

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM
PENYELENGGARAAN E-KTP DI KECAMATAN TAMPAN KOTA
PEKANBARU**

Oleh: Ismayani

Pembimbing: Zulkarnaini

Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl.H.R Soebrantas Km 12,5 Simp, Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, as a reference policy for all public service agencies in providing quality services. Providers of quality public services by the government to the community have a very important role in determining national success and development on an ongoing basis. The community will feel satisfaction if they receive good and professional services from service providers. In addition, human resources (HR) are one of the determinants of success in providing public services. The problem of making e-KTP in Tampan Subdistrict, Pekanbaru City, namely: 1. HR owned by the government pekanbaru in the management of e-KTP that is not optimal. 2 Facilities and Infrastructure. 3 SOP has not been implemented properly in Tampan District, Pekanbaru City. The purpose of this study was to analyze the implementation of population administration services in the implementation of the e-KTP of the Charming City Head Office in Pekanbaru City and to find out the factors that influence Population Administration Services in the Implementation of e-KTP of the Charming City Head Office in Pekanbaru City. The location of this research is the research conducted in Pekanbaru City. The related research locations are in the Camatan Tampan Office of Pekanbaru City. This study uses the theory of Pasuraman (Makmur & Thoha, 2017) which consists of: Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The research method used is qualitative with a phenomenological approach with data collection techniques namely interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the public response regarding the service of making e-KTP in the UPTD of Tampan District, Pekanbaru City is categorized as not unable to fulfill service needs according to the prescribed procedures. In addition, employees who work in the UPTD of Tampan Subdistrict, Pekanbaru City have not been able to provide maximum service, lack of infrastructure, lack of human resources that facilitate servants to the community.

Keywords: Service, Population Administration, Implementation of e-KTP.

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. selain itu di perjelas kembali dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai kebijakan acuan seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah sebagai *service provid* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memeberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah kualitas dari aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal.

Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam pasal 1 dikatakan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan tata kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan

serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya yaitu pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat.

Kecamatan Tampan memiliki penduduk yang paling padat dibandingkan kecamatan yang lain. dari 112, 989 jiwa yang wajib memiliki e-KTP, hanya 94,053 jiwa yang memiliki e-KTP. Selebihnya, masyarakat sudah menyadari akan pentingnya memiliki e-KTP yang berguna untuk urusan admistrasi maupun lainnya karena masyarakat sudah sadar betul kegunaan dan manfaat yang dibutuhkan dalam pembuatan e-KTP sebagai identitas diri sebagai warga Negara Indonesia yang baik dalam mematuhi aturan yang telah ditetapkan oleh undang-undang dasar Republik Indonesia.

Pelayanan tingkat kecamatan yang seharusnya dirubah oleh pemerintah berdasarkan kejadian dilapangan yang sesuai dengan perubahan birokrasi pelayanan di kota pekanbaru. Hal ini dapat kita lihat pelayanan Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru yang belum optimal dalam pembuatan e-KTP yang masih banyak belum memiliki e-KTP dikarenakan Pegawai tidak disiplin waktu bekerja melayani masyarakat, hanya ada beberapa pegawai yang mau bekerja melayani masyarakat, Sarana dan prsarana tidak memadai dan Tidak sesuai dengan SOP dalam pembuatan e-KTP.

Permasalahan pembuatan e-KTP yang ada di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yaitu: 1. SDM yang dimiliki

oleh pemerintah pekanbaru dalam pengurusan e-KTP yang Tidak optimal dalam melaksanakan tugas pada waktu yang ditetapkan, Pegawai tidak disiplin waktu bekerja melayani masyarakat, hanya ada beberapa pegawai yang mau bekerja melayani masyarakat, Pelayanan yang lamban dan membingungkan dan Masih kurangnya tenaga pelayanan yang ada di Kecamatan Tampan. 2. Sarana dan Prasarana Lamanya proses pencetakan e-KTP, gangguan jaringan, masalah pada sistem dan blangko yang sering kosong, Kekurangan mesin perekam e-KTP yang belum memadai, Persoalan teknis seperti keterlambatan blangko e-KTP. 3. Belum terlaksananya SOP yang baik telah ditetapkan di Kota Pekanbaru khususnya Kantor Camat Tampan.

Pemerintah Indonesia saat ini berusaha untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan menerapkan tata kelola yang baik (*good goverance*). Kedua hal tersebut baru bisa dicapai jika penyelenggaraan pemerintahan didasarkan pada prinsip kepastian hukum, professional, visioner, efektif, efesien, akuntabel transparan dan partisipatif. Pencapaian tata kelola pemerintahan memerlukan perubahan diberbagai bidang dimana termasuk di dalamnya adalah pelayanan administrasi kependudukan yang baik . Melihat permasalahan diatas, maka penulis mencoba melakukan penelitian tentang **“Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Penyelenggaraan e-KTP di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka

penulis mengemukakan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam penyelenggaraan e-KTP di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru ?
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Penyelenggaraan e-KTP di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pelaksanaan Pelayanan Administrasi kependudukan dalam Penyelenggaraan e-KTP Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Penyelenggaraan e-KTP Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis
 1. Dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dan nantinya dapat diterapkan dalam dunia kerja sesungguhnya.
 2. Hasil penelitain ini dapat digunakan sebagai suatu pedoman dan menjadi sumbangan pemikiran atau referensi bagi mahasiswa

yang akan melakukan penelitian selanjutnya yang sama.

b. Secara praktis.

1. Sebagai bahan masukan untuk Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.

1.5 Konsep Teori

1.5.1 Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok orang dan /atau organisasi langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. (Hayat, 2017), pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara professional dan proporsional.

Terdapat *reliability* ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangible* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melaanai konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *empathy*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen (Suryadi dalam Sinembela, 2016).

Pelayanan timbul karena adanya faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material (Moenir, 2016). Faktor yang bersifat ideal mendasar ada tiga jenis yaitu:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang

2. Adanya keyakinan untuk saling menolong sesama.
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Selanjutnya faktor material adalah organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban, baik kedalam maupun ke luar. Hak dan kewajiban ke dalam dapat disebutkan :

Hak dalam pelayanan yaitu:

1. Hak mendapatkan perlakuan yang sama atas dasar aturan yang adil dan jujur.
2. Hak atas penghasilan berdasarkan peraturan yang ada.
3. Hak menjalankan ibadah di tempat
4. kerja.
5. Hak istirahat sesuai dengan konvensi *international labour organization* (ILO).
6. Hak perlindungan terhadap kesehatan, keselamatan kerja.

Kewajiban dalam pelayanan yaitu:

1. Menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu yang telah ditetapkan/ sesuai dengan SOP.
2. Melayani keperluan orang yang berkepentingan, baik orang dalam maupun orang lain bukan pegawai sesuai dengan norma umum dan upaya organisasi.
3. Mentaati peraturan organisasi.
4. Bersikap dan bertindak laku sesuai dengan doktrin dan budaya organisasi.

Adapun hak dan kewajiban ke luar ditunjukkan kepada orang luar atau masyarakat yang berkepentingan adalah sebagai berikut :

Hak pelayanan di luar yaitu:

1. Bertahan terhadap paksaan yang bersifat penyimpangan dari aturan organisasi.
2. Melakukan tindakan darurat dilapangan apabila diperlukan.

Kewajiban pelayanan di luar yaitu:

Melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut **(Indiahono, 2017)** ada beberapa indikasi dari pelayanan yaitu:

1. Sikap petugas
2. Prosedur pelayanan
 - a. Jumlah loket pelayanan yang tersedia cukup untuk mempermudah pelayanan.
 - b. Perlengkapan atau fasilitas kerja sudah memadai sesuai kebutuhan dalam melaksanakan tugas.
 - c. Pelayanan yang cepat tanggap.
 - d. petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti.
 - e. pelayanan sopan dan ramah.
 - f. kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik/bebas dari resiko atau kesalahan.
 - g. pelayanan kepada semua masyarakat tanpa memandang setatus sosial dan lainnya.
3. Waktu
4. Fasilitas pelayanan
5. Penyelenggaraan pelayanan

1.5.2 Administrasi Kependudukan

Admistrasi adalah suatu perwujudan tertentu didalam

masyarakat modern dan eksistensi dari pada organisasi ini berkaitan dengan organisasi. Namun menurut pendapat **Sugiyono** dalam **(Fitriani, 2017)** Admistrasi didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis, baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperolehnya kembali baik sebagian maupun keseluruhan **Atmosudirjo** dalam **(Rukayat, 2017)**.

Kependudukan atau demografi adalah ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan manusia. Demografi meliputi ukuran, struktur, dan distribusi penduduk, serta bagaimana jumlah penduduk berubah setiap waktu akibat kelahiran, kematian, migrasi, serta penuaan. Analisis kependudukan dapat merujuk masyarakat secara keseluruhan atau kelompok tertentu yang didasarkan kriteria seperti pendidikan, kewarganegaraan, agama atau etnisitas tertentu. Demografi adalah salah satu dari sekian banyak faktor eksternal dari lingkungan pemasaran **Ida bagus** dalam **(Karno, Adi, & Laksmo, 2017)**.

Faktor-faktor demografi yang mempengaruhi tinggi rendahnya pertumbuhan penduduk:

- a. Struktur umur
- b. Struktur perkawinan
- c. Umur kawin pertama
- d. Paritas
- e. Disrupsi perkawinan
- f. Proporsi yang kawin.

1.6.2. Informan Penelitian

Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada penulis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan *teknik purposif sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu **(Sugiyono, 2016)** penulis memilih

informan yang penulis anggap yang mengetahui tentang permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi informan yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan
2. Penanggung Jawab Pembuatan e-KTP
3. Staf Petugas Penyelenggaraan e-KTP
4. Masyarakat

Penulis memilih informan tersebut agar dapat menjadi pemberi informasi dalam penelitian yang berhubungan langsung dengan permasalahan dan mampu memberikan informasi yang akurat kepada peneliti terkait dengan permasalahan peneliti.

1.6.3 Jenis Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder yang dianggap penelitian mampu untuk mendukung penelitian ini.

1. Data primer adalah data yang diambil dari sumber data secara langsung oleh peneliti melalui wawancara dan observasi terhadap informan penelitian. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Wawancara dengan masyarakat yang membuat e-KTP di Kecamatan Tampan Pekanbaru dan aparat yang terkait dalam proses pembuatan e-KTP.
2. Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber

data ini dapat diperoleh dari laporan-laporan penelitian terdahulu, jurnal, buku-buku, internet, media massa, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian yang menunjang kelengkapan data penelitian ini.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan penulis untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini diperlukan keberadaan informan yang dapat dimanfaatkan untuk memberikan informen tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui:

1. Wawancara

Eastenberg dalam (Sugiyono, 2016) mendefenisikan wawancara atau *ctrlti* sebagai berikut” *a meeting of two person to exchange information and idea trough question and respone, resulting in communication and joint construction of meaning about particular topic*”. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu. Tanya jawab informan secara mendalam yang dianggap mengerti tentang permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini penulis mewawancari pihak-pihak penyelenggara pembuatan e-KTP dan masyarakat setempat dengan cara melakukan tanya jawab seputar masalah yang diteliti.

2. Dokumentasi

Penulis pengumpulan informasi atau dokumen melalui dengan menggunakan *camera handphone*, buku catatan kecil dan alat pendukung lainnya. Dalam penelitian ini, penulis

juga menggunakan internet sebagai tambahan informasi.

1.6.5 Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data yang bersifat interaktif, (Creswell, 2016) dengan langkah-langkah analisis data sebagai berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, *men-scanning* materi, menegtik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Gagasan umum yang terkandung dalam perkataan partisipan? Bagaimana nada gagasan-gagasan tersebut? Bagaimana kesandari kedalaman, kredibilitas, dan penuturan informasi itu?
3. Mengenalisis lebih detail dengan meng-coding data. *Coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasikan kalimat-kalimat atau gambar-gambar tersebut ke dalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah-istilah khusus, yang sering kali didasarkan pada istilah/bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan.
4. Tahapan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-

orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan di analisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam situasi tertentu.

5. Menghubungkan tema-tema atau deskripsi-deskripsi dalam suatu rangkaian cerita, dalam menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema tersebut akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
6. Menginterpretasi atau memaknai data. Interpretasi bisa berupa makna yang berasal dari perbandingan anatar hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literature atau teori.

1.6.6 Kesimpulan

Dilihat dari *Reliability* (pelayanan yang tepat dan benar) dalam hal ini pelayanan yang dilakukan di UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sudah tepat dan benar, namun belum efektif karena pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan keinginan masyarakat hal ini dibuktikan masih kurangnya waktu yang tepat dalam penyelesaian surat menyurat dan kepastian dalam penyelesaian.

Tangible (penyediaan SDM), sarana fisik yang terdapat di UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru belum seluruhnya memadai seperti ruang tunggu yang tersedia belum cukup menampung masyarakat saat mengurus e-KTP, dan loket yang ada tidak cukup, namun saat pengurusan pegawai UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru tidak ada diloket.

Responess (melayani masyarakat dengan cepat) dilihat dari sikap para pegawai yang belum terlalu tanggap

dalam menanggapi berbagai keluhan masyarakat. Belum tanggap artinya mengoper-oper masyarakat pegawai lain dengan alasan kerana dia sedang sibuk dan banyak pekerjaan yang harus diselesaikan. Pegawai yang baik akan melayani apapun keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Assurance (dalam melayani cepat siap), dilihat dari sikap pegawai di UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru belum seluruhnya yang ramah, kurangnya keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, misalnya pegawai masih tampak cuek dan terpaksa untuk menjawab pertanyaan dari masyarakat.

Empathy (rasa ingin memiliki, jiwa sosial yang tinggi), mengenai perhatian yang diberikan pegawai UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru masih bersifat individual, hal ini ditandai dengan saat pelayanan atau pengurusan berlangsung pegawai masih mendahulukan keluarga dan orang yang tidak meraka kenal sehingga tidak adil bagi masyarakat lainnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan dalam penyelenggaraan e-KTP pada UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ada dua yaitu Internal dan Eksternal meliputi:

1. Internal masih kurangnya sumber daya manusia pegawai dalam pelayanan kurangnya sarana dan prasarana dalam pengurusan pelayanan.s
2. Eksternal masyarakat masih ada yang kurang memahami prosedur pelayanan yang mereka butuhkan.

1.6.6 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, peneliti mencoba memberi saran sebagai berikut:

1. Diharapkan agar UPTD Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru meningkatkan kompetensi pegawai dan menambah sarana dan prasarana seperti kursi pada ruang tunggu, computer, alat perekam, dan sumber daya manusia. Agar tidak ada kendala dalam pelayanan dan memberikan dampak baik bagi masyarakat.
2. Pegawai di UPTD Kecamatan Tampan dapat menjaga komitmennya dalam melaksanakan pelayanan agar pelayanan yang diberikan lebih berkualitas dan meningkatkan kearah yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin Z.S.(2010). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Rekatama Media.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depaok: Rajawali Pres.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Ed 1). Yogyakarta: Garva Media.

- Indihono, D. (2017). *Kebijakan Publik* (Ed 1). Yogyakarta: Gava Media.
- Juliantara.(2010). *Administarsi dan Pelayanan*. Bandung: Remaja Resdakarya.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Makmur & Thoha. (2017). *Kerangka Teori dan Ilmu Administrasi Negara*. (C. 1, Ed.) (Ed 1). Depok: Rajawali Pers.
- Mukarom, Zainal. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bnadung Pustaka Setia.
- Rohman.(2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Administarsi PLCDS Averces dan KID.
- Ritonga, Hasnun Januahari. (2015). *Manajemen Organisasi Pengantar Teori dan Praktek*. Medan: Perdana Publishing.
- Simamora, Henry. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Santosa, Pandji. (2008). *Administarsi Publik dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Pasalong, Harbani. (2010). *Teori Administarsi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Tata Akkara.
- Sitorus, Monang. (2013). *Manjemen Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Suryadi. (2016). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Malang: Refika Aditama.
- S.Giorgi, A 2016. *The Descriptive Phenomenological Method In Psychology: A modified Husserlian approach*. Pittsburgh, PA: Duquesne University Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. (Nuryanto, Ed.) (Ed-23). Bandung: Alfabeta.
- Jurnal :**
- sDoali. (2014). Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Tona Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Sangihe. *JAP*, vol 1.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, (2), 56–65.
- Fitriani, I. (2017). Evaluasi Kebijakan e-KTP dalam Mewujudkan Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Renaissance*, 2(01), 115–124.
- Gilman, L. D. (2017). Pelayanan Prima. In *Wikepedia*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas pres.
- Karno, Adi, I. R., & Laksmono, B. S. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Organisasi dan Faktor Individu Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kedawung). *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 18(1), 34–47.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, (2), 56–65.

Media :

<https://m.detik.com/new/berita-blanko-ktp-2018>(diakses pada tanggal 9 juli 2018 pukul 20.00 WIB).

Dokumen :

Undang-Undang No Tahun 2009
Tantang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 23 Tahun 2006

Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No 24 Tahun 2013
Administrasi Kependudukan
Dalam Pasal 1 dikatakan
Administarsi Kependudukan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 5
Tahun 2008 Tentang
Penyelenggaraan Administarsi
Kependudukan

Keputusan Menteri Negara
Pemerdayaan Aparatur Negara No
63 Tahun 2003 Tentang Pedoman
Umum Penyelenggaraan Pelayanan
Publik