

**INOVASI PROGRAM PELAKU HEBAT DAN CEPAT DALAM PELAYANAN
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PINDAH
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LAMPUNG BARAT**

M. ANGGAR KESUMA WARDANA
NPP. 29.0554

*Asdaf Kabupaten Lampung Barat Provinsi Lampung
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: <http://anggar.2222gmail.com/>

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The author focuses on the problem There is still a lack of public awareness to make transfer letters, limited public knowledge of information related to the Great and Fast Actor Program innovation, not having an adequate smartphone, limited internet network in several locations. **Purpose:** The purpose of this research is to find out how the Great and Fast Actors Program Innovation in the Service of Making Transfer Certificates at the Population and Civil Registration Office of West Lampung Regency. **Method:** The research method used is a qualitative descriptive research method. Data obtained through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques are carried out by reducing data, presenting data, and drawing conclusions from what is obtained in the field. The theory used to analyze is Rogers theory which states 5 dimensions of public service, namely: Relative Advantage (Relative Advantage), Compatibility (Compatibility), Complexity (Complexity), Possibility (Triability) Ease (Observability) **Results / Findings:** due to Program Innovation Actors This Great and Fast makes it easier for people who want to complete their Population Administration Documents and it is also free of charge and does not take a long time so that the community gives a positive response to the implementation of the Great and Fast Actors Program Innovation in the Service of Making Resident Transfer Letters. **Conclusion:** The innovation of the Great and Fast Actors Program at the West Lampung Population and Civil Registration Service in implementing the transfer letter service using the Whatsapp application is very effective and efficient because it has proven to be very helpful for the apparatus and the community in the process of making transfer letters at the West Lampung Population and Civil Registration Service.

Keywords: *Innovation, Great and Fast Program, Service, Whatsapp, Moving Residents Come.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat surat pindah, terbatasnya pengetahuan masyarakat akan informasi terkait inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat, tidak memiliki *smartphone* yang memadai, terbatasnya jaringan internet di beberapa lokasi. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Inovasi Program Pelaku Hebat Dan Cepat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan dari apa yang diperoleh di lapangan. Teori yang digunakan untuk menganalisis adalah teori Rogers yang menyatakan 5 dimensi pelayanan publik, yaitu: Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan dicoba (*Triability*) Kemudahan diamati (*Observability*) **Hasil/Temuan:** Temuan dari penelitian ini adalah adanya efektifitas dalam pelayanan pembuatan surat pindah, meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membuat surat pindah dan menjadikan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat lebih baik dalam memberikan pelayanan. **Kesimpulan:** Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah menggunakan aplikasi *Whatsapp* sangat efektif dan efisien karena terbukti sangat membantu Aparatur dan masyarakat dalam proses pelayanan pembuatan surat pindah Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat.

Kata Kunci : Inovasi, Program Hebat dan Cepat, Pelayanan, *Whatsapp*, Pindah Penduduk.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kantor Pelayanan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat melalui inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat meliputi: a. Kartu Keluarga (KK) b. Pindah c. Akta Kelahiran d. Surat Kematian e. Surat nikah. f. Surat cerai. Sehingga seiring berjalannya waktu pelayanan yang diberikan Pemerintah Lampung Barat dengan menerapkan Program Inovasi Pelaku Hebat dan Cepat mengalami peningkatan dalam segi pelayanannya adapun untuk melayani masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mempunyai satu UPTD di Kecamatan Way Tenong agar tertib Administrasi lebih Optimal terkhusus pada masa pandemi, berikut merupakan persentase data penduduk pindah Lampung Barat:

Gambar 1. 1
Persentase Penduduk Pindah

No	KECAMATAN	TAHUN		
		2019	2020	2021
		PINDAH	PINDAH	PINDAH
1	BALIK BUKIT	847	824	407
2	SUMBER JAYA	480	498	227
3	BELALAU	205	217	87
4	WAY TENONG	475	509	278
5	SEKINCAU	395	204	140
6	SUOH	302	292	184
7	BATU BRAK	173	194	113
8	SUKAU	359	346	218
9	GEDUNG SURIAN	234	287	134
10	KEBUN TEBU	341	352	184
11	AIR ITAM	258	210	93
12	PAGAR DEWA	472	515	217
13	BATU KETULIS	282	229	94
14	LOMBOK SEMINUNG	159	181	85
15	BANDAR NEGERI SUOH	427	441	281
TOTAL PENERBITAN SURAT PINDAH		8.390	8.308	2.700
TOTAL PENDUDUK LAMPUNG BARAT		305.972	307.190	307.290
PERSENTASE KEPEMILIKAN		1,72%	1,72%	0,87%
KECAMATAN		PERSENTASE KEPEMILIKAN SURAT PINDAH PERKECAMATAN		
1	BALIK BUKIT	1,37%	1,68%	0,78%
2	SUMBER JAYA	1,94%	1,66%	1,01%
3	BELALAU	1,18%	1,44%	0,79%
4	WAY TENONG	2,18%	1,72%	0,75%
5	SEKINCAU	1,42%	1,36%	0,84%
6	SUOH	1,14%	1,27%	0,74%
7	BATU BRAK	1,64%	1,71%	0,69%
8	SUKAU	2%	1,99%	0,99%
9	GEDUNG SURIAN	2,08%	1,69%	0,68%
10	KEBUN TEBU	1,76%	1,74%	1,02%
11	AIR ITAM	2,94%	2,99%	1,26%
12	PAGAR DEWA	1,61%	1,69%	0,78%
13	BATU KETULIS	2,06%	1,38%	0,73%
14	LOMBOK SEMINUNG	1,66%	2,02%	0,93%
15	BANDAR NEGERI SUOH	1,62%	1,40%	0,99%
KETERANGAN =		TERENDAH	TERTINGGI	

Sumber: Data yang Dikelola peneliti,2021

Berdasarkan data dari gambar diatas, dapat dilihat persentase pindah penduduk di masing masing Kecamatan di tahun 2019 untuk persentase Tertingginya 2,64% dan terendahnya 1,14%

terdapat di Kecamatan Air Itam dan Suoh serta ditahun 2020 persentase penduduk tertingginya 2,97% dan terendahnya 1,27% terdapat di Kecamatan Air Item dan Suoh dan untuk yang melakukan pindah ke Lampung Barat tahun 2021 Persentase tertingginya ialah 1,25% dan terendahnya 0,69% terdapat di Kecamatan Air Itam dan Gedung Surian. Dalam pelaksanaan pelayanannya setiap Kecamatan mempunyai satu atau dua orang operator menyesuaikan dengan luas wilayahnya dengan membidangi semua jenis pelayanan.

Dalam hal ini Camat Balik Bukit Pak Edi pada tanggal 12 Januari 2022 diruang kerja beliau memberikan Pendapatnya terkait keunggulan Program Pelaku Hebat dan Cepat, seperti: 1. Layanan ini tidak dipungut biaya (gratis). 2. Pendaftaran dan pengiriman data dapat dilakukan melalui aplikasi *WhatsApp*. 3. Masyarakat tidak perlu mengantri untuk mendaftar sehingga ketika data sudah lengkap bisa langsung diproses. 4. Surat keterangan pindah yang telah selesai juga bisa dikirim via kurir jika terhalang jarak men

Berdasarkan hasil wawancara melalui media komunikasi *Whatsapp* dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan pada hari Rabu tanggal 25 agustus 2021 pukul 11.30 Wita menyatakan terkait kendala-kendala yang ada sehingga penulis mampu mengidentifikasi masalah bahwa kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat surat pindah,terbatasnya pengetahuan masyarakat akan informasi terkait inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat, tidak memiliki *smartphone* yang memadai, terbatasnya jaringan internet di beberapa lokasi.

Melalui identifikasi masalah sebelumnya, peneliti akan melakukan pembatasan masalah penelitian agar dapat dianalisis secara efektif dan efisien sehingga akan menghasilkan solusi pemecahan masalah yang dihadapi terkait dengan inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat pada pembuatan surat keterangan pindah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat.

Berdasarkan latar belakang di atas serta informasi dan data yang dijelaskan, peneliti tertarik dalam melaksanakan penelitian berbentuk skripsi dengan judul **“INOVASI PROGRAM PELAKU HEBAT DAN CEPAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN**

PINDAH DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG BARAT PROVINSI LAMPUNG"

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian ini mengambil permasalahan masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat surat pindah, terbatasnya pengetahuan masyarakat akan informasi terkait inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat, tidak memiliki *smartphone* yang memadai, terbatasnya jaringan internet di beberapa lokasi.

II. Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian oleh Burhanuddin Dalil dan Nurmaidah (Sitanggang, 2019)) dengan judul Penataan Administrasi Penduduk Pindah Datang Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan hasil penelitian Proses penyelenggaraan guna penataan administrasi kependudukan terkait pindah datang bisa dikatakan sudah sesuai akan ketentuan prosedur yang ditetapkan sehingga baik aparatur maupun masyarakat Telah Selaras pada tahapan proses yang Telah Ditetapkan, Hampir Keseluruhan masyarakat telah merasakan dampak dari pelayanan ini adapun kendalanya ialah terbatasnya jumlah aparatur sehingga lambatnya proses administrasi dan ukuran ruangan yang kurang memadai sehingga terbatasnya tempat untuk menyimpan dokumen menyebabkan berpotensi hilangnya dokumen yang telah dilampirkan.

Kedua, penelitian oleh S Syahri Ramadoan, Firman dan Arabiah (2019) dengan judul Pelaksanaan Administrasi Pindah Datang Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dalam Menindak lanjuti Masyarakat Yang Membuat Pelaporan Pindah Datang Maka Prioritas Utama Aparatur Ialah Kesempurnaan Dokumen yang Diberikan Karena Pengalaman dari Aparatur Dinas Pendudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima Sering terjadi Kesalahan Alamat Tujuan Dan Tempat Tujuan Kepindahan, Jika Terjadi Kesalahan maka Berdampak Data Tidak Akan Terkoneksi Pada Data Yang Telah Tersimpan Oleh System Informasi Sebelumnya, Oleh sebab Itu Pada Saat Pendaftaran Pengurusan Pindah Datang

Hal Utama Yang Dikerjakan Petugas Adalah Mendata Tujuan Pindah Apakah Sesuai Jika Sudah Dan Lengkap Selanjutnya Diperiksa Dengan Selektif Guna Dimasukkannya Data Didalam Komputer.

Ketiga, penelitian oleh Radhika Nur Oktavia, Afifuddin Dan Hirshi Anadza (2021) dengan judul Efisiensi Inovasi Pelayanan Dalam Program Jebol Anduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Dengan hasil Terkait Akan Efisiensi Pelayanan Jebol Anduk Sudah Cukup Efektif Sebab Hasilnya Lebih Cepat Apabila Listrik Dan Baiknya Jaringan Adapun Dampak Bagi Masyarakatnya Kemudahan Pada Segi Waktu Terutama Masyarakat Yang Tinggal Di Daerah Terpencil Terbatas Kendala Jarak Tidak Akan Tertinggal Dalam Layanan Tertib Administrasi Data Kependudukan, Usaha Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Sudah Termasuk Kategori Peningkatan Dan Kemajuan Layanannya Dibanding Tahun 2018, Aparatur Negara Yang Sudah Dibekali Akan Wawasan Sehingga Memberikan Pelayanan Profesional.

2.1. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

2.2. Tujuan

Untuk mengetahui dan menganalisis inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat terhadap pelayanan pembuatan surat keterangan pindah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan

wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat

Peneliti menganalisis pengembangan dengan menggunakan teori inovasi. dimana indikator pengukurannya meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicobai dan kemudahan.

A. KEUNTUNGAN RELATIF

- inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat sejak diterapkannya Inovasi ini sangatlah membantu proses pelayanan karena membuat Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat menjadi lebih efektif dalam melayani dan membantu masyarakat menjadi lebih mudah ketika ingin mengajukan permohonan Pindah Penduduk.
- Pelayanan yang menerapkan Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat dalam pembuatan surat keterangan pindah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat sudah bisa dikatakan memberikan keuntungan relatif, karena operasional dituntut untuk dapat memberikan kinerja terbaiknya dalam pengurusan berkas pemohon contohnya dalam pelayanan pengurusan surat Pindah. Kinerja pelayanan yang baik dapat mempengaruhi penilaian masyarakat publik terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat. Proses pelayanan yang menjadi lebih mudah dan cepat, tidak dipungut biaya serta tidak dibatasi jarak jika ingin dikirimkan keluar Kota, selain itu dalam pelayanan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat wajib menggunakan tuturkata, tata krama dan menjunjung tinggi etika serta mentaati peraturan yang berlaku.

B. KESESUAIAN

- keterampilan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya dalam pengurusan surat pindah di Kabupaten Lampung Barat, memiliki kelebihan dalam melayani kebutuhan para pemohon secara tepat dan benar serta menghasilkan kepuasan kepada mereka yang ingin membuat Administrasi Kependudukan khususnya surat pindah penduduk. dapat diartikan bahwa selama masa pandemi pelayanan yang diberikan dapat dikatakan sukses hal ini dapat diketahui dengan layanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat kepada masyarakatnya walaupun di era pandemi akan tetapi pelayanan tetap berjalan dan sesuai dengan proses yang serta diupayakan dengan semaksimal mungkin dan juga dalam waktu yang cepat tanpa dipersulit sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan serta kesesuaian dengan keinginan mereka.

C. KERUMITAN

- struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat terdapat sedikit kerumitan karena Kecamatan Kebun Tebu dan Kecamatan Lombok Seminung terkendala jaringan serta kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan *Smartphone* ditambah masih banyaknya masyarakat yang tidak memiliki *Smartphone* akan tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat berupaya dengan semaksimal mungkin untuk mengatasi kerumitan ini agar Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat dalam pembuatan surat Pindah Penduduk dapat berjalan sebaik mungkin dengan memanfaatkan aplikasi *Whatsapp*.

D. KEMUNGKINAN DICoba

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat, Dalam melakukan uji coba terkait kemungkinan saat menggunakan aplikasi *Whatsapp* dalam pelayanan pembuatan surat pindah penduduk menghasilkan kesimpulan bahwa inovasi ini sangat membantu dan mempermudah pelayanan publik dengan memberikan hasil yang terbaik dan memudahkan masyarakat yang ingin membuat administrasi kependudukan serta memberikan kepuasan bagi masyarakat yang terbatas oleh jarak tempuh. Sehingga masyarakat yang ingin melakukan perpindahan dari Kabupaten Lampung Barat ke Luar Kota tidak perlu datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat untuk melaporkan perpindahan

yang dilakukan guna meminta surat Pindah untuk dilaporkan ketempat dia pindah tetapi cukup dengan menghubungi operator *Whatsapp* bagian Pindah dan langsung melampirkan persyaratan yang ditentukan maka dokumen yang diminta masyarakat tersebut langsung dapat diproses serta setelah selesai bisa dikirimkan langsung ke Alamat baru tempat yang mengajukan permohonan. Maka dengan perbandingan dampak positif dan dampak negatif hasil dari kemungkinan untuk dicoba di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat memutuskan untuk menerapkan Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat dalam pelayanan pembuatan surat pindah.

E. KEMUDAHAN DIAMATI

- inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat dalam pembuatan pindah penduduk memberikan Kemudahan untuk masyarakat serta Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat dan juga menghasilkan dampak yang lebih baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, berjalannya Inovasi ini sesuai dengan harapan instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat selaku pencipta inovasi. Dalam hal ini yang ditujukan pada inovasi berupa penggunaan aplikasi *Whatsapp* dan sistem jemput bola. Inovasi ini sangat berguna dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat, Sehingga cara ini dianggap dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja Pegawai dan kemudahan bagi masyarakat.

4.1. Diskusi Temuan Utama Penelitian

1. Penelitian sebelumnya dan penelitian yang dilakukan sekarang memiliki kesamaan dalam hal Kesesuaian prosedur yang telah ditetapkan baik Aparatur maupun masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih efektif
2. Penelitian sebelumnya dan penelitian yang dilakukan sekarang memiliki kesamaan dalam hal Kesesuaian data/dokumen yang dilampirkan oleh masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga data tersebut dapat terkoneksi oleh sistem sehingga data menjadi lebih efektif

3. Penelitian sebelumnya dan penelitian yang dilakukan sekarang memiliki kesamaan dalam hal Kesesuaian proses pelayanan serta pembuatan surat pindah yang diajukan karena tidak memerlukan waktu yang lama sehingga prosesnya menjadi lebih efektif.

V. KESIMPULAN

1. Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Penduduk Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dilihat dari lima Dimensi yaitu : Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati. Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat berdasarkan 5 dimensi tersebut sudah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat karena Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat ini semakin memudahkan masyarakat yang ingin melengkapi Dokumen Administrasi Kependudukan Mereka dan juga tidak dipungut biaya serta tidak memakan waktu yang lama sehingga masyarakat memberikan respon positif terhadap penerapannya Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat
2. Adapun faktor yang menjadi penghambat Kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat, yakni :
 - Sarana dan Prasarana Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat mempunyai keterbatasan jaringan yang menyebabkan kendala dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat Kabupaten Lampung Barat melalui Aplikasi *Whatsapp* di Kecamatan Kebun Tebu dan Lumbok Seminung.
 - Kurangnya Sosialisasi Serta Pemahaman Masyarakat Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat belum sepenuhnya melakukan sosialisasi ke semua Desa yang Berada Di Kecamatan Lampung Barat dan juga ada Sebagian Masyarakat yang kurangnya Pemahaman Mereka Terkait Inovasi ini dengan menerapkan *Smartphone*.
 - Kurangnya Fasilitas yang Dimiliki Masyarakat Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat sudah mengalami evaluasi evaluasi sehingga menjadi lebih baik akan tetapi terbatasnya perekonomian masyarakat yang berdampak masyarakat tidak memiliki *Smartphone* yang mampu mengakses aplikasi *Whatsapp* untuk membuat surat pindah.

3. Upaya mengatasi hambatan dalam pelayanan Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat dalam pembuatan surat keterangan pindah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat :
- Melakukan perbaikan seluruh Sarana dan Prasarana secara bertahap untuk pelayanan terhadap masyarakat terkhususnya jaringan dengan cara kerjasama terhadap Dinas Kominfo serta pihak Telkomsel.
 - Melakukan peningkatan kegiatan sosialisasi terkait penggunaan *Smartphone* untuk membuat surat pindah melalui Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat.
 - Memaksimalkan Inovasi Program Pelaku Hebat dan Cepat dalam melakukan pelayanan kepada Masyarakat dengan cara evaluasi dan memperbaiki kekurangan yang ada.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala dinas DUKCAPIL Kabupaten Lampung Barat serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

VII. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Fakrulloh Arif Zudan dan Wismulyani Endar. 2019. *Tertib Administrasi Kependudukan*. Penerbit Cempaka Putih.
- Hamidi Jazim. *Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Indonesia*. Rajawali Pres. Jakarta 2001
- H.B. Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya*. Penerbit Universitas Sebelas Maret Edisi 2.
- Jones O. Charles. 1984. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali.
- LAN, 2007. *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Kasmir. 2005. *Etika Service*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya. Offset, Bandung.

- Nurdin Ismail. 2019. *Metodologi Penelitian Sosia*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Poltak Iijan, dan Sinambela. 2014. *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Terbitan: Bumi Aksara.
- Rogers, Everett M. 1995. *Diffusions of Innovations*, Forth Edition. New York: Tree Press.
- Satori Djaman. 2007. *Profesi Keguruan*. Jakarta: Universitas Terbuka. Fachrudin Saudagar. 2009.
- Sherwood D (2002) *Smart Things to Know about Innovation and Creativity*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ulum, Mochamad Chazienul. 2018. *Publik Servis Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Warwick & Lininger. 1975. *Wawancara Dalam Penelitian Sosial*. Bandung: Humaniora Utama Press.
- Anadza Hirshi, Afifudddin dan Oktavia Nur Radhika. 2021. *Efisiensi Inovasi Pelayanan Dalam Program Jebol Anduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang*.
- Arabiah, Firman, dan Ramadoan Syahri. 2019. *Pelaksanaan Administrasi Pindah Datang Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima*.
- Sitanggang, B. D. dan N. (2019). *Penataan Administrasi Penduduk Pindah Datang di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Provinsi Jambi*. 1(1), 94–116. Retrieved from <http://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/559>