

Journal of Comprehensive Science
p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584
Vol. 1 No. 3 Oktober 2022

**PENINGKATAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI
SIKANCIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA TANJUNGPINANG**

Pretty Dosmaria, Theresia Debora, Yefta Maria
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Email: prettydosmaria4@gmail.com, theresiadebora1130@gmail.com,
yeftamariasitumorang@gmail.com

Abstrak

Masyarakat dapat melihat dan menilai bagaimana pelayanan diberikan, dan jika pelayanannya baik maka masyarakat akan merasa puas, maka kualitas pelayanan akan meningkat, dan masyarakat akan bertambah kepercayaan terhadap sistem birokrasi yang ada di negara. sistem. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi merupakan hasil terbaru dari reformasi birokrasi di pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Tanjungpinang meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sikancil) untuk membantu masyarakat umum dalam proses pembuatan dokumen penting secara online, inovasi ini dikembangkan berbasis web. Akibatnya, masyarakat umum tidak perlu lagi khawatir dikenakan biaya besar dan dapat melakukannya dengan cepat dan efisien. Penulis menggunakan metode kualitatif dengan referensi deskriptif. Penelitian deskriptif adalah jenis tulisan tertentu yang dimaksudkan untuk menggambarkan setiap fenomena yang ada, baik fenomena alkimia maupun fenomena manusia. Dengan penggunaan aplikasi SIKANCIL sangat membantu dalam urusan administrasi terutama dalam membantu kinerja pemerintahan bahkan dinas Disdukcapil dapat melayani masyarakat lebih cepat dari sistem manual sebelumnya. Dengan membuat akun di website ini, masyarakat akan mendapatkan informasi waktu dan tanggal lengkap pengajuan aplikasi menggunakan aplikasi Sikancil. Potensi ini untuk memperbaiki administrasi tanpa harus kembali ke kantor Disdukcapil. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menelaah semua data yang telah terkumpul dan didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan *enhancement service theory* menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah yang menyarankan peningkatan kegunaan kebijakan alternatif dalam pemecahan masalah yang meliputi *Tangibleness, Dependability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan, aplikasi

Abstract

The public can see and judge how the service is being provided, and if the service is good, the community will feel satisfied, so the quality of the service will improve, and the community will have increased confidence in the bureaucratic system that exists in the state system. Improving the quality of administrative services is the latest result of bureaucratic reform in the government. The Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Tanjungpinang launched the Population and Civil

Registration Information System (Sikancil) application to help the general public in the process of making important documents online, this innovation was developed on a web-based basis. As a result, the general public no longer has to worry about incurring large fees and can do so quickly and efficiently. The author uses a qualitative method with descriptive references. Descriptive research is a certain type of writing that is intended to describe every phenomenon that exists, both alchemical phenomena and human phenomena. With the use of the SIKANCIL application, it really helps a lot in administrative matters, especially in helping the performance of the government and even the Disdukcapil agency can serve the community faster than the previous manual system. By creating an account on this website, the public will get complete time and date information for submitting applications using the Sikancil application. This potential is to improve administration without having to return to the Disdukcapil office. The data obtained is then analyzed qualitatively by examining all the data that has been collected and supported by the results of interviews with the enhancement service theory approach according to Zeithaml dalam Hardiyansyah who suggests enhancement the usefulness of alternative policies in solving problems which include Tangibility, Dependability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy..

Keywords: *Quality, Service, application*

Pendahuluan

Pelayanan publik di Indonesia masih belum dapat dikatakan baik, banyak permasalahan yang ditemui dalam pelaksanaannya, salah satunya yaitu masih kurang cepat dan mudah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat (Rukayat, 2017). Masyarakat dapat melihat serta menilai bagaimana suatu pelayanan yang diberikan, apabila pelayanan baik akan membuat masyarakat merasa puas, dengan begitu kualitas pelayanan akan semakin meningkat serta masyarakat akan semakin percaya dengan system birokrasi yang ada dalam system pemerintahan tersebut. Peningkatan kualitas dalam urusan pelayanan administrasi merupakan suatu capaian akhir dari sebuah reformasi birokrasi dalam suatu pemerintahan (Jauhari, Basri, & Shabri, 2015).

Berdasarkan data ombudsman Republik Indonesia tahun 2018, ditemukan masih tingginya jumlah laporan/pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan administrasi yaitu sebanyak 8.314 laporan. Dari laporan tersebut pemerintah daerah yang mendapatkan laporan terbanyak, yakni sejumlah 2.489 laporan. Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : SE/10/M/PAN/07.2005 Dimana sector kependudukan menduduki peringkat pertama sebagai sektor yang paling diprioritaskan dalam pelayanan public. Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang juga harus memiliki tujuan untuk terus mengoptimalkan kinerja administrasi yang kuat dan denefektif. Pemenuhan terhadap kepentingan publik selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur yang bersangkutan (Rahmadana et al., 2020). Sumber daya aparatur yang berkualitas dan kompeten mempunyai implikasi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang prima (Irawan, Gunadi, Ratnasari, & Wibisono, 2015). Ini juga berbanding lurus dengan aspek pelayanan yang diberikan serta memberikan dampak terhadap kepuasan bagi masyarakat

Dalam Birokrasi Pemerintahan oleh Titin Rohayatin, dkk (22:2017) disebutkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih terdapat beberapa masalah antara lain pelayanan yang berbelit – belit, tidak efisien, lambat, dan tidak jelasnya waktu penyelesaiannya. Pada saat Pandemi Covid-19 instansi pemerintah Kota Tanjungpinang

yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menemukan banyak permasalahan yang muncul di masyarakat ketika melakukan kepengurusan data Kependudukan akibat penerimaan informasi yang kurang tepat dan berasal dari sumber yang kurang jelas, ini dapat dilihat dari beberapa masyarakat mewakili dokumennya untuk diurus oleh orang lain (melalui perantara) jadi informasi yang beredar di masyarakat bahwa Disdukcapil memungut biaya padahal semua kepengurusan dokumen gratis tidak dipungut biaya apapun. Berdasarkan data masih ada sekitar 500 sampai 600 kepala keluarga yang tinggal di Tanjungpinang tetapi belum memiliki dokumen kependudukan atau tidak memiliki dokumen kependudukan yang sah (Yoga, 2021). Selain itu masalah yang mengharuskan penyelenggaraan pelayanan publik dengan mematuhi protokol kesehatan, yaitu dengan menjaga jarak, memakai masker, mencuci tangan. Di karenakan harus mematuhi protokol kesehatan tersebut, maka instansi pemerintah melakukan penyelenggaraan pelayanan publik dengan inovasi (Rohman & Larasati, 2020). Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang mengeluarkan inovasi yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan public. Teknologi informasi bisa dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya yaitu melalui internet yang bisa digunakan dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan jaringan internet (Rusmana, 2020).

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi didalam pelayanan publik sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Menurut Lu and Tseng, (2010) apud Daft 1978 inovasi layanan didefinisikan sebagai suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi perilaku. Ini juga merupakan metode, perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi.

Pelayanan Kependudukan di era teknologi yang sangat canggih membutuhkan kecepatan penyampaian sebuah informasi dan akses data untuk mendukung dalam mengakses data agar dapat berkembang dengan baik. Hal ini dikarenakan suatu aplikasi pengolah data yang optimal akan mampu meningkatkan kinerja suatu instansi yang akhirnya dapat mewujudkan suatu kemajuan instansi tersebut. Untuk mendukung kemajuan kinerja dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang oleh walikota Tanjung pinang memperkenalkan inovasi dalam pembuatan dokumen secara online, inovasi ini berbasis web yang direncanakan untuk memudahkan masyarakat dalam proses pembuatan dokumen penting, jadi masyarakat tidak harus memikirkan banyaknya pengeluaran biaya yang harus dikeluarkan serta dapat mempersingkat waktu dalam proses secara keseluruhan, mudah dan efisien

Melalui Perda Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dimana penulis berfokus pada pencapaian peningkatan pelayanan melalui aplikasi Si Kancil, dalam proses pembuatan dokumen seperti akta kelahiran, pembuatan KTP, surat kematian, dll. Dalam aplikasi ini, masyarakat umum diperbolehkan untuk melakukan pendataan jarak jauh dari rumah mereka tanpa harus pergi ke Kantor Disdukcapil Tanjungpinang (Patriani, IP, Olifiani, & S IP, 2022). Ini berlaku untuk pengumpulan data untuk proyek baru serta pembaruan data. Setelah melakukan pengumpulan data jarak jauh, dokumen yang menjelaskan kependudukan yang bersangkutan kemudian dapat dikutip secara lengkap. Karena keharusan menggunakan blanko resmi, KTP dan KIA harus ditunjukkan di Disdukcapil karena

sudah ada barcodenya. Tanjungpinang baru saja mulai menggunakan aplikasi di Kepri ini. Bahwa akte kelahiran ini menjadi syarat pertama untuk mencatat peristiwa penting seseorang, misalnya perkawinan, perceraian, kelahiran dan kematian.

Selain itu akte kelahiran sendiri merupakan salah satu bukti penting bagi daerah setempat sebagai pegangan yang sah dan kuat menurut hukum pengenalan. Akte kelahiran juga dapat dipergunakan untuk kepengurusan dalam mendaftarkan anak sekolah yang nantinya menjadi informasi kebenaran dari anak itu sendiri, namun sampai saat ini masih terdapat beberapa orang tidak memahami arti tersebut bahkan menyepelakan tentang hal ini sehingga dibutuhkan inspirasi atau dukungan dari para pelayan administrasi untuk terus mensosialisasikan tentang pentingnya mengurus surat akte kelahiran kepada masyarakat.

Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan referensi deskriptif. Menurut Creswell, penelitian kualitatif adalah metode yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah apa pun sambil juga memahami sifat dari setiap masalah yang diberikan. Hal ini dicapai dengan memeriksa data dengan cermat, menganalisisnya, mengajukan pertanyaan, dan menangkap data yang berfungsi sebagai permintaan penting untuk studi lebih lanjut. Salah satu tantangan yang menonjol sebagai yang paling penting dalam penelitian ini adalah memahami riasan individu atau kelompok dan menekankan kompleksitas (Creswell, 2015). Penelitian deskriptif adalah suatu jenis tulisan tertentu yang dimaksudkan untuk menggambarkan setiap fenomena yang ada, baik fenomena alkimia maupun fenomena manusia. Fenomena tersebut dapat berupa aktivitas, perubahan perilaku, karakteristik, hubungan, kemiripan, atau perbedaan antara fenomena saat ini dan fenomena lainnya (Moleong Lexy, 2000). Fokus penelitian ini adalah untuk menggambarkan fenomena sosial yang terjadi di tempat kerja secara sistematis, objektif, dan terstruktur. Alasan Jadi Pendekatan ini diberikan oleh penulis karena dianggap relevan dalam apa yang harus dilakukan, yaitu menganalisis bagaimana keefektifan dalam penerapan digital government dalam pelayanan kependudukan dan Catatan Sipil melalui aplikasi SI KANCIL di Kota Tanjungpinang Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan beberapa tips dan penjelasan penggunaan tentang implementasi digital government di Kota Tanjungpinang melalui penggunaan aplikasi SI KANCIL karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2016:224)

Setiap peneliti harus mampu mengungkapkan data yang diperolehnya melalui observasi, kuesioner wawancara (angket), atau dokumen, menurut Sugiyono (2014:62). Data yang dibagikan dapat menarik perhatian organisasi lain sehingga dapat mengkaji dan memahami maknanya. Prinsip dasar berbagi data adalah komunikasi dan pengungkapan penuh. Data yang sedang diproses bersifat komprehensif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Aplikasi ini dibuat untuk meningkatkan kinerja sistem dan membuatnya lebih efektif. Hingga saat ini diketahui antrian permintaan berkas terus menumpuk bahkan bisa berpindah-pindah hingga macet. Aplikasi layanan online ini juga tersedia untuk diunduh melalui Play Store. Khusus untuk Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil

meluncurkan layanan daftar antrian Sikancil online. Dengan membuat akun di website ini, masyarakat akan mendapatkan informasi waktu dan tanggal lengkap untuk pengajuan pengajuan menggunakan aplikasi Sikancil(OKTALISTINA, 2021). Potensi ini adalah untuk meningkatkan administrasi tanpa harus kembali ke kantor Disdukcapil(Febriansyah & Nasution, 2022). Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memahami bahwa hanya sekitar 50% penduduk Tanjungpinang yang dapat memanfaatkan aplikasi ini. Di Tanjungpinang, Sikancil saat ini digunakan oleh sekitar 1.850 orang, dan diperkirakan jumlah ini akan meningkat. Hanya 35 orang adalah jumlah maksimum pengguna yang dapat menggunakan aplikasi Sikancil setiap hari

Pembahasan

Penggunaan sistem Sikancil untuk pekerjaan administrasi di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sikancil) di Tanjung Pinang, 2020, sebagai bagian dari inisiatif untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan administrasi kantor tersebut pada 4 September 2020.

Aplikasi Sikancil merupakan salah satu sarana yang dikembangkan oleh Menteri Dalam Negeri (Mendagri) dalam upaya meningkatkan efektivitas kerja kasus online yang disesuaikan dengan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 tentang Akses Informasi dan pemanfaatannya. Dengan penggunaan aplikasi SIKANCIL ini memang sangat banyak membantu dalam urusan administrasi terutama dalam membantu kinerja pihak pemerintah bahkan instansi Disdukcapil pun bisa melayani masyarakat lebih cepat daripada system manual yang dulu. Penggunaan melalui aplikasi ini merupakan ujung tombak dalam hal pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) Akta Kelahiran, Akta Kematian, surat pindah keluar maupun masuk.

Tabel 1.1 Perbedaan Pengajuan Berkas

*	Pemberkasas Offline	Pemberkasas Online (SIKANCIL)
1.	Datang ke Kantor Disdukcapil untuk mendaftar	Download Aplikasi Sikancil di Playstore
2.	Mengisi semua formulir pengajuan berkas	Login dengan memasukkan dengan nomor resi, tanggal pengajuan, pelapor, NIK, Status
3.	Masukkan semua berkas asli untuk diverifikasi	Pilih pengajuan dokumen apa saja yang dapat dibuat SI KANCIL
4.	Menunggu jadwal antrian	Kirim pengajuan
5.	Kembali kantor Disdukcapil dengan Tanggal ditentukan dan mengambil nomor antrian	Menunggu Hasil

Perlunya Pemutakhiran aplikasi sikancil dalam perbaikan bug seperti unggah foto untuk penambahan fitur, seperti live chat, fitur live chat dapat digunakan ketika masyarakat tidak memahami mengenai penggunaan aplikasi sikancil dan bisa langsung bertanya menggunakan live chat tersebut. Melihat penggunaan aplikasi ini, penulis mengamati kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi yang diberikan melalui salah satu ukuran kualitas. Oleh karena itu dalam penyusunan jurnal ini, menggunakan teori Zeithaml dalam Hardiyansyah, penulis menganalisis Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Via Online (Dalam jaringan) di Dinas Kependudukan Sipil Kota Tanjungpinang. Teori tersebut di atas memiliki lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu Tangibleness, Dependability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Bagaimanapun, subbab berikut dapat dibaca untuk melihat pembahasannya:

- Menurut Zeithaml, kewujudan atau *tangibleness*, merupakan suatu metode untuk menilai kualitas suatu jasa yang dapat dilihat secara jelas dari produk atau proses jasa tersebut. Kualitas pelayanan yang diturunkan dari aspek tangible ditunjukkan dengan kenyataan bahwa Proses Pelayanan SIKANCIL saat ini sudah sesuai dengan Proses Pelayanan SIKANCIL sebelumnya. Menurut prosedur yang dilakukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang, prosedur yang dilakukan sesuai dengan standar prosedur operasional yang tercantum di SIKANCIL. Berbeda dengan hal tersebut, pelaksanaan Prosedur Online Pelayanan Pandu berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang Komprehensif dan Efektif. Selanjutnya Hal ini penting dan menghambat pelaksanaan proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memastikan proses pelayanan yang berkualitas juga melibatkan penggunaan sarana dan prasarana yang tangguh.
- Keandalan atau *reliability* dapat dianggap sebagai alat untuk digunakan oleh satu penyedia layanan tertentu saat membuat permintaan layanan yang tepat waktu; hal ini ditunjukkan dengan indikator kualitas layanan, seperti kemudahan penggunaan dalam proses permintaan layanan, di mana menggunakan aplikasi SIKANCIL untuk permintaan layanan membuat sulit untuk digunakan tetapi sederhana untuk permintaan layanan di kemudian hari karena yang diperlukan hanyalah Anda memasukkan intrusi untuk melengkapi formulir dan mengunggah file. Kesulitan selanjutnya dalam proses penyediaan layanan dengan menggunakan aplikasi SIKANCIL disebabkan oleh adanya standar pelayanan yang jelas, sudah ditetapkan, dan diterima publik, yang mulai berlaku pada tanggal 4 September 2020 oleh Kepala Dinas. Dinas yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Tanjungpinang (Fadliansyah, 2022). Langkah selanjutnya adalah alat pegawai dimana pemberi kerja membutuhkan modal manusia sebagai komponen penting untuk mendorong pertumbuhan lingkungan kerja agar lebih berkualitas. Sumber daya manusia sangat mendukung terhadap pelayanan Aplikasi SIKANCIL yang berkualitas karena sebagai alat yang membantu dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat
- Ketanggapan atau *Responsiveness* merupakan alat yang digunakan pegawai untuk membantu pemohon dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Pelayanan aplikasi

sikancil secara online memiliki banyak dampak positif bagi masyarakat umum, terutama bagi mereka yang memiliki waktu terbatas untuk mengurus administrasi kependudukan ini, dan itu sangat menguntungkan ketika orang menggunakan aplikasi ini untuk pekerjaan, pendidikan, atau tujuan lain. Selain ketanggapan, nilai utama yang harus dilakukan oleh para pelayan public yang baik didukung dengan seberapa tanggapnya pegawai dalam memberikan pelayanan, seperti inisiatif pegawai menawarkan bantuan ketika ada masyarakat yang kebingungan atau ketika diminta arahan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada selama proses pelayanan

- Jaminan atau *assurance* hanyalah pengulangan dari pengetahuan, kemampuan, dan kemampuan untuk dipercaya milik anggota staf yang berbasis di rumah atau situasi rentan lainnya (Sellang, Sos, Jamaluddin, Sos, & Ahmad Mustanir, 2022). Pegawai diharapkan lebih kompetitif dalam memberikan pelayanan, maka secara alamiah pegawai harus memiliki kemampuan bersaing. Peristiwa yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kota Tanjungpinang dijelaskan secara rinci dan akurat dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) Kabupaten Kota Tanjungpinang, yang mengatur waktu proses pendokumentasian. Menurut SPP, waktu yang digunakan untuk pengurusan KTP, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga hanya perlu cepat 1 jam untuk input data, verifikasi, dan penerbitan kartu saat berkas permohonan dipastikan lengkap dan akurat.
- Empati atau *emphaty* memerlukan komunikasi yang baik, pertimbangan pribadi, dan pemahaman tentang kebutuhan orang lain. Empati memberikan bantuan pemeliharaan aplikasi SIKANCIL (Mascita, 2021). Satu-satunya faktor terpenting yang dapat mengungkapkan adanya empati dalam dukungan aplikasi SIKANCIL adalah kepuasan. Dengan adanya pencapaian yang dirasakan masyarakat merupakan keadaan tertentu yang diajukan oleh masyarakat umum atau permintaan informasi pada suatu organisasi tertentu (Pakpahan & SIA, 2022). Saat proses pelayanan aplikasi SIKANCIL, pemberian saran dan dukungan yang tepat dari petugas pemberi pelayanan, pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan cepat (Rahmadani, 2021). sopan santun, ber-sungguh, sikap ramah, sungguh-sungguh, berilaku yang baik dapat ditunjukkan untuk memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan perlakuan terhadap masyarakat serta bertanggung jawab atas pemberian pelayanan kepada masyarakat luas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas evaluasi proses yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi sistem Sikancil di lingkungan dinas kependudukan dan sipil (Disdukcapil) telah berjalan dengan optimal. Aplikasi ini dibuat untuk meningkatkan kinerja sistem lebih efektif lagi. Dengan membuat akun di website ini, masyarakat akan mendapatkan informasi waktu dan tanggal lengkap untuk pengajuan pengajuan menggunakan aplikasi Sikancil. Potensi ini adalah untuk meningkatkan administrasi tanpa harus kembali ke kantor Disdukcapil. Aplikasi Sikancil ini memang sangat banyak membantu dalam urusan administrasi terutama dalam membantu kinerja pihak pemerintah bahkan instansi Disdukcapil untuk melayani masyarakat lebih cepat daripada system manual yang dulu.

Adapun indikator untuk mengukur kualitas pelayanan public yang sudah terealisasi di aplikasi Sikancil, yaitu Tangibility, Dependability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

BIBLIOGRAFI

- Fadliansyah, Muhammad. (2022). *KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA TANJUNGPINANG PROVINSI KEPULAUAN RIAU*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Febriansyah, Budi Setiawan, & Nasution, Mimin Sundari. (2022). INOVASI PELAYANAN (NASI UDUK INHIL) SEDERHANA SEKALI URUS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN INDRAGIRI HILIR. *Cross-Border*, 5(1), 876–900.
- Irawan, Adi, Gunadi, Gunadi, Ratnasari, Sri Langgeng, & Wibisono, Chablullah. (2015). Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 56–65.
- Jauhari, Arief, Basri, Hasan, & Shabri, M. (2015). Penerapan Good Governance berbasis E-government Dan Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Satuan Kerja Pemerintah Aceh. *Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 4(3).
- Mascita, Dede Endang. (2021). *Mendesain Bahan Ajar Cetak Dan Digital*. Media Sains Indonesia.
- OKTALISTINA, PUTRI. (2021). *PENGEMBANGAN MEDIA PENDIDIKAN SEKSUAL BUSY BOOK BAGI ANAK USIA DINI*. UIN RADEN INTAN LAMPUNG.
- Pakpahan, Ratna Rosmauli, & SIA, M. Si. (2022). *BIROKRASI ADMINISTRASI. Pengantar Ilmu Administrasi Publik*, 207.
- Patriani, Ira, IP, S., Olifiani, Laras Putri, & S IP, M. H. I. (2022). *OPTIMALISASI LAYANAN TERPADU SATU ATAP (L TSA)-P2TKI PEKERJA MIGRAN INDONESIA DI MASA PANDEMI COVID-19*. S.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Mawati, Arin Tentrem, Siagian, Nurhayati, Perangin-angin, Mori Agustina, Refelino, John, Tojiri, Moch Yusuf, Siagian, Valentine, Nugraha, Nur Arif, Manullang, Sardjana Orba, & Silalahi, Marto. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahmadani, Ayu. (2021). *Model Konseling Islami Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) Dalam Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak di Rumah Qurrota A "yun Al Athfal Qusqazh Kecamatan Medan Denai*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Rohman, Abd, & Larasati, Dewi Citra. (2020). Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. *Malang, Reformasi*, 10(2), 2088–7469.
- Rukayat, Yayat. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Rusmana, Indra Martha. (2020). Pembelajaran matematika menyenangkan dengan aplikasi kuis online quizizz. *Prosiding Sesiomadika*, 2(1a).
- Sellang, Kamaruddin, Sos, S., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.

Yoga, Gatot Eka. (2021). *Pengaruh Aktivitas Masyarakat Terhadap Kerusakan Lingkungan (Studi Pada Hutan Mangrove Desa Marok Kecil, Dabo Singkep, Kabupaten Lingga, Kepulauan Riau)*. Universitas Islam Riau.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.