

INOVASI PELAYANAN SALAM 20 MENIT PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DAN KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO

Toyibatur Rosidah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
toyibaturrosidah@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik di tingkat Kabupaten, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan berbagai upaya agar lebih cepat dalam pembuatan akta baik kelahiran maupun kematian yaitu dengan membuat Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian. Inovasi ini merupakan Inovasi pertama di Ponorogo dengan pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian dengan mudah, cepat dan tanpa biaya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan mendeskripsikan inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, Kepala seksi kelahiran dan kematian, Kepala seksi perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan dan Masyarakat Kabupaten Ponorogo yang menggunakan Inovasi pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian. Teknik analisis data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan mendeskripsikan inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian dari 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin dalam Grisna dan Wawan (2013) yaitu 1) *Leadership*, pemimpin Dukcapil harus bisa teknologi, loyalitas, integritas yang tinggi, berinovasi, mempunyai sifat yang diktator sedikit dan untuk model kepemimpinan yang ada di Dukcapil yakni Top Down dan Bottom Up. 2) *Management/Organization*, langkah untuk membuat inovasi salam 20 menit yakni pertama dengan proses persiapan tenaga, peralatan dan pelaksanaan. 3) *Risk Management*, Semua risiko yang mungkin terjadi diberikan solusi yang baik untuk menjawab risiko tersebut, semua telah dimanajemen secara baik oleh pihak Dukcapil. Dukcapil terutama dalam hal lobbying untuk akta kelahiran dan kematian ditolak dengan tegas oleh pihak Dukcapil. 4) *Human Capital* Kompetensi 44 pegawai Dukcapil dikatakan sangat baik. Untuk pelatihan yang dilakukan khusus yakni BIMTEK (Bimbingan teknis) untuk mengoperasikan aplikasi pelayanan. 5) *Technology*, teknologi yang digunakan dalam pelayanan adalah aplikasi berbasis web. Dengan nama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADK). Untuk aplikasi berbasis sosmed yang dipakai Dukcapil yakni FB, Twitter, ig, fanspage dan juga web dari dukcapil itu sendiri. Jadi, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian masih terdapat beberapa permasalahan dan belum sempurna, maka saran peneliti adalah menyempurnakan lagi Inovasi pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian agar bisa menjadi online, peremajaan dan penambahan alat-alat yang digunakan untuk Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian, menambahkan Pegawai pada Bidang Capil agar berjalan dengan baik dan lancar serta sebaiknya Dukcapil lebih gencar lagi dalam sosialisasi terkait Inovasi pelayanan Salam 20 Menit.

Kata Kunci : Pelayanan, Publik, Inovasi.

Abstract

As instance public providers of public service at the district level, The Department of Population and Civil Registration performs various efforts to more quickly in making the deed both birth and death with made the innovation that we can called Innovation Services Greeting 20 Minutes Making Birth and Death Certificate "Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian". This innovation is the first Innovation in Ponorogo with Dealing Birth and Death easily, quickly and without cost. The purpose of this study is to know and describe the innovation

service greeting 20 minutes of birth certificate and death in the Department of Population and Civil Registration Ponorogo. This type of research is descriptive with qualitative approach. Subjects consist of Head Department of Population and Civil Registration Ponorogo Regency, Head of Birth and Death section, Head of marriage, divorce, change of child status and citizenship and Ponorogo District Community who is using Innovation of service Greeting 20 Minutes Making Birth and Death Certificate. Data collection techniques consisted of observation, interviews and documentation. Data analysis technique performed with data collection, data reduction, data display and conclusion. The result showed that description of service innovation greeting 20 minutes of birth certificate and death from 5 (Five) Innovation Success Factors by Cook, Matthews and Irwin, Grisna and Wawan stated (2013) : 1) Leadership, Dukcapil leaders must be able to technology, loyalty, high integrity, innovate, have a little dictatorial character and for leadership models in Dukcapil used Top Down and Bottom Up. 2) Management/Organization, step to make innovation greetings 20 minutes is with the process of preparation of personnel, equipment and implementation. 3) Risk Management, All possible risks are given a good solution to the risks, all of which have been well managed by Dukcapil especially in the case of lobbying for birth certificates and deaths denied explicitly by Dukcapil. 4) Human Capital, Competence of 44 employees of Dukcapil is very good. For special training named BIMTEK (Technical Guidance) to operate service application. 5) Technology, the technology which used in the service is a web-based application. With the name of the Information System of Population Administration (SIAP). For Sosmed-based applications used Dukcapil is FB, Twitter, ig, fanspage and also the web from Dukcapil. Therefore, the Innovation Service Greeting 20 minutes making birth certificate and death still get the lack of problems and not yet perfect, the researcher suggest to refine again Innovation Service Greeting 20 Minutes Making Birth Certificate.

Keywords : Service, Public, Innovation.

PENDAHULUAN

Suatu negara dikatakan maju bila mempunyai kualitas yang baik dalam pembangunan manusianya, dalam hal ini bisa kita lihat salah satu faktor yang berpengaruh dalam majunya negara ialah IPM (Indeks Pembangunan Manusia). UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan pembangunan manusia ialah suatu proses untuk memperluas pilihan-pilihan bagi penduduk.

Kebutuhan penduduk juga harus diperhatikan oleh pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Ponorogo merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang baik untuk diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang terjamin dan memuaskan dalam pelayanannya.

Pelayanan yang baik dan maksimal, serta alternatif pelayanan yang ada guna mempermudah masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan selalu mendasari Dispenduk Kabupaten Ponorogo dalam meningkatkan dan memperbarui kualitas kinerja dalam bekerja secara maksimal maka dibutuhkan inovasi pelayanan untuk memperbaiki Hal ini dapat memperlancar inovasi pelayanan serta pengembangan pelayanan di Dispenduk Kabupaten Ponorogo. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo memiliki terobosan terbaru yakni Inovasi

Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian.

Dalam fakta di lapangan terdapat berbagai permasalahan yang muncul sebelum adanya inovasi di antaranya ditemukan dari faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal seperti masyarakat yang belum melengkapi dokumen yang akan digunakan untuk pembuatan akta, serta faktor internal yakni dari proses pembuatan akta yang memerlukan waktu lama. Dukcapil seluruh Indonesia sekarang terintegrasi dengan Dukcapil Kemendagri. Tuntutan penduduk terhadap pelayanan dari Dukcapil semakin tinggi, dan maka dari itu Dukcapil di Seluruh Indonesia harus berlomba-lomba untuk membuat sebuah Inovasi untuk pelayanan yang lebih baik.

Adanya Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian ini, khususnya Akta kelahiran yang dapat diselesaikan dengan cepat tersebut mengantarkan Kabupaten Ponorogo, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo meraih penghargaan dari PPPA tingkat Nasional, karena peduli terhadap anak dengan adanya peningkatan kepemilikan akta anak. Seperti yang dilansir oleh PPPA dalam berita Peringati Hari Anak Nasional (HAN).

Inovasi ini beroperasi sejak awal tahun 2017 tepatnya bulan Maret. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengkaji sebuah penelitian yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian Di Dinas**

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo”.

METODE

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penjelaan mengenai **Inovasi** Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo menggunakan teori 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin yang terdiri dari *Leadership* (Kepemimpinan), *Management/Organization* (Manajemen/Organisasi) *Risk Management* (Manajemen Risiko), *Human Capital* (Sumber Daya Manusia) dan *Technology* (Teknologi).

Teknik pengumpulan data dengan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara, dokumentasi menurut Sugiono (2014:224). Sedangkan Teknik Analisis Data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiono (2014:246) yaitu pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo merupakan pembaharuan terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kematian. *Launching* Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dukcapil Ponorogo yaitu pada bulan Maret Tahun 2017. Inovasi ini merupakan inovasi internal yang dilakukan oleh Dukcapil Ponorogo dengan alasan untuk masyarakat dengan mudah mendapatkan akta kelahiran dan kematian yang diterbitkan langsung oleh Dukcapil Ponorogo. Sejak diluncurkan inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian menjadi salah satu inovasi yang mendapatkan penghargaan dari pusat yakni dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak, penghargaan tersebut diberikan langsung oleh Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

Untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo melalui Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian ini, peneliti menggunakan teori 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) yang meliputi *Leadership* (Kepemimpinan), *Management / Organization* (Manajemen / Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Risiko),

Human Capital (Sumber Daya Manusia) dan *Technology* (Teknologi). Yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan keberhasilan inovasi untuk pelayanan publik, yaitu :

1. Leadership(Kepemimpinan)

Pemimpin yang ada di Dukcapil Ponorogo memiliki beberapa kriteria yakni harus mempunyai pengetahuan dan bisa teknologi. Selain itu pemimpin harus berinovasi untuk memperbaiki kualitas. Standar dari pemimpin yang ada di Dukcapil Ponorogo ialah mempunyai sifat yang diktator sedikit yakni untuk melindungi data penduduk dan tidak akan ada yang berani untuk mencoba melobby ataupun menyuap pemimpin ataupun pegawai Dukcapil. Model kepemimpinan yang digunakan Dukcapil Ponorogo yakni Top Down dan Bottom Up.

2. Management/Organization(Manajemen/Organisasi)

Inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian strategi dalam pelaksanaan yakni dengan proses penerapan tenaga atau sumber daya manusia atau pegawai yang ada di Dukcapil Kabupaten Ponorogo khususnya Bidang Pencatatan Sipil. Setelah itu ada SPP (Standart Pelayanan Publik), setelah itu ada menyiapkan peralatan, Jika semua sudah dikondisikan dengan baik maka semua dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang dilakukan dengan matang lalu dilaksanakanlah Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit.

3. Risk Management (Manajemen Risiko)

Inovasi Pelayanan Salam 20 menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian mempunyai beberapa manajemen yakni yang pertama ialah masalah dokumen atau data yang dibawa oleh penduduk yang sering mengalami kesalahan maka pihak Dukcapil mengatasinya dengan cara memberitahukan dimana letak kesalahannya. Untuk risiko yang kedua yakni apabila ada pemadaman listrik cara atau manajemen dari pihak dukcapil yakni dengan menggunakan janset. Untuk risiko dari pihak internal yakni adanya pegawai yang tidak masuk kerja karena sakit atau keperluan lain maka pelayanan akan di *back up* oleh pegawai Dukcapil yang lainnya. Untuk penyimpanan blangko ditempatkan di tempat yang aman dan bisa jauh dari kerusakan akibat insiden. Terdapat manajemen risiko terkait praktek *lobbying*. Bila ada pemohon yang melobby dan menyuap PNS Dukcapil maka pegawai Dukcapil dengan tegas menolak hal tersebut dan memberitahukan kepada pemohon untuk mengurus akta sesuai dengan prosedur dalam SPP (Standart Pelayanan Publik), hal ini juga diatur Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang dengan jelas bahwa kepengurusan harus sesuai SPP.

4. Human Capital (Sumber Daya Manusia)

Ada bimbingan teknis (BIMTEK) dilakukan di Dukcapil. Bimtek ini ialah bimbingan teknis terkait dengan pengoperasian sistem aplikasinya. Dan Pegawai bidang pelayanan pencatatan sipil tentu bisa menyelesaikan semua pekerjaan yang belum ada pelatihan khusus terkait inovasi ini sehingga sangat diperlukan bimbingan atau pelatihan khusus untuk pegawai dalam pelaksanaan inovasi salam 20 menit ini. Pegawai Dukcapil Ponorogo terdiri dari 44 pegawai. Untuk khusus bidang Capil Berjumlah 10 orang. Dalam hal ini tentu saja pelayanan berjalan dengan baik. Akan tetapi belum maksimal. Karena untuk Bidang Capil ini masih memerlukan tenaga tambahan atau SDM lagi untuk mendukung jalannya inovasi salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian. Masih perlunya tambahan tenaga untuk Bidang Capil dikarenakan dalam prakteknya 10 orang ini saja belum dihadapi Bidang Capil.

5. Technology (Teknologi)

Untuk Penunjang Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian dalam unsur teknologi yang digunakan dalam pelayanan adalah aplikasi berbasis web. Dengan nama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Adapun sosmed (sosial media) yang dipakai Dukcapil dalam mensosialisasikan kegiatan ataupun inovasi dan layanan terbaru, khususnya Inovasi Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian ini melalui Facebook, Twitter, instagram, fanspage dan juga web dari dukcapil itu sendiri. Perawatan untuk peralatan yang digunakan untuk Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit yakni dengan *service*, membersihkan peralatan dan juga menggunakan dengan baik sehingga tidak merusak peralatan yang digunakan dalam Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian. Untuk Sosialisasi terkait Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian masih terus dilakukan ke setiap sudut desa-desa dengan dibantu oleh UPT.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan analisis tentang Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian pada pembahasan sebelumnya, disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian dapat dikatakan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya. Berdasarkan 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) terkait Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, sebagai berikut :

Indikator pertama Kepemimpinan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo yakni standar dari pemimpin yang ada di Dukcapil Ponorogo ialah mempunyai sifat yang diktator tetapi tidak terlalu berlebihan. Untuk model kepemimpinan yang ada di Dukcapil yakni Top Down dan Bottom Up. Indikator kedua adalah *Management/Organization* (Manajemen/Organisasi), dalam inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian ada beberapa langkah untuk membuat inovasi salam 20 menit yakni sesuai dengan SPP (Standart Pelayanan Publik. Indikator ketiga adalah manajemen risiko, terdapat manajemen terkait praktek *lobbying*. Bila ada pemohon yang melobby dan menyuap PNS Dukcapil maka pegawai Dukcapil dengan tegas menolak hal tersebut. Indikator keempat *Human Capital* (SDM) Pegawai mendapat BIMTEK (Bimbingan teknis) untuk mengoperasikan aplikasi pelayanan. Diperlukan penambahan tenaga untuk pekerjaan pengarsipan dokumen. Indikator kelima adalah *Technology* (Teknologi), Untuk penunjang inovasi pelayanan salam 20 menit pembuatan akta kelahiran dan kematian dalam unsur teknologi yang digunakan dalam pelayanan adalah aplikasi berbasis web. Dengan nama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP Unesa,
- b. Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing,
- c. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'rud S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Alan Gilbert dan Josef Gugler. 2010. *Urbanisasi dan Kemiskinan Di Dunia Ketiga*. Yogyakarta : Tiara Wacana.

- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*. Jakarta :PT Rineka Cipta.
- Boediono, B. 2011. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Eny Kusdarini. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta :UNY Press.
- Fandy, Tjiptono.2000.*Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andy offset.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Inu Kencana Syafiie dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Miles, Mathew B. Dan Huberman, A. Michael, 2007. *Analisis data Kualitatif*, Penerjemah tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Moenir .2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G. & Albury, D, 2003, *Innovation in the Public Sector*, Working Paper Version 1.9, October, Strategy Unit, UK Cabinet Office.
- Muluk,Khairul.2008. *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi pemerintah Daerah*, Malang : Banyumedia Publishing.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Robbins, stephen P. 1994. *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta : Arcan.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovation*, Fifth Edition, Free Press, New York.
- Saefullah, A. Djadja. 2011. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum Yang Baik, dalam Jurnal Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Bandung : Universitas Padjajaran.
- Setyaningrum, erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya : Medika Aksara Globalindo.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011.*Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan,dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2008.*Perilaku Konsumen (Implikasi Pada Strategi Pemasaran)*. Surabaya: Graha Ilmu
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta : STIA – LAN Press.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Jurnal nasional dan internasional oleh Grisna Anggadwita dan Wawan Dhewanto . *Service Innovation in Public Sector : A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia*. (https://www.researchgate.net/profile/Grisna_Anggadwita/publication/256077622_Service_Innovation_in_Public_Sector_A_Case_Study_on_PT_Kereta_Api_Indonesia/links/00b4952170df8753f2000000/Service-Innovation-in-Public-Sector-A-Case-Study-on-PT-Kereta-Api-Indonesia.pdf, diunduh15 September 2017)
- Penelitian Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati (2013). *Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi*. Volume 1, Nomor 5, April 2013 Universitas Brawijaya. (Jurnal Online). (<https://media.neliti.com/media/publications/75154-ID-perencanaan-program-akta-online-dalam-me.pdf> UB, diunduh 10 Oktober 2017)
- Penelitian Lay Hong Tan, Boon Cheong Chew, Syaiful Rizal Hamid(2015). *Service Innovation in Malaysian Banking Industry Towards Sustainable Through Environmentally and Socially Practices*. jurnal internasional *Social and Behavioral Science* 224 (2016). 11-15 Agustus 2015, UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia. (Jurnal Online).(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816304839>, diunduh 12 Oktober 2017)
- Penelitian Samuel Petros Sebhatsu, Mikael Johnson, Bo Enquist (2015). *Service Innovation in a Complex Service System: Public Transit Service Sustainability Business Cases*. Jurnal Internasional *Social and Behavioral Sciences* 224 (2015) 269 – 275. 11-15 August 2015, UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia. (Jurnal Online). (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305602> transit, diunduh 5 Oktober 2017)

Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. (http://Www.Dpr.Go.Id/Dokj dih/Document/Uu/Uu_2006_23.Pdf, diunduh 14 September 2017)

<https://news.detik.com/berita/d-3417121/10-ribuan-aduan-warga-ke-ombudsman-di-2016->

[terbanyak-soal-pemda](#), diunduh 1 Agustus 2017.

<http://dukcapil.ponorogo.go.id/kementerian-pppa/>, diunduh 17 September 2017.

<http://www.kpai.go.id/hukum/undang-undang-uu-ri-no-23-tahun-2002-tentang-perlindungan-anak/>, diunduh 15 September 2017.

<http://www.dukcapil.ponorogo.go.id/> , diunduh 10 Nopember 2017.