

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA
MELALUI PROGRAM *ONLINE ANYWHERE SERVICE* (OASE)
OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANAH DATAR PROVINSI SUMATERA BARAT**

Noeroel Aulia Ervan

NPP. 29.0231

*Asdaf Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: noeroelaulia@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Innovation in public services is needed to create quality services that are effective, efficient, transparent and provide convenience to service users. The Department of Population and Civil Registration of Tanah Datar Regency made efforts to improve service quality by issuing the Online Anywhere Service (OASE) program. **Purpose:** This study aims to describe how the Quality of Family Card Issuance Services through the Online Anywhere Service (OASE) program, what are the inhibiting factors and how to overcome them. **Method:** This study uses descriptive qualitative research. Data collection will be obtained through observation, interviews, and documentation. Zeithaml's theory in Hardiyansyah was used to examine, and it mentions five elements of public service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. **Result:** The findings are the quality of family card issuance service through the Online Anywhere Service (OASE) program is good, because it seen from 5 dimensions of Service Quality measurement according to Zeithaml et. al. in Hardiyansyah there is still one dimension that has obstacles. **Conclusion:** From the results of the research carried out, it can be concluded that the issuance of Family Cards through the OASE program at the Department of Population and Civil Registration of Tanah Datar Regency is sufficient to help officers and the local community. However, there are still obstacles in the service process, such as a lack of public understanding, service support tools that are not owned by some communities and network constraints during the service process. The advice that the author gives is to do more socialization, develop new innovations that can be used by the whole community, and improve cyber technology so that there are no more obstacles regarding the network.

Keywords: *Quality of Service, Family Card, Online Anywhere Service (OASE)*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Inovasi pelayanan publik sangat dibutuhkan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan memberi kemudahan kepada pengguna pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar melakukan upaya peningkatan Kualitas Pelayanan dengan mengeluarkan program *Online Anywhere Service* (OASE). **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga melalui program *Online Anywhere Service* (OASE), apa saja faktor yang menghambat dan bagaimana upaya dalam mengatasinya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara serta dokumentasi. Teori yang digunakan dalam menganalisis hasil penelitian adalah teori Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et. al. dalam Hardiyansyah yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui program *Online Anywhere Service* (OASE) sudah cukup baik, karena dilihat dari 5 dimensi pengukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml et. al. dalam Hardiyansyah masih ada satu dimensi yang memiliki hambatan. **Kesimpulan:** Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui program OASE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dalam indikator *tangibles* masih ditemukan hambatan yaitu aplikasi yang terkadang tersendat karena *server* yang bermasalah. Untuk indikator *Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* pelayanannya sudah baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu Keluarga, *Online Anywhere Service* (OASE)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara yang berkembang dengan laju pertumbuhan penduduk yang cepat. Sehingga, Negara Indonesia menempati urutan ke-4 (empat) dengan populasi penduduk terbanyak di dunia. Jumlah populasi penduduk Negara Indonesia yang besar itu mendiami hampir seluruh kepulauan yang ada di negaranya. Oleh karena itu, penyusunan serta pelayanan mengenai administrasi kependudukan yang baik dan jelas sangat dibutuhkan. Hal ini tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Perkembangan zaman dan dinamika penduduk yang berjalan sangat cepat menjadikan pemerintah Indonesia sebagai penanggung jawab serta pelaksana pelayanan administrasi kependudukan selalu berusaha dalam memberi pelayanan terbaik untuk masyarakat. Sebagai Warga Negara Indonesia (WNI) kita harus mendaftarkan diri sebagai penduduk Negara Indonesia dan memberikan laporan tentang peristiwa kependudukan yang dialami. Peristiwa kependudukan yang dilaporkan akan dijadikan sebuah dokumen kependudukan, salah satu contoh dokumen kependudukan nya adalah Kartu Keluarga. Kartu Keluarga (KK) yaitu kartu identitas milik keluarga yang tersusun atas nama, hubungan didalam keluarga, dan identitas anggota keluarganya. Jadi, penerbitan/ perubahan Kartu Keluarga dinilai sangat penting dan wajib dilaksanakan Warga Negara Indonesia (WNI) terutama oleh seorang kepala keluarga agar menjadi warga negara yang tertib Administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil.

Peristiwa kependudukan harus dilaporkan, tetapi kenyataan yang kita lihat dilapangan banyak masyarakat yang belum memiliki kesadaran akan pentingnya hal itu, terutama dalam merubah atau *mengupdate* Kartu Keluarga miliknya. Pemerintah memikirkan cara apa yang bisa digunakan untuk

melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang pemerintah berikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar mengeluarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil No.470/02/Dukcapil Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah datar dengan terobosan inovasi baru yaitu Program *Online Anywhere Service* (OASE) Dukcapil.

Program *Online Anywhere Service* (OASE) Dukcapil dalam pelayanan Kartu Keluarga secara daring memberikan pelayanan yang sama seperti pelayanan langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar. Kelebihannya pelayanan *online* ini adalah masyarakat tidak perlu keluar rumah pada masa pandemi dan mengantri lama seperti yang dilakukan di kantor dalam pengurusan Kartu Keluarga, dan program ini dianggap lebih praktis serta menghemat waktu dan juga tenaga karena program ini dapat diakses dimana pun dan kapan pun. Program ini pun merupakan solusi bagi masyarakat yang sedang melakukan dinas diluar kota atau bekerja setiap hari tetapi ingin mengurus dokumen kependudukan secara cepat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar harus memberikan pelayanan melalui Program OASE Dukcapil semaksimal mungkin, agar pandangan awal masyarakat terhadap pengurusan Kartu Keluarga yang tidak penting dan banyak memakan waktu serta membutuhkan banyak biaya bisa dihilangkan dengan adanya pelayanan melalui Program *online* ini.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar sebagai pihak yang berwenang memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan awalnya hanya memberikan pelayanan secara konvensional walaupun sudah dalam pandemi COVID-19. Konvensional yang dimaksud ialah masyarakat datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dan mengantri untuk mendapatkan pelayanan dari kantor dinas. Karena peraturan pada saat pandemi adalah mengurangi kuota pelayanan yang diberikan setiap hari maka banyak masyarakat yang sudah mengantri lama tapi akhirnya tidak mendapat pelayanan. Jadi, masyarakat yang sudah jauh datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar akhirnya harus pulang dan kembali lagi keesokan harinya. Keadaan seperti itu yang membuat masyarakat malas melakukan pengurusan Kartu Keluarga dan hanya melakukan pengurusan apabila dalam keadaan mendesak saja karena masyarakat beranggapan bahwa mengantri dikantor itu membuang waktu.

Kepemilikan Kartu Keluarga di Kabupaten Tanah Datar tidak sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga nya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar sadar bahwa partisipasi masyarakatnya terhadap penerbitan Dokumen kependudukan masih sangat rendah sehingga pemerintah Kabupaten Tanah Datar mengambil langkah dengan menciptakan inovasi baru untuk membantu dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan khususnya Kartu Keluarga pada masa pandemi seperti sekarang ini. Inovasi ini juga bentuk penerapan pelayanan yang memenuhi protokol kesehatan yang mengharuskan masyarakat untuk membatasi pergerakannya dan pelayanan bagi masyarakat seperti administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tidak lagi di lakukan secara langsung.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian Tasrif (2016), berjudul “*Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Palu*”. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengurusan Kartu Keluar di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan sipil Kota Palu melalui beberapa dimensi. Persamaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan terdapat pada fokus penelitian yaitu pelayanan pembuatan Kartu Keluarga tetapi pelayanan yang diteliti adalah pelayanan secara langsung bukan *online*. Perbedaan yang ditemukan adalah penggunaan teori kualitas dan lokus yang berbeda.

Penelitian Megawati (2019), berjudul “*Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Serang Tahun 2018*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Serang Tahun 2018. Persamaannya dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah teori yang digunakan yaitu teori kualitas menurut Zeithaml *et. al.* (1990), sedangkan yang menjadi pembeda ialah penggunaan metode penelitiannya yaitu deskriptif kuantitatif.

Penelitian Miralda Regina, I Ketut Winaya, dan Putu Eka (2020), berjudul “*Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Daring (TARINGDUKCAPIL) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Denpasar*”. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menganalisa bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Denpasar melalui program Pendaftaran Daring (TARINGDUKCAPIL). Persamaannya dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah metode penelitiannya yaitu deskriptif kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah lokus penelitiannya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui program OASE oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Pada ketiga penelitian sebelumnya dapat dilihat bahwa memiliki tiga fokus yang berbeda-beda di setiap penelitiannya. Dalam penelitian penulis kali ini, penulis akan menyatukan ketiga focus tersebut yaitu melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui program OASE dan apa saja yang menjadi faktor penghambat serta apa saja upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

II. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data kualitatif yang diperoleh melalui metode dan analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif dapat dipergunakan dalam berbagai penelitian mengenai kehidupan masyarakat, aktivitas sosial, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, sejarah, dan ekonomi. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif digunakan dengan tujuan agar penelitian ini berfokus dalam mendeskripsikan atau menggambarkan peristiwa dan kejadian yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini mempermudah peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengkaji dan mendeskripsikan kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui Program OASE oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 15 orang

informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, Kabid Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan, Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Kasi Identitas Penduduk, Admin/ Operator Program, dan Masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga. Adapun analisisnya menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml *et. al.* (1990) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tangibles (Berwujud)

Pada dimensi ini, penulis menfokuskan kepada wujud fisik dan sarana prasarana. Penulis mengobservasi bagaimana petugas pelayanan di Disdukcapil Tanah Datar, dan bagaimana kualitas maupun kuantitas sarana prasarana yang disediakan untuk masyarakat dalam menerima pelayanan. Ketersediaan sarana prasarana pelayanan yang memadai akan membuat masyarakat nyaman dan merasa puas dalam menerima pelayanan yang diberikan Disdukcapil Tanah Datar. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar penulis mengambil kesimpulan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana sudah cukup dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Tanah Datar. Tetapi dalam proses pelayanannya masih ditemukan hambatan seperti untuk mendaftar di program OASE ini masih sering tersendat saat pengiriman kode aktivasi, jaringan yang tiba-tiba error pada saat tertentu baik jaringan pada pihak Dinas Dukcapil maupun pihak pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Upaya yang dilakukan adalah Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar akan tetap memberikan informasi kode aktivasi secara manual yang dibutuhkan pada saat mendaftar di portal OASE Dukcapil.

3.2 Reliability (Kehandalan)

Kehandalan ialah bagaimana kemampuan petugas yang dipercayakan cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saat pengurusan dokumen kependudukan. Kehandalan dilihat saat petugas dapat mengarahkan dan melayani masyarakat terutama masyarakat yang baru pertama kali melakukan pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Dukcapil. Selain handal dalam memberikan pelayanan, petugas juga harus memiliki kemampuan untuk mengoperasikan peralatan dalam membuat dokumen kependudukan seperti keahlian dalam penggunaan komputer, keahlian dalam berkomunikasi dengan masyarakat dan keahlian dalam memberikan penjelasan mengenai Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik diperlukan koordinasi antara kedua belah pihak yaitu Dinas Dukcapil dan masyarakat. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar sudah melakukan sosialisasi mengenai program OASE Dukcapil.

Dari beberapa wawancara dengan informan dapat ditarik kesimpulan bahwa belum seluruh masyarakat Kabupaten Tanah Datar mengetahui program OASE Dukcapil. Walaupun sebelumnya sudah pernah dilakukan sosialisasi dan pengumuman melalui media sosial terkait program baru untuk menunjang tertib administrasi terutama kepemilikan Kartu Keluarga. Untuk prosedur pelayanan dapat dikatakan cukup baik dengan adanya petugas pelayanan yang melayani walaupun belum terlalu maksimal.

3.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya Tanggap adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terutama dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui program OASE Dukcapil. Petugas harus mampu menerbitkan Kartu Keluarga dengan tepat waktu tanpa membuat pemohon menunggu lama untuk mendapatkan Kartu Keluarganya. Dapat kita ketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil seringkali turun dan berinteraksi dengan masyarakat, oleh karena itu dibutuhkan petugas pelayanan yang kompeten dalam melakukan tugasnya.

Dari beberapa hasil wawancara penulis dengan informan saat penelitian, penulis menarik kesimpulan bahwa respon petugas pelayanan diakui baik, karena masih ada petugas pelayanan yang melayani selain dihari kerja. Tetapi dalam suatu pelayanan pasti ditemukan hambatan, hambatan yang dimaksud adalah kendala jaringan internet saat pelayanan *online*. Upaya yang dilakukan Dinas Dukcapil adalah lebih aktif dalam memberikan pelayanan walaupun tidak dihari kerja, agar masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukannya secara mendesak bisa merasa aman dan puas dengan pelayanan.

3.4 Assurance (Jaminan)

Jaminan dalam pelayanan adalah kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap petugas pelayanan. Bagaimana cara petugas pelayanan untuk memberikan kejelasan dan kepastian sehingga tidak membuat masyarakat kecewa karena ragu dan bingung dengan pelayanan yang diberikan. Waktu penyelesaian dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga juga merupakan komponen pelayanan. Jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan Kartu Keluarga adalah 1hari. Dari beberapa hasil wawancara, penulis menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan memiliki integritas yang sangat tinggi. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil juga bebas biaya. Walaupun terdapat kendala saat memberikan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil berusaha untuk terus melakukan pendekatan kepada masyarakat dan memberikan pengertian terkait hambatan yang ditemukan.

3.5 Empathy (Empati)

Empati yang dimaksud dalam pelayanan ini adalah bagaimana sikap petugas dalam melayani masyarakat. Kesopanan petugas, keadilan petugas maupun keramahan petugas baik di kantor atau dimanapun. Dalam memberikan pelayanan, sopan santun terhadap masyarakat harus tetap dijaga. Proses pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang tidak diskriminatif, tidak memihak dan seluruh pemohon dilayanan secara adil.

Dari beberapa hasil wawancara dengan narasumber, penulis mengambil kesimpulan terkait empati petugas saat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yaitu sangat adil dan tidak ada membedakan dalam pemberian pelayanan. Pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar selalu berusaha untuk dapat memenuhi segala keinginan masyarakat terkait dengan pengurusan dokumen kependudukan terutama Kartu Keluarga.

3.6 Diskusi temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian yang penulis teliti ditemukan terdapat satu dimensi sebagai tolak ukur kualitas pelayanan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga melalui program OASE oleh Zeitahml *et. al.* dalam Hardiyansyah yang tidak berjalan optimal. Yaitu dimensi *Tangibles* (Berwujud) sebagaimana yang telah dijelaskan di atas sebelumnya. Disini dapat terlihat bahwa ini merupakan temuan baru yang

ditemukan oleh penulis dalam penelitiannya dimana hal ini berbeda dengan ketiga penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi oleh penulis dalam melakukan penelitian.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa informan dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dan Masyarakat, maka penulis mendapatkan hasil terkait Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga melalui Program OASE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, sebagai berikut :

- 1) Dimensi *Tangible*, permasalahan di lokasi penelitian yaitu masih kurangnya pelayanan melalui Program OASE karena terkadang aplikasi tersendat saat pemohon berusaha untuk mendaftar melalui program ini. Untuk sarana dan prasarana, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar sudah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan selalu berusaha agar masyarakat puas dalam menerima pelayanan.
- 2) Dimensi *Reliability*, permasalahan yang ditemui di lokasi penelitian adalah masyarakat yang belum seluruhnya paham dan mengerti apa itu Program OASE ini. Tetapi pegawai maupun sesama masyarakat tetap berusaha untuk saling memberikan pengetahuan dan pemahaman terkait program ini. Pegawai sudah melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan SOP yang berlaku.
- 3) Dimensi *Responsiveness*, pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanah Datar sudah memberikan pelayanan dengan respon yang cepat dan tanggap. Pada pelayanannya masih ada pegawai yang merespon keluhan atau menjawab kendala masyarakat diluar jam kerja.
- 4) Dimensi *Assurance*, dalam memberikan pelayanan pegawai memberikan kepastian mengenai penyelesaian kepengurusan Kartu Keluarga. Dalam penerbitannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar tidak mengambil ataupun meminta biaya sepeserpun kepada masyarakat.
- 5) Dimensi *Empathy*, kualitas pelayanan pegawai dalam melayani masyarakat sangat baik, sopan santun dan sikap yang diberikan juga sudah baik dan bagus. Pelayanan yang diberikan pun tidak pernah pandang bulu atau membedakan masyarakat.

Dari lima dimensi di atas dapat disimpulkan bahwa masih ada satu dimensi yang memiliki kekurangan yaitu dimensi *Tangible*. Kekurangan yang ditemukan dalam dimensi *Tangible* yaitu kendala jaringan dan aplikasi yang kadang tersendat karena server yang bermasalah. Sedangkan untuk dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sudah baik

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang sangat singkat. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kabupaten saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Zeithaml *et. al.* dalam Hardiyansyah.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program *Online Anywhere Service* (OASE) di Kabupaten Tanah Datar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moeleong, L. J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja.
- Raco, J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soemartono, T., & Hendrastuti, S. (2011). *Administrasi Kependudukan berbasis Registrasi*. Bandung: Yayasan Bina profesi mandiri.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tayibnaps, F. (2008). *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi untuk Program*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Zuldafrial, M. (2012). *Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Media Perkasa.
- Megawati. (2019). Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Serang Tahun 2018. *Skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 152.
- Regina, M., Winaya, I. K., & Eka, P. (2020). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Daring (TARINGDUKCAPIL) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. *Ilmu Sosial Ilmu Politik*, 1-9.
- Tasrif. (2016). Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Palu. *Administrasi publik*, 1-10.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 2 Tahun 2017 perubahan atas Peraturan Daeran Nomor 2 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Nomor 470/02/Dukcapil-2020 tentang Penetapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/15/indonesia-peringkat-ke-4-negara-berpenduduk-terbanyak-dunia> Tanggal 02 September 2021 pukul 13.24

