

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI DISDUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Afina Damayanti**

**2216041153**

**Sebagai**

**Tugas pada mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG 2023**

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DISDUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**AFINA DAMAYANTI**

**2216041153**

Pelayanan publik saat ini menjadi salah satu hal terpenting yang dilihat masyarakat dalam kinerja pemerintah. Semakin banyaknya tuntutan seiring perkembangan teknologi yang mengharuskan pelayanan terus diperbaharui untuk efisiensi kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai hal-hal yang menjadi penyebab dalam rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik dalam pengimplementasiannya beserta faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut kepada masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Penelitian ini adalah penelitian deskripsi kualitatif, bertujuan untuk mengetahui gambaran dalam mendeskripsikan suatu peristiwa yang terjadi guna disajikan secara data yang sistematis, akurat, serta faktual. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yakni melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan. Adapun data-data responden yang dianalisis hasil observasinya yakni 47 jumlah laki-laki dan 53 jumlah perempuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kinerja yang dilakukan dalam melayani masyarakat sangat lama dan melalui proses yang berbelit-belit, (2) petugas yang tidak ramah dalam melayani atau tidak sesuai SOP, (3) prosedur yang sangat panjang justru menyulitkan masyarakat, (4) dimensi bukti fisik dalam sarana dan prasarana yang masih belum terfasilitasi secara lengkap. Faktor penghambat lamanya kinerja yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

**Kata kunci : pelayanan publik, disdukcapil kota bandar lampung, standar Pelayanan**

## ABSTRACT

### IMPLEMENTATION OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN DISDUKCAPIL CITY OF BANDAR LAMPUNG

By

AFINA DAMAYANTI

2216041153

Public services are currently one of the most important things that the public sees in government performance. The increasing number of demands along with technological developments requires services to be continuously updated for efficient performance. This study aims to find out more about the things that cause the low level of quality of public services and the factors that become obstacles in the implementation of these services to the community at Disdukcapil, Bandar Lampung City.

This research is a qualitative descriptive research, aiming to find out the description in describing an event that occurred in order to present systematic, accurate, and factual data. Data collection techniques used were through observation, interviews and field documentation. The data from the respondents whose observations were analyzed were 47 men and 53 women. The results showed that (1) the performance in serving the community took a very long time and went through a convoluted process, (2) officers who were not friendly in serving or did not comply with SOP, (3) very long procedures made it difficult for the community, (4) ) dimensions of physical evidence in facilities and infrastructure that are still not fully facilitated. The inhibiting factor is the length of performance that is not in accordance with the service standards that have been determined at the Bandar Lampung City Dukcapil Office.

**Keywords: public services, Bandar Lampung city dukcapil office, service standards**

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala Yang Maha Mengetahui segala sesuatu dan Maha Penolong. Alhamdulillahirobbil'alamin, tiada kata yang pantas untuk diucapkan selain rasa bersyukur kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat serta nikmat-Nya yang tak terhingga jumlahnya. Sholawat serta salam, semoga tetap dicurahkan atas junjungan Nabi Muhammad Saw beserta para sahabatnya.

Karya ini disusun untuk menyelesaikan tugas pada mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik, dimana seluruh isinya semoga dapat memberi ilmu maupun pengetahuan baik bagi penulis maupun pembacanya terkait topik yang dibahas. Penulis menyadari mungkin masih banyak kekurangan maupun kesalahan dalam penulisan, karena itu penulis berharap terdapat saran dan masukan guna membangun perbaikan serta manfaat yang jauh lebih baik di masa depan. Dalam karya tugas ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A , selaku dosen pada mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik yang telah mengajari dan membimbing saya dalam awal proses penulisan ini.
2. Seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian, yang secara tidak langsung mendukung adanya analisis dalam karya tulis ini.

Bandar Lampung, 04 September 2023

Penulis

Afina Damayanti

2216041153

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>2</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>3</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>4</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>5</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3 Tujuan Penulisan/Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4 Manfaat Penulisan/Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>11</b>
<b>2.2 Tinjauan Umum</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2.1 Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2.2 Tinjauan Umum tentang Disdukcapil</b> .....	<b>17</b>
<b>2.3 Kerangka Pikir</b> .....	<b>22</b>
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
<b>3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian</b> .....	<b>24</b>
<b>3.2 Fokus Penelitian</b> .....	<b>24</b>
<b>3.3 Lokasi Penelitian</b> .....	<b>25</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>25</b>
<b>3.5 Analisis Data</b> .....	<b>26</b>
<b>BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>27</b>
<b>4.1 Kesimpulan</b> .....	<b>27</b>
<b>4.2 Saran</b> .....	<b>30</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>31</b>

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan dalam proses pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi layanan masyarakat tentunya tidak dapat secara langsung dipisahkan dari kehidupan manusia sehari-harinya. Hal ini disebabkan karena seluruh pelayanan pasti dibutuhkan untuk memenuhi kehidupan. Begitupun dengan pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dalam melayani masyarakatnya untuk pemenuhan kebutuhan layanan. Penyelenggaraan kebutuhan layanan ini dapat berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi sah yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pemenuhan layanan ini memerlukan kualitas pelayanan publik yang saat ini menjadi tuntutan masyarakat kepada pihak pemerintahan terkait penyelenggaraannya.

Salah satu hal yang sangat diperhatikan dalam pelayanan publik ini, yakni kualitas atau mutu pelayanannya yang dinilai sudah atau belum sesuai dengan prosedur kinerja aparatur pemerintah yang seharusnya kepada masyarakat. Pemerintah ialah sebagai penyedia seluruh layanan jasa dalam administrasi sah negara, pemerintah juga dituntut untuk memberi standar kualitas yang baik dan berkualitas dalam melayani khalayak publik. Apalagi semakin banyaknya pengaduan terkait rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka hal tersebut justru menjadi tantangan yang signifikan oleh pemerintah untuk terus memperbaharui kualitas layanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat kedepannya.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa :

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selanjutnya juga diperjelas dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 yakni :

Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Pemberian standar mutu pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan sebuah hal yang harus selalu dicermati guna menyediakan layanan pada tuntutan kepuasan masyarakat. Saat ini, masih sering dirasakan oleh banyaknya masyarakat terkait kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih jauh dari standar maupun harapan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan layanannya. Demikian juga dengan pemerintah di Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang tidak terlepas dari permasalahan pengaduan layanan yang pelayanannya dinilai masih relatif kurang memuaskan keinginan dan harapan masyarakat setempat.

Berdasarkan banyak research dan observasi ke beberapa orang terkait pengeluaran layanan tersebut, penulis menemukan masalah yang menjadi pengaduan banyak masyarakat luas terkait pelayanan tersebut, yakni lamanya dan membingungkannya prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui prosedur pembuatan KTP tersebut wajib didaftarkan via online terlebih dahulu, banyak masyarakat justru saling bertanya-tanya kepada sekitar untuk tata cara pendaftarannya. Hal ini yang justru menjadi tanggung jawab pemerintah untuk mempublikasikan secara luas dan jelas mengenai prosedur terbaru dalam pembuatan KTP, dan jika penjelasan dari aparatur setempat sudah jelas maka tidak akan ada lagi masyarakat yang kebingungan akan hal ini.

Masalah selanjutnya yang sangat diresahkan oleh masyarakat yakni dalam segi kecepatan pelayanannya, serta kenyamanan masyarakat yang masih belum terpenuhi. Waktu penyelesaian saat pengajuan permohonan layanan sampai proses serta penyelesaian layanan masih jauh dari prosedur yang ada. Hal ini berdampak pada waktu tunggu masyarakat terhadap pelayanan yang seharusnya sesuai prosedur tetapi malah tidak sesuai waktu prosedur yang telah dicantumkan.

Sarana prasarana dan Kenyamanan masyarakat yang mengajukan layanan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung ini juga masih dirasa kurang memadai. Diantaranya yakni banyak masyarakat yang berdiri untuk menunggu layanan maupun duduk di area lantai-lantai secara tidak kondusif dikarenakan rumitnya dan lamanya prosedur yang dibuat, sehingga banyak masyarakat berlalu-lalang sibuk mengurus berkasnya serta banyaknya juga masyarakat yang menunggu sambil duduk memenuhi area lantai di dalam maupun luar kantor.

Dalam indikator implementasi penilaian juga dibagi 14 indikator yakni :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Tugas Pelayanan
6. Kecepatan Pelayanan
7. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
8. Kesopanan Petugas Pelayanan
9. Keramahan Petugas Pelayanan
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Jadwal Pelayanan
12. Kemampuan Petugas Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Lingkungan

Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian keseluruhan terhadap “Implementasi Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung”. Sudah sejalanlah antara kebijakan yang dikeluarkan pemerintah terhadap pelayanan dengan implementasi nyata yang diberikan kepada masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dalam permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Penyebab kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan layanan, kebingungan masyarakat, serta tanggung jawab pemerintah akan prosedur yang diberikan.
2. Dampak dan penyelesaian dalam waktu pelayanan yang relatif lama.
3. Sarana, Prasarana, Kenyamanan publik, serta sikap aparatur dalam proses layanan yang masih rendah.

Serta perumusan pembulatan masalah “Implemetasi nyata yang menjawab Mengapa Kualitas Pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak sesuai atau masih relatif rendah?”

## **1.3 Tujuan Penulisan/Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui faktor penyebab, faktor penghambat, dampak, penyelesaian / solusi yang mungkin diberikan, terhadap kualitas dari pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang masih diresahkan oleh masyarakat.

## **1.4 Manfaat Penulisan/Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis, pembaca, maupun pihak-pihak yang melayani keperluan publik.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan dan kepastakaan bagi mahasiswa khususnya prodi Administrasi Publik dan Administrasi Negara.

#### b. Bagi Kantor Pelayanan Publik

Untuk kajian referensi serta masukan dalam menjalankan perannya sebagai penyedia jasa layanan publik sehingga diharapkan kedepannya dapat terus meningkatkan kualitas / mutu pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat kedepannya.

#### c. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan maupun informasi kepada masyarakat tentang pelayanan publik yang ada di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Maka dari itu, masyarakat diharapkan juga dapat tau dan menilai standar kualitas layanan yang diberikan pemerintah agar pelayanan tersebut terus diperbaharui dan memunculkan kualitas pelayanan yang berkualitas.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan acuan dan perbandingan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka, dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian Andi Supriadi (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” menggunakan metode penelitian deskripsi kualitatif. Dalam penelitian ini, dijelaskan mengenai kualitas pelayanan berbasis publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang kurang memuaskan bagi khalayak masyarakat, karena perbedaan mencolok antara harapan masyarakat mengenai layanan yang diberikan berbanding terbalik dengan implementasi yang diberikan oleh pemerintah, sehingga terjadi kesenjangan dan ketidakseimbangan. Serta inovasi yang akan diberikan kedepannya diperlukan adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayanan publik agar implementasi yang diberikan dapat terlaksana dengan maksimal.

2. Penelitian Abrar, Juharni, Nurmi Nonci (2019) yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene” menggunakan metode kualitatif atau deskriptif guna lebih merincikan informasi dan klarifikasi fenomena terkait. Dalam penelitian ini, melalui berbagai hasil wawancara kepada masyarakat sekitar, dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh masyarakat mengeluhkan hal yang sama terhadap pelayanan publik. Hal tersebut yakni lamanya proses pelayanan yang diberikan oleh pihak aparatur kantor serta watak dan karakteristik sikap para pegawai juga tidak menunjukkan

keprofesionalitasan dalam bekerja, sehingga menimbulkan keluhan bagi masyarakat dalam proses pelayanan publiknya.

3. Penelitian Eka Pratama Putera (2020) yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-Ktp Kabupaten Kepulauan Meranti” menggunakan metode penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini, dijelaskan bahwa terdapat prinsip-prinsip yang ada dalam pelayanan publik yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Namun, pada dasarnya prinsip-prinsip tersebut belum sepenuhnya terjadi dalam proses pelayanan. Karena kinerja yang diberikan pemerintah dinilai hanya sekedar melayani, bukan sepenuhnya memenuhi pelayanan beserta asas yang ada.

## **2.2 Tinjauan Umum**

### **2.2.1 Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai melayani keperluan masyarakat oleh pemerintah menggunakan prosedur dan asas yang ada. Menurut KBBI, pelayanan memiliki 3 makna, yakni 1) Perihal atau tata cara melayani; 2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; 3) Kemudahan yang diberi atas proses jual barang dan jasa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum itu sendiri yakni :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah melalui bentuk layanan barang maupun jasa dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian lain yakni menurut Hardiyansyah (2011:12) , pelayanan publik ialah suatu proses dalam melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan sah pada suatu organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan rangkaian tata cara yang telah diatur serta ditujukan untuk kepuasan masyarakat terhadap penerimaan pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh aparat pemerintah.

Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, 2008:5).

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan mulai dari waktu tunggu, waktu proses, hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan, sedangkan dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warganegara atau penduduk atas suatu pelayanan (Sirajjedin, 2011:12).

Melalui berbagai pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian dalam proses melayani kebutuhan barang maupun jasa melalui tata cara atau prosedur dan kebijakan pemerintah guna memenuhi kepentingan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini yakni segala bentuk implementasi yang diberikan oleh aparat pemerintah di Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung dilakukan berdasarkan asas, prinsip, dan standar pelayanan publik agar mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah memiliki nilai sangat baik, adaptasi layanan sudah sesuai dengan permintaan masyarakat sebagai penerima pelayanan, serta dilaksanakan dalam satu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, serta terjangkau.

Maka dari itu, pelayanan publik setidaknya memiliki asas-asas sebagai berikut:

1. Hak dan Kewajiban, bagi yang melayani maupun yang menerima pelayanan publik tersebut, harus jelas atau transparan dan diketahui oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan ataupun kesalahpahaman dalam proses pelaksanaannya.
2. Peraturan dalam setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, jika dilihat berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, maka dilaksanakan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Dalam proses pelayanan terhadap masyarakat, diupayakan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, kelancaran dengan sebaik mungkin, serta kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau Lembaga Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Ibrahim Amir,2008:19-20).

Dalam komitmen guna meningkatkan mutu kualitas implementasi pelayanan publiknya, maka pemerintah memiliki asas-asas penting yang berpegang teguh dalam proses pelaksanaan dan kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan, yakni :

1. Penyedia layanan, memberikan pelayanan yang terbaik berupa barang maupun jasa kepada konsumen ataupun penerima
2. Penerima layanan, yang menerima pelayanan serta dapat memberikan *feedback*
3. Jenis layanan, yakni layanan yang dapat diberikan oleh penyedia kepada pihak yang membutuhkan layanan sesuai jenisnya
4. Kepuasan pelanggan, mengacu pada tujuan utama layanan yakni kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap penerima pelayananam sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi dengan baik.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap melayani kebutuhan penerima.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan penerima layanan.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada penerima layanan.

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut dapat bermacam-macam bentuknya, sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administratif

Ialah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

ialah bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh khalayak publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

Selain dari prosedur -prosedura oleh pemerintah,kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaanmasyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan servis yang diperolehnya. Setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan servis yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

## 2.2.2 Tinjauan Umum tentang Disdukcapil

Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkendudukan dibaawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) ini mempunyai tugas dalam menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Dalam melaksanakan tugas, Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan standar kualifikasi sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang fasilitas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, fasilitas pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, dan penyusunan standar kualifikasi sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan;
3. Pelaksanaan pembinaan umum dan koordinasi di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan;
4. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, sumber daya manusia pelaksanaan Administrasi Kependudukan;
5. Pemberian bimbingan teknis dan supervise di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database

kependudukan, NIK dan KTP- el, sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan, serta penyelenggaraan administrasi Kependudukan di daerah.

6. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, sumber daya manusia pelaksana Administrasi kependudukan, serta penyelenggaraan administrasi kependudukan di daerah;
7. Pelaksana administrasi Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri;
8. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.

Standar operasional prosedur pelayanan di kantor Disdukcapil, yakni :

Di dalam suatu organisasi publik atau penyelenggaranya dilakukan pemerintah, pasti yang menjadi visi utama ialah tercapainya kesejahteraan bagi masyarakat melalui pemberian pelayanan prima sebagai pemangku dalam kepentingan, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun pelayanan yang dinikmati masyarakat secara tidak langsung. Namun, selama ini citra publik di mata masyarakat masih dinilai belum memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam tingkat pelayanan masih belum memberikan kepuasan tersendiri.

Kondisi demikian tidak dapat dibiarkan terus terjadi , oleh karna itu upaya pemerintah untuk mereformasi system penyelenggaraan pemerintah terus dilakukan melalui berbagai macam kebijakan yang mendorong kearah inovasi terbaru guna kepuasan masyarakat. Pemerintah telah merancang penerapan prinsip-prinsip tata penyelenggaraan pemerintah yang baik (good govermance) sejak tahun 1998. Salah satu prinsip tersebut adalah penerapan transparansi dan akuntabilitas kegiatan penyelenggara pemerintah.

Perwujudan dari transparansi dan akuntabilitas di maksud antara lain adalah penyusunan standar bagi setiap jenis pelayanan publik. Melalui prosedur yang jelas akan lebih mudah di ketahui berapa biaya yang diperlukan, berapa lama waktu yang dibutuhkan, siapa saja yang terlibat, peralatan apa saja yang diperlukan, dan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa pelayanan. Prosedur tersebut harus distandarkan agar pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan. Pembakuan prosedur dimaksud lebih dikenal dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara sederhana dapat diartikan sebagai pedoman atau petunjuk procedural bagi seluruh individu yang ada dalam unit pelayanan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan yang di tetapkan secara tertulis.

Dengan demikian, SOP akan bermanfaat sebagai pedoman bagi setiap pegawai atau pejabat dalam memberikan pelayanan rutin, membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan, menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai macam situasi, membantu memberikan informasi yang di perlukan, sekaligus dapat memberikan informasi bagi kenerja pelayanan dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan.

Adapun beberapa contoh SOP di Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung, yakni sebagai berikut :

- Pembuatan Pencatatan Biodata Penduduk.
  - Mengisi Formulir F1-01
  - Surat Pengantar (asli) dari rukun tetangga dan rukun warga atau yang disebut dengan namalain
  
  - Foto copy Dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
  - Foto copy bukti pendidikan terakhir

- Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
  - Mengisi Formulir F1-01
  - KK asli daerah asal pemohon
  - Fotocopy Surat Keterangan Lahir
  - Mengisi Formulir F1.06 karena berubah elemen data dalam KK
  - Jika anggota keluarga yang akan ditambahkan berasal dari daerah lain maka melampirkan surat pindah (SKPWNI) dari disdukcapil daerah asal.
  
- Pembuatan KTP-el
  - Fotocopy KK
  - Tanda Bukti Perekaman
  
- Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
  - Fotocopy KK
  - Fotocopy Akte Kelahiran
  - Fotocopy KTP-EL orang tua
  - Pas Photo 3x4 1 lembar

Telpon/Fax : [\(0721\) 264-009](tel:0721264009)

SP4N : [lapor.go.id](http://lapor.go.id) atau sms ke 1708

E-mail : [disdukcapil.bl@gmail](mailto:disdukcapil.bl@gmail.com)

No WA : [081271800740](https://wa.me/081271800740), [082180852544](https://wa.me/082180852544)

Facebook : Pemerintah Disdukcapil Balam

Instagram : [disdukcapil.bandarlampung](https://www.instagram.com/disdukcapil.bandarlampung)

Website : [disdukcapil.bandarlampungkota.go.id](http://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id)

Proses pembuatan : Rata-rata kurang dari tujuh hari

Biaya : Gratis/Tidak Dipungut Biaya.

Berdasarkan dari berbagai tinjauan umum mengenai pelayanan publik dan juga mengenai hal umum Disdukcapil, serta SOP terkait kantor Disdukcapil di Kota Bandar Lampung, kita dapat mengetahui berbagai jenis pelayanan dan standar yang seharusnya menjadi pedoman maupun dasar atau tujuan pemerintah dalam proses melayani masyarakat. Namun, pada implementasinya masih banyak keluhan dari masyarakat yang bernilai buruk bahkan menjadi cermin bahwa pelayanan yang diberikan belum dikategorikan sebagai maksimal.

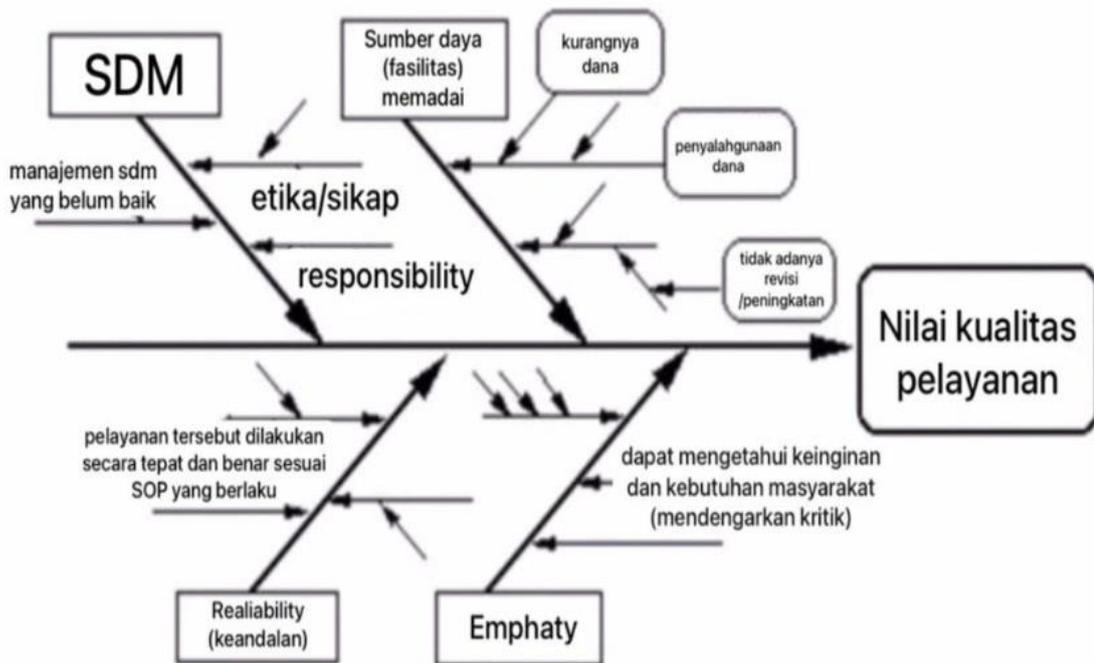
Permasalahan-permasalahan menurut masyarakat yakni tidak sesuainya pelayanan yang diberikan dengan SOP yang ada. Contohnya : lamanya proses pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kesepakatan waktu yang tertera, fasilitas yang disediakan masih kurang memadai dan membuat masyarakat keresahan, sikap buruk aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat, serta kebijakan terbaru menggunakan teknologi digital yang justru membuat masyarakat kebingungan akan hal terkait.

## 2.3 Kerangka Pikir

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain- lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan.

Masih banyak permasalahan terkait kualitas pelayanan. Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan serta implementasinya selama ini guna mencakup keandalan dan sikap pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan fasilitas yang disediakan dan memadai, serta daya tanggap jaminan pelayanan.

Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (reliability) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (tangible) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap (responsivines) dengan melayani secara tepat, jaminan (assurance) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (emphaty) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.



Gambar Kerangka Proses Penelitian (Diagram Fishbone)

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, menggunakan penelitian deskriptif atau dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan dan metode dipilih karena peneliti ingin menjelaskan atau menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan implementasi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat secara nyata pada kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Bogdan & Biklen (1992:21) juga mengemukakan bahwa penelitian kualitatif ialah langkah penelitian yang menghasilkan data dalam bentuk deskriptif berupa tulisan penjelasan maupun ucapan, serta bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dari sudut pandang partisipan.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena yang akan dibahas, mencakup topik yang akan digali dan diteliti lebih mendalam oleh peneliti sehingga dilakukan pengamatan, observasi, dan analisa hasil penelitian dapat lebih terarah.

Berikut ialah fokus penelitian yang ada pada penelitian ini :

1. Pelayanan kualitas publik oleh pemerintah yang seharusnya dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang tertera, kritik masyarakat, dan revisi pelayanannya.
2. Kesesuaian antara pelayanan publik yang seharusnya dilakukan dengan implementasi yang diberikan secara nyata terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah untuk masyarakat.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Tempat yang diamati oleh peneliti bertujuan untuk mengamati fenomena yang akan diteliti secara nyata dan akurat, maka dari itu disebut lokasi penelitian. Penelitian ini diamati di lokasi Kantor Disdukcapil, tepatnya di Kota Bandar Lampung. Dengan banyaknya kritikan dari masyarakat terhadap kantor ini, maka dari itu peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut agar dapat lebih mengamati secara jelas bahwa implementasi apasajakah yang membuat masyarakat banyak meng-kritik terhadap jalannya pelayanan publik tersebut.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang akan digunakan dalam pengambilan data penelitian inipun harus didukung dengan jelas adanya bukti atau proses dalam pengumpulan informasi penelitian, hal ini memudahkan peneliti untuk mengetahui informasi lebih lanjut atau akurat dari beberapa subjek yang memang dilayani oleh kantor atau lokasi penelitian tersebut.

Adapun metode-metodenya, yaitu :

#### **1. Teknik Wawancara**

Melalui teknik ini, peneliti dapat mendapatkan informasi akurat dari subjek pelayanan. Mulai dari peraturan yang ada, proses pelayanan, hingga implementasi pelayanan yang didapatkan. Peneliti juga tau akan keluhan kesah masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan tersebut, kritik yang ingin disampaikan oleh masyarakat, serta informasi lainnya secara nyata yang akan mendukung jalannya penelitian ini. Teknik ini dilakukan secara langsung atau turun ke lokasi lapangan penelitian.

#### **2. Observasi/Pengamatan**

Teknik ini digunakan untuk dapat membuktikan informasi yang telah didapatkan sebelumnya dari hasil wawancara, lalu peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian terkait, dan menguji keabsahan data informasinya.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Setelah melakukan metode penelitian untuk mendapatkan informasi- informasi terkait, maka dilakukan pula teknik dari analisis data informasi tersebut. Analisis ini dapat dilakukan dengan cara :

1. *Focus Group Discussion*

Yaitu berbagai pemikiran mulai dari awal proses penelitian, hingga pada proses wawancara dan observasi dipikirkan secara terstruktur/terarah.

2. Studi Literatur

Analisis ini ialah proses mengkaji ulang literatur yang berkaitan dengan penelitian, kemudian mengambil poin penting untuk dibahas lebih lanjut dalam menjalankan proses penelitian hingga akhir.

## **VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil observasi secara langsung bersama masyarakat yang mengalami langsung terkait implementasi di kantor disdukcapil Kota Bandar Lampung dan juga hasil pengamatannya bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait SOP dalam pelayanannya, kurangnya sarana dan prasarana juga termasuk dalam keluhan kesah pelayanan kepada masyarakat karena tidak nyaman. Selain itu, faktor lain yang menjadi masih buruknya implementasi ini ialah keprofesionalitasan dari pegawai publik tersebut, dimana mereka masih kurang ramah terhadap masyarakat dalam melayani tugas dan kewajiban mereka.

Dalam menjawab rumusan masalah terkait kinerja aparatur pemerintah dalam melayani publik atau masyarakat yang justru membuat bingung masyarakat terpencil yaitu kurangnya penjelasan secara rinci mengenai pelayanan yang akan dilakukan. Aparatur terkadang hanya membagikan SOP nya melalui websitenya, padahal seharusnya juga masyarakat lebih diajarkan dan dijelaskan secara rinci terkait pelayanan yang mereka butuhkan secara langsung, sehingga masyarakat yang tidak mengetahui websitenya juga tidak bingung akan pelayanan yang ingin diurusnya.

Pelayanan yang kinerjanya relatif lama dan tidak sesuai dengan prosedur yang tertera pun membuat masyarakat bertanya-tanya akan keseriusan para pegawai apartur publik. Terkadang kinerja pelayanan justru relatif lebih lama dan tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu juga permasalahan dalam pelayanan publik ini tidak jauh dari sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemerintah bernilai masih kurang baik. Banyak masyarakat yang tidak dapat merasakan sarana dan prasarana yang diberikan dengan sebaik mungkin, justru mereka mengeluh akan realita dalam sarana dan prasarana yang telah diberikan.

Pemberian standar mutu pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan sebuah hal yang harus selalu dicermati guna menyediakan layanan pada tuntutan kepuasan masyarakat. Saat ini, masih sering dirasakan oleh banyaknya masyarakat terkait kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih jauh dari standar maupun harapan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan layanannya. Demikian juga dengan pemerintah di Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang tidak terlepas dari permasalahan pengaduan layanan yang pelayanannya dinilai masih relatif kurang memuaskan keinginan dan harapan masyarakat setempat.

Di dalam suatu organisasi publik atau penyelenggaranya dilakukan pemerintah, pasti yang menjadi visi utama ialah tercapainya kesejahteraan bagi masyarakat melalui pemberian pelayanan prima sebagai pemangku dalam kepentingan, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun pelayanan yang dinikmati masyarakat secara tidak langsung. Namun, selama ini citra publik di mata masyarakat masih dinilai belum memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam tingkat pelayanan masih belum memberikan kepuasan tersendiri.

Kondisi demikian tidak dapat dibiarkan terus terjadi, oleh karena itu upaya pemerintah untuk mereformasi system penyelenggaraan pemerintah terus dilakukan melalui berbagai macam kebijakan yang mendorong kearah inovasi terbaru guna kepuasan masyarakat. Pemerintah telah merancang penerapan prinsip-prinsip tata penyelenggaraan pemerintah yang baik (good governance) sejak tahun 1998. Salah satu prinsip tersebut adalah penerapan transparansi dan akuntabilitas kegiatan penyelenggara pemerintah.

Perwujudan dari transparansi dan akuntabilitas di maksud antara lain adalah penyusunan standar bagi setiap jenis pelayanan publik. Melalui prosedur yang jelas akan lebih mudah di ketahui berapa biaya yang diperlukan, berapa lama waktu yang dibutuhkan, siapa saja yang terlibat, peralatan apa saja yang diperlukan, dan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa pelayanan. Prosedur tersebut harus distandarkan agar pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan. Pembakuan prosedur dimaksud lebih dikenal dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara sederhana dapat diartikan sebagai pedoman atau petunjuk procedural bagi seluruh individu yang ada dalam unit pelayanan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan yang di tetapkan secara tertulis.

Dengan demikian, SOP akan bermanfaat sebagai pedoman bagi setiap pegawai atau pejabat dalam memberikan pelayanan rutin, membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan, menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai macam situasi, membantu memberikan informasi yang di perlukan, sekaligus dapat memberikan informasi bagi kenerja pelayanan dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan.

## 4.2 Saran

Pada ketiga rumusan masalah diatas dan juga pembahasannya dalam kesimpulan, diketahui bahwa memang kinerja dari aparaturnya juga masih belum cukup baik. Seharusnya aparatur yang diutus langsung untuk melayani masyarakatnya atau publik dapat lebih profesional dan berintegritas. Mulai dari awal penjelasan prosedur, saat proses, jangka waktu pelayanan, dan seterusnya. Aparatur yang bekerja memang memiliki tugas dan tanggung jawabnya secara utuh untuk masyarakat dan harus terus memenuhi serta melayani publik, jika menjadi satu tanggung jawab dan kepercayaan masyarakat yang utuh seharusnya dapat menjadi pendorong bagi aparatur untuk terus meningkatkan tanggung jawabnya dan keprofesionalitasannya dalam hal melayani.

Waktu kinerja yang tertera dalam SOP pelayanan juga seharusnya sesuai dengan apa yang sudah tertera, karena hal tersebut menjadi kepercayaan masyarakat dalam hal menepati waktu. Prosedur dan juga jangka waktu pelayanan harusnya dilaksanakan secara sesuai dengan konsekuensi awal, dan tidak mengecewakan publik dalam menepati jangka waktu pelayanannya. Selain itu juga, terkait sarana dan prasarana yang ketika diamati masih bernilai kurang baik, masyarakat justru banyak yang merasakan bahwa kurangnya fasilitas membuat mereka tidak nyaman pada saat menunggu pelayanan. Hal ini tentunya menjadi evaluasi bagi kantor itu sendiri untuk terus meningkatkan fasilitasnya lebih baik lagi, agar manfaatnya dapat dirasakan oleh banyaknya masyarakat pada saat proses pelayanan sedang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

Nawi, Rusdin. "Pengaruh Kebijakan Publik terhadap Kualitas Pelayanan, penguatan Kelembagaan dan Kinerja Organisasi Pemerintahan." *Pleno Jure* 4.5 (2015): 42-55.

Putri, Lolita Deby Mahendra, and Dyah Mutiarin. "Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia." *J. Ilmu Pemerintah* 3.9 (2018).

NEGARA, PENDELEGASIAN TANGGUNGJAWAB Buku. "Kebijakan publik." (2014).

Wahab, Solichin Abdul. *Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Bumi Aksara, 2021.

Sutmasa, Yosep Gede. "Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik." *Jurnal Ilmiah Cakrawarti* 4.1 (2021): 25-36.

Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*.

Muhson, A. (2006). *Teknik analisis kuantitatif*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta, 183-196.

Agusta, I. (2003). *Teknik pengumpulan dan analisis data kualitatif*. Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor, 27(10), 179-188.

H. Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ratna Esa Kuswati. Kualitas pelayanan publik di kecamatan tanjungsari kecamatan gunung kidul.

Litjan Potlak Sinambela,dkk. 2007. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Penerbit Buku UPPAMP YKPN.

Moenir. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya UNESA.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto).

Buku PELAYANAN PUBLIK S.MAULIDIYAH 2014 – Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)

Qiara media partner STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK – BOOK Cetakan Pertama 2019