

**INOVASI PEKAN SAGU DAN *MOMENT OF TRUTH* PELAYANAN
PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SELUMA DI ERA VUCA**

Oleh :

Desita Rahayu*, Nour Farozi Agus

*Korespondensi Email: desitanashattar@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu

ABSTRAK

Inovasi Pekan Sagu menarik untuk diamati karena inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Seluma ini tidak memanfaatkan fasilitas internet padahal pemerintah telah menentukan peta jalan digitalisasi sampai tahun 2024. Inovasi ini dilakukan melalui door to door. Bagaimanakah momen kritis pelayanan publik pada Pekan Sagu? Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Fokus penelitian pada momen kritis inovasi pelayanan Pekan Sagu. Momen kritis berkaitan dengan konteks pelayanan dan referensi yang dimiliki oleh pelanggan dan pegawai. Sehingga inovasi yang telah menyederhanakan dan menyempurnakan pelayanan masih dapat menimbulkan patologi administrasi, karena adanya pertemuan tatap muka antara masyarakat dan pemberi layanan. Pekan Sagu tidak menghambat hari kerja masyarakat dan lingkaran pelayanannya lebih sederhana, sehingga menghasilkan perceived value bagi penerima layanan. Namun, pemerintah tetap harus mengupayakan inovasi yang berbasis digital agar dapat mendukung percepatan digitalisasi pelayanan.

Keyword : Inovasi Pelayanan, Momen Kritis Pelayanan Publik

ABSTRACT

Pekan Sagu innovation is interesting to be observed because the innovation carried out by Disdukcapil at Seluma Regency does not utilize internet facilities, even though the government has determined a digitalization roadmap until 2024. This innovation is carried out door to door. What are the critical moments of public service in Pekan Sagu? This research is a qualitative research with descriptive method. The focus of research on Pekan Sagu moment of service innovation. Moment of Truth relate to the service context and references held by customers and employees. So that innovations that have simplified and perfected services can still lead to administrative pathology, due to face-to-face meetings between the citizen and service providers. Pekan Sagu does not hinder people's workdays and the circle of services is simpler, resulting in perceived value for service recipients. However, the government must still strive for digital-based innovation in order to support the acceleration of digitalization of services.

Keywords : Service; Innovation; Critical moment; Public Service

A. Pendahuluan

Warren Bennis dan Burt Nanus (2012) dari Amerika yang pertama memperkenalkan dunia VUCA (*volatility, uncertainty, Complexity, dan Ambiguity*). Dunia yang mengalami perubahan karena adanya teknologi yang semakin canggih. Perubahan yang terjadi sangat cepat, sulit diduga, dipengaruhi banyak faktor, sulit untuk dikendalikan, kebenaran dan realitas menjadi sangat subyektif. Kondisi ini menjadi tantangan berat bagi organisasi pelayanan publik. Oleh sebab itu, pemerintah Indonesia berupaya melakukan akselerasi pemerintahan digital yang tercermin dalam peta jalan Indonesia Digital 2021-2024 agar kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks diiringi dengan standar kepuasan yang makin meningkat dapat terpenuhi. Organisasi pelayanan publik dituntut untuk melakukan inovasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat tersebut.

Studi tentang pelayanan publik era VUCA telah berkembang demikian pesat, dan para akademisi tidak lagi fokus pada kajian kualitas saja, atau kepuasan pelanggan saja tapi juga bagaimana pelayanan publik yang berkualitas dapat diakses oleh seluruh warga negara dimana pun dan dalam kondisi apa pun. Di sisi lain, akselerasi digital telah merubah *moment of truth* atau moment kritis pelayanan sehingga kriteria kepuasan pun berubah. Oleh sebab itu pelayan publik pun harus berinovasi. Inovasi di era VUCA selalu dikaitkan dengan penggunaan media digital yaitu adanya berbagai aplikasi digital yang dimanfaatkan dalam memberikan pelayanan publik seperti beberapa aplikasi pelayanan administrasi kependudukan yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di berbagai wilayah di Indonesia berikut ini :

Tabel 1.
Aplikasi Pelayanan Kependudukan di Beberapa Daerah di Indonesia

No.	Nama Aplikasi	Digunakan oleh Disdukcapil Daerah
1.	JSS (Jogja Smart Service)	DIY.Yogyakarta
2.	Aplikasi Whatsapp SAJAHAI (Sentuh Aku dengan Jarimu)	Kabupaten Musirawas
3.	Banjarbaru Mobile	Kota Banjarbaru
4.	Aplikasi Pandu Online	Kabupaten Sragen
5.	Si-DOI (Sistem Informasi Dukcapil Oleh Itah	Palangkaraya
6.	SIPEMUDA (Sistem Pelayanan Mudah Dapat Adminduk)	Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat.
7.	e-Open	Bekasi
8.	Sakedap (Aplikasi Pelayanan Kependudukan Terpadu)	Kabupaten Bandung

No.	Nama Aplikasi	Digunakan oleh Disdukcapil Daerah
9.	Siapel (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik)	Kota Malang

Sumber : diolah dari berbagai website Disdukcapil Kabupaten/Kota di Indonesia, 2022

Berbagai inovasi di atas hanyalah contoh sebagian kecil inovasi pelayanan kependudukan. Walaupun sebagian besar Disdukcapil di berbagai wilayah Indonesia telah memanfaatkan aplikasi digital / website yang membutuhkan koneksi internet yang baik, namun inovasi berbeda dipilih oleh Disdukcapil Kabupaten Seluma yang tidak memanfaatkan aplikasi. Inovasi Pelayanan Kependudukan Sabtu Minggu (Pekan Sagu) menjadi pilihan pemerintah Kabupaten Seluma, yang justru memberikan pelayanan secara dari pintu ke pintu kepada masyarakat.

Pelayanan jemput bola dapat meningkatkan kepercayaan publik (Alexsander, et.al., 2022). Namun, pelayanan dengan cara jemput bola berarti pelayan publik bertemu langsung di titik kritis sehingga kriteria kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan basis digital berbeda dengan kriteria pelayanan langsung. Bagaimanakah titik kritis inovasi pelayanan Pekan Sagu di Kabupaten Seluma?

Tjiptono (2008) menyebutkan bahwa kata *service* atau servis menggambarkan beberapa lingkup definisi konsep yang salah satunya bisa berarti pelayanan. Sinambela (2008) mengatakan istilah pelayanan bisa dipadankan dengan kata publik yang berarti setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia namun hasilnya tidak terikat pada suatu produk

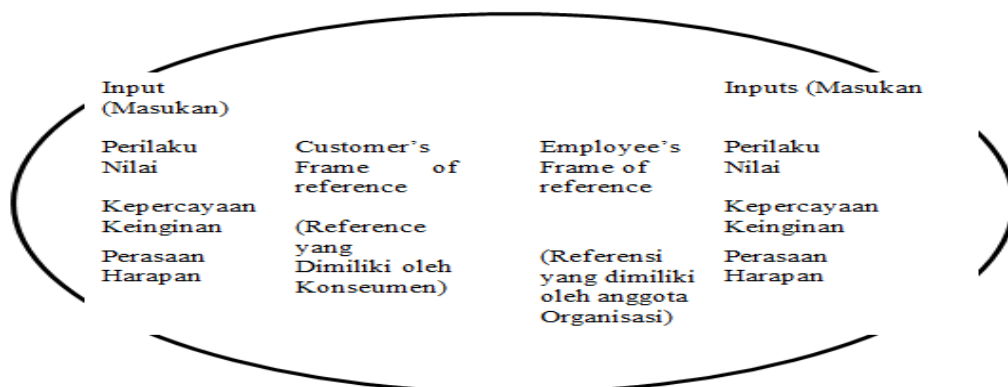
secara fisik. Aktivitas pelayanan publik mengalami perkembangan seiring dengan perubahan paradigma administrasi publik saat ini pelayanan publik tidak lagi monopoli pemerintah, tapi juga melibatkan pihak lain (privat) khususnya setelah era paradigma OPA ke NPM dan kemudian berubah lagi ke NPS. Begitu pula dengan keberhasilan pelayanan publik yang tidak bisa terjadi tanpa pelibatan aktor lain atau multistakeholder di dalamnya (Rahayu, 2020).

Dwiyanto (2015) menegaskan bahwa NPM telah berhasil memperbaiki praktik pelayanan melalui pengembangan berbagai standar dalam melayani pelanggan, namun paradigma ini memiliki kekurangan dimana ada kecenderungan mengabaikan nilai-nilai kepentingan publik, demokrasi, persamaan dan keadilan sosial. Kekurangan yang ada pada era NPM telah mengakibatkan perubahan paradigma menjadi *New Public Services* (NPS). Denhardt dan Denhardt (2003) mengatakan bahwa pelayanan publik era NPS tidak hanya berkaitan dengan penyediaan barang atau jasa tapi diarahkan untuk mewujudkan nilai-nilai demokratis. Era ini juga memungkinkan penyediaan barang atau jasa publik tidak harus pemerintah tetapi ada mekanisme pasar tertentu tapi tidak bebas (diatur undang-undang), namun faktanya ada penyediaan jasa yang hanya bisa dilakukan pemerintah, salah satunya adalah jasa administrasi kependudukan. UU No. 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik berkaitan

dengan rangkaian kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan barang dan jasa publik setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundangan. Kebutuhan penduduk akan barang dan jasa publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah inilah yang mendorong munculnya berbagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan sabtu minggu atau yang bias disebut Pekan Sagu oleh Disdukcapil.

Fokus penelitian ini adalah titik kritis pelayanan publik pada inovasi pelayanan PEKAN SAGU. Beberapa peneliti seperti Baregheg, Rowley, & Sambrook (2009); Wisdom et. al.(2014) mengatakan bahwa inovasi sebetulnya tidak hanya penemuan teknologi saja tapi memiliki berbagai bentuk bisa berupa penemuan ide, cara, pelayanan dan proses baru termasuk pula ilmu pengetahuan, teknologi, organisasi, keuangan dan komersial ataupun keinginan untuk melakukan pembaharuan. Cara pelayanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan atau segmen pelanggan inilah yang

ada pada inovasi Pekan Sagu. Inovasi pelayanan dengan memanfaatkan fasilitas elektronik memiliki titik kritis yang berbeda dengan pelayanan tatap muka. Namun, pelayanan tatap muka Pekan Sagu tidak dilakukan di kantor tapi petugas pelayan publik yang datang ke lokasi pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga maka titik kritis pelayanan pun akan berbeda dengan pelayanan publik yang diberikan di kantor. Namun, demikian pelayanan publik dengan inovasi apapun seharusnya memberikan keuntungan atau memudahkan pelanggan, atau yang biasa disebut dengan *perceived value*. *Perceived value* inilah yang menentukan pelanggan puas atau tidak (Lien, Wen, dan Wu :2011, Lin dan Wang : 2006). Oleh sebab itu pengamatan inovasi pelayanan Pekan Sagu akan dilakukan dengan menggunakan teori titik kritis pelayanan Albrecht dan Bradford (1990) berikut :



Gambar. 1 Model Momen Kritis Pelayanan

Albrecht & Bradford (1990) menyebut titik kritis terjadi saat kontak antara pelanggan dengan setiap aspek organisasi pemberi layanan yang kemudian membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma kualitatif dengan metode dekriptif agar dapat menjawab permasalahan penelitian. Penggunaan metode kualitatif bertujuan menggambarkan situasi alamiah obyek penelitian sehingga dapat dieksplor dan dianalisis sesuai dengan fakta yang ada (Cresswell, 2013). Peneliti juga mengandalkan studi pustaka terhadap buku dan berbagai jurnal maupun produk kebijakan publik yang dikeluarkan pemerintah dalam mengembangkan kerangka kerja konseptual. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan dan atau selanjutnya divalidasi dengan cara triangulasi untuk kemudian disajikan dengan jelas (Creswell, 2013).

C. Hasil Penelitian dan Diskusi

Inovasi pelayanan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten Seluma berlandaskan UU No. 25 tahun 2009 yang mengatur standar pelayanan dan janji penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terstruktur. Kebijakan yang khusus mengatur Administrasi Kependudukan adalah UU No. 23 Tahun 2006, selanjutnya ada pula Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 serta Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa kebijakan kependudukan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten Seluma yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Seluma No. 36.A. Tahun 2017 dan Peraturan Daerah No. 22. Tahun 2019. Disdukcapil Kabupaten Seluma telah menghasilkan beberapa inovasi pelayanan administrasi kependudukan seperti yang bisa dilihat di website resmi Disdukcapil yang diakses pada 2022 di laman berikut ini :

- a. Bulan Akta merupakan inovasi percepatan peningkatan akta-akta pencatatan sipil bagi seluruh masyarakat Kabupaten Seluma;
- b. Pelayanan Kekatu Pengabar yaitu KTP-El, Kartu Keluarga untuk Pengantin Baru;
- c. PRIMADONA yaitu petugas registrasi melayani anda;
- d. SILEK TANDUAK : Sistem Layanan Elektronik Mencetak Dokumen Kependudukan Kito yang memanfaatkan media e-mail dan whatsapp;
- e. JEMPOL AKULA singkatan dari Jemput Bola Administrasi Kependudukan untuk Lansia.
- f. MELAMI SANAK yaitu media pengaduan dan konsultasi terhadap permasalahan administrasi kependudukan masyarakat yang disarankan melalui media elektronik;
- g. GODA PAKWO adalah singkatan dari Go digital pakai Whatsapp online;
- h. LAGATO adalah Layanan Go Digital Three in One;
- i. DIA KEPO singkatan dari Digital Arsip Kependudukan Online.

Tidak semua inovasi tersebut yang berbasis digital, selain berbagai inovasi di atas ternyata Pekan Sagu yang

menarik perhatian berbagai akademisi karena inovasi ini dikeluarkan pada era VUCA tapi tidak memanfaatkan internet dan aplikasi dan pelayanan ini hanya ada pada hari Sabtu dan Minggu saja. Jadi Pekan Sagu ini melawan trend digitalisasi pelayanan publik. Namun, sesuai dengan upaya menjamin pelayanan publik tetap berlangsung khususnya di masa pandemi seperti pada Surat Edaran (SE) MENPAN-RB No. 34 tahun 2020 terkait Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam upaya pencegahan dan penyebaran wabah Covid 19. SE edaran selanjutnya adalah No. 53 tahun 2020 terkait petunjuk sistem kerja ASN menjelang normal baru.

Kebijakan Pekan Sagu sendiri merupakan hasil Surat Keputusan Kepala Disdukcapil Kabupaten Seluma No. 06 tahun 2020 tentang Jenis-Jenis Inovasi yang Terdapat di Lingkungan Disdukcapil Kabupaten Seluma. Kebijakan ini dihasilkan untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik pada masa pandemi, untuk menghindari kerumunan. Karena kabupaten Seluma sendiri memiliki area cukup luas yaitu 244.400 hektar yang terdiri dari 14 kecamatan, 182 desa, 20 kelurahan dan penduduk sebanyak 213.414 jiwa (data website resmi Disdukcapil Kab. Seluma sampai dengan Oktober, 2022). Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang telah ditriangulasi dengan pegawai Disdukcapil Kabupaten Seluma diketahui bahwa masyarakat memang kesulitan mengakses pelayanan kependudukan pada hari kerja dikarenakan mereka harus

berada di ladang, perkebunan atau persawahan, di sisi lain masyarakat kelompok tertentu masih belum terbiasa menggunakan gawai sehingga pelayanan kependudukan *online* tidak mereka pahami. Kondisi inipun diakui oleh Mindiarti (2022) pada seminar tentang Transformasi Digital dalam Mewujudkan Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik, ia mengatakan ada kesenjangan akses internet antara pulau jawa, sumatera bahkan papua. Masyarakat yang belum terkoneksi dengan internet hampir mencapai 46% di pulau Sumatera, termasuklah sebagian masyarakat Kabupaten Seluma.

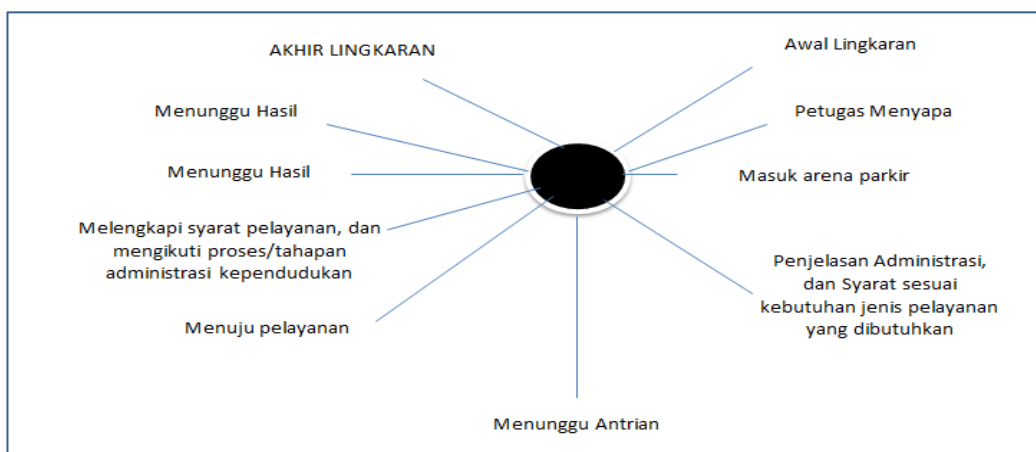
Kelompok masyarakat yang belum atau tidak terkoneksi dengan internet tetap membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan sehingga tetap harus tatap muka inilah yang menjadi kelompok pelanggan yang tetap harus dipenuhi kebutuhan jasa administrasi kependudukannya. Ventkatesh, et. al. (2010) mengatakan bahwa dalam berinovasi, penyedia layanan sebaiknya memperhatikan perbedaan pelanggan. Pengguna layanan yang berbeda, dapat menjadi input terhadap desain dan proses pemberian layanan (Lush et.al. 2009; Sampson dan Chase 2010 dalam Randhawa and Scerri (2015).

Sementara kebijakan masa pandemi sejak tahun 2020 lalu dan menjelang tatanan normal baru menyebabkan pelayanan publik harus tetap berjalan tapi tanpa kerumunan, oleh sebab itu Pekan Sagu dilaksanakan dengan tetap mempertahankan kontak antara konsumen dan aspek-aspek organisasi pelayanan sesuai jadwal yang ditentukan. Jadi inovasi tidak harus berupa teknologi seperti yang

diungkapkan Ventkatesh dan Davis (1996) bahwa pelayanan yang hanya menggunakan pendekatan inovasi teknologi bisa gagal mengidentifikasi permasalahan utama pelayanan.

Penggunaan aplikasi untuk pelayanan kependudukan pada kelompok masyarakat yang belum melek teknologi justru semakin mempersulit akses mereka, dan

Pekan Sagu menyederhanakan pelayanan di mana pelayan publik yang melakukan penyesuaian jadwal dan lokasi pelayanan, sehingga lingkaran pelayanan yang terbentuk tidak besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkaran pelayanan Pekan Sagu tampak seperti ini :



Gambar 2. Lingkaran Pelayanan Pekan Sagu, 2022

Sumber : Hasil Olahan, 2022

Titik kritis pelayanan publik secara jelas tampak pada lingkaran pelayanan seperti yang terlihat pada gambar 2 di atas, yaitu dimulai ketika pelayan publik memasuki area /titik pelayanan yang telah ditentukan sesuai jadwal, aktivitas pelayanan dilakukan seperti pembuatan Kartu Identitas Anak/

KIA, sampai dengan selesai dan pelayan publik atau masyarakat yang telah selesai meninggalkan tempat terlebih dahulu. Berdasarkan beberapa data dokumentasi yang diperoleh dari Disdukcapil Kabupaten Seluma diketahui bahwa titik kritis pelayanan publik terjadi di beberapa tempat, yaitu:

Tabel 2. Lokasi Moment Kritis Pekan Sagu

No.	Lokasi	Jadwal Pekan Sagu dan Keterangan
1.	MAN 1 Seluma	29 Oktober 2022 Pelayanan administrasi kependudukan kepada siswa
2.	Kantor Lurah Babatan	6 Oktober 2022 Pelayanan administrasi kependudukan kepada warga Babatan
3.	Padang Pelasan, Kec. Air Periukan	6 Oktober 2022
4.	SMAN 4 Seluma	6 Oktober 2022

No.	Lokasi	Jadwal Pekan Sagu dan Keterangan
5.	SMA 5 Kembang Mumpo, Semidang Alas Maras	19 September 2022
6.	Desa Talang Alai, Kec. Semidang Alas Maras	13 Maret 2022 Perekaman KTP, Konsultasi Akta Kelahiran, dan Pengambilan Sidik Jari.
7.	Desa Ketapang Baru, Kec. Semidang Alas Maras	8 Maret 2022
8.	Desa Rimbu Besar Kec. Semidang Alas Maras	26-27 Februari 2022
9.	Desa Tedunan Kec. Semidang Alas Maras	19-20 Februari 2022
10.	Desa Talang Beringin	18 Februari 2022
11.	Desa Talang Beringin Kec. Seluma Utara	12-13 Februari 2022
12.	Desa Karang Anyar dan Desa Karang Dapo	15 Februari 2022
13.	Desa Keban Agung Kec. Air Periukan	8 Januari 2021
14.	Puskesmas Rimbo Kedui	19 Desember 2021 Kolaborasi dengan stakeholder kesehatan yaitu tim vaksinator Puskesmas
15.	Semidang Alas Maras	25-26 Desember 2021
16.	Penago II, Ilir Talo	28 Agustus 2021
17.	Desa Sakaian Kabupaten Seluma (di rumah primadona Marti Susanti)	5-6 Juni 2021 Perekaman KTP-El

Sumber : Website Disdukcapil Kabupaten Seluma, 2022

Dokumentasi Disdukcapil Kabupaten Seluma mencatat setidaknya ada 17 titik kritis pelayanan Pekan Sagu. Selain pelayanan administrasi kependudukan yang menysasar populasi siswa atau warga desa tertentu, Pekan Sagu juga melakukan kolaborasi pelayanan. Salah satu kolaborasi pelayanan adalah dengan tim vaksinator di Puskesmas Rimbo Kedui.

Momen kritis harus dikelola dengan baik sehingga inovasi pelayanan yang dipilih berkualitas,

sebab referensi yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Seluma bisa saja berbeda dengan referensi yang dimiliki oleh pelanggan atau masyarakat. Hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan pada Pekan Sagu menunjukkan bahwa inovasi ini disambut dengan baik dan membantu memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi dan kependudukan. Masyarakat tidak harus datang ke kantor khususnya pada hari kerja karena pelayanan dilakukan di akhir pekan dan dengan lokasi yang terjangkau sesuai dengan titik yang telah ditentukan sebelumnya. Namun

inovasi ini berpotensi menimbulkan patologi administrasi, oleh sebab itu pemerintah tetap harus mengupayakan jaringan internet yang baik agar masyarakat lebih bersahabat dengan digitalisasi. Digitalisasi pelayanan dapat menjadi solusi patologi birokrasi (Dwiyanto, 2015). Akselerasi digital pelayanan publik dalam rangka menciptakan pelayanan yang cepat, efisien, dalam menghadapi tantangan lingkungan era disrupsi inovasi telah disuarakan para ahli administrasi publik sebelum adanya pandemi (Minarti, 2022).

Berbagai penelitian pun membuktikan bahwa pemanfaatan media elektronik atau digitalisasi pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Lien, Wen, dan Wu, 2011), begitu pula dengan Hsin Chang dan Wang, (2011) yang membuktikan kualitas layanan elektronik. Jadi walaupun pelayanan administrasi kependudukan dengan aplikasi atau digitalisasi memang sesuai dengan kebutuhan masyarakat era VUCA, namun pelayanan Pekan Sagu dari pintu ke pintu yang mempertemukan masyarakat dan pelayan publik pada momen kritis pelayanan memang menjadi solusi mengurai kerumunan dan menjalankan pelayanan pada kelompok masyarakat yang belum terkoneksi internet. Namun, pemerintah tetap harus mengarahkan masyarakat menggunakan pelayanan digital agar Roadmap Indonesia Digital 2021-2024 dapat terlaksana dan berhasil.

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Inovasi Pekan Sagu menjadi

solusi permasalahan pelayanan publik yang dihadapi oleh kelompok masyarakat yang tidak terkoneksi internet dan hanya bisa mengakses pelayanan pada hari Sabtu dan Minggu. Pekan Sagu dilakukan dengan cara pelayan publik yang mendatangi dari pintu ke pintu lokasi pelayanan yang telah ditentukan. Sehingga titik kritis pelayanan publik Pekan Sagu berbeda dengan pelayanan di kantor. Pekan Sagu tidak menghambat hari kerja masyarakat dan lingkaran pelayanannya lebih sederhana, sehingga menghasilkan *perceived value* bagi penerima layanan.

Saran

Momen kritis yang mempertemukan masyarakat dengan pelayan publik beserta unit pelayanan lainnya, memungkinkan terjadi patologi administrasi. Oleh sebab itu tetap pemerintah harus menyediakan koneksi internet yang baik agar masyarakat terbiasa dengan pelayanan digital sehingga akselerasi digital pelayanan publik dapat terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, K. & L.J. Bradford. 1990. *The Service Advantage: How to Identify and Fulfill Customer Needs*. Homewood, Illionis: Dow Jones-Irwin.
- Alexsander, et. al. 2022. *Monograf Advokasi Kebijakan Berbasis Permodelan System Dynamic*, Nas Media Pustaka.
- Baregheh, A., Rowley, J., & Sambrook, S. 2009. Towards a multidisciplinary definition of innovation. *Management Decision*, 47(8), 1323-1339. doi:10.1108/00251740910984578.
- Bennis, Warren; Nanus, Burt; Aswita R. Fitriani; Gabriella Felicia. 2006. *Leaders : strategi untuk mengemban tanggung jawab / Warren Benis, Burt Nanus ; pengalih bahasa,*

- Aswita R. Fitriani ; penyunting, Gabriella Felicia. Jakarta : Bhuana Ilmu Populer.
- Creswell, J. W. 2013. *Qualitative inquiry & research design: choosing among five approaches* (3th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Denhardt, Janet V. & Fenhardt, R. B. 2003. *The New Public Service, Armonk New York*. London England: M.E. Sharpe.\
- Dwiyanto, A. 2015 *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Bulaksumur: Gadjah Mada University Press.
- Irzani. 2022. Paparan Sistem Informasi Pelayanan Publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma.
- Lien, C. H., Wen, M. J., & Wu, C. C., 2011. Investigating The Relationship among e-service quality, perceived value, satisfaction, and behavioral intention in Taiwanese online shopping. *Asian Pasific Management Review*, 16(3), 211– 223.
- Lin, H. H., & Wang, Y. S. 2006. An examination of the determinants of customer loyalty in mobile commerce contexts. *Information and Management*, 43(3), 271–282.
- Lusch RF, Vargo SL, Tanniru M. 2009. Service, value networks and learning. *J Acad Mark Sci* 38:19–31.
- Mindiarti, Lely Indah. 2022. Transformasi Digital Dalam Mewujudkan Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik. Disampaikan pada Webinar Nasional, Tema : Implementasi Transformasi Digital Dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik di Indonesia FISIP Universitas Lakidende.
- Rahayu, Desita, et.al. 2020. Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kota Bengkulu. Disertasi. Bandung : Universitas Padjadjaran.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Randhawa, Krithika and Scerri, Moira. Agarwal dkk, eds. 2015. *The Hand Book of Service Innovation*, Springer, Australia.
- Sinambela, Lijan Poltak, et.al. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. 2008a. *Service Management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Venkatesh V, Davis R. 1996. A model of the antecedents of perceived ease of use: development and test. *Decis Sci* 27(3):451–481
- Venkatesh V, Chan F, Thong J.2010. Desiging e-government services: Key service attributes and citizens' preference. *J Oper Manag* 30:116–133.
- Wisdom, J. P., Chor K. H. B., Hoagwood, K. E., & Horwitz, S. M. 2014. Innovation adoption: A review of theories and constructs. *Adm Policy Ment Health*, 41(4), 480-502. doi:10.1007/s10488-013-0486-4.
- Disdukcapil yang diakses pada 2022 di laman (<https://drive.google.com/file/d/1oZYCkFAsRL-I7VYmatMfVw9XtUxBujG/view>)