

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUBU RAYA**

Oleh:

HUSNAWATI^{1*}

NIM. E1012161023

Dr. Hj. Hardilina, M.Si², Dr. Erdi, M.Si²

* e-mail : husnawati@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan ini, yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Administrasi pada pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya. Namun terdapat persoalan menunjukkan adanya keluhan masyarakat dalam pengurusan dengan pihak aparat, bahwa membuat KTP-el seperti ketidaksesuaian atau keterlambatan proses penyelesaian dari waktu yang telah ditentukan, rendahnya daya tanggap pegawai, serta sarana dan prasarana kurang memadai. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan para informan yang menjadi pemberi pelayanan KTP-el, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeitham (dalam Hardiansyah 2017,95) yakni dimensi 1) *tangible* yaitu sarana dan prasarana dalam pelayanan yang masih kurang; 2) *reliability* yaitu tidak telitinya pegawai dalam memasukan data dalam KTP-el; 3) *responsiveness* yaitu kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan; 4) *assurance* yaitu ketidakpastian waktu penyelesaian pembuatan KTP-el; dan 5) *emphaty* yaitu pegawai tidak cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat melalui *website*. Adapun saran yang direkomendasikan oleh peneliti adalah, perlu menambah sarana prasarana seperti kursi di luar kantor, agar yang menunggu di luar merasa nyaman dan penambahan pegawai pada bagian informasi, membuat sepanduk (*banner*) yang berkaitan dengan alur pelayanan dan mempromosikan laman web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya kepada masyarakat.

Kata kunci : Pelayanan, Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**THE SERVICE QUALITY OF THE ADMINISTRATION AT THE KUBU RAYA
POPULATION AND CIVIL REGISTRY OFFICE**

By:

HUSNAWATI^{1*}

NIM. E1012161023

Dr. Hj. Hardilina, M.Si², Dr. Erdi, M.Si²

*e-mail: husnawati@student.untan.ac.id

1. Student of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University
2. Lecturer of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University

ABSTRACT

The purpose of this research was to find out and describe the service quality of the administration in making e-ID at the Kubu Raya Population and Civil Registry Office. However, there were problems with complaints from the public in handling with the authorities, such as a mismatch or delay in the completion process from a predetermined time, low responsiveness of employees, and inadequate facilities and infrastructure. The research method used in this research was descriptive with a qualitative approach, carried out by conducting interviews with informants as providers of e-ID services, observation and documentation. The results indicated that the service quality of e-ID at the Kubu Raya Population and Civil Registry Office used the theory proposed by Zeitham (in Hardiansyah 2017.95) with dimensions that consisted of 1) tangible, namely the facilities and infrastructure in service that were still lacking; 2) reliability, namely the employees who were not careful in entering data in the e-ID; 3) responsiveness, namely the lack of information regarding service procedures and service requirements; 4) assurance, namely the uncertainty of the completion time of making e-ID; and 5) empathy, namely employees who were not responsive in answering questions raised by the community through the website. It was suggested by the researcher that it is necessary to add infrastructure such as chairs outside the office, so that those waiting outside feel comfortable, add employees to the information section, make banners related to service flows and promote the official website of the Kubu Raya Population and Civil Registry Office to the community.

Keywords: Service, Population, Population Service and Civil Registration.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan pembuatan KTP-el merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah. Program KTP-el yang digalakan oleh pemerintah bertujuan untuk melakukan pendataan tunggal jumlah dan identitas penduduk agar tidak terjadi kegandaan dalam pendataan penduduk. Proses administrasi kependudukan harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah karena pemerintah daerah telah diberikan wewenang untuk melaksanakan administrasi kependudukan, demikianlah yang dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten Kubu Raya. Agar pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang diberikan aparat ini dapat terlaksana dengan baik, tentu perlu didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki organisasi, prosedur dan koordinasi kerja yang baik harus ditunjang oleh sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kemampuan kerja tinggi untuk melaksanakan hal tersebut, baik itu ketersediaan pegawai, peralatan kerja, komunikasi kerja, keterampilan pegawai dalam pelaksanaan kerja maupun pengetahuan pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kesuksesan kinerja suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan diperlukan

manajemen yang baik dan benar. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya.

Berdasarkan *pra survey* yang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya permasalahan yang terjadi pada pembuatan KTP-el yaitu ketidaksesuaian atau keterlambatan proses penyelesaian dari waktu yang telah ditentukan. Hal ini terjadi karena beberapa alasan, diantaranya ketersediaan blangko KTP-el yang terbatas atau tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan, dan kurangnya jumlah operator pencetakan KTP-el dan karena hal ini membuat masyarakat menggunakan surat keterangan KTP-el sementara bahkan masih harus diperpanjang karna tidak ada kepastian ketersediaan blangko yang seharusnya empat belas hari kerja sudah jadi KTP tersebut jadi tertunda hingga berbulan-bulan, selain itu pelayanan yang terbilang cukup lama sehingga menyita waktu untuk melakukan hal lain, waktu yang seharusnya bisa digunakan untuk keperluan lain jadi tersita untuk proses pelayanan.

Selain itu kurang telitinya pegawai Dukcapil Kabupaten Kubu Raya dalam memasukan data seperti salah memasukkan nama dan NIK KTP Elektronik (KTP-el)

sehingga membuat penulis dan masyarakat yang lain bolak balik ke dukcapil untuk memperbaiki data pada KTP-el yang dimiliki. Permasalahan lain yang yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan di karenakan papan pengumuman informasi yang di tempel sebelah kiri pintu masuk belum memuat semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan serta tulisan pada papan pengumuman yang sudah memudar dan tidak diganti dengan yang baru, sehingga informasi tidak tersampaikan dengan baik selain itu kurangnya kursi tunggu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuburaya membuat pelayanan terasa kurang nyaman dilihat dari beberapa masyarakat yang berdiri saat menunggu antrian.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuburaya masih kurang.
2. Ketidakpastian waktu penyelesaian pembuatan KTP-el.

3. Tidak telitinya pegawai dalam memasukan data yang diberikan dalam KTP Elektronik (KTP-el).
4. Kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.
5. Pegawai tidak cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat melalui *website*.

3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, peneliti memfokuskan penelitian ini pada “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pembuatan KTP Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.”

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang yang dideskripsikan tersebut, maka masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :
“Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pembuatan KTP Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya”?

5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan ini, yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

6. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya menyangkut kajian ilmu administrasi dan kualitas pelayanan publik dan manfaat praktis penelitian ini yaitu

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak khususnya Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Instansi terkait mengenai pencatatan dan administrasi kependudukan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang tertib administrasi kependudukan dan mendapatkan pelayanan yang baik.
4. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sarana informasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan

pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Hardiyansah (2011,11) mendefinisikan “pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Sementara, Kotler (dalam Sinambela 2011,4) mendeskripsikan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2014,26) “pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kepentingan publik (masyarakat) dengan

berlandaskan pada prosedur, metode ataupun peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Tetapi pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb; atau mutu). Kualitas pelayanan menunjukan pada pengertian melayani setiap saat secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu. Pelayanan publik yang berkualitas diharapkan dapat memberi manfaat, bukan saja bagi masyarakat yang menerima pelayanan, tetapi juga organisasi atau pemerintah yang menyelenggarakan.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan

subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono 2008,59) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Menurut Wyckcof dan Lovelock (dalam Fandy Tjiptono 2005,60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Fitzsimmons (dalam Sinambela dkk 2011,7) terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu::

1. *Reliability* (kehandalan), yang ditandai dengan pemberian pelayanan oleh petugas secara tepat dan benar.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
3. *Assurance* (jaminan), yang ditandai tingklat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
4. *Empathy* (empati), yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (bukti fisik), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai seperti kondisi fasilitas fisik dan sumber daya manusia.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

3. Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan

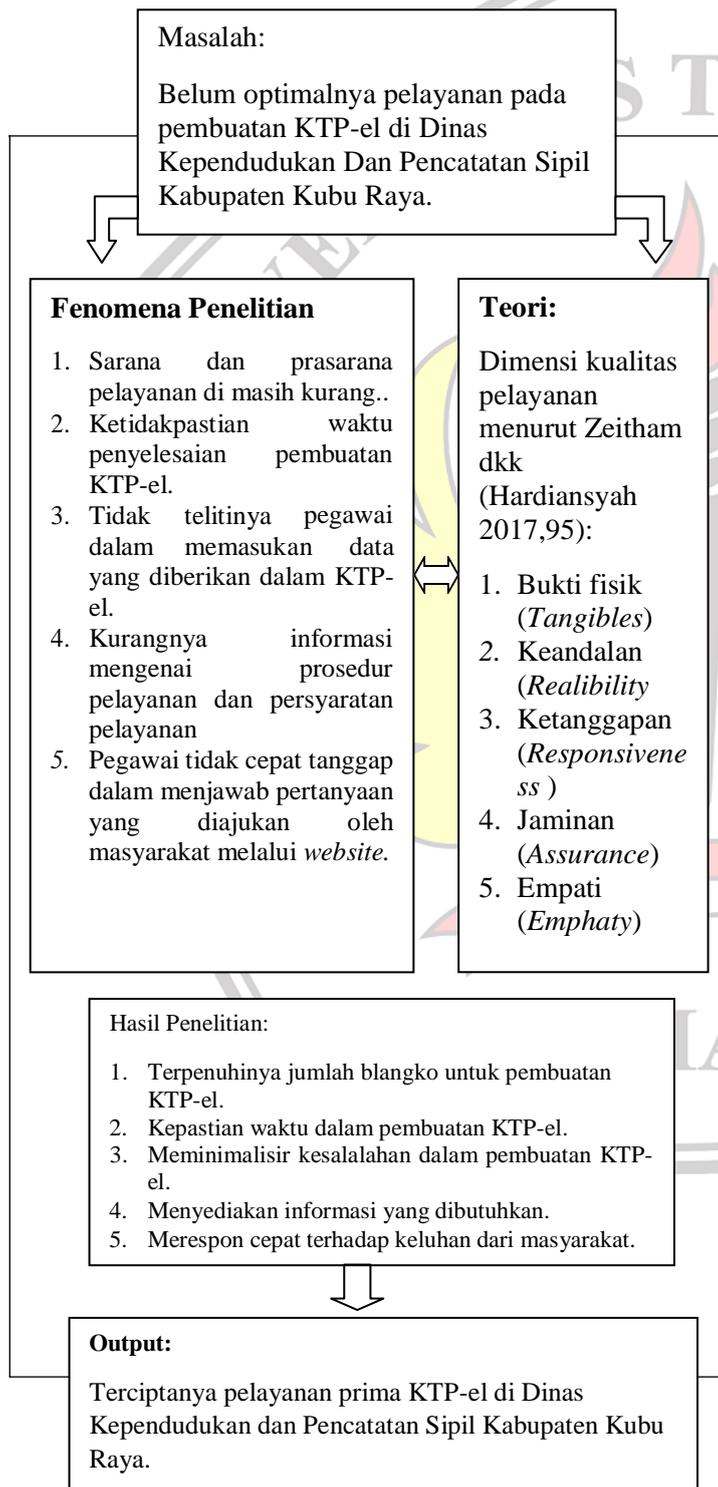
informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Oleh karena itu, penduduk harus memberikan informasi secara lengkap, benar dan dapat dipertanggungjawabkan yang diminta oleh aparat pemerintah dalam rangka pengisian data administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan selain sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara yang tidak melupakan fungsi untuk membantu masyarakat dalam pencatatan kependudukan khususnya pada pembuatan KTP-el. Dari segi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam hal ini peneliti memfokuskan pada pelayanan pembuatan Kartu Identitas Penduduk Elektronik (KTP-el). Hal ini dikarenakan adanya masalah yang telah peneliti paparkan pada bagian latar belakang penelitian dan mengingat Kartu Identitas Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan kartu identitas yang harus dimiliki semua masyarakat. Kartu Identitas Penduduk

Elektronik (KTP-el) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

Kerangka Pikir



C. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2012,1) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono 2012,15).

Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan wawancara langsung dengan informan dengan menggunakan teknik *purposive* yaitu cara penarikan dan memilih informan langsung orang – orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti. Teknik atau tata cara yang dilaksanakan dalam proses

pengumpulan data pada penulisan ini yaitu sebagai berikut:

1. Teknik observasi langsung (pengamatan),
2. Wawancara atau percakapan dengan maksud tertentu.
3. Teknik dokumentasi, data yang dilakukan dengan kategori dan klasifikasi dengan bahan – bahan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Kegiatan yang dilaksanakan peneliti untuk melaksanakan pengumpulan data – data yang dibutuhkan pada saat penelitian, untuk memperoleh data – data yang akurat dalam penulisan, maka diperlukan alat pengumpulan data, untuk itu alat pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah : Panduan Observasi (Ceklist), Pedoman Wawancara, Catatan Data dan Peralatandokumentasi (alat fotocopy, buku, alat tulis, *flashdisk* atau *flashdrive* dan *handphone*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam – macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus - menerus sampai datanya jenuh, Uji keabsahan data merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Ada tiga jenis triangulasi dalam menguji kredibilitas, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, hal ini dilakukan sebagai langkah mendeskripsikan, mengkategorikan mana pandangan yang sama dan mana pandangan yang berbeda dan mana yang spesifik dari sumber data yang ada, data yang telah dianalisis oleh peneliti dapat menghasilkan suatu kesimpulan untuk selanjutnya dilakukan member chek dengan sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda, bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang - ulang sampai ditemukan kepastian data. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, dengan asumsi sebagian besar analisis yang dikaji mendapat dukungan data dari berbagai informan yaitu pegawai Kantor Pencarian Dan Pertolongan Pontianak, sehingga narasi yang tersaji merupakan

deskripsi mengenai kondisi yang rinci untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.

D. HASIL PENELITIAN

Tangible merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas layanan, yang termasuk dalam aspek ini ialah sarana prasarana penunjang pelayanan. Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan, ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan. Sebuah pelayanan yang baik juga tentu saja tidak terlepas dari berbagai dukungan sarana dan prasarana maupun dari segi sumber daya manusia.

Sumber daya manusia yang terdapat di Kabupaten Kubu Raya dalam hal ini merupakan pegawai yang bertugas di instansi tersebut. Pegawai merupakan unsur terpenting dalam hal pelayanan tersebut karena mereka adalah motor penggerak dari segala kegiatan yang terdapat dalam organisasi tersebut. Dalam melaksanakan pelayanan pada operator KTP elektronik jumlah pegawai yaitu berjumlah 2 orang. Jumlah ini tentu sangat kurang mengingat banyak sekali jumlah masyarakat yang melakukan layanan KTP.

Seperti yang diungkapkan oleh bapak Kamaluddin selaku Kabid pelayanan pendaftaran penduduk sebagai berikut:

“Jumlah pegawai dirasa sudah cukup, dan untuk sekarang memang banyak kali masyarakat yang mengajukan pembuatan KTP-el dikarekan meraka akan mendapatkan bantuan dari pemerintah, jadi setiap hari nya ramai, dan bagian pendaftaran penduduk ada 12 pegawai, yaitu 1 orang kabid, 2 operator KTP-el, 3 orang kasi dan 5 orang staf saya rasa itu cukup”.

Selain banyaknya warga yang membutuhkan pelayanan pada saat pandemik ini, ada beberapa persoalan teknis yang menyebabkan lamanya waktu pelayanan KTP-el yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya seperti: keterbatasan tenaga operator dalam mengoperasikan perekaman KTP-el yakni 2 orang, sedangkan idealnya adalah 4 orang.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan. SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah suatu pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-

indikator teknis, administratif dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Drs.Jamli selaku Kabid pengelola informasi pendaftaran penduduk dan pemanfaatan data yaitu:

“Iya dek, kami dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat menggunakan SOP (Standard Operating Procedure) yang ada dan mudah diterima oleh masyarakat.”

Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya selain menggunakan SOP juga telah mampu menggunakan alat bantu pelayanan. Pada beberapa kali observasi dan wawancara kepada pegawai tentang kemampuan dalam menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, peneliti melihat mereka sudah cukup dalam menguasai alat-alat tersebut dan memfungsikan dengan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan petugas yang sudah cukup mahir mengoperasikan alat kerja kantor seperti komputer.

Pada pernyataan dimensi *Reability*, peneliti mencoba menganalisis data yang berkenaan dengan kepastian pelaksanaan pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Kubu Raya. Petugas pemberi layanan maupun penerima layanan dalam aktifitasnya dan itu dirasakan bermanfaat sehingga

menghasilkan kepuasan masyarakat terkait pemberian yang cepat, tepat dan ramah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Herman salah satu masyarakat yang sedang mengurus dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya, beliau mengatakan:

“KTP saya salah nama nya kak, jadi hari ini saya datang untuk menanyakan kepada petugas pelayanan kenapa KTP-el saya salah namanya dan gimana solusinya. Petugas memberitahukan ternyata kesalahan ada di KK (Kartu Keluarga) dan petugas menyarankan untuk saya mengubah data yang ada di KK terlebih dahulu”.

Dari pernyataan masih adanya keluhan masyarakat mengenai proses pembuatan KTP-el, dan juga sedikit kecewa karena identitas yang dimilikinya ternyata salah namun kesalahan bukan disebabkan oleh petugas melainkan dari data di KK (Kartu Keluarga). Pihak Dindikcapil sudah memberikan penjelasan dan solusinya, sudah berupaya untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Kamaluddin,SE Kabid pelayanan pendaftaran penduduk,

pemrosesan pengajuan layanan telah dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Kamaluddin,SE mengatakan bahwa:

“Sumber dari seluruh administrasi penduduk yang diterbitkan itu adanya di Kartu Keluarga (KK) tidak ada yang lain salah di kartu keluarga salah semuanya akan salah, maka nya data base nya itu kk, kami juga sudah menghimbau kepada masyarakat tolong cek Kartu Keluarga nya terlebih dahulu, jika sudah benar data di Kartu Kelurga baru mengusulkan pembuatan KK, KTP, Akte Kelahiran dan sebagainya”.

Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menghimbau masyarakat untuk selalu mengecek dokumen yang akan di gunakan.

Pada indikator *responsiveness* atau ketanggapan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani

masyarakat di ruang pelayanan. Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik, ramah dan sopan. Petugas merespon hal- hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Tika sebagai berikut:

“Prosedurnya mudah dek, cuman menunggu balasan dari petugas yang saye tak mampu, daftar online tapi lama baru di tanggapinnye”.

Hal yang sama juga dibuktikan oleh peneliti bahwa daya tanggap para petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam merespon keluhan pelanggan belum maksimal. Peneliti membuktikan dengan bertanya langsung kepada pegawai yang ada dengan menanyakan hal terkait dengan adanya keluhan dari masyarakat maupun mengenai masyarakat yang belum paham tentang alur pelayanan. Bapak Drs.Jamli selaku Kabid pengelola informasi pendaftaran penduduk dan pemanfaatan data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengaku jika Dinas tersebut telah menindaklanjuti apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Disini petugas selalu membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan

masyarakat sesuai dengan aturan yang ada. Pegawai menjelaskan kepada masyarakat sampai benar-benar paham mengenai proses pelayanan dan syarat-syarat administratif yang harus dipenuhi”.

Selanjutnya Bapak Nasyruddin, SE selaku operator pencetakan KTP-el mengatakan bahwa;

“Kalau masyarakat datang untuk pengaduan atau ada kesulitan petugas langsung melayani, dan untuk pelayanan online setiap hari kita cek, pelayanan melalui WhatsApp masing-masing bidang ada 1 orang operatornya, dan untuk pengaduan juga 1 operator, disini ada 2 bidang yaitu bidang pencatatan sipil dan bidang pendaftaran penduduk, jadi ada 3 operator online, dan kita juga sudah berusaha untuk cepat dalam membalas chat masyarakat karena banyak sekali yang melakukan pendaftaran secara online.”

Namun hal berbeda diungkapkan oleh Rian saat peneliti mewawancarai beliau, Rian melakukan pelayanan secara online, beliau mengatakan:

“Kalau kita datang langsung petugasnya langsung melayani, tapi karena sekarang pakai sistem online harus sabar menunggu, karena petugasnya lama sekali merespon chat saya di WhatsApp, dan layanan pengaduan di website sama sekali tidak direspon”.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan secara tatap muka lebih cepat di tanggap oleh petugas pelayanan, petugas berusaha melayani kebutuhan masyarakat dengan semaksimal mungkin serta sudah menunjukkan sikap peduli saat merespon masyarakat sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam hal ketanggapan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yaitu tanggap, cepat dan ramah.

Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan. Jaminan diperlukan untuk masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai di dinas pemerintahan dapat menumbuhkan kepercayaan di hati masyarakat pemohon layanan. Agar masyarakat percaya dengan pelayanan yang diberikan, hendaknya pegawai dapat menjaga komunikasi/interaksi, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan

masyarakat. Di samping itu, Dinas Dukcapil hendaknya memberikan jaminan kepada masyarakat pemohon layanan. Jaminan ini berupa jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, kemudahan akses pelayanan dan jaminan keamanan di Dinas Dukcapil.

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dilaksanakan pada hari Senin sampai Jum'at yaitu pada pukul 08.00-15.00 WIB. Untuk jaminan ketepatan waktu pelayanan di Dinas Dukcapil sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat. Secara umum pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya di lakukan selama 14 hari kerja. Waktu pelayanan yang di tetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya mengikuti pada jam kerja yang ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Kubu Raya. Jika disaat pelayanan secara kebetulan banyak masyarakat yang melakukan pengurusan KTP-el, maka akan dilanjutkan pada hari berikutnya. Walaupun telah ditetapkan pelayanan KTP-el 14 hari kerja namun pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telat ditentukan dengan lamanya pelayanan 20 hari kerja bahkan lebih.

Terdapat beberapa faktor penyebab lamanya proses pelayanan KTP-el diantara

nya dalam setiap hari pelayanan banyaknya masyarakat yang melakukan pengurusan KTP-el , dan dalam kondisi pandemik sekarang banyak sekali masyarakat yang melakukan pembuatan KTP- untuk mendapatkan bantuan dari pemerintah, selain itu selain itu persediaan blngko yang kosong juga penyebab lamanya pembuatan KTP-el.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Kamaluddin,SE Kabid pelayanan pendaftaran penduduk pemrosesan pengajuan layanan telah dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Kamaluddin,SE mengatakan bahwa:

“Waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan oleh Dindukcapil telah sesuai dengan aturan yang berlaku di Kabupaten Kubu Raya dan untuk waktu pencetakan KTP-el sebenarnya 3 hari juga sudah selesai hanya masyarakat yang tidak datang untuk mengambil KTP-el mereka”.

Pernyataan pegawai di Dinas Dukcapil Kabupaten Kubu Raya ini berbeda dengan yang Rian sampaikan merupakan perwakilan dari masyarakat penerima jasa layanan instansi terkait. Rian mengatakan bahwa:

“ Untuk proses pembuatan KTP-el tidak ada kepastian waktu saya sudah mengajukan pembuatan KTP dari bulan

Januari, saat itu pegawainya mengatakan blangko kosong dan belum tau kapan tersedia, jadi saya harus datang ke kantor terus untuk menanyakan KTP saya, dan sebulan yang lalu saya datang ternyata untuk mengambil KTP harus konfirmasi lewat whatsApp, petugasnya mengatakan bahwa nanti akan dihubungi via whatsApp apabila sudah selesai, tapi untuk menunggu balasan chat dari petugas itu sangat lama, ini baru kemarin saya dihubungi untuk datang mengambil KTP saya“.

Dari pernyataan diatas menunjukkan bahwa pelayanan di Dinducapil Kabupaten Kubu Raya dalam ketepatan waktu belum cukup baik, masih adanya keluhan masyarakat mengenai lamanya proses pembuatan KTP-el, sehingga saudara Rian harus bolak-balik ke Dinducapil hanya untuk menanyakan kapan KTP-el nya dan sangat memerlukan banyak waktu untuk datang ke Dinducapil karena jarak rumah nya cukup jauh, tapi dengan sistem online sangat membantu dalam pelayanan karena tidak perlu datang ke Dinducapil lagi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nasyruddin, SE selaku operator pencetakan KTP-el mengatakan bahwa;

“Kalau disini kapasitas KTP-el 1 hari 100, tapi kalau ada terakumulasi 1.000, sepuluh hari kedepan baru masyarakat bisa ngambilnya, dan begitu juga kalau yang

daftar 200 orang 2 hari sudah jadi. Untuk masalah blangko KTP-el adalah salah satu hal yang menghambat pencetakan KTP-el dan di awal tahun 2020 terjadi kekosongan blangko dan kami sudah berusaha memberikan pelayanan jadi kami hanya mengeluarkan surat keterangan, dan untuk sekarang sudah tersedia blangko KTP-el jadi sudah bisa dilakukan pencetakan kembali”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, menunjukkan bahwa pihak Dinducapil sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pihak Dinducapil juga telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah sehingga masyarakat merasa puas dan tidak meninggalkan kesan buruk terhadap pelayanan di Dinducapil Kabupaten Kubu Raya.

Selain masalah ketepatan waktu, kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga merupakan aspek yang menjadi penilaian kualitas layanan. Berdasar penjelasan Drs. Jamli selaku Kabid pengelola informasi pendaftaran penduduk dan pemanfaatan data, mengatakan bahwa:

“Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak di pungut biaya sama sekali, tapi kami tidak mengetahui apabila masyarakat sendiri yang menggunakan jasa calo di luar atau menggunakan perangkat

desa itu saya tidak tahu, yang jelas tidak ada pemungutan biaya sama sekali di semua pelayanan, sekarang menggunakan sistem online jadi dengan begitu dapat mengurangi jasa calo diluaran.”

Menurut Herman masyarakat penerima layanan mengatakan:

“Pembuatan dan pemrosesan gratis atau tidak dipungut biaya apapun hanya saja harus sabar menunggu apalagi sekarang layanannya sudah lewat online dan menunggu balasan dari operator nya lama sekali”.

Berdasarkan Wawancara dan Observasi peneliti yang dilakukan melihat kualitas pelayanan mengenai dimensi Jaminan atau *assurance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya, dapat disimpulkan bahwa tidak ada biaya apapun yang dikeluarkan untuk membuat dokumen di Dindikcapil Kabupaten Kubu Raya, jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Dimensi Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dari dimensi *Emphaty* ini dapat melihat suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak. Sikap dari para petugas menunjukkan kemampuan Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap itu antara lain ramah, sopan, santun, mendahulukan kepentingan setiap penerima layanan, dan menghargai setiap penerima layanan yang datang ketika melakukan pelayanan.

Pada dimensi *Emphaty* peneliti bertujuan untuk mengetahui sikap petugas kepada masyarakat ketika melaksanakan tugasnya, dan melakukan wawancara langsung dengan beberapa masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya. Petugas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sebagian besar sudah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan namun juga masih ditemui petugas yang kurang dalam memberikan pelayanan karena petugas memiliki karakter yang berbeda. Hal

tersebut seperti yang dikatakan oleh salah satu masyarakat ketika mengurus pembuatan KTP-el yaitu Ibu Linda:

“Selama saya beberapa kali kesini petugasnya ya gitu sih dek, ya ramah iya, sopan iya, standarlah dek, tetapi sikap petugas pelayanan macam-macam dek, ada juga yang judes dan serius”.

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Tika:

“Petugas sudah menunjukkan sikap ramah dek, kalau ada yang kita tidak paham akan dijelaskan oleh petugasnya.”

Dimensi *Empathy* yang lain juga ditunjukkan dengan sikap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban sebagai abdi negara untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kamaluddin, SE Kabid pelayanan pendaftaran penduduk, beliau mengatakan:

“Petugas selalu melayani dengan baik apapun yang masyarakat perlukan disini, dan untuk antrian di panggil sesuai nomor antrian yang duluan datang itu yang dulu dipanggil, kami tidak membedakan-bedakan masyarakat.”

Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam memberikan pelayanan juga berperilaku adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya tidak membedakan masyarakat yang melakukan pelayanan.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis data yang diterangkan di BAB V mengenai kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Dukcapil Kabupaten Kubu Raya. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dilihat dari indikator *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Maka kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya

belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat seperti kursi tunggu untuk diluar ruangan masih kurang, dan papan informasi yang di tempel sebelah kiri pintu masuk belum memuat semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan serta tulisan pada papan pengumuman yang sudah memudar dan tidak diganti dengan yang baru, serta kurangnya petugas informasi dan petugas operator pencetakan KTP-el.

2. *Reliability* (Kehandalan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya

Dimensi *reliability* (kehandalan), dari hasil penelitian terungkap bahwa kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat sudah cukup baik namun masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

3. *Responsiveness* (Ketanggapan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap), pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sudah menunjukkan sikap daya tanggap

pada dimensi *responsiveness* terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pegawai tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada saat proses pembuatan KTP-el, namun dalam pelayanan online daya tanggap petugas belum cukup baik.

4. *Assurance* (Jaminan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya

Dimensi *assurance* (jaminan), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang mengalami keluhan mengenai jaminan tepat waktu yang belum sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) khususnya dalam layanan pembuatan KTP-el.

5. *Empathy* (Empati) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya

Dimensi *emphaty* (empati), terkait dengan dimensi *emphaty* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan.

Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya perlu penambahan pegawai pada bagian informasi dan bagian operator pencetakan KTP-el karena jumlah petugas tersebut sangat kurang, perlu adanya penambahan petugas sehingga dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam melayani masyarakat dan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kuburaya perlu menyediakan penampilan fisik yang baik serta menyediakan fasilitas penunjang yang lebih memadai lagi seperti kapasitas

kursi tunggu, papan informasi yang lebih jelas agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan dapat merasakan fasilitas supaya pengguna pelayanan merasa nyaman berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuburaya

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuburaya diharapkan bisa meningkatkan kecepatan tanggapan petugas operator dalam merespon pelayanan, pertanyaan dan pengaduan masyarakat didalam laman *website* agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan merasa senang atas respon yang diberikan oleh pihak Disdukcapil.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuburaya diharapkan bisa meningkatkan sosialisasinya mengenai laman *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya yaitu <http://dukcapil.kuburayakab.go.id> agar masyarakat bisa mengetahui sehingga

dapat memudahkan dan membantu masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan dan catatan sipil. Sosialisasinya yaitu bisa dengan cara memasang *banner* atau spanduk yang memuat informasi mengenai *website*, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuburaya bisa mengadakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat yang diadakan disetiap kelurahan atau kecamatan, dan pihak Disdukcapil Kabupaten Kuburaya dapat mensosialisasikan adanya *website* tersebut melalui media sosial.

F. REFERENSI

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

_____. 2015. *Komunikasi Kualitas Pelayanan Public Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media

_____. 2017. *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik*. Yogyakarta: Gava Media

Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumiaksara

Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosda Karya.

Mukarom, H Zaenal., dan Muhibudi Wijaya L. 2015. *Menejemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Pasalong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta

_____. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Ratminto., dan Atik Septi Winarsi. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pusat pelajar.

Rohman, Ahmad A., M. Mas'ud Sa'id., Saiful Arif., dan Purnomo. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.

nambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

_____, 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

_____, 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandi. 2005. *Service, quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

_____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Skripsi

Gunawan, Lenny Shelfiani . 2015, Tentang “Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang” Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Inocent, Cosmas Restu. 2015, Tentang “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencarian Kerja Di Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak” Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Peraturan perundang-undangan

Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Undang Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukanunto, S.

2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.