan pelaksanaan pelayanan berbasis digital Cedak Mas, dan masyarakat.

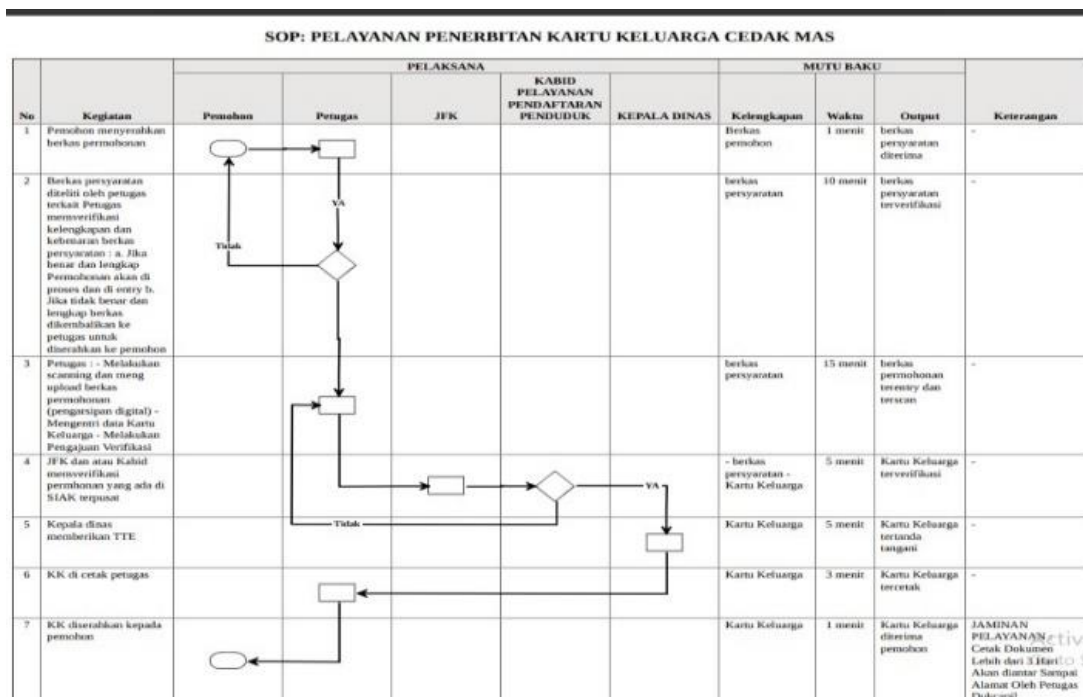
Hasil wawancara terkait proses pelayanan berbasis digital pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tuban.

Pelayanan berbasis digital Cedak Mas dilaksanakan sejak Januari Tahun 2022, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dukcapil, Bapak Rohman Ubaid, pada wawancara tanggal 27 April 2023, pernyataan beliau sebagai berikut: *“Sesuai dengan Permendagri No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Maka Dinas Dukcapil ini didukung oleh pemerintah untuk melakukan pelayanan berbasis digital yang praktis dan terukur. Tidak Terkecuali Dukcapil Tuban Sejak Januari 2022, memiliki Pelayanan Cedak Mas (Cepat Dekat Masyarakat). Mendekatkan Pelayanan kepada Masyarakat.”* Lanjut menurut beliau, *“Cepat dekat dengan masyarakat (Cedak Mas) merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan cara mendekatkan pelayanan di Kecamatan,*

artinya dalam setiap proses penerbitan Dokumen Kependudukan (cetak KK, KTP, Akta Kelahiran dan Kematian) sudah bisa dilakukan di tiap Kecamatan”

Hasil wawancara terkait dampak pelayanan berbasis digital pada Dukcapil Kabupaten Tuban.

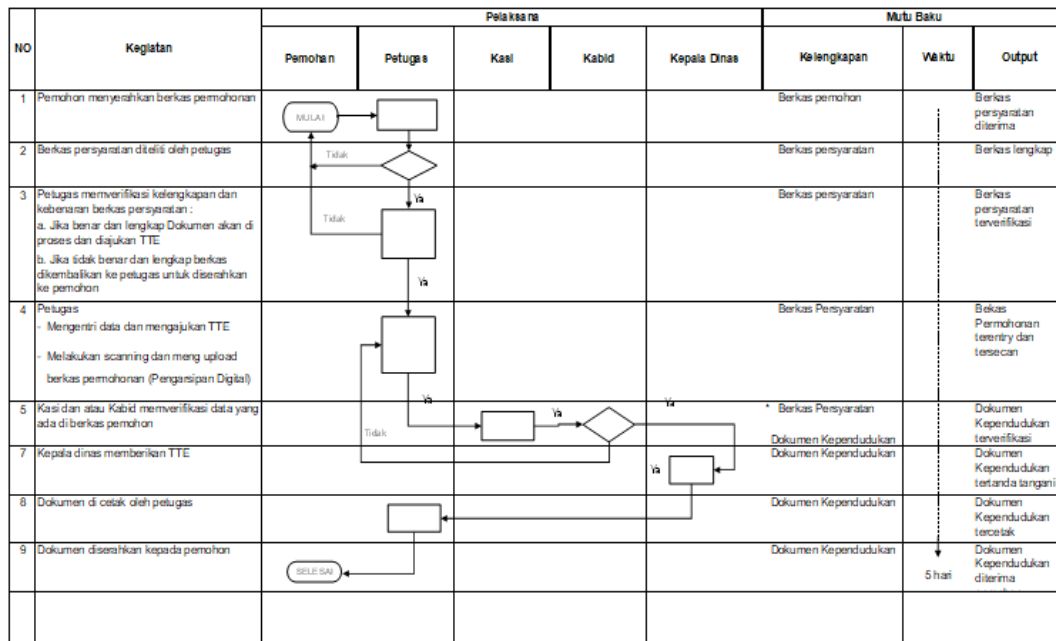
Dampak dari Pelayanan berbasis digital Cedak Mas, pelayanan yang didekatkan ke masyarakat dalam hal pengurusan selain KTP, KK, bisa juga mengurus KIA, Akta kelahiran, Akta kematian cukup datang ke kecamatan tanpa harus menempuh jarak datang ke Kantor Dukcapil. Dimana jarak kecamatan yang ada di Tuban ke pusat kota tidaklah dekat seperti penuturan Bapak Kepala Dinas Dukcapil Kab Tuban, Bapak Drs Rohman Ubaid, saat di wawancara pada tanggal 27 April 2023, “Awal mula munculnya gagasan Pelayanan Cepat Dekat Masyarakat ini adalah banyaknya keluhan masyarakat tentang pelayanan yang tersentral di Dinas Cetak KTP, KIA, Akta Kelahiran dan Akta Kematian sehingga masyarakat harus menempuh jarak yang relatif jauh dan mengeluarkan biaya untuk transportasinya sedangkan jarak antara dinas dengan kecamatan pinggiran rata rata lebih dari 50 km, Nah dengan adanya Pelayanan Cedak Mas ini yang dengan memanfaatkan teknologi digital dapat mengatasi daripada keluhan-keluhan tersebut. Pelayanan menjadi Dekat, Cepat, Murah”. Operasional Prosedur Pelayanan Cedak Mas yang dibedakan menjadi dua SOP untuk di Dinas dan di unit Pelayanan Kecamatan sebagai berikut:



Gambar 1. SOP Pelayanan Cedak Mas di Dukcapil

Sumber: Dukcapil Kabupaten Tuban

SOP Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan di Unit Kecamatan



Gambar 2. SOP Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Cedak Mas di Kecamatan

Sumber: Dukcapil Kabupaten Tuban

Pengujian Keabsahan Data. Hasil Obsevasi, Wawancara, Dokumentasi yang didapatkan peneliti juga diperkuat oleh pernyataan Kepala Dinas pada tanggal 30 Juni 2023. Pernyataan beliau sebagai berikut, “Cedak Mas ini merupakan Program percepatan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, memang benar proses penyelesaian telah kami masukkan ke dalam Standar Operasional Prosedur dibutuhkan waktu 3 hari untuk pelayanan di Dukcapil, dan lima hari untuk pelayanan di Unit Kecamatan. Hal ini dimaksudkan agar meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan oleh Masyarakat Tuban khususnya”.

Pembahasan

Proses Pelayanan berbasis Digital Pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tuban.

Cedak Mas merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan cara mendekatkan pelayanan di kecamatan, artinya dalam setiap proses penerbitan Dokumen Kependudukan pencatatan sipil (cetak KK, KTP, Akta Kelahiran dan Kematian) sudah bisa dilakukan di tiap kecamatan. Namun dalam penelitian ini dibatasi pada proses penerbitan dokumen kependudukan KK dan KTP. Menurut Fakrulloh, Z. A., & Wismulyani, E. (2016), Dokumen kependudukan kartu keluarga merupakan dasar dokumen untuk mengurus dokumen lainnya, maka kartu keluarga wajib dimiliki setiap keluarga. Berikut ini merupakan alur proses layanan Adminduk Cedak Mas:



Gambar 3. Alur Inovasi Pelayanan Cedak Mas

Sumber: Dukcapil Kabupaten Tuban

Pelaksanaan Pelayanan tersebut sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Penerapan Tanda Tangan Elektronik merupakan kemudahan dan mempercepat proses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan.

Dampak Implementasi Pelayanan berbasis Digital Pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tuban.

Adapun dampak positif dari Pelayanan berbasis Digital Cedak Mas ini mendekatkan Pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat terutama yang berada di wilayah kecamatan. Sehingga memberikan kemudahan, efisiensi waktu dan penghematan biaya transportasi. Dalam pengurusan dokumen kependudukan. Cedak Mas menghilangkan persepsi sulit dan mahal nya mengurus dokumen kependudukan. Dengan adanya pelayanan cedak mas ini berpengaruh pada peran aktif keterlibatan masyarakat dalam proses penerbitan dokumen kependudukan, masyarakat mengurus sendiri, sehingga dapat meminimalisir praktek percaloan.

Sedangkan dampak negatifnya adalah dari segi biaya, kebutuhan pemutakhiran sarana dan prasarana dalam jumlah dan kondisi tertentu secara bersamaan, sehingga dibutuhkan dana atau anggaran lebih untuk hal tersebut.

D. KESIMPULAN

Proses Pelayanan berbasis digital Cedak Mas dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan SOP dari Dukcapil Kabupaten Tuban, yaitu sesuai tahapan berikut ini:

1. Pemohon menyerahkan berkas permohonan.
2. Berkas persyaratan diteliti oleh petugas.
3. Petugas memverifikasi kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan, Jika sudah sesuai dan lengkap Dokumen akan diproses lebih lanjut oleh petugas, Jika tidak sesuai dan lengkap berkas dikembalikan ke petugas ke pemohon untuk dilengkapi.
4. Petugas yang berada di Dinas Dukcapil mengentri data dan mengajukan TTE, sedangkan untuk operator kecamatan perlu melakukan scanning dan upload data berkas permohonan.
5. Verifikator memverifikasi data yang ada di berkas pemohon.

Dari Pelayanan berbasis digital Cedak Mas diperoleh dampak positif sebagai berikut:

1. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengurusan Dokumen Kependudukan lebih cepat 3 - 5 hari kerja.
2. Dimudahkan dalam mengurus dokumen kependudukan.
3. Pelayanan berbasis Digital Cedak Mas memicu antusias pemohon untuk mengurus sendiri Dokumen kependudukan.
4. Penerapan Pelayanan berbasis Digital Cedak Mas dapat meminimalisir praktik-praktik percaloan.

Sedangkan, dampak negatif dari pelayanan berbasis Cedak Mas ini yaitu dibutuhkan biaya atau anggaran lebih banyak untuk kebutuhan pemutakhiran sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Dari Kesimpulan tersebut, adapun rekomendasi untuk Dinas Dukcapil Kabupaten Tuban terkait Pelayanan berbasis digital Cedak Mas, sebagai berikut:

1. Walaupun sudah berjalan baik, diperlukan perhatian dan peningkatan kualitas jaringan internet yang digunakan Dukcapil, supaya menghasilkan kinerja lebih baik. Diharapkan adanya penambahan petugas, terutama pada kecamatan yang memiliki satu petugas, seperti pada kecamatan Kenduruan, Bangilan, Merakurak, Bancar, Semanding, Parengan.
2. Meskipun sudah dilaksanakan sosialisasi oleh Dukcapil, namun masih diperlukan sosialisasi untuk menyampaikan regulasi terbaru terkait pengurusan administrasi kependudukan.
3. Beberapa kecamatan mengaku bahwa *fingerprnt* kesulitan untuk merekam atausudah tidak sensitif lagi. Sehingga perlu untuk dievaluasi dan di perbarui sarana dan prasarana penunjang yang mendukung Pelayanan berbasis digital Cedak Mas.
4. Pengenalan Pelayanan Cedak Mas lebih di gencarkan lagi, baik terkait pelayanannya dan persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen kependudukan.

E. DAFTAR PUSTAKA

Clarisa, Z.M, & Megawati, 2022. *Implementasi Program Jadek (Jauh Jadi dekat) Dalam Pembuatan KTP-el di Desa Mandirejo Kecamatan Merakurak Kabupaten Tuban*. Publikasi, 10(135–148), 14.

- Fakrulloh, Z. A., & Wismulyani, E., 2016. *Hak dan Kuajiban Penduduk Indonesia: menurut UUD 1945*. Cempaka Putih, Klaten. <https://kominfo.kotabogogo.id> Tahap E-Governmenet di Indonesia di akses pada 10 Oktober 2020.
- Hakim, M. B. A., & Tukiman, T. 2022. *Implementasi Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas)*. Jurnal Kebijakan Publik, 13(4), 385. <https://doi.org/10.31258/jkp.v13i4.8120>
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen jasa: pendekatan terpadu*. Ghalia Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=Ho8nrgEACAAJ>
- Junaidi, 2015. *Implementasi Electronic Government Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Reformasi, 5(1), 169–182.
- Keputusan Mentri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Negeri, M. D. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. *Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2010, *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian manajemen: pendekatan: 1. kuantitatif, 2. kualitatif, 3. Kombinasi (mixed methods), 4. penelitian tindakan (action researh), 5. penelitian evaluasi* (Setiyawami (ed.); Cetakan ke). ALFABETA, CV.
- Sutha, D. W. (2018). *Administrasi perkantoran: cara mudah memahami konsep dasar administrasi perkantoran secara umum*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2018 © 2018.
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi offset Yogyakarta.