

EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ONLINE KARTU KELUARGA, AKTA PENCATATAN SIPIL DAN SURAT KETERANGAN PINDAH DI NAGARI BINJAI KABUPATEN PASAMAN

Yola Sonia Fitri^{1(a)}, Hasbullah Malau^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
^{a)}yolaf008@gmail.com, ^{b)}hasbullahmalau@fis.unp.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

03-06-2022

Diterbitkan Online:

31-03-2023

Kata Kunci:

Evaluasi, Pelayanan Online,
Efisien, Efektivitas,
Kesesuaian

Keywords:

*Evaluation, Online Service,
Efficient, Effectiveness,
Compliance*

Corresponding Author:

yolaf008@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan evaluasi pelaksanaan program pelayanan online kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat keterangan pindah di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kenyataan bahwa di Nagari Binjai masih banyak masyarakat yang belum memperbaharui dokumen kependudukannya dan masyarakat masih melakukan pelayanan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap program ini, kepastian waktu pelayanan, dan jaringan internet yang tidak memadai dalam melakukan pelayanan online di Nagari Binjai. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Data ini penulis dapatkan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program pelayanan online kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat keterangan pindah ini sudah berjalan di Nagari Binjai, namun belum sepenuhnya efektif, efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

ABSTRACT

This study aims to describe the evaluation of the implementation of the online service program for family cards, civil registration deeds and moving certificates in Nagari Binjai, Tigo Nagari District, Pasaman Regency. This research is motivated by the fact that in Nagari Binjai there are still many people who have not updated their population documents and the community is still providing direct services at the Population and Civil Registration Office of Pasaman Regency, the low level of public knowledge of this program, certainty of service time, and inadequate internet network in performing online services in Nagari Binjai. This type of research is descriptive qualitative research. This data the authors get through interviews and documentation studies. The results of the study indicate that the implementation of the online service program for family cards, civil registration certificates and transfer certificates has been running in Nagari Binjai, but has not been fully effective, efficient in accordance with the predetermined objectives.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.20>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tugas yang harus dijalankan oleh pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Menurut Sinambela (2008:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam hal ini pengguna layanan ialah masyarakat yang mengurus kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat pindah di Nagari. Dalam rangka pemenuhan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, berbagai jenis dan bentuk pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Selanjutnya dijelaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019, untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru yaitu menerapkan mekanisme pelayanan secara daring agar lebih mudah dan cepat kepada masyarakat. Pelayanan adminduk daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Pelaksanaan Permendagri No 7 Tahun 2019 tersebut, Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pasaman terus berinovasi dalam hal pemberian kemudahan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Memperkaya inovasi yang telah dilakukan sebelumnya, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memperkenalkan program pelayanan baru dengan nama program layanan online cetak dokumen di Nagari dan Kecamatan atau yang dikenal dengan Lonceng Kece. Dokumen yang dimaksud berupa kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat keterangan pindah.

Lonceng Kece adalah layanan online cetak dokumen di nagari dan kecamatan yang dilaksanakan sesuai arahan dari dirjen dukcapil

kementrian dalam negeri sebagai wujud pengembangan Disdukcapil Pasaman go digital. Program ini dilaksanakan berdasarkan Permendagri nomor 7 tahun 2019 dimana pelayanan adminduk dilaksanakan secara daring dengan menggunakan aplikasi SIAK yang sudah dilengkapi dengan tanda tangan elektronik dan dokumen juga secara otomatis bisa terkirim ke alamat e-mail dan nomor hp yang digunakan.

Program ini kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Dengan Pemerintah Nagari dan Kecamatan. Dalam hal ini kerjasama yang dilakukan ialah antara dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pasaman dengan Pemerintah Nagari Binjai. Adapun isi Perjanjian Kerja Sama nomor 470/05/DKPS-PIAK/2021 mengenai Layanan Online Antara nagari/kecamatan dengan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman yaitu:

- a) Tidak ada pungutan/biaya (gratis);
- b) Menetapkan petugas registrasi kependudukan dengan sk wali nagari;
- c) Menyediakan jaringan internet;
- d) Mensosialisasikan layanan online;
- e) Menyediakan atk dan sarana pendukung;
- f) Menyediakan email khusus;
- g) Menyimpan berkas permohonan / arsip.

Adanya program inovasi seperti layanan online cetak kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat pindah di Nagari Binjai tentunya untuk dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, dan mengurangi biaya apabila masyarakat mengurus langsung ke tempat pelayanan dokumen, serta dapat menghemat waktu masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan. Masyarakat cukup mendatangi kantor wali Nagari Binjai dan tidak perlu datang ke tempat pelayanan yang berada di Ibukota kabupaten. Kemudian dijelaskan lagi dalam PKS nomor 470/05/DKPS-PIAK/2021 pasal 5 bahwa maksud dan tujuan perjanjian kerjasama tersebut adalah meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Nagari Binjai, mempermudah penduduk nagari binjai untuk mengurus KK, akta pencatatan sipil dan surat keterangan pindah karena selesai di nagari, dan peningkatan pemutakhiran data kependudukan di nagari.

Tabel 1. Hasil pengolahan data Layanan Online tahun 2021

No	Nagari	KK	Jumlah Dokumen			Datang	%
			Akta Lahir	Akta Mati	Pindah		
1	Malampah	240	125	8	13	18	16,11
2	Binjai	68	29	5	5	6	4,62
3	Ladang Panjang	365	199	14	15	16	24,90
4	Simpang	371	119	21	19	12	22,16
5	Alahan Mati	226	50	0	19	7	12,35

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman

Berdasarkan tabel diatas hasil persentase pelaksanaan layanan online Kartu Keluarga,akta pencatatan sipil dan surat pindah di nagari Binjai yaitu 4,62 % dengan jumlah pengurusan KK 68, Akta Kelahiran yaitu 29, Akta Kelahiran jumlahnya 5 dan Surat Keterangan Pindah yaitu 5 dan untuk surat datang berjumlah 6. Hal ini membuktikan pelaksanaan program layanan online cetak kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat keterangan pindah di Nagari Binjai belum sepenuhnya berjalan optimal karena masih rendahnya pelayanan online di Nagari Binjai dibandingkan dengan Nagari lainnya.

Berdasarkan data dari Kantor Wali Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman, jumlah penduduk Nagari Binjai 7.220 jiwa yang terdiri dari 1.755 Kartu Keluarga. Berikut adalah rincian jumlah penduduk dan jumlah kk di Nagari Binjai.

Tabel 2. Data Penduduk Nagari Binjai

NO	JORONG	JUMLAH PENDUDUK AKHIR BULAN INI			JUMLAH KK
		L	P	L+P	
1	BINJAI	1133	1082	2215	530
2	PADANG SAWAH	1022	977	1999	526
3	PADANG KUBU	1213	1144	2357	536
4	TRT. TUNGGANG	331	318	649	163
	JUMLAH	3699	3521	7220	1755

Sumber kantor Wali Nagari Binjai

Pada pelaksanaan program pelayanan online dokumen kependudukan di Nagari Binjai terhambat pada jaringan internet yang kurang memadai untuk melakukan pengurusan dokumen secara online. Hal ini juga dikarenakan di Kantor Wali Nagari Binjai belum memiliki akses Wifi. Sehingga terhambatnya pelaksanaan layanan online cetak kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat pindah dinagari. Jaringan tidak hanya terkendala di nagari namun juga terjadi di pusat. Hal ini juga berdampak kepada waktu penyelesaian yang dijanjikan 3 hari oleh disdukcapil kepada pemerintah nagari tidak terepenuhi.

Dalam program ini dokumen kependudukan hanya di khususkan pada pengurusan dan penerbitan kartu keluarga, akta pencatatan sipil yang terdiri dari akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian, serta surat keterangan pindah bagi masyarakat setempat. Oleh karena itu, masyarakat masih melakukan pelayanan langsung ke Disdukcapil yang berada di ibukota kabupaten. Dan juga terdapat kendala seperti masih ditemui ketidaksesuaian persyaratan dan kelengkapan bahan yang diberikan oleh masyarakat kepada verifikator pemerintah nagari dalam pengurusan dokumen terkait. Sehingga ketika bahan telah diterima tidak diproses Disdukcapil Kabupaten Pasaman (rapat evaluasi 9 januari 2021).

Berdasarkan penelitian penulis, juga terlihat masih kurangnya kecakapan dari pegawai dalam melaksanakan program tersebut dan minimnya jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung program layanan online cetak kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat pindah dinagari sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan tersebut. Oleh karena itu, diperlukannya evaluasi pelaksanaan program layanan online cetak kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat keterangan pindah di Nagari Binjai agar pelaksanaan program tersebut berjalan dengan baik sesuai tujuan program yaitu memudahkan masyarakat dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan di Nagari Binjai.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wali Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan purpose sampling. Sumber data dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dan studi dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data penulis menggunakan teknik triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data yang penulis pakai dalam peneltian ini adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wali Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari, Kabupaten Pasaman. Kantor Wali Nagari Binjai terletak di jalan Lintas Padang Sawah-Kumpulan Km 01.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam implementasi program-program pelayanan publik dibidang apapun, para administrator publik jelas tidak hanya dituntut untuk kian mampu bekerja secara lebih professional, efisien, ekonomis, dan efektif, tetapi juga mampu mengembangkan pendekatan-pendekatan yang lebih inovatif guna menjawab tantangan-tantangan baru yang timbul pada aras global yang langsung atau tidak langsung. Pelaksanaan program pelayanan online didasarkan pada Perjanjian Kerja Sama nomor 470/05/DKPS-PIAK/2021. Didalam perjanjian kerja sama tersebut ada 7 indikator yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan program pelayanan daring. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi program untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan program tersebut. Evaluasi pelaksanaan program pelayanan online Kartu Keluarga, Akta Pencatatan Sipil dan Surat Keterangan Pindah dapat diukur dengan menggunakan 3 kriteria menurut Orville F. Poland (1974:335) yaitu dengan melihat efisiensi, efektivitas, dan kesesuaian yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

Efisiensi (*Efficiency*)

Program yang efisien ditandai dengan perbaikan program sehingga menjadi lebih murah dan lebih cepat. Efisiensi dapat diarahkan kepada sebuah konsep tentang pencapaian suatu hasil dengan penggunaan sumber daya secara optimal. Kalau dilihat dari biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan online di Nagari Binjai sudah efisien karena pemerintah Nagari Binjai tidak melakukan pungutan biaya apapun terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan di Nagari Binjai. Namun jika dilihat dari kecepatan akses jaringan internet di Nagari Binjai belum memadai sehingga banyak keluhan dari masyarakat terkait masalah jaringan dan pemerintah Nagari Binjai juga membenarkan apa yang dikatakan oleh masyarakat bahwa masalah jaringan sering terkendala dalam pelaksanaan program pelayanan online pengurusan dokumen di Nagari Binjai. Hal ini juga dikarenakan pemerintah Nagari Binjai belum Memiliki akses wifi kantor.

Permasalahan jaringan internet pada program pelayanan online kartu keluarga, akta pencatatan sipil, dan surat pindah di Nagari tentunya juga berdampak pada waktu

penyelesaian dokumen masyarakat. Seharusnya dengan pelayanan online ini masyarakat lebih cepat mendapatkan dokumennya. Namun yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan online di Nagari Binjai memakan waktu yang cukup lama disbanding dengan pelayanan manual. Waktu penyelesaian dokumen secara online seringkali lebih lama dari standar waktu yang dijanjikan oleh Disdukcapil kepada Pemerintah Nagari yaitu 3 hari yang disampaikan pada rapat evaluasi awal layanan online cetak dokumen dinagari dan kecamatan pada 19 dan 20 januari 2021.

Jadi pelaksanaan program pelayanan online di Nagari Binjai sudah efisien dalam hal memberikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pengurusan kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat pindah karena masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya dalam melakukan permohonan dokumen kependudukannya. Namun pelaksanaan program ini belum efisien dalam hal memaksimalkan jaringan internet karena jaringan yang dibutuhkan ialah jaringan yang kuat dan cepat; dan waktu penyelesaian dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Nagari Binjai belum efisien dilaksanakan di Nagari Binjai.

Efektivitas (*Effectiveness*)

Efektifitas program adalah sejauh mana sebuah program mencapai tujuan. Semakin tinggi pencapaian tujuan sebuah program maka dikatakan program tersebut efektif. Program efektif ditandai dengan perbaikan program sehingga menjadi lebih baik dan lebih aman. Tujuan pelaksanaan pelayanan online kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat pindah di Nagari Binjai dilihat dalam perjanjian kerjasama nomor 470/05/DKPS-PIAK/2021 pasal 5 bahwa maksud dan tujuan perjanjian kerjasama tersebut adalah meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Nagari Binjai; mempermudah penduduk nagari binjai untuk mengurus KK, akta pencatatan sipil dan surat keterangan pindah karena selesai di nagari; dan peningkatan pemutakhiran data kependudukan di nagari. Pelaksanaan program pelayanan online kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat pindah di Nagari Binjai belum sepenuhnya mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari hasil penelitian penulis di lapangan dapat diketahui bahwa tujuan dalam hal mempermudah masyarakat dalam membuat

dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal ini Kartu Keluarga, Akta pencatatan sipil dan surat pindah di Nagari Binjai belum dirasakan oleh seluruh masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen. Seharusnya masyarakat merasa terbantu dengan program pelayanan online di Nagari Binjai dikarenakan mereka dapat menghemat biaya dan aksesnya lebih dekat dibanding dengan pelayanan manual di Disdukcapil yang ada di pusat Kabupaten Pasaman. Namun dalam pelaksanaannya masih ada masyarakat yang kurang terbantu dan kurang puas dengan program ini dikarenakan sumber daya yang kurang cakap, jaringan yang bermasalah, ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen.

Kemudian dilihat dari persentase pelaksanaan program pelayanan online kartu keluarga, akta pencatatan sipil, dan surat pindah di Nagari Binjai dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara online tahun 2021 yaitu 4,62% dan persentase tahun 2020 yaitu 0,74%. Oleh karena itu terjadi peningkatan pada cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Nagari Binjai. Namun jika dibandingkan dengan Nagari lain, partisipasi masyarakat Nagari Binjai untuk menggunakan program pelayanan online di nagari Binjai masih rendah. Berikut penjelasannya:

Table 3. Hasil pengolahan data Layanan Online tahun 2021

No	Nagari	KK	Jumlah Dokumen			Datang	%
			Akta Lahir	Akta Mati	Pindah		
1	Malampah	240	125	8	13	18	16,11
2	Binjai	68	29	5	5	6	4,62
3	Ladang						
	Panjang	365	199	14	15	16	24,90
4	Simpang	371	119	21	19	12	22,16
5	Alahan Mati	226	50	0	19	7	12,35

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman

Selain dilihat dari tujuan sebuah program, ukuran keefektifan sebuah program juga dilihat dari integrasi (proses sosialisasi). Pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Nagari Binjai tentang program pelayanan online kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat pindah di Nagari Binjai kepada masyarakat dapat dilihat dari cara dan metode yang digunakan dalam melakukan sosialisasi.

Cara dan metode sosialisasi yang dilakukan pemerintah Nagari Binjai dalam Pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Nagari Binjai mengenai cara dan metode dalam

sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Nagari Binjai adalah sosialisasi melalui media sosial seperti Facebook, Whatshapp; dan melalui penyampaian langsung oleh Wali Nagari Binjai. Sosialisasi yang dilakukan oleh Bapak Wali Nagari Binjai yaitu ditempat ibadah seperti mesjid, surau; dan adapula di sekolah, jika ada yang mengundang wali nagari untuk mengisi acara ditempat tersebut. Sosialisasi langsung ini diselingi dengan kegiatan keagamaan.

Sosialisasi yang dilakukan juga tidak berkala namun setiap ada perkumpulan masyarakat, pemerintah Nagari akan mensosialisasikan program Nagari. Akan tetapi, masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan sosialisasi dari pemerintah Nagari karena tidak semua masyarakat menggunakan Facebook dan masyarakat juga tidak masuk dalam Grup Whatshapp yang dibuat nagari. Sosialisasi yang dilakukan melalui via whatshapp tentunya tidak efektif karena tidak semua masyarakat mempunyai Hp android dan tidak semua masyarakat ikut serta dalam anggota grup kejurongran tersebut.

Kesesuaian (*Appropriateness*)

Kesesuaian adalah apakah sebuah program layak untuk dilakukan. Kesesuaian program salah satunya dapat dilihat dari kecocokan penempatan atau pelaksanaan program dengan tempat atau sasaran program tersebut. Kesesuaian (*Appropriateness*) adalah kriteria ketepatan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substansive, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama.

Secara geografis Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman mempunyai wilayah perbukitan atau pegunungan dengan luas 15.120 Ha dan memiliki jarak akses ke Ibukota Kabupaten 1-2 jam. Oleh karena itu keterbatasan jarak dan biaya menjadi faktor penghambat bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya. Dengan adanya program pelayanan online dokumen kependudukan di Nagari tentunya untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan di Nagari Binjai. Dari segi tempat pelaksanaan program terlihat bahwa program tersebut sangat tepat dilaksanakan di Nagari Binjai. namun jika dilihat dari segi modal, tenaga dan hasil program mungkin belum cocok dengan hasil pelaksanaannya.

Menurut S.P Siagian dijelaskan bahwa diperlukan proses analisa yang mantap dalam pelaksanaan sebuah kebijakn atau program. Proses analisa yang mantap meliputi analisa lokasi serta analisa masyarakat. Analisa lokasi yaitu melihat apakah kondisi geografis wilayah sesuai untuk dilaksanakan program. Sedangkan analisa masyarakat sesuai dengan yang diharapkan dalam tujuan pelaksanaan program.

Dalam program ini menurut penulis dari segi lokasi sudah sesuai karena dari kondisi geografis yang jaraknya jauh dari kabupaten tentu sudah sesuai dilaksanakannya program pelayanan online ini untuk menghemat biaya dan waktu bagi masyarakat. Namun dalam hal pengetahuan dan kemampuan masyarakat dirasa kurang sesuai karena terlihat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program dan kesalahan persyaratan yang datang dari masyarakat. Sehingga program ini tidak maksimal sesuai yang diharapkan.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan pada Pemerintah Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman serta telah melakukan pembahasan dengan teori yang digunakan dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan program pelayanan online kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat keterangan pindah di Nagari Binjai oleh Pemerintah Nagari Binjai belum maksimal dilakukan. Tujuan dari pelaksanaan pelayanan online ini belum tercapai sepenuhnya. Faktor yang menjadi penghambat ialah ketepatan waktu penyelesaian dokumen, sosialisasi yang belum menyeluruh kepada masyarakat serta sarana dan prasarana pendukung kegiatan ini.

Dalam pelayanan online pastinya membutuhkan jaringan yang memadai untuk melakukan pelayanan. Dalam hal ini jaringan

internet belum memadai dalam pelaksanaan program pelayanan online pengurusan dokumen di Nagari Binjai sehingga berdampak pada lamanya waktu penyelesaian dokumen kependudukan secara online dan pencapaian tujuan program ini di Nagari Binjai masih rendah dibanding Nagari lain sehingga belum semua masyarakat dapat merasakan manfaatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasbullah Malau. 2009. "Menyoal Pelayanan Publik Yang Berkualitas di Era Otonomi Daerah". Jurnal Demokrasi Vol. VIII No.1
- Orville F. Poland. 1974. *Program Evaluation and Administrative Theory*. Public Administration Review, Vol. 34, No. 4 (Jul-Aug.,1974),pp. 333-338 (online).
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019
- Peraturan Bupati Pasaman Nomor 36 tahun 2016
- Perjanjian Kerja Sama nomor 470/05/DKPS-PIAK/2021