

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN PINGGIR KABUPATEN BENGKALIS

Oleh: Nurhayati

Pembimbing: Dadang Mashur

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

The phenomenon of the administration of public services carried out by the government is still faced with services that are not yet effective and efficient and the quality of human resources is not adequate. Referring to the Bengkalis Regent Regulation No. 19 of 2009 concerning the position, main tasks, function details of tasks, making standard operating procedures (SOP) which applies to all sub-districts in Bengkalis district. There are many on social media about complaints from residents of the suburbs and the results of observations about the poor service of the UPT service for population and civil registration in the suburbs of Bengkalis Regency. This study aims to determine and analyze the quality of services in the UPT of the population and civil registration office in the suburbs of Bengkalis Regency. This study uses a descriptive qualitative method with 18 research informants who are residents as well as employees of the UPT population and civil registration service at the outskirts of Bengkalis Regency. Based on the results of this study, the quality of service at the population and civil registration services in the suburbs of the Bengkalis Regency

Keywords: service quality, public service and population administration.

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi

administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk menyikapi berbagai masalah yang berhubungan dengan kependudukan pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna menanggulangi masalah kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaan diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, sehingga setiap warga terdaftar secara administrasi dan sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Mengacu pada peraturan Bupati Bengkalis Nomor 19 Tahun 2009 tentang kedudukan, tugas pokok, fungsi rincian tugas, pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku untuk seluruh kecamatan di Kabupaten Bengkalis. Termasuk salah satunya di lingkungan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat dalam pengurusan semua perizinan dan penerbitan surat sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh kepala UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis untuk mencapai visi Standar Operasional Prosedur (SOP) tahun 2018.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada akhir bulan September 2018 di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Pertama, masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, pada bidang administrasi kependudukan. Dimana pelayanan administrasi yang diberikan cenderung lambat, dan melebihi waktu yang ditentukan. Pelayanan administrasi di Kecamatan Pinggir menurut masyarakat dirasa masih kurang maksimal.

Kedua, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang kurang memadai dan kurangnya jumlah tempat duduk sehingga menyulitkan warga yang akan mendapatkan pelayanan. Ketiga, masalah yang peneliti temukan dalam observasi berikutnya yaitu kurangnya respon petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan sehingga warga menjadi kebingungan karena tidak semua warga tidak tahu bagaimana prosedur dan tahapan alur pelayanan tersebut. Permasalahan keempat yaitu, kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya masih kurang, hal tersebut terlihat pegawai bagian pelayanan yang meninggalkan ruang pelayanan tidak pada jam istirahat, sehingga pengguna layanan yang ingin melaksanakan pelayanan harus menunggu.

Hal ini tentunya menghambat proses pelayanan. Selain itu juga, pada bagian loket informasi pegawai tidak selalu berada ditempat, sehingga menyebabkan pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti prosedur pelayanan tidak terpenuhi dengan baik. Kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Kedisiplinan pegawai yang kurang dalam proses pelayanan menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang cepat dan optimal.

Berdasarkan uraian masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kecamatan pinggir Kabupaten bengkalis dengan Judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis?

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

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk menganalisis Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

- a. Manfaat Praktis
Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menyumbang pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan efektivitas implementasi program indonesia sehat dalam bentuk KIS di kabupaten Kuantan Singingi terutama di kecamatan Benai.
- b. Manfaat Akademis
Penelitian Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi peneliti - peneliti berikutnya yang membahas permasalahan yang sama.

1.5 Konsep Teori

1.5.1 konsep pelayanan publik

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.

Menurut (Gilman, 2017), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap pelayanan publik menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Dalam arti luas, proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan (Makmur & Thoha, 2017).

Pelayanan dianggap sebagai suatu kegiatan yang menawarkan penjualan dan penyediaan keuntungan yang berharga, bisa diperjual belikan, dan tidak dapat dihilangkan. Hakekat pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata dan melibatkan usaha manusia serta menggunakan peralatan Suaedi dan Wardiyanto dalam (Anggraeni, Zauhar, 2015).

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kupulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan

pelanggan. Sementara dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani Kotler dalam (Anggraeni, Zauhar, 2015).

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud di sini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, Akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan, izin bangunan, izin mengambil air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya (Indiahono, 2017).

1.5.2 kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat penting. Dalam banyak hal, masih minimnya pelayanan publik disebabkan oleh kurangnya perhatian dari pemerintah/pemerintah daerah. Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik dan profesional. Profesionalitas kinerja dibangun berdasarkan kemampuan dan *soft skill* yang dimiliki aparatur. Ketika profesionalitas dibangun dalam diri aparatur pelayanan publik, yang diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, maka di situlah kinerja pelayanan publik tampak optimal. Menurut Lovelock dalam (Laksana, 2014:88), kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk

memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian kualitas merupakan faktor sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya (Dwiyanto, 2013:142). Lenvine dalam (Sabaruddin, 2015:12), untuk menilai kualitas pelayanan publik harus memenuhi tiga indikator, yaitu:

1. *Responsiveness atau responsivitas* adalah daya tanggap penyedia pelayanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

2. *Responsibility atau responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

3. *Accountability atau akuntabilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan (Hayat, 2017:69). Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal itu juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggung jawab serta kompeten.

(Moenir, 2014:40) mengemukakan bahwa faktor-faktor

yang menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada atau kurangnya kesadaran dan disiplin petugas pelayanan publik terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya, sehingga mereka bekerja sesuka hatinya saja tanpa memperdulikan standar yang ada.

2. Tidak adanya atau tidak berjalannya sistem, prosedur dan metode kerja, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana seharusnya.

3. Belum serasnya pengorganisasian dan koordinasi tugas pelayanan sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih, dan tidak terkerjakannya tugas karena tidak ada yang menangani.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis yang beralamat di Jalan bathin Muajolelo Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis-Riau, Telp (0765) 707147, Fax. 0765-561050. Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena banyak nya berita di media sosial tentang keluhan warga kecamatan pinggir dan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti sebagai warga Kecamatan Pinggir atas buruknya pelayanan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

1.6.2 Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang menjadi narasumber dalam penelitian untuk memberikan keterangan dan sebagai sumber informasi untuk memperoleh data yang telah dibutuhkan dalam penelitian. Untuk memperoleh data yang valid, peneliti memilih

narasumber yang dapat memberikan informasi berupa data yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Narasumber tersebut didapat melalui teknik *purposive sampling*, pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dimana pertimbangan tertentu tersebut misalnya dianggap orang yang paling tahu terhadap permasalahan yang diteliti, atau mungkin dianggap orang paling menguasai sehingga memudahkan peneliti mengetahui objek atau situasi yang diteliti. *Insidental* adalah peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu dan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian yaitu masyarakat yang peneliti jumpai di UPT Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

1.6.3 Jenis Data dan Sumber Data

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis memerlukan data dan informasi yang lengkap dan akurat. Adapun jenis dan sumber data dari penelitian ini terdiri dari :

a. Data Primer

Adalah data pokok yang diperoleh setelah melakukan penelitian dari beberapa responden yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Data tersebut langsung diperoleh dari informan, data diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan informan yang berkaitan dengan penelitian kualitas pelayanan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Data juga diperoleh dari

observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

a. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dalam bentuk yang sudah jadi berbentuk naskah tertulis atau dokumen, buku-buku, hasil laporan dan penelitian terdahul (jurnal). Dan data lain yang berkaitan dengan penelitian seperti kualitas pelayanan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian ini seperti Laporan Kependudukan Kecamatan Pinggir Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, Laporan administrasi kependudukan di UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan akurat, penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu teknik pengumpulan data secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati dan melihat proses pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini dilakukan pengamatan secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan selesai. Sehingga peneliti dapat mengamati bagaimana kualitas pelayanan publik dilihat dari 5 indikator kualitas pelayanan.

2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pegawai di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dan masyarakat sebagai pengunjalayanan.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, dan akurat. Data tersebut diperoleh dari hasil laporan-laporan dan keterangan-keterangan tertulis, tergambar, tercetak maupun terekam yaitu visi-misi, struktur organisasi, jumlah pegawai, kemudian dipilih sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian. Cara ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

1.6.5 Analisis Data

1.Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan merupakan data mentah dan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu perlu dilakukan analisis yang relevan melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, fokus pada hal-hal yang penting dan diperlukan. Selanjutnya data yang telah dipilih disederhanakan kemudian membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah

direduksi akan memberikan data yang lebih jelas, dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

2 Penyajian Data (*data display*)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi ke dalam suatu matrik atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara yang paling penting dan utama dalam menganalisis data kualitatif yang valid.

3 Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

3.6.4 Kesimpulan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil kecamatan pinggir kabupaten bengkalis. Data yang diperoleh dengan melakukan wawancara langsung kepada pihak UPTD kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan pinggir kabupaten bengkalis serta mengumpulkan hasil wawancara penerima pelayanan yang telah merasakan pelayanan di UPTD kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan pinggir kabupaten bengkalis.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pihak UPTD kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan pinggir kabupaten bengkalis telah melakukan upaya terbaik untuk memberikan pelayanan supaya memberikan hasil pelayanan yang maksimal dan memuaskan bagi penerima layanan. Dengan 5 indikator mengenai upaya sikap petugas yang

baik dalam memberikan pelayanan, prosedur pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian yang tepat, fasilitas pelayanan yang memadai, dan biaya pelayanan yang tidak di pungut sedikitpun.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka dapat diberikan beberapa saran antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada UPT Disdukcapil kecamatan pinggir kabupaten bengkalis dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang ada disana dan juga fasilitas pendukung untuk kenyamanan masyarakat yang melakukan administrasi kependudukan disana.
2. Diharapkan kepada seluruh pegawai UPT Disdukcapil kecamatan pinggir kabupaten bengkalis memperbaiki kualitas sumberdaya manusia agar masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang berada di UPT Disdukcapil kecamatan pinggir kabupaten bengkalis.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Giorgi, A. 2016. *The Descriptive Phenomenological Method In Psychology: A modified Husserlian approach*. Pittsburgh, PA: Duquesne University Press.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pres.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Ed 1). Yogyakarta: Garva Media.

Indihono, D. (2017). *Kebijakan Publik* (Ed 1). Yogyakarta: Gava Media.

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.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian administrasi*. (Nuryanto, Ed.) (Ed-23). Bandung: Alfabeta.

Jurnal :

- Anggraeni, Zauhar, S. (2015). Evaluasi Kebijakan Publik (evaluasi terhadap proses pengadaan anjungan mandiri kepegawaian berdasarkan perpres No.54 tahun 2010 di badan kepegawaian daerah kota malang). *Jurnal Administrasi Publik*, vol 1 (No 1).
- Doali. (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 *Wikipedia*. 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.

Dokumen :

Undang-Undang No Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 23 Tahun 2006
Tentang Administrasi Kependudukan

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

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