

PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PEMERATAAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Solihin¹, Sunariyanto², Hirshi Anadza³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: solihin11@gmail.com*

ABSTRAK

Pelayanan Jemput Bola di Kota Malang adalah kebijakan strategis untuk pemerataan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sesuai Permendagri No. 72 Tahun 2022. Inovasi ini dari Dispendukcapil bertujuan mempercepat kepemilikan IKD, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan warga di daerah terpencil. Penelitian deskriptif kualitatif menunjukkan program ini berhasil memperluas akses layanan, meski masih menghadapi kendala sarana, jaringan internet, dan sosialisasi yang kurang optimal. Antusiasme masyarakat tinggi dan berdampak positif pada aktivasi IKD, namun target nasional belum tercapai. Diperlukan perbaikan infrastruktur, penambahan petugas, dan sosialisasi inklusif untuk mencapai pemerataan IKD secara optimal.

Kata kunci: Pelayanan, Jemput Bola, Identitas Kependudukan Digital, Administrasi Kependudukan

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja dalam pemerintahan yang harus di tingkatkan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan akuntabel dalam mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakat. Undang undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan jemput bola dalam pemerataan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Malang merupakan upaya strategis yang dilakukan oleh Dispendukcapil untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara langsung di berbagai lokasi seperti kelurahan, sekolah, puskesmas, dan tempat umum lainnya. Program ini bertujuan memudahkan akses bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, pelajar, dan warga yang sulit datang ke kantor pelayanan. Dengan demikian, mereka bisa mengurus dokumen kependudukan seperti e-KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, serta melakukan aktivasi IKD dengan cara yang lebih praktis dan efektif.

Pelayanan jemput bola ini telah menunjukkan hasil yang positif dengan tingginya antusiasme masyarakat, terbukti dari jumlah permohonan yang

melebihi target pada event-event seperti Gerakan Indonesia Sadar Adminduk (GISA), di mana ribuan formulir permohonan berhasil dilayani dalam waktu singkat. Selain itu, kegiatan jemput bola juga diintegrasikan dengan layanan publik lain sehingga memberikan kemudahan administrasi secara terpadu dan meningkatkan pemerataan kepemilikan dokumen digital di berbagai lapisan masyarakat.

Akan tetapi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang, khususnya melalui program jemput bola, masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat pemerataan identitas kependudukan digital (IKD) di masyarakat. Meskipun program jemput bola telah diterapkan untuk mendekatkan layanan kepada kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan warga yang kesulitan mengakses kantor Dispendukcapil, Persentase aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Malang yang mana saat ini masih berada di bawah target yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, yaitu sekitar 25 hingga 30 persen dari keseluruhan penduduk pemegang KTP elektronik. Berdasarkan penjelasan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PEMERATAAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL” (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang)

Rumusan Masalah

Bagaimana Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital (IKD)?

Tujuan penelitian

Untuk mengetahui Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Manfaat praktis

Bagi Pemerintah Daerah, dapat digunakan sebagai tambahan literasi oleh Disdukcapil kota Malang terkait Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Tinjauan Pustaka Pelayanan Publik

Menurut Agung Kurniawan (2005:6), pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan layanan kepada individu atau kelompok masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, yang pelaksanaannya mengikuti aturan dan prosedur yang berlaku. Dalam pelayanan publik terdapat tiga elemen pokok yaitu:

1. Organisasi penyelenggara layanan, yang biasanya berupa Pemerintah Daerah.
2. Pihak penerima layanan, yakni individu, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan.
3. Tingkat kepuasan yang diberikan kepada atau dirasakan oleh penerima layanan tersebut.

Menurut Sinambela (2010:6), Secara konseptual, pelayanan publik bertujuan utama untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan penyelenggaraan layanan berkualitas tinggi yang didasarkan pada prinsip-prinsip seperti keterbukaan, pertanggungjawaban, ketepatan waktu, keterlibatan masyarakat, keadilan dalam hak, serta keseimbangan antara hak dan tanggung jawab.

Di Indonesia, Standar pelayanan publik ditetapkan melalui Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang memuat minimal beberapa aspek penting, antara lain: tata cara pelaksanaan layanan, durasi penyelesaian, biaya yang berlaku, jenis produk layanan, fasilitas pendukung, serta kemampuan dan keahlian petugas yang memberikan layanan.

Dalam bidang pengukuran kualitas pelayanan, salah satu pendekatan yang umum dipakai dalam riset pemasaran adalah model

SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini berfokus pada perbandingan antara ekspektasi pelanggan terhadap suatu layanan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang benar-benar diterima.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), terdapat lima dimensi utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (reliability): kemampuan penyedia layanan untuk menjalankan janji pelayanan secara konsisten dan dapat dipercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness): kesiapan dan kesiapan petugas dalam membantu pelanggan

serta memberikan layanan secara cepat dan tepat waktu.

3. Keyakinan (assurance): pengetahuan, sopan santun, serta kemampuan staf dalam membangun rasa percaya dan keyakinan pada pelanggan.
4. Empati (empathy): kemampuan untuk memberikan perhatian khusus dan pelayanan yang bersifat personal kepada pelanggan.
5. Berwujud (tangibles): aspek fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, serta media komunikasi yang digunakan dalam layanan.

Program Jemput Bola

Program, menurut Wirawan (2012:17), didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dirancang secara sistematis untuk melaksanakan suatu kebijakan dan pelaksanaannya tidak memiliki batasan waktu tertentu. Dengan kata lain, program dapat dipahami sebagai rencana kegiatan yang tersusun, baik secara tertulis maupun lisan, yang bertujuan untuk menjalankan suatu kegiatan tertentu.

Sementara itu, menurut Henry Simamora (2000:758), personal selling atau yang juga dikenal sebagai pendekatan jemput bola adalah proses penyampaian presentasi secara langsung dalam percakapan dengan satu atau lebih calon pembeli, dengan tujuan mendorong terjadinya pembelian. Dalam personal selling, terjadi interaksi tatap muka secara khusus antara penjual dan calon pembeli, di mana seorang penjual melakukan penyajian produk atau jasa kepada individu maupun kelompok yang berpotensi menjadi pelanggan. Audiens dalam penjualan personal ini bisa berupa konsumen individual, pelanggan organisasi, ataupun mitra dalam jaringan pemasaran.

1. Faktor penghambat

Adapun beberapa faktor penghambat dalam pelayanan jemput bola antara lain : 1. Jaringan internet yang memadai, 2. Akses menuju lokasi yang sulit, 3. Keterbatasan sarana dan prasarana, 4. Kondisi kerja yang kurang optimal, 5. Aturan pemerintah yang kurang jelas, 6. Dukungan pemerintah yang kurang.

2. Faktor pendukung

Adapun beberapa faktor pendukung dalam pelayanan jemput bola yaitu : 1. Ketersediaan sarana dan prasarana, 2. Kerjasama tim penyelenggara pelayanan, 3.

Tersedianya jaringan internet yang maksimal, 4. Tingkat kesadaran masyarakat, 5.

Dukungan pemerintah

Identitas Kependudukan Digital

Identitas Kependudukan Digital merupakan suatu dokumen kependudukan digital yang merupakan representasi digital dari dokumen kependudukan fisik yang di terbitkan oleh Ditjen

Dukcapil Kemendagri. IKD memuat informasi data kependudukan yang sama dengan KTP elektronik, namun dalam bentuk digital yang dapat disimpan dan diakses melalui *smartphone* (Permendagri No. 72 Tahun 2022 Pasal 13 Ayat 2). Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) mulai dikenalkan secara luas kepada masyarakat pada pertengahan tahun 2022. Sebelumnya, sistem IKD diuji coba terlebih dahulu pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) di tingkat kabupaten dan kota untuk menilai keunggulan serta kekurangan dari teknologi identitas digital yang sedang dikembangkan. Pada tahun 2023, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menargetkan agar 25% dari total perekaman data kependudukan telah menggunakan IKD.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk mengeksplorasi serta memberikan gambaran mendalam mengenai fenomena yang sedang terjadi secara nyata. Jenis penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk melakukan penyelidikan mendalam melalui serangkaian upaya sistematis seperti mendeskripsikan kondisi empiris yang ada, mencatat detail-detail penting, melakukan analisis kritis, serta menginterpretasikan konteks sosial dengan cara yang bermakna.

Fokus Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan sasaran penelitian yang telah ditetapkan, penelitian ini memusatkan perhatian pada lima pendekatan dalam pelayanan publik yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990), yaitu: 1. Keandalan (*reliability*), 2. Ketanggapan (*responsiveness*), 3. Keyakinan (*confidence*), 4. Empati (*emphaty*), 5. Berwujud (*tangible*),

Pembahasan

Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital

Dalam konteks pelayanan publik, terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1990).

a. Keandalan (*reliability*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, keandalan (*reliability*) merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan secara konsisten, tepat, dan sesuai jadwal. Keandalan mencerminkan sejauh mana suatu perusahaan atau organisasi mampu memenuhi komitmen pelayanannya kepada pelanggan dengan cara yang dapat diandalkan dan memuaskan. Dengan kata lain, keandalan menunjukkan kemampuan untuk menyampaikan layanan sesuai

standar yang telah ditetapkan tanpa adanya kesalahan atau keterlambatan, sehingga pelanggan merasa yakin bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan. Keandalan (*reliability*) dalam konteks pelayanan jemput bola di Kota Malang merujuk pada kemampuan penyedia layanan, yaitu Dispendukcapil, untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai janji yang diberikan kepada masyarakat. Dimensi ini sangat penting karena keandalan mencerminkan konsistensi kinerja, ketepatan waktu, dan akurasi dalam memenuhi kebutuhan warga, sehingga menumbuhkan kepercayaan publik terhadap layanan yang disediakan.

Dari data yang ada keandalan menjadi fondasi utama dalam memastikan pemerataan layanan administrasi kependudukan, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas yang kesulitan mengakses kantor Dispendukcapil secara langsung. Pelayanan jemput bola yang dilakukan secara konsisten di lokasi-lokasi yang telah dijadwalkan dengan peralatan lengkap telah berhasil mengurangi antrean di kantor dan mempercepat proses penyelesaian dokumen.

Dari hasil penelitian di lapangan, peneliti menemukan bahwa Pelayanan Jemput Bola berhasil mengurangi kendala geografis dan ekonomi yang dihadapi oleh kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, lansia, dan masyarakat di daerah yang cukup jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menghadirkan layanan jemput bola untuk mengatasi hambatan geografis, khususnya bagi warga yang tinggal di daerah terpencil atau sulit diakses. Dengan layanan ini, masyarakat tersebut tetap dapat memperoleh layanan administrasi yang diperlukan tanpa harus melakukan perjalanan jauh.

b. Ketanggapan (*responsiveness*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988, 1990), ketanggapan (*responsiveness*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada kesediaan dan kemampuan karyawan atau penyedia jasa untuk membantu pelanggan dengan cepat dan tanggap. Ketanggapan mencakup sikap proaktif dalam merespon permintaan pelanggan, memberikan informasi yang jelas mengenai kapan layanan akan diberikan, serta menangani keluhan atau masalah dengan segera.

Dalam konteks pelayanan publik, khususnya pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh Dispendukcapil, ketanggapan menjadi faktor krusial yang mendukung pemerataan IKD di masyarakat. Berdasarkan data yang didapat dalam proses wawancara, Dispendukcapil secara proaktif mendatangi langsung warga, terutama kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan warga yang kesulitan mengakses kantor pelayanan. Pendekatan ini memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen penting seperti KTP elektronik,

Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan aktivasi IKD, sehingga mengatasi hambatan akses yang selama ini menjadi kendala utama.

Ketanggapan Dispendukcapil tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kemudahan dan keterjangkauan layanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fleksibilitas lokasi dan waktu pelayanan, serta sikap ramah dan informatif petugas, memperlancar proses administrasi dan mengurangi birokrasi yang berbelit. Hal ini mendukung terciptanya tata kelola administrasi yang tertib dan inklusif di Kota Malang.

Secara keseluruhan, pelayanan jemput bola yang responsif telah memberikan kontribusi signifikan dalam pemerataan aktivasi IKD di Kota Malang. Dengan terus meningkatkan ketanggapan melalui sosialisasi yang lebih masif, penyesuaian jadwal, dan perluasan cakupan layanan, Dispendukcapil dapat memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan, memperoleh akses yang adil dan berkualitas terhadap administrasi kependudukan digital.

c. Keyakinan (*confidence*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, keyakinan (*assurance*) adalah salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL yang mencakup aspek jaminan kepada konsumen berupa kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas penyedia layanan, serta rasa aman yang dirasakan oleh pengguna layanan. Dimensi ini menekankan bahwa penyedia layanan harus menunjukkan keahlian dan sikap yang dapat dipercaya sehingga pelanggan merasa yakin bahwa layanan yang diterima akan dilakukan dengan benar dan aman.

Dalam pelayanan publik, keyakinan ini sangat penting karena masyarakat harus merasa bahwa layanan yang mereka terima aman, transparan, dan dapat dipercaya, terutama ketika menyangkut data pribadi dan dokumen penting seperti administrasi kependudukan. Petugas yang terlatih, prosedur yang jelas, serta perlindungan terhadap kerahasiaan data menjadi faktor utama yang membangun rasa keyakinan tersebut.

Berdasarkan data yang ada yang di dapat dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber di Kota Malang, tingkat keyakinan masyarakat terhadap pelayanan jemput bola dalam pemerataan identitas kependudukan digital dapat dikatakan cukup tinggi. Pak Reza menyatakan bahwa berbagai upaya Dispendukcapil dalam menjangkau masyarakat secara langsung di kelurahan dan titik-titik keramaian telah menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Petugas yang hadir tidak hanya melayani secara teknis, tetapi juga memberikan penjelasan dan bantuan secara langsung, sehingga mengurangi kekhawatiran masyarakat terhadap prosedur yang rumit dan meningkatkan rasa aman bahwa dokumen mereka akan diproses dengan benar dan tepat waktu. Hal ini menegaskan bahwa

kompetensi dan sikap profesional petugas sangat berperan dalam membangun keyakinan masyarakat.

d. Empati (*emphaty*),

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, empati (*empathy*) diartikan sebagai perhatian tulus dan bersifat individual yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan atau pengguna layanan. Empati mencakup pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, keinginan, dan perasaan pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan terasa personal dan responsif terhadap kebutuhan khusus mereka. Dengan kata lain, empati menunjukkan kemampuan pelayan publik untuk memberikan perhatian khusus dan memperlakukan setiap pelanggan secara unik, bukan sekadar memberikan layanan standar.

Dalam konteks pelayanan publik, empati berarti pelayan publik tidak hanya menjalankan prosedur secara mekanis, tetapi juga mampu merasakan dan memahami situasi serta kendala yang dialami masyarakat. Hal ini diwujudkan melalui komunikasi yang baik, kesediaan mendengarkan keluhan, serta memberikan layanan yang memperhatikan kebutuhan khusus, seperti layanan prioritas bagi lansia atau penyandang disabilitas. Empati juga dianggap sebagai salah satu dimensi kunci yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Selain itu, wawancara dengan masyarakat seperti beberapa informan menguatkan bahwa layanan jemput bola sangat membantu dalam menghemat waktu dan biaya. Dengan layanan ini, warga tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke kantor Dispendukcapil, sehingga mengurangi biaya transportasi dan waktu tunggu yang biasanya panjang. Pelayanan yang dilakukan secara lokal dengan jumlah warga yang relatif terbatas juga membuat proses menjadi lebih cepat dan nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa empati yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan jemput bola tidak hanya meningkatkan kualitas layanan secara teknis, tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dalam hal kemudahan dan penghematan sumber daya.

e. Berwujud (*Tangible*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL, dimensi berwujud (*tangible*) merupakan elemen nyata yang dapat diamati dan dialami oleh pelanggan saat menerima layanan, seperti sarana fisik, perlengkapan, serta tampilan dari petugas pelayanan. Dalam pelayanan jemput bola di Kota Malang, Dispendukcapil menyediakan teknologi modern seperti komputer, tablet, perangkat biometrik, dan kendaraan operasional untuk mendukung kelancaran layanan.

Pelayanan jemput bola dalam pemerataan identitas kependudukan digital di Kota Malang sangat bergantung pada kesiapan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran proses

pelayanan. Data menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Malang telah berupaya menyediakan fasilitas fisik dan teknologi yang memadai, seperti komputer, tablet, dan perangkat perekaman biometrik yang terintegrasi dengan sistem aplikasi pelayanan elektronik (SiApel). Ketersediaan kendaraan operasional juga menjadi faktor penting dalam mendukung mobilisasi petugas ke berbagai wilayah, termasuk daerah yang sulit dijangkau.

Namun demikian, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala teknis dan fasilitas pendukung yang belum optimal. Kendala seperti sinyal internet yang kurang stabil dan keterbatasan fasilitas di lokasi pelayanan sementara, seperti tempat duduk dan pencahayaan, memengaruhi kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan. Selain itu, kendaraan operasional yang digunakan terkadang terlihat sederhana dan kurang representatif, sehingga dapat menurunkan persepsi profesionalisme petugas di mata masyarakat. Hal ini menjadi tantangan yang perlu diatasi agar pelayanan jemput bola tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga memberikan pengalaman yang positif dan meyakinkan bagi warga.

Kesimpulan

Pelayanan jemput bola merupakan suatu kegiatan yang sangat efektif dalam meningkatkan akses layanan administrasi kependudukan, terutama bagi lansia, penyandang disabilitas, pelajar, dan warga yang sulit datang ke kantor. Dengan bekerja sama bersama kelurahan, sekolah, serta mengintegrasikan layanan publik lainnya, program ini mampu menjangkau banyak masyarakat secara cepat dan efisien, seperti terlihat pada event GISA yang melayani ribuan permohonan dalam waktu singkat. Keberhasilan ini didukung oleh koordinasi yang baik, fasilitas digital yang memadai, dan perbaikan berkelanjutan, meskipun masih ada kendala teknis dan fasilitas pendukung di lapangan. Meskipun target aktivasi identitas kependudukan digital sebesar 25% belum sepenuhnya tercapai, pelayanan jemput bola ini menjadi solusi inklusif yang efektif dalam mengatasi masalah akses dan pemerataan layanan sesuai prinsip kualitas pelayanan publik: keandalan, ketangguhan, keyakinan, empati, dan berwujud.

Saran

Karena masih banyak masyarakat yang kurang paham teknologi dan manfaat IKD, penulis berharap Dispendukcapil Kota Malang melakukan sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan, terutama bagi lansia dan warga di daerah terpencil, dengan media yang mudah dipahami dan pendekatan komunikatif. Selain itu, penulis juga mengusulkan agar jadwal jemput bola dibuat lebih fleksibel, seperti sore hari, akhir pekan, atau hari libur, agar

masyarakat yang bekerja lebih mudah mengakses layanan tanpa mengganggu waktu kerjanya.

Daftar Pustaka

Jurnal

- Budiardjo, M. (2008). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Effendy, O. U. (1989:14). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Garfinkel, S., & Lipford, H. R. (2014). *Usable security: History, themes, and challenges*. Synthesis Lectures on Information Security, Privacy, and Trust, 5(2), 1-124.
- Handayani, S., Wahyudin, N., & Khairiyansyah, K. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 20(2), 123133.
- Hetzer, E. 2012. *Central and Regional Government*, Jakarta: Gramedia
- Sujatmiko, Eko.2012.*Kamus Teknologi Informasi dan Komunikasi*.Surakarta:PT Aksarra Sinergi Media.
- Ihsan. (2020). *Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah*. IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam, 1(2).
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kurniawan, I. G. H., Olivia, F., Judge, Z., Siswanto, A. H., Suprayogi, A., & Slamet, S. R. (n.d.). *PENYULUHAN ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN PRIVASI DAN DATA PRIBADI*.
- Kristianten. (2006). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Laiya, J. W., & Manueke, S. (2022). Pentingnya Akurasi Data Dalam Mempertahankan Kinerja Perusahaan Pada PT . Massindo Solaris Nusantara. *Jurnal MABP*, 4(0431), 38–51.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohidi, UI- Press. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohidi, UI- Press.
- Mahsun, M. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mulyati, Ari Fatihatul Hidayah (2023). Strategi Jemput Bola Dalam Meningkatkan Minat Nasabah: Studi Kasus Pada Bprs Metro Madani Cabang Kalirejo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sari, N. H. F., Muchsin, S., & Sunariyanto, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang). *Respon Publik*, 13(3), 113-121.
- Samsu. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit XYZ.
- Sinambela, L.T. (2010). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Teori & Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Simamora, H. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Revisi. Cetakan Keempat. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Stoner, J. A. F. (2010). *Management* (6th ed.). Prentice Hall.
- Syam, M. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tedi. (2022, April 08). Perbedaan Akurasi dan perbedaan.budisma: <https://perbedaan.budisma.net/perbedaan-akurasi-dan-presisi.html>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wibowo, Andreas, Dian Irawati, dan Haryo Winarso. 2019. BUNGA RAMPAI PERUMAHAN DALAM DINAMIKA PENYEDIAAN. 1 ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- World Commission on Environment and Development (WCED). (1987). *Our Common Future* (Brundtland Report). Oxford University Press.
- Wirawan, Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat, 2012. Minat Nasabah: Studi Kasus Pada Bprs Metro Madani Cabang Kalirejo.
- Wirawan, C. (2012). *Manajemen Program dan Proyek: Teori, Pendekatan, dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zafira, N., & Hertati, L. (2023). Implementasi Program Jemput Bola dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 101-115.
- Buku**
- Fiantika., dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang : PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian : (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Ressearch dan Development)*. Jambi : Pusaka Jambi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kulaitatif untuk penelitian yang bersifat : eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Bandung : Alfabeta.