

EFEKTIFITAS PROGRAM SABTU CERIA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEDIRI

Nanda Erlambang

Email: miggnanda@gmail.com

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Pawayatan Daha

Abstract

This scientific research journal discusses the effectiveness of public service policy innovations regarding population document issuance services by the Population and Civil Registration Service of Kediri Regency with its program, namely one day closer (sahaja kekat). In the Sahaja Lekat program, extra time services are also provided, namely Cheerful Saturdays, where this program provides an opportunity for people in Kediri Regency to process population documents on Saturdays in 26 sub-districts in the Kediri Regency area. Since it was launched on March 15 2021, the Sahaja Lekat program has received an award from the Ombudsman of the Republic of Indonesia in 2023 and 2024 for public service compliance from the performance of the Kediri district government with the title of green zone category. The results of this research show that public services in the Sahaja Kakat program have been implemented well, however in the field there are still several problems identified, such as the Saturday Cheer program not being able to provide services for correcting birth certificate data and having to come to the office during working hours and days, network maintenance is down. So the Saturday Cheer program is finally on holiday, and the service for repairing data on death certificates and birth certificates that are damaged or lost and reissued takes a long time, namely 3 days to 1 week. From the description of implementation and problems in the Sahaja Sticky and Saturday Cheerful programs, analysis is needed to understand the effectiveness of public service innovation in the field of publishing population data.

Keywords: *Effectiveness, Program, Kediri Regency.*

PENDAHULUAN

Hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat dapat ditinjau dari kualitas dan manfaat dari kebijakan publik. Hal ini serupa dengan pendapat (Gerston, 2002) definisi dari kebijakan public adalah usaha atau pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah pada seluruh tingkatan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah publik atau masyarakat. Dewasa ini perkembangan kajian kebijakan publik sangat krusial untuk dianalisa, karena menjadi tolok ukur keberhasilan produk kebijakan public dari pemerintah untuk menyelesaikan masalah publik dan sekaligus untuk mengukur kepuasan masyarakat atas kinerja pemerintah. Instrumen penting dari

kebijakan publik adalah pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada rakyat sesuai dengan regulasi perundangan atas jasa, barang dan administrasi yang sebagai implikasi dari responsifitas dan kewajiban serta tanggung jawab pemerintah kepada seluruh masyarakat.

Implementasi kebijakan pelayanan publik juga dapat ditemukan diwilayah kabupaten kediri tepatnya pada proses perumusan hingga implementasi dari pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri.

Jumlah penduduk 1.674.140 jiwa dan luas wilayah 1.375 km² menjadi tantangan bagi dinas terkait untuk bisa mengakomodir semua berbagai kepentingan seluruh masyarakat kabupaten Kediri. Sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri tahun 2021 meluncurkan program sahaja (satu hari jadi) untuk mengurus dokumen kependudukan seperti: kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian dan dokumen terkait lainnya. Program sahaja juga ditambahkan pelayanan extratime yaitu dilaksanakan ketika pada hari sabtu dengan tema sabtu ceria. Hasilnya dapat dilihat dari program tersebut dalam kurun waktu semester II tahun 2022 hingga semester I tahun 2024 diterbitkan 1.054.276 dokumen kependudukan diwilayah kabupaten Kediri.

Adapun beberapa 7 jenis dari program sahaja antara lain: sahaja lekat (satu hari jadi lebih dekat), sahaja online (android), sabtu ceria, sahaja prima (perjanjian kerja sama), sahaja putih abu-abu (sahaja datang disabilitas bahagia), sahaja suka (sahaja masuk desa). Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat berupa inovasi kebijakan program sahaja (satu hari jadi) ini menjadi terobosan baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data Bapak Ongky Asep Satuhu bahwa program sahaja lekat yang tujuan utamanya adalah untuk memudahkan urusan pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan untuk masyarakat kabupaten Kediri. Prinsip

jemput bola dan pelayanan cepat menjadi modal utama adanya seluruh program pelayanan publik tersebut sehingga diharapkan dan mampu memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Seluruh pelayanan kepengurusan data kependudukan tersebut telah terintegrasi secara online dan telah disimpan didata base arsip layanan administrasi kependudukan (adminduk) dengan demikian jika nantinya ada perbaikan maupun penerbitan baru data kependudukan, maka riwayat dokumen tersebut dengan mudah dapat diakses oleh petugas. Atas kinerja dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri dalam memberikan inovasi pelayanan publik maka berhasil mendapat penghargaan dari Ombudsman Republik Indonesia dengan kategori kepatuhan pelayanan publik pada tahun 2023 dengan posisi zona hijau dan pada 2024 zona hijau dengan kualitas tertinggi.

Hasil dari kinerja petugas administrasi, petugas verifikasi berkas data dan petugas terkait lainnya dalam memberikan pelayanan publik pada bidang kepengurusan data kependudukan menjadi motivasi yang berguna untuk keberlanjutan dan meningkatkan pelayanan publik prima yang tepat, cepat, responsif dan berkeadilan. Seluruh pelayanan kepengurusan data kependudukan diwilayah kabupaten Kediri tanpa dipungut biaya/gratis dan seluruhnya dapat diakses oleh masyarakat dikabupaten Kediri dengan kinerja standar operasional prosedur yang berlaku.

(*Sinambela, 2010*) mengisyaratkan terdapat 6 dari kualifikasi pelayanan prima yang bertujuan untuk memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan publik, diantaranya adalah 1). Pelayanan transparan yang ditandai dengan adanya

keterbukaan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat penerima pelayanan publik dan selalu ditandai dengan ketersediaan wawasan yang dikuasai oleh petugas pemberi informasi program produk kebijakan publik. 2). Pelayanan akuntabilitas yang mencakup pertanggung jawaban kinerja stakeholder yang memberikan seluruh pelayanan publik dengan interpretasi adanya pembagian tugas pokok, fungsi dan wewenang pada setiap jabatan pada organisasi pemerintah. Hal ini bisa ditemukan pada struktur jabatan dan indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik. 3). Pelayanan kondisional terkait dengan proses stakeholder dengan adaptif cepat membuat, menata dan mengeksekusi pelayanan publik sesuai dengan permintaan masyarakat. Adanya perkembangan cepat digitalisasi dan teknologi menuntut para penganbil keputusan dengan sigap dapat berubah secara fleksibel dapat menyediakan pelayanan prima dan responsif. 4). Pelayanan partisipatif memberikan ruang kepada masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam memberikan masukan kepada penyedia pelayanan publik agar tepat sasaran dan efektif serta melibatkan masyarakat untuk ikut serta mengawasi kinerja petugas pemberi pelayanan agar terhindar dari praktik mal administrasi. 5). Pelayanan berkeadilan menunjung tinggi dari kesamaan hak tanpa melakukan diskriminasi atas kepentingan seluruh masyarakat. Hal ini tentu akan mencerminkan keadaan sama rata tanpa membedakan suku, ras agama maupun status sosial dalam memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat. Upaya tersebut dilakukan sebagai stimulus kepercayaan publik terhadap kinerja petugas pemberi layanan. 6) Pelayanan

seimbang artinya seluruh tahapan dalam pelayanan publik menjamin adanya aspek keseimbangan antara hak dan kewajiban antara petugas dan masyarakat. Bertujuan agar seluruh pihak dapat memahami batasan atas peran masing-masing dalam pelayanan publik.

Terkait dengan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri telah diimplementasikan sesuai dengan teori dan prinsip pelayanan publik prima, hal ini dapat dilihat dari ketersediaan standar operasional prosedur yang jelas, pembagian tugas dan fungsi antar pejabat dan petugas, ketersediaan sarana prasarana yang mendukung inovasi program sahaja. Layanan sosial kepada masyarakat atas penerbitan dan perbaikan data kependudukan ini menjadi sarana pemerintah kabupaten Kediri untuk terus memutakhirkan data dan mengintegrasikan data masyarakat yang berguna agar setiap program pemerintah baik pusat dan daerah dapat tepat sasaran dan berjalan sesuai target seperti halnya dapat memudahkan pendataan daftar pemilih tetap pada pemilu maupun pileg, mampu mendata masyarakat berhak menerima bantuan sosial, mendata masyarakat wajib pajak penghasilan, mendata natalitas dan mortalitas pada daerah serta manfaat lainnya dari adanya penerbitan data kependudukan atas pelayanan prima yang konsisten kepada masyarakat kabupaten Kediri. Komitmen pelayanan prima pada program sahaja lekat menjadi tanggung jawab seluruh petugas yang berwenang untuk tetap menjaga dan ikut mengawasi implementasi program sahaja lekat sehingga tujuan awal dari diadakannya program tersebut dapat tercapai.

METODE

Penjabaran dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang berguna mendeskripsikan dan mengaktualisasikannya dengan kritis faktual sesuai fakta dilapangan. (Moeloeng, 2017) mengemukakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk memahami keterkaitan antara fenomena atas subjek yang didalamnya termasuk tindakan, persepsi dan perilaku yang diinterpretasikan dalam publikasi kajian ilmiah.

Penelitian kualitatif lebih menekankan pada kuantitas, bukan kualitas maka oleh karenanya data pendukung yang dikumpulkan dan jadi acuan adalah berasal dari wawancara langsung observasi dilapangan serta mendapatkan arsip maupun berkas dokumen dari instansi yang dijadikan objek penelitian. Pada tahapan metode analisis data telah dapat dilakukan sistematis dengan cara menyusun redaksi yang diperoleh dilokasi penelitian. Pemilahan data dan pengorganisasian data sesuai dengan unit-unit yang terbagi dalam struktur organisasi (Sugiyono, 2018).

Untuk mendukung adanya hipotesa awal pada tahap teknik analisis data peneliti memutuskan memilih menggunakan model dari (Miles and Huberman, 2014) menjelaskannya bahwa pada aktifitas analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif berlangsung secara terus-menerus hingga mencapai data jenuh atau kesimpulan akhir. Selanjutnya pada teori analisis data model interaktif disebutkan beberapa komponen analisis data, seperti: 1) Reduksi data yang mencakup rangkuman inti dari data penting difokuskan pada topik penelitian sehingga dapat dipelajari pola dari tema penelitiannya. Dalam reduksi data hal yang paling penting adalah

dibutuhkan *critical thinking* dalam memetakan tujuan, rumusan masalah dan bermuara pada kesimpulan akhir. 2), Penyajian data yang dimulai dari tampilan data kajian ilmiah yang dikehendaki peneliti yang sering kali berupa tabel, grafik, bagan dan sejenisnya. Penyajian data idealnya mencakup kemudahan pembaca untuk memahami isi dari penelitian mencakup uraian naratif yang berisi tentang seluruh informasi valid dari penelitian. 3). Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dari seluruh rangkaian penelitian yang didalamnya berisi jawaban atas semua rumusan masalah.

Kesimpulan akhir dalam penelitian menjadi interpretasi mutlak dari seluruh aktualisasinya penelitian dan temuan dilapangan menjadikan deskripsi baru yang jelas dijadikan literasi dipenelitian dengan judul serupa selanjutnya. Tema penelitian ini melibatkan nara sumber yaitu Bapak Rheza adi sebagai staff pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Kediri dan telah dilaksanakan wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi aktual sesuai dengan keadaan implementasi pada program sabtu ceria pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan.

Selain wawancara peneliti juga menggali informasi terkait ketersediaan data pendukung yang terdapat pada instansi sebagai tambahan data primer dengan cara observasi langsung dilapangan, upaya ini memudahkan peneliti dalam mengambil data yang ada pada dinas. Tahap selanjutnya adalah dokumentasi dari program sabtu ceria telah dilaksanakan sebagai upaya untuk validasi fakta dilapangan dapat diuraikan dengan narasi ilmiah sesuai fakta empiris.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kab Kediri terselenggara berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 4 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Kantornya beralamat di Jalan Pamenang No.1 Katang, Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri Jawa Timur. Kewenangan dan pembagian kinerja diinterpretasikan pada struktur organisasi, sebagai berikut: 1). Kepala Dinas. 2). Sekretaris yang membawahi: sub bagian umum-kepegawaian dan sub bagian penyusunan program-keuangan. 3). Bidang pelayanan pendaftaran penduduk membawahi: seksi identitas penduduk, seksi pindah datang penduduk, seksi pendataan penduduk. 4). Bidang pelayanan pencatatan sipil yang membawahi: seksi perkawinan dan perceraian, seksi kelahiran, seksi perubahan status anak pewarganegaraan dan kematian. 5). Bidang pengelolaan informasi admin kependudukan pemanfaatan data membawahi: seksi sistem informasi, seksi pengolahan penyajian data, seksi kerjasama inovasi pelayanan.

Dalam menjalankan wewenang, tugas pokok dan fungsinya didasarkan pada Peraturan Bupati Kabupaten Kediri Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Secara garis besar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Kediri unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menyelenggarakannya fungsi: perumusan kebijakan teknis dibidang administrasi kependudukan dan catatan sipil, penyusunan perencanaan program

administrasi kependudukan, pelaksanaan keadministrasian bidang kependudukan, pemantauan-evaluasi-pelaporan kinerja administrasi kependudukan, koordinasi antar lembaga terkait, pembinaan unit pelaksana teknis dinas, dan pelaksanaan tugas lainnya oleh kepada daerah.

Produk dari pelayanan administrasi kependudukan yaitu penerbitan kartu tanda penduduk, akta lahir, akta kematian, akta cerai, akta pindah domisili, kartu keluarga dan seluruh jenis pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil diwilayah kabupaten kediri bertransformasi pada inovasi pelayanan publik yaitu melalui program sahaja (satu hari jadi).

Program yang diluncurkan pada 15 maret 2021 ini menjadi komitmen pemerintah kabupaten kediri untuk memberikan pelayanan prima dan konsisten dalam memberikan pelayanan adminduk yang efektif dan efisien.

Inovasi pelayanan publik melalui kebijakan digagas melalui Peraturan Perundangan Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang dijelaskan pada Bab IV urusan pemerintahan bagian kesatu klasifikasi urusan pemerintahan pada pasal 17 bahwa daerah kabupaten/kota berhak dengan kebijakannya menetapkan penyelenggaraannya dari urusan yang menjadi kewenangan daerah. Dengan dasar tersebut pemerintah kabupaten kediri selalu berupaya untuk menciptakan dan memberikan pelayanan administarsi adminduk yang terbaik-cepat untuk masyarakat kediri.

Pelayanan kepengurusan dokumen dan akta kependudukan tersebut tidak dipungut biaya sama sekali alias gratis

sehingga diharapkan masyarakat nyaman dan puas dengan kinerja dinas terkait. Implementasi program sahaja pelayanan administrasi kependudukan dibantu oleh unit pelaksana teknis dinas yang tersebar di 26 kecamatan di wilayah kabupaten Kediri dan juga tersedia aplikasi halo masbup sebagai sarana aduan atas pelayanan yang diberikan petugas. Aplikasi tersebut dapat didownload pada *google play* dengan mencari tautan halo masbup.

Dari seluruh upaya tersebut terlihat jelas bagaimana upaya pemerintah kabupaten Kediri memberikan pelayanan prima sehingga untuk urusan dokumen kependudukan dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan pola dan prinsip meringankan beban masyarakat serta memudahkannya dalam hal teknisnya. Berikut adalah tabel daftar jenis pelayanan administrasi kependudukan kabupaten Kediri:

Produk Layanan Dispendukcapil Kabupaten Kediri	
1	Akta Kelahiran
2	Akta Kematian
3	Akta Perkawinan
4	Akta Perceraian
5	Akta Pengakuan Anak
6	Akta Pengesahan Anak
7	E-KTP & KIA
8	Kartu Keluarga
9	Surat Keterangan Pindah
10	Surat Keterangan Pelepasan WNI
11	Surat Pindah Datang WNI
12	Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri
13	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
14	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
15	Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri
16	Surat Pengangkatan Anak
17	Surat Pengganti Identitas
18	Surat Tempat Tinggal

19	Surat Kelahiran
20	Surat Lahir Mati
21	Surat Kematian
22	Surat Pencatatan Sipil
23	Biodata WNI

Tabel I: Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kediri
Sumber: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri, 2024.

Terbukti pada tahun 2023 dan tahun 2024 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri menerima penghargaan dari Ombudsman Republik Indonesia berkategori kepatuhan penyelenggaraan pelayanan dengan predikat penilaian 91,14 pada tahun 2023 dan nilai 96,61 pada tahun 2024. Konsistensi atas pelayanan publik administrasi kependudukan di wilayah kabupaten Kediri yang prima, cepat dan konstan menjadikan kepercayaan warga menjadi meningkat, hal ini ditunjukkan adanya data kepuasan pelayanan publik yang mencapai 88.20% pada 2022 yaitu setahun sejak inovasi program sahaja lekat diluncurkan. Tren positif pelayanan publik tersebut tidak terlepas dari adanya peran seluruh organisatoris terkait pada tataran konseptor dan eksekusi dilapangan.

Terukurnya kinerja petugas dilapangan, lalu adanya pembagian tugas yang jelas menjadikan pendelegasian tanggung jawab dan wewenang dapat dirasakan pada internal instansi, yang akhirnya bermuara pada terbentuknya standar operasional prosedur kerja yang tertata. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dalam melaksanakan tugas juga berpedoman pada maklumat internal guna mengingatkan, membatasi serta tetap menjaga profesionalitas kinerjanya kepada masyarakat, yang isi maklumat pelayanan tersebut adalah 1). Kami berjanji dan sanggup melaksanakan pelayanan sesuai

standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2). Kami bernjanji serta sanggup untuk memebrikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan perbaikan secara berkelanjutan. 3). Kami bersedia menerima sanksi serta memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.

Maklumat tersebut diberlakukan sejak agustus tahun 2022 dan berlaku hingga sekarang. Hal ini menunjukkan adanya komitmen konsisten pemerintah kabupaten Kediri yang berupaya menyediakan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan optimal yang tercatat melalui program sahaja terbit 1.054.276 dokumen dan administrasi kependudukan terhitungnya sejak semester II pada tahun 2022 hingga semester 1 tahun 2024, dengan rincian sebagai berikut:

Jumlah Akumulatif Penerbitan Dokumen Kependudukan Kabupaten Kediri		
Semester	Tahun	Jumlah Dokumen
II (dua)	2022	262.161
I-IV (satu-empat)	2023	531.746
I (satu)	2024	260.369

Tabel II: Jumlah Kolektif Penerbitan Dokumen Kependudukan Kabuapten Kediri.

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri, 2024

Adanya kecenderungan kenaikan dari penerbitan seluruh dokumen administrasi kependudukan dilatar belakangi oleh inovasi pelayanan sahaja lekat yang secara konstan memberikan pelayanan cepat dan tepat sasaran. Namun demikian jika menilik lebih jauh masih ada kelemahan dari inovasi sahaja lekat pada

kegiatan *extra time* pelayanan dihari sabtu dengan *tagline* sabtu ceria. Program ini dilakukan ketika hari sabtu yang seharusnya libur namun tetap dilakukan pelayanan administrasi kependudukan pada jam 07.30 hingga 12.00. Layanan ini banyak ditemukan kekurangannya sehingga program sabtu ceria tersebut belum bisa sepenuhnya mengakomodir kepentingan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam program sabtu ceria terdapat pelayanan yang tidak bisa dilakukan yaitu perbaikan data akta kelahiran dan hanya bisa dilayani pada hari kerja biasa di jam kerja. Selanjutnya penerbitan jenis data perbaikan dokumen rusak maupun hilang akta kelahiran maupun kematian, membutuhkannya waktu 3 hari hingga 7 hari kerja yang akhirnya menghambat proses dari kecepatan aksesibilitas pada program sabtu ceria. Kelemahan terakhir pada program sabtu ceria adalah adanya sistem *down* yang diakibatkan dari gangguan jaringan sehingga proses dari pelayanan pada program sabtu ceria diliburkan

Berikut adalah pamflet pengumuman resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri terkait maintenance jaringan dan program sabtu ceria yang pelayanannya ditiadakan sementara.



Gambar I : Pamflet Dispenduk Capil

Kegiatan sabtu ceria pelayanan administrasi kependudukan dalam program sahaja lekat jadi inovasi kebijakan kreatif yang telah dijalankan di 26 kecamatan di wilayah kabupaten Kediri, meskipun terdapat kelemahan yang ada pada tahap implementasinya namun efektifitas dari kegiatan sabtu ceria dapat terus dikembangkan dengan memperhatikan literasi kajian ilmiah, masukan dari praktisi agar seluruh program dapat terus berlanjut dengan baik dan inovatif.

PENUTUP

Memahami hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian efektifitas dari program sabtu ceria pada pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Kediri pelayanan yang diberikan sudah bagus meskipun begitu masih terdapat kekurangan pada kegiatan sabtu ceria, maka peneliti memberikan beberapa alternatif saran 1). Durasi dari program sabtu ceria kiranya bisa ditambah hingga pukul 16,00 bertujuan agar jam operasional pelayanan maksimal dan bisa melayani semua dokumen kependudukan tanpa

harus menunggu hari kerja biasa untuk mengurusnya serta, waktu perbaikan maupun hilang akta kelahiran dan akta kematian bisa dipercepat tanpa menunggu sehari-hari. 2) pada gangguan jaringan dan menghindari *maintenance* maka perlu disediakan tambahan teknisi maupun tenaga ahli dalam bidangnya untuk mengakurasi dan mencegah terjadinya gangguan jaringan sehingga kegiatan sabtu ceria dapat terlaksana secara berkelanjutan. Selain itu juga dibutuhkan beberapa acara seperti *gathering*, *outbound* dan sejenisnya yang bertujuan seluruh pegawai dari staf hingga pimpinan dapat menjaga kekompakan dan membangun komunikasi yang baik agar setiap eksekusi kebijakan dan implementasi program kerja dapat dilaksanakan dengan hasil yang maksimal sesuai dengan target.

REFERENSI

- Afif Af, Dian Sk, Insyira Ya, 2021. Wadul-e as the implementation of e-service in the new public service paradigm. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*. Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia.
- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung. dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Gerston, Larry N. 2002. *Public Policy Making In a Democratic Society: A Guide To Civil Engagement*, Center For Civil Education: USA.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Masuku Muhaidin, 2021. *Flexibility And Innovation In The Public Sector*. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*. Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

- Methods Sourcebook, Edition 3. USA:
Sage Publications. Terjemahan Tjetjep
Rohindi Rohidi, UI-Press
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana,
J. (2014). *Qualitative Data Analysis*, A
Moelong, L.J 2017. *Metode Penelitian
Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja
- Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten
Kediri Nomor 43 Tahun 2016 tentang
Kedudukan, Susunan Organisasi,
Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata
Kerja Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kab Kediri
- Peraturan Daerah Kabupaten Kediri
Nomor 4 Tahun 2011 tentang
Penyelenggaraan Administrasi
Kependudukan.
- Putri Wulandari, AR 2022. *Journal: Public
Service Malls As A Solutiion In
Improving The Quality Of Public
Services In Indonesia*. *Jurnal Ilmu
Administrasi Politeknik STIA LAN
Bandung*.
- Rosdakarya, Sinambela, LP 2010.
Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta.
PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono 2010. *Metode Penelitian
Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,
kualitatif,*
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014
tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.