Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan
https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp
ISSN: 2775-0590 (online) ISSN: 2665-3856 (Print)
Vol.3 No.2 2021
Hal. 127 – 132

KUALITAS PELAYANAN E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah)

Enly Hadiyanor[1], Febi Widayanti[2]
Administrasi Publil, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat[12]
ehadiyanor@gmail.com; febywidayanti@gmail.com

Abtract

The purpose of this study was to determine the quality of e-KTP services at the Department of Population and Civil Registration of Hulu Sungai Tengah Regency. The theory used refers to the standard of public service stipulated in Law no. 25 of 2009 concerning Public Services, namely procedures, completion time, service costs, facilities and infrastructure, officer competence. The method used is qualitative with descriptive type. Types of data used in the form of primary data and secondary data. Data collection techniques with observation, interviews, and documentation, as well as interactive model analysis Miles and Huberman (2005). The results showed that the service quality of e-KTP) at the Department of Population and Civil Registration of Hulu Sungai Tengah Regency was categorized as quite good, based on an analysis of indicators of public service standards
***Keywords**: Quality, Service, E-KTP*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Teori yang digunakan mengacu kepada standar pelayanan publik yang ditetapkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Jenis data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta interaktif model analysis Miles and Huberman (2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah terkategori cukup baik, berdasarkan analisis indikator standar pelayanan publik.
Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, E-KTP

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab yang sangat penting, baik bagi pemerintah pusat maupun daerah. Pelayanan publik meliputi pelayanan atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrasi (UU No. 25 Tahun 2009). Salah satu pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan atas e-KTP. Pelayanan ini masuk ke dalam kategori pelayanan administrasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau yang disingkat KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 di jelaskan bahwa penduduk yang berusia 17 tahun sudah atau belum menikah wajib memilki KTP-el sebagai bukti identitas diri. Berikut Rekap Cetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2020.

Tabel 1.
Rekap Cetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2020

No	Kecamatan	Baru	Pergantian	Total
1	Barabai	1.468	4.528	5.996
2	Batang Alai Selatan	726	1.435	2.161
3	Batang Alai Timur	275	355	630
4	Batang Alai Utara	622	1.131	1.753
5	Batu Banawa	561	1.172	1.733
6	Hantakan	468	644	1.112
7	Haruyan	743	1.232	1.975
8	Labuan Amas Selatan	1.079	2.078	3.157
9	Labuan Amas Utara	886	1.430	2.316
10	Limpasu	393	561	954
11	Pandawan	1.209	2.119	3.328
	Total	**8.430**	**16.685**	**25.115**

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, 2020

Berdasarkan data di atas, secara administratif, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah telah melaksanakan pelayanan administratif e-KTP. Ada pelayanan baru sebanyak 8.430 orang dan ada yang penggantian sebanyak 16.685 orang, dengan total keseluruhan menghasilkan produktivitas pelayanan e-KTP sebanyak 25.115 keping untuk 25.115 pemohon yang telah diproses permohonan pembuatan e-KTP baru dan penggantian.

Permasalahannya adalah masih ada sebagian warga yang belum melakukan proses perekaman, dan ada juga yang sudah melakukan perekaman tetapi belum dicetak. Paling banyak karena belum melakukan perekaman. Data dokumen DISDUKCAPIL tahun 2020 menunjukkan bahwa Kecamatan Barabai yang terbesar, yang belum memiliki e-KTP sebanyak 866 jiwa dari 841 yang belum melakukan proses perekaman dan 25 yang belum dicetak. Kecamatan Limpasu paling sedikit warganya yang belum memiliki e-KTP, dengan total 184 penduduk, 179 yang belum melakukan proses perekaman dan 5 yang belum dicetak.

Jumlah 5000an yang belum memiliki e-KTP, bukanlah jumlah yang sedikit, hal ini menjadi tantangan bagi DISDUKCAPIL HST untuk dapat melakukan gebrakan pelayanan e-KTP, sehingga tidak ada lagi warga yang tidak memiliki identitas diri e-KTP. Pelayanan terbaik adalah pelayanan tanpa cacat, atau dengan kata lain memuaskan pengguna layanan publik, dan hampir tidak ada keluhan bahkan tidak ada keluhan dari publik.

Asumsi awal pelayanan e-KTP, belumlah memuaskan, hal ini terlihat dari permasalahan pelayanan e-KTP oleh DISDUKCAPIL HST masih terlihat belum memuaskan oleh sebagian pemohon, hal ini nampak dari masih adanya keluhan pelayanan oleh para pemohon. Wawancara dengan salah satu warga bapak Khdin menyatakan: " pelayanan masih lama, selama 3 hari tidak ada kejelasan, setelah dikonfirmasi, disuruh datang besok lagi" (31/06/21). Fenomena itu juga dialami oleh beberapa warga yang lain, yang juga sedang mengurus pembuatan e-KTP. Bahkan ada yang selesai e-KTP itu selama 5 hari, sebagaimana dikemukakan ibu Mia " 5 nak baru selesai, itupun setelah datang hari ke-5, tetapi di katakan besok baru dicetak" (31/06/21).

Fakta itu menunjukkan waktu penyelesaian pelayanan e-KTP yang belum jelas, sehingga menjadikan produktivitas layanan terbaik menjadi tidak jelas juga. Capaian hasil penyelesaian produk layanan yang belum jelas kapan selesainya menggambarkan fenomena pelayanan e-KTP yang masih belum memuaskan secara optimal. Oleh karena itu, peneliti menilai penelitian tentang Kualitas Pelayanan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah ini menarik untuk diteliti.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah "Bagaimana kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah?

Kualitas Pelayanan e-KTP

Menurut Sianipar dalam Mutiarin & Zainudin (2012), Kurniawan dalam Pasolong, 2014, Dwiyanto (2014) menyatakan bahwa pelayanan merupakan bentuk kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam melayani masyarakat yang terdiri dari 3 (tiga) unsur pokok antara lain biaya yang bisa dibilang terjangkau, dan waktu proses dalam mengerjakan relatif cepat, serta mutu yang berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Pada dasarnya tujuan dari pelayanan publik

adalah memberikan kepuasaan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga agar mencapai kepuasaan tersebut maka dituntut kualitas pelayanan yang prima (Sinambela dalam Pasolong, 2014). Standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang dipergunakan oleh setiap institusi penyelenggara pelayanan dan sebagai pedoman penilaian kualitas pelayanan sebagaimana dijelaskan bahwa sebagai penyelenggara mempunyai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau serta terukur.

Standar pelayanan e-KTP mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, juga Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2013, yang merinci standar pelayanan publik ke dalam 9 standar. Standar Pelayanan Publik meliputi; Dasar hukum, Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Jangka Waktu, Biaya/tarif, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pelayanan, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Jaminan pelayanan.

Kepatuhan kepada standar, dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik yang baik. Menurut Zeithami, Parasuraman, dan Berry dalam Dwiyanto (2008), menjelaskan bahwa kinerja pelayanan yang baik dapat dilihat dari beberapa indikator yang dapat dilihat dari aspek fisik pelayanan yang diberikan seperti tersedianya gedung pelayanan yang refresentatif, fasilitas pelayanan berupa ruang tunggu yang bersih dan nyaman, peralatan yang pendukung yang harus dimiliki teknologi yang canggih, seperti komputer, seragam, dan berbagai fasilitas kantor yang memudahkan dalam memberikan akses pelayanan terhadap masyarakat.

Pada hasil penelitian ini, peneliti mendeskripsikan mengenai e-KTP berdasarkan hasil observasi dilapangan, dan hasil wawancara dengan berbagai pihak yang terkait, serta didukung dengan dokumen yang berkaitan dengan pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah instansi pemerintah yang tugasnya melayani kebutuhan masyarakat salah satunya adalah memberikan pelayanan dalam pembuatan KTP-el. Berikut standar pelayanan dalam pembuatan KTP-el yaitu :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah suatu rangkaian proses atau tata cara yang harus ditempuh oleh masyarakat untuk melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Berikut prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat untuk melakukan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yaitu :

- Pemohon datang mengambil nomor antrian
- Petugas memanggil dan menerima berkas diloket
- Petugas memeriksa kelengkapan berkas
- Petugas melakukan perekaman data
- Melakukan proses konsolisasi data kepusat untuk pencetakan e-KTP (Petugas pencetakan e-KTP)
- Petugas meregistrasi/mencatat Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) untuk diserahkan kepada pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 02 Agustus 2021 untuk mengetahui apakah masyarakat mengetahui syarat-syarat dan prosedur dalam pembuatan e-KTP, peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan Bapak Herry Setiawan, S.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, beliau mengatakan :

"Ada, untuk papan informasi mengenai syarat-syarat atau prosedur dalam pembuatan KTP-el sudah kami sediakan, agar masyarakat yang kurang mengetahui bisa langsung melihat spanduk yang telah dipajang apabila ada masyarakat yang masih belum paham kami jelaskan sampai masyarakat paham". (Wawancara, 02 Agustus 2021)

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, terlihat dari ruang tunggu untuk prosedur e-KTP tersedia dipapan informasi yang terpasang. Dengan itu memudahkan masyarakat apabila masyarakat kurang mengetahui bisa melihat ke papan informasi yang telah disediakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Siti Amirah, A.Md selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, beliau mengataakan :

"Informasi mengenai syarat-syarat dalam pembuatan KTP-el sudah kami tempelkan di papan informasi. Supaya masyarakat mudah

untuk melihat. Kalaupun sulit untuk dimengerti maka bisa ditanyakan kepada petugas. Pernah kejadian ada masyarakat yang ingin membuat KTP-el tetapi tidak membawa apa-apa atau berkas belum lengkap, sehingga kami sebagai petugas memberikan penjelasan bagaimana syarat-syaratnya dalam pembuatan KTP-el. Akan tetapi, kebanyakan rata-rata masyarakat sudah paham dan mengerti bagaimana syarat-syarat dan prosedurnya dalam pembuatan KTP-el" (Wawancara, 02 Agustus 2021)

Prosedur dan persyaratan pelayanan e-KTP menurut Dinas sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur, mudah dan tidak berbelit-belit. Fakta ini kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dibenarkan, sebagaimana wawancara peneliti dengan Ibu Herlina, Ibu Dewi, pak Ridwan, yang menyatakan: " pelayanan sudah sesuai prosedur, tidak berbelit-belit, persyaratannya juga mudah, dan dapat dipahami dari informasi yang tersedia" (02 Agustus 2021). Prosedur yang tersistem dan tidak berbelit-belit menjadikan pelayanan e-KTP berjalan baik. Jika terjadi kebalikannya, hal ini terjadi karena prosedur yang tidak tersistem baik dan berbelit-belit, sebagaimana hasil penelitiannya Rinaldi, (2012) Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Maryam dan Neneng (2017) Prosedur yang bertele-tele, melemahkan kualitas pelayanan publik.

2. Waktu Pelayanan dan Penyelesaian

Waktu penyelesaian ialah waktu yang diperlukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam menghasilkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah Nomor 96 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, jangka waktu penyelesaian dokumen kependudukan terkait dalam menghasil e-KTP ialah satu hari kerja dan paling lama dua hari kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 05 Agustus 2021 untuk mengetahui jangka waktu penyelesaian dalam pembuatan KTP-el, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Syahbana selaku petugas pelayanan KTP-el, beliau mengatakan :

"Waktu dalam penyelesaian dokumen kependudukan khususnya pada pembuatan KTP-el ini kami menjanjikan dalam 1 hari kerja sudah selesai tapi apabila ada gangguan jaringan internet paling lama 2 hari kerja. Kadang ada juga masyarakat yang kurang mengetahui persyaratan pembuatan KTP-el ini, jadi harus bolak balik kesini untuk melengkapi persyaratannya jadi kemungkinan kami bisa menyelesaikan paling lama 2 hari kerja".(Wawancara, 05 Agustus 2021).

Standar Waktu Pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, yaitu 1 hari kerja, atau 2-3 hari jika terjadi gangguan server atau teknis pelayanan. Hasil observasi peneliti juga memperlihatkan demikian, yang berbarengan dengan wawancara peneliti kepada pengguna layanan, yaitu Bapak Ridwan, ibu Melly, Ibu Dewi dan Ibu Herlina, sama-sama menyatakan : " waktu penyelesaian sudah sesuai SOP, kecuali jika terjadi gangguan teknis bisa selesai 2-3 hari" (wawancara, 05 Agustus 2021).

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan e-KTP di lingkungan wilayah Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah gratis atau tanpa dipungut biaya. Kebijakan ini mengacu kepada Peraturan Daerah Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam pembuatan e-KTP biaya pelayanan tanpa dipungut biaya/gratis.

Berdasarkan wawancara dengan para pengguna Layanan, yang merupakan orang-orang yang juga diwawancara sebelumnya, yaitu Bapak Ridwan, ibu Melly, Ibu Dewi dan Ibu Herlina, sama-sama menyatakan : " Pelayanan e-KTP tidak ada pungutan biayanya (05 Agustus 2021)".

Biaya pelayanan e-KTP yang bersifat gratis atau tanpa dipungut biaya dalam pelayanannya, menggambarkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan SOP dan Peraturan Daerah. Hal ini sudah sejalan dengan Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.

4. Sarana-Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Herry Setiawan, S.Sos

selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, beliau mengatakan :

"Kalau untuk sarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah sebagian terpenuhi seperti komputer, printer, meja, kursi dan lain-lainnya untuk prasarananya ac berfungsi dengan baik, dilantai 1 disediakan toilet umum, disediakan tempat ibadah, dan ada juga tempat bermain anak-anak agar tidak bosan menunggu saat orang tuanya mengurus keperluan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah".(Wawancara, 02 Agustus 2021).

Sarana-prasarana berdasarkan wawancara tersebut, sudah berfungsi dengan baik. Hal ini memang sudah sejalan dengan hasil observasi peneliti selama melaksanakan penelitian di lingkungan kerja Disdukcapil Pemerintah Kabupaten HST. Namun, dari segi jumlah sarana-prasarana berupa Komputer dan Printer masih perlu ditambah. Hal ini sejalan dengan penyampaian Kabid Pelayanan Ibu Siti Amirah, Ibu Melly petugas pelayanan menyampaikan " perlu adanya penambahan sarana penunjang berupa komputer dan printer, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan" (02 Agustus 2021). Kelengkapan sarana dan prasarana inilah yang telah menunjang pelayanan yang baik dalam pelayanan e-KTP. Pelayanan yang kurang baik biasanya karena standar pelayanan publik yang umumnya belum terpenuhi, diantaranya dalam hal sarana dan prasarana yang belum standar, seperti hasil penelitian Rukayat (2017).

Mutu pelayanan berdasarkan standar pelayanan sarana-prasana sudah baik, walaupun masih perlu adanya penambahan sarana-prasarana. Hal ini juga sesuai dengan penilaian mutu dilihat dari aspek tangibility (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiansyah, 2018).

5. Kompetensi Pegawai

Kompetensi petugas merupakan kompetensi sebagai pemberi pelayanaan pada pemohon yang harus ditepatkan dengan tepat berdasarkan pengetahuaan, keterampilan, sikap, dan perilaku, serta komunikasi yang dibutuhkan dengan pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Herry Setiawan, S.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, beliau mengatakan :

"Untuk kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ini bisa dikatakan sudah bagus/baik dalam memberikan pelayanan KTP-el, semua pegawai di sini ditempatkan sesuai dengan keahlian yang dimiliki masing- masing. Semua pegawai di sini rata-rata bisa mengoperasikan komputer. Pegawai yang lebih mahir dalam mengoperasikan komputer diletakkan di bagian administrator database. Agar meningkatkan kinerja pegawai, maka sering dilakukan pelatihan untuk pegawai seperti beberapa bulan yang lalu dilakukan pelatihan untuk para pegawai khususnya bagian KTP-el dan KK".(Wawancara, 02 Agustus 2021)

Profesionalitas dan kedisiplinan kerja para pegawai Disdukcapil, serta pekerjaan yang dilakukan para pegawai sesuai dengan kompetensinya, juga didukung oleh pernyataan Ibu Siti Amirah sebagai Kabid Pelayanan, dan Bapak M. Syahbana sebagai petugas pelayanan e-KTP, juga menegaskan " para pegawai menempati posnya sesuai dengan kompetensinya, misal ahli Komputer sesuai bidang keahliannya, sehingga profesional, pegawai juga disiplin" (Wawancara, 02 Agustus 2021).

Berdasarkan wawancara dengan para pengguna Layanan, umumnya menyatakan bahwa para pegawai yang melayani sudah baik ilmu dan perilaku, serta komunikasi dalam melayani. yaitu Bapak Ridwan, ibu Melly, Ibu Dewi dan Ibu Herlina, sama-sama menyatakan : " sikap dan perilaku para pegawai pelaksananya ramah, sopan komunikasinya, cepat dan tidak berbelit-belit birokrasinya" (Wawancara, 05 Agustus 2022). Komunikasi yang baik memudahkan kepahaman para pengguna layanan, baik komunikasi dengan rekan kerja maupun dengan pengguna layanan, dan berefek terhadap kualitas pelayanan publik (Adha dan Ibrahim, 2013).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah terkategori baik. Hal itu ditunjukkan dari hasil analisis yang mengacu kepada Standar Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Pemerintah

Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik. Standar Pelayanan Publik yang digunakan sebagai pisau analisis diambil 5 aspek, yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan dan Penyelesaian, Kejelasan Biaya, Sarana-Prasarana, dan Kompetensi Pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Adha, F., & Ibrahim, M. (2013). Loyalitas Kompetensi Pegawai dan Kinerja Pelayanan. *JAP: Jurnal Administrasi Pembangunan, 2*(1), 103-109. Retrieved from https://jap.ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/1944/1913

Agus, D. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada Unversity Press.

Harbani, P. (2014). *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Hardiyansyah. . (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya (edisi revisi cet. 1).* (1 ed.). Yogyakarta: Gava Media.

Maryam, S. N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI: Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM, 6*(1). Retrieved from http://jipsi.fisip.unikom.ac.id/jurnal/mewujudkan-good-governance.40.

Mutiarin, D., & Zainudin , A. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. .* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik, 2*(1), 22-34. Retrieved from https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945/955

Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 11*(02), 56-65. Retrieved from https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32

Undang-Undang/ Peraturan-Peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik.