

## KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA UPT DISDUKCAPIL KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

**Khairunsyah Purba<sup>1)</sup>, Herijanto Bekti <sup>2)</sup>, Sintaningrum<sup>3)</sup>, Ira Irawati<sup>4)</sup>**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Doktor Ilmu Administrasi Publik di Unpad

<sup>2 3 4</sup> Dosen Administrasi Publik di Universitas Padjadjaran, Bandung

[khairunsyahpurba@yahoo.com](mailto:khairunsyahpurba@yahoo.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan untuk mengungkap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kota Pekanbaru. Hal ini didasarkan masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti, keterlambatan *output* pelayanan (tidak sesuai prosedur pelayanan dan keterbatasan sarana dan prasarana pelayan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dan penerbitan dokumen dan data kependudukan yang bersifat terus menerus. Dengan pelayanan publik yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan warga dan mewujudkan validitas administrasi kependudukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan instrument penelitian pertamanya adalah peneliti sendiri yang mengumpulkan mengelola, menganalisis, menginterpretasikan serta memverifikasi setiap data dan informasi yang diperoleh dari observasi partisipan terhadap setiap latar dan peristiwa. Data yang digunakan adalah data primer dan skunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan belum optimal, dimana dimensi *reliability & responsibility* dan *tangible aspek* paling dominan menjadi permasalahan warga. Penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan perlu di dukung perangkat teknologi baik *software* ataupun *hardware* yang tepat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pelayanan publik, administrasi kependudukan, kepuasan

## **ABSTRACT**

*This research is focused to reveal the quality of population administration services in the city of Pekanbaru. This is based on the still found various obstacles in population administration services such as delay in service output (not in accordance with service procedures and limited service facilities and infrastructure. Population administration services are a series of structuring and controlling activities and publishing documents and population data that is continuous. With service quality, the public will increase citizen satisfaction and realize the validity of population administration. The method used in this research is descriptive qualitative with the first research instrument is the researcher himself who collects managing, analyzing, interpreting and verifying each data and information obtained from participant observation of each setting and event. The data used are primary and secondary data obtained through interviews, observation and literature studies. The results showed that the quality of population administration services in the sub-district was not yet optimal, where the dimensions of reliability & responsibility and tangibility were the most dominant aspects of citizens' problems. Research also shows that population administration services need to be supported by appropriate technological devices, software or hardware so as to improve the quality of population administration services*

*Keywords: service quality, public service, population administration, satisfaction*

### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara sehingga setiap masyarakat memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang – Undang no 23 tahun 2006 dan kemudian direvisi dalam Undang – Undang no 24 tahun 2013. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan pelayanan kompleks mencakup 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 juga sektor pembangunan lainnya. Senada dengan pendapat Hendrastuti bahwa administrasi kependudukan bermanfaat bagi pemerintah (pusat) dan pemerintah daerah untuk perencanaan program-program pembangunan sebagai dasar peningkatan dan pengembangan kualitas penduduk sendiri ( Hendrastuti, 09;2004)

Dengan demikian urusan administrasi kependudukan merupakan tugas pemerintahan yang strategis dan menyentuh kepentingan seluruh lapisan masyarakat sejak anggota masyarakat dilahirkan hingga meninggal. Sementara itu definisi senada diungkapkan (Clarke,1994; Kodl & Lokay, 2001) *Human identification is the association of data with person. It is routinely used to help facilitate commercial and government transactions, such as taking out a loan or applying for government benefits* (Castro, 2011). Dengan demikian dokumen administrasi kependudukan merupakan kumpulan data terkait individu yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan swasta atau juga kepentingan pemerintah. Dilihat dari sudut pandang warga, Dokumen-dokumen administrasi kependudukan wajib untuk setiap warga untuk kepentingan identifikasi warga (Vassil;2015). Nguy'en (2003) "*The ownership of an ID allows eligible bearers benefit from public services provided by the government*" Keberadaan dokumen administrasi kependudukan merupakan legalitas

warga untuk menunjukkan identitas resmi ataupun legalitas untuk mendapatkan layanan pemerintah.

Pekanbaru merupakan salah satu kota dengan tingkat perkembangan yang sangat pesat. Dengan status sebagai ibukota provinsi, kota pekanbaru berkembang dari aspek infrastuktur maupun peningkatan jumlah penduduk. Pertumbuhan penduduk kota Pekanbaru merupakan pertumbuhan yang paling besar di kota-kota besar di pulau sumatera yaitu 4,8%. Dari angka tersebut, urbanisasi memberikan sumbangan angka yang paling tinggi yaitu 2,7% dan angka kelahiran 1,8% (Firdaus, 2018;126). Berdasarkan data pertumbuhan penduduk yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Riau tahun 2015 pertumbuhan jumlah penduduk meningkat 2,63% atau 1.038.118, tahun 2016 meningkat 2,55% atau 1.064.566 dan tahun 2017 meningkat 2,49 % atau 1.091.088. Konsekwensi dari pesatnya pertumbuhan penduduk kota Pekanbaru mengakibatkan semakin meningkatnya berbagai tuntutan pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah daerah,

termasuk diantaranya adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru sebagai institusi yang berwenang melakukan pelayanan administrasi kependudukan telah membentuk Unit Pelaksanaan Teknis di setiap kecamatan dengan tujuan mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat dan akurat. Namun demikian berdasarkan LKPJ (Laporan Keterangan Pertanggungjawaban) kota Pekanbaru 2017 terungkap bahwa ketidakmasimalan penyerapan anggaran terutama pada program pengembangan kapasitas SDM pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru . Selain itu terungkap juga beberapa kendala yang dihadapi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota pekanbaru dalam menjalankan program kerjanya, permasalahan-permasalahan tersebut antara lain; kurangnya sarana - prasarana operasional untuk meningkatkan kinerja dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru dan

keterbatasan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dibidang Informasi Teknologi. Sementara itu berdasarkan hasil kajian OMBUDSMAN RI perwakilan Riau ditemukan beberapa fenomena maladministrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan;

Tabel 1.1  
**Maladministrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di kota Pekanbaru**

No	Jenis Keluhan Pelayanan Administrasi Kependudukan	2	2	2	2	2	2
1	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	1	1	5	4		
2	Tidak Mem beri Pelayanan		6	3		1	2
3	Penu ndaan Berla rut		1	4		5	6

4	Diskriminasi					
5	Penyimpangan Prosedure		2		2	1
6	Pegawai yang tidak kompeten				1	3

Sumber; *Ombudsman RI Perwakilan Riau 2018*

Berdasarkan laporan Ombudsman RI perwakilan provinsi Riau hingga tahun 2017 masih ada masyarakat yang melakukan 11 (sebelas) pelaporan terkait maladministrasi di bidang administrasi kependudukan yaitu, pada aspek penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan dan pegawai yang tidak kompeten. Dilihat dari aspek kuantitatif data, laporan tersebut memang terkategori rendah. Hal tersebut dikarenakan Ombudsman dalam hal ini bersifat pasif, yaitu menunggu laporan dari masyarakat yang melaporkan maladministrasi dalam administrasi kependudukan. Laporan-laporan tersebut sangat bergantung dari partisipasi masyarakat dan

pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan dan peran Ombudsman. Berdasarkan hasil kajian dan penelitian lanjutan dari Ombudsman RI perwakilan Riau, mengindikasikan adanya peningkatan beban kerja dalam bidang administrasi kependudukan, terutama permohonan pembuatan KTP dan juga terjadinya penundaan berlarut dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Observasi yang penulis lakukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru khususnya pada UPT Disdukcapil kecamatan Tampan kota Pekanbaru masih ditemukan permasalahan-permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan diantaranya; keterlambatan pelayanan yang dilakukan pegawai terhadap masyarakat, dimana pegawai tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang tersedia, keterbatasan aspek tangible berupa sarana dan prasana pelayanan sehingga mengurangi kenyamanan warga dalam melakukan pelayanan, dan beberapa prosedural yang masih bersifat manual sehingga

mobilitas pegawai dari kantor dinas ke UPT dalam distribusi dan pengambilan dokumen kependudukan masih terus berjalan.

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan penelitian yang penulis ajukan adalah ; Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di UPT kecamatan Tampan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru? Penetapan lokasi hanya dibatasi pada Tingkat UPT, keberadaan UPT ditingkat kecamatan berfungsi untuk mempermudah, mempercepat dan meningkatkan akurasi pelayanan administrasi kependudukan, sementara kecamatan Tampan dijadikan pilihan lokasi dikarenakan aspek demografi yaitu jumlah penduduk, dan luas wilayahnya kategori terbesar diantara kecamatan yang ada di kota Pekanbaru.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Osborne dan Gabler (terjemahan Rosid, 2000;192), pemerintahan yang demokratis lahir

untuk melayani warganya, dan karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya.

Kurniawan mengungkapkan (2017;45)

mengelola pelayanan publik adalah sesuatu yang krusial bagi pemerintah karena ia bisa menjadi indikator secara langsung atau tidak langsung keberhasilan pemerintah. Berbagai hal yang terkait pelayanan publik sangat penting untuk dikaji, terlebih pelayanan publik sangat berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta. Osborne *et.al* (2013) sebagaimana yang dikutip oleh Hodgkinson (2017) mengungkapkan, *Public services are typically more complex, encompass a broader array of service providers and stakeholders, and require higher levels of transparency and accountability.*

Kompleksitas pelayanan public dapat dilihat dari penyedia layanan dengan segala lingkungan yang menyertainya begitu juga *stakeholder* yang melingkupi pelayanan publik, maka dari itu sangat dibutuhkan transparansi dan akuntabilitas pelayan publik yang

dapat menilai indikator keberhasilan layanan.

Pada dasarnya tujuan asasi pelayanan publik adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan *expectasi* masyarakat. Untuk mencapai titik optimalisasi pelayanan publik maka diperlukan kualitas pelayanan sehingga dapat mencapai kepuasan yang diinginkan masyarakat. Kebijakan kualitas bermanfaat untuk mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan orang-orang yang dilayani (Gaster; 1996; 81)

Kata “kualitas” memiliki banyak defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Lukman (1999;7) mengungkapkan defenisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti; (1) kinerja (*performance*); (2) Keandalan (*reliability*); (3) Mudah dalam penggunaan (*easy of use*); (4) Estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Dalam defenisi strategis Lukman (1999;7) mengemukakan kualitas sebagai; “ Segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan

pelanggan (*meeting the needs of costumers*). Sementara itu Gaspersz (1999;7) mengungkapkan pengertian kualitas baik dari segi konvensional maupun strategis yang pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok;

- 1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk
- 2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

Dalam konsep *Total Quality Service* (TQS), kualitas pelayanan dapat didefenisikan sebagai sistem manajerial strategis dan *integtative* yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi kebutuhan dan melebihi kebutuhan,

keinginan dan harapan pelanggan (Ratminto, 2000;54)

Konsep kualitas pelayanan awalnya berkembang pada organisasi privat dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen (Zeithmal et al, 1990; Parasuraman et al, 1990; Lovelock, 1998; Gronroos, 1990; Kotler, 1994). Zeithmal et al (1990;20) sendiri, mengungkapkan kriteria kualitas pelayan dengan sepuluh kriteria yaitu; *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, acces, communication and understanding the customer*. Kriteria tersebut digunakan untuk menguji kualitas layanan yang ditujukan pada pelanggan perbankan yang kemudian oleh Zeithmal et al (1990;20) diringkas menjadi lima dimensi yaitu; *tangibles, reliability, responsiveness dan empathy*.

Secara filosofi tujuan dari organisasi privat dan organisasi publik berbeda. Tujuan penggerak organisasi layanan publik bukanlah untuk meningkatkan laba bagi pemegang saham, atau bahkan untuk memenangkan loyalitas pelanggan (walaupun itu penting), tetapi untuk memenuhi tujuan

publik, secara efisien, adil, dengan sumber daya yang selalu dibatasi dan sesuai dengan nilai layanan publik (Gaster, 1996;82). Pemerintah melakukan pelayanan dengan motif sosial dan politik (Wasistiono, 2003;44). Dengan demikian ada aspek-aspek lain yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik dibandingkan pelayanan sektor privat, terutama bagi negara-negara dengan sistem demokrasi. Denhardt dan Denhardt (2000;61) merinci dimensi kualitas pelayanan publik diukur melalui dimensi; *comvinience, security, reliability, personal attention, problem solving approach, fairness, fiscal responsibility dan citizen influence*. Sementara itu Redrequez et al, mengungkapkan dimensi-dimensi pelayanan kualitas pada pemerintahan local dengan sepuluh dimensi yaitu; *acces, communication level, administratif system, flexible & Speedy, Receitivity, competence, politeness & kindness, credibility, reliability & resposibility dan tangible aspects*

### C. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan



studi kasus dimaksudkan untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan administrasi yang dilakukan UPT DISDUKCAPIL kecamatan Tampan kota pekanbaru. Teknik pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara pada pegawai UPT Disdukcapil kecamatan Tampan dan juga masyarakat yang melakukan pelayanan, *observasi/* pengamatan terhadap proses pelayanan dan dokumen-dokumen yang dianggap relevan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan baik berbagai kebijakan atau aturan, teori-teori dan konsep-konsep kualitas pelayanan publik.

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Memperhatikan aspek kualitas pelayanan dalam organisasi publik sangatlah penting, sebagaimana yang diungkapkan Lucy gaster (1996;81) yaitu mempererat hubungan hubungan antara warga dengan pemerintah, meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap pemerintah terpilih. Organisasi publik memiliki orientasi yang berbeda dengan organisasi privat ketika

melakukan pelayanan kepada pelanggan. Bila tujuan akhir dari organisasi privat untuk mendapatkan loyalitas pelanggan dalam rangka menghasilkan keuntungan (Lucy gaster, 1996;81), maka organisasi orientasi pelayanan organisasi sektor publik adalah manfaat sosial dengan anggaran yang wajar (chi-kuang et al., 2004; Mac carthaigh et al., 2012), dalam rangka memenuhi kepentingan publik itu sendiri, secara efisien, adil dan sesuai dengan nilai-nilai publik itu sendiri (Lucy gaster 1996;81).

Pelayanan jasa yang dilakukan pemerintah diantaranya adalah administrasi kependudukan. Pekanbaru sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan penduduk tertinggi di pulau sumatera (Firdaus, 2018;126), telah melakukan berbagai upaya dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan, diantaranya adalah dengan membentuk Unit Pelayan Teknis (UPT) di berbagai tingkat kecamatan sebagaimana yang termaktub dalam UU no 24 tahun 2013. Penelitian ini di fokuskan pada UPT kecamatan Tampan di karenakan UPT tersebut kategori UPT dengan tingkat

pelayanan yang dinamis. Kecamatan Tampan merupakan kecamatan dengan laju pertumbuhan penduduk tertinggi diantara kecamatan lainnya di kota Pekanbaru yaitu sebesar 6,27 % dan jumlah penduduk terbanyak dibandingkan dengan kecamatan lainnya yaitu 285.932 jiwa (Pekanbaru dalam angka, 2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing dimensi penelitian diantaranya;

#### *Acces to the service*

Akses dalam pelayanan di ungkapkan oleh Johnston dalam Tjiptono (2005;127) kemudahan menjangkau lokasi pelayanan termasuk jalan-jalan yang ditempuh oleh warga menuju lokasi pelayanan, sementara itu KEPMENPAN no.63/M.PAN/2003 menambahkan akses yang harus dimiliki dalam melakukan pelayanan publik diantaranya; sarana yang memadai, dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Dimensi akses pelayanan dalam penelitian ini merupakan gambaran ketersediaan *physical access* yang memadai sehingga mempermudah proses pelayanan pegawai terhadap warga. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan

penduduk menjangkau lokasi kantor UPT, tata ruang kantor yang teratur dan baik, ketersediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat baik dari personal pegawai maupun Web (internet), waktu (jam) pelayanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat.

Kantor UPT kecamatan Tampan berada di pinggiran kota Pekanbaru, 200 meter dari jalan lintas provinsi Riau-sumbar. Akses warga menuju lokasi kantor UPT mudah untuk dijangkau. Luas wilayah yang menjadi kewenangan kecamatan 59,81 km<sup>2</sup>, warga di beberapa lokasi kecamatan tampan masih merasa jarak antar kantor UPT Disdukcapil kecamatan Tampan dengan rumah kategori jauh. Terlebih untuk masyarakat yang memiliki aktifitas atau pekerjaan yang sangat bergantung dengan waktu atau tempat, misalkan warga kecamatan tampan yang lokasi kantor (pekerjaan)nya di tengah kota, kondisi tersebut mengakibatkan warga harus melakukan pelayanan disela-sela waktu kerja. Umumnya warga kecamatan tampan merupakan penduduk yang migrasi baik dari tengah kota menuju pinggiran kota

atau juga penduduk migrasi dari luar kota Pekanbaru. Lokasi kecamatan menjadi tujuan migrasi dikarenakan harga properti seperti tanah atau rumah lebih murah dibandingkan di tengah kota. Namun demikian banyak diantara masyarakat kecamatan tampan yang memiliki pekerjaan dan mata pencarian di tengah kota. Dengan kondisi demikian bagi penduduk yang tidak bisa mewakilkan pelayanan melalui orang lain akan melakukan proses pelayanan yang mempertimbangkan aspek waktu pelayanan dan waktu bekerja.

Dari aspek tata ruang kantor, UPT Disdukcapil kecamatan Tampan belum mampu memberikan kenyamanan bagi warga. Tata ruang kantor yang tersedia tidak tertata secara rapi dan teratur. Hal ini disebabkan kantor UPT Disdukcapil yang digunakan saat ini adalah kantor kecamatan lama yang direhab. Ruangan-ruangan pelayanan yang tersedia merupakan ruangan-ruangan yang berukuran kecil yang mengakibatkan pegawai kurang dinamis dalam melayani warga, sementara ruang tunggu di beberapa

bagian ruangan berada di lorong-lorong ruangan yang kecil dan kurang pencahayaan sehingga sering berdesakan ketika melakukan pelayanan dan menyulitkan mereka melakukan komunikasi yang nyaman dengan pegawai. Warga harus berpindah dari satu ruangan ke ruangan lainnya yang tidak beraturan. Bagi warga pemula yang melakukan pelayanan akan mengalami kesulitan untuk memahami fungsi-fungsi ruang pelayanan.

Akses warga terhadap berbagai informasi terhadap pelayanan masih bersifat manual, setiap warga yang ingin mengetahui informasi terkait pelayanan harus datang ke UPT Disdukcapil kecamatan Tampan. Pemanfaatan media internet sebagai media pelayanan masih terpusat di [www.disdukcapil.pekanbaru.go.id](http://www.disdukcapil.pekanbaru.go.id) yang sifatnya masih terbatas, komunikasi dan pelayanan berbasis informasi teknologi belum terbangun secara maksimal baik di UPT kecamatan Tampan maupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru. UPT Disdukcapil

kecamatan kota Pekanbaru memberlakukan dua waktu pelayanan yaitu pagi (jam 08.00-12.00 jam pendaftaran, 13.30-16.00 sebagai waktu pengambilan *output* pelayanan). Hal ini dilakukan untuk mengurai frekuensi jumlah penduduk yang melakukan pelayan, namun pada aspek lain penduduk belum mampu menerima *output* pelayanan dalam waktu yang lebih singkat.

### ***Communication***

Zeithmal et al, (1988) mengungkapkan bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen dalam pelayanan jasa. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word to mouth*) cenderung untuk meningkatkan kepercayaan konsumen lainnya. Tangkilisan (2005; 223) mengungkapkan diantara parameter untuk mengukur kualitas pelayanan diantaranya komunikasi, yaitu kelancaran hubungan verbal maupun fisik, antara aparatur (petugas) dan pengguna jasa dalam proses pemberian pelayanan. *Communication* dalam penelitian kualitas pelayanan administrasi kependudukan di ukur komunikasi penuh perhatian dari pegawai kepada masyarakat, komunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat

dan komunikasi yang santun dari pegawai kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi komunikasi di Disdukcapil kecamatan Tampan bernilai baik. Pegawai UPT Disdukcapil berkomunikasi berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh warga. Warga kecamatan Tampan merupakan miniatur masyarakat kota Pekanbaru pada umumnya yaitu multicultural. yang terdiri dari berbagai suku dan bahasa diantaranya; melayu, minang, jawa dan batak. Keumuman bahasa yang digunakan oleh pegawai adalah bahasa indonesia. Dalam proses komunikasi pegawai berusaha memberikan perhatian terhadap warga yang melakukan pelayanan. Pada momen tertentu memang hal ini sulit dilakukan, yaitu ketika yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara kuantitas meningkat. Pada kondisi seperti ini warga tidak lagi dalam posisi duduk mengantri, tetapi dalam posisi berdiri memenuhi *frontliner staff*, sehingga akan sangat sulit untuk memberikan perhatian penuh terhadap warga yang melakukan pelayanan. Kemampuan

pegawai untuk senantiasa santun dalam berkomunikasi dengan warga, tidak dapat berjalan konsisten, terutama ketika tuntutan warga mendesak, volume warga yang melakukan pelayanan meningkat, sehingga meningkatkan stress pegawai dalam memberikan pelayanan.

### *Administratif System*

Mekanisme proses pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap warga. Rodriquez mengungkapkan hal yang perlu diperhatikan dalam sistem administrasi diantaranya adalah, mengatur proses selama pelayanan berlangsung, pengaturaan informasi yang jelas dan transparan dan kejelasan penanggung jawab pekerjaan (2009;80). Sistem pelayanan yang dibuat harus mengatur tentang standar pelayanan yang dirumuskan secara partisipatif, sederhana dan mudah dipahami oleh pegawai maupun warga (Dwiyanto, 2012;74). Sistem atau prosedur pelayanan akan menggabungkan sistem

informasi manajemen yang digunakan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam Sistem Informasi Manajemen akan tergambar pola pelayanan, prosedur yang harus dijalankan, struktural organisasi penyelenggara dan penanggung jawab pelayanan.

UPT Disdukcapil kecamatan Tampan telah menyediakan panduan pelayanan yang dapat dilihat berupa *banner* berukuran besar dan ditempelkan di dinding ruang tunggu pelayanan bagian dalam maupun bagian luar. Berbagai jenis pelayanan tergambar melalui *banner* tersebut diantaranya jenis pelayanan, biaya pelayanan, waktu (lama) proses pelayanan, persyaratan yang harus dilengkapi. Panduan pelayanan yang tersedia di buat berwarna sehingga menarik perhatian masyarakat dan menggunakan bahasa yang sederhana sehingga mudah dipahami masyarakat. Berdasarkan observasi penulis ada hal-hal yang perlu ditambahkan dalam *administratif system* oleh UPT Disdukcapil kecamatan tampan untuk mempermudah warga dalam proses pelayanan antara lain, membuat peta dan pemberian kode ruangan. Hal ini

dikarenakan ruangan di UPT Disdukcapil kecamatan Tampan merupakan ruangan yang tidak beraturan. Setiap warga yang datang tidak secara otomatis melihat ruangan secara utuh untuk setiap tahap dan jenis pelayanan. Untuk melakukan perekaman KTP electronic dan penyerahan berkas persyaratan setiap warga harus berjalan berputar melewati gedung utama. Hal ini akan mempersulit terutama bagi warga yang tidak *familiar* dengan pelayanan UPT di Disdukcapil kecamatan Tampan.

#### ***Flexibe and Speedy Reply***

*Output* pelayanan yang diharapkan oleh warga pada umumnya adalah cepat. Proses pelayanan akan berjalan bila seluruh persyaratan yang ditetapkan telah tersedia dan pelayanan publik akan melewati berbagai mekanisme birokrasi yang telah ditetapkan. Proses administrasi harus flexible untuk diselesaikan dengan cepat dengan biaya yang murah (Rodrequez, 2009 ; 81). Flexibilitas atau kelenturan dapat dimaknai dengan pelayanan dapat dijalankan walaupun terdapat

ketidaksempurnaan persyaratan (persyaratan dilengkapi dengan segera) dan penyederhanaan mekanisme birokrasi yang memungkinkan,

Setiap warga kecamatan Tampan yang datang melakukan pelayanan administrasi kependudukan akan berkomunikasi langsung dengan *front line staff* yang posisinya di dekat pintu masuk. Warga yang mengajukan pelayanan disertai persyaratan yang lengkap akan langsung mendapat proses pelayanan selanjutnya. Pada umumnya kekurangan persyaratan tidak akan ditolelir sehingga warga harus menyiapkan persyaratan pelayanan. Kondisi ini sering menyebabkan proses pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil kecamatan Tampan yang dialami warga tertunda. Pegawai lebih seringantisipasi terhadap ketentuan SOP yang berlaku, sehingga kelenturan pelayanan tidak terjadi. Disatu sisi warga banyak yang lalai terhadap persyaratan, terbatasnya akses yang dimiliki warga untuk mengetahui berbagai persyaratan administrasi

kepedudukan menyebabkan warga harus datang terlebih dahulu ke kantor Disdukcapil kecamatan Tampan dan bertanya langsung kepada pegawai tentang berbagai persyaratan administrasi kependudukan. Mekanisme birokrasi akan mengikuti pola-pola yang telah ditetapkan oleh pihak UPT dan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru.

### ***Receiptivity***

Rodrequez mengungkapkan warga akan semakin menguatkan penerimaan warga terhadap pelayanan, bila dilibatkan (berpartisifasi) dalam perbaikan pelayanan (2009;82). Usaha meningkatkan partisipasi warga dalam manajemen pelayanan publik merupakan indikasi peningkatan hubungan antara warga dan proses administrasi. Birokrasi perlu memberikan ruang bagi warga untuk memberikan koreksi terhadap proses layanan yang mereka terima. Ketika pendapat warga dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajemen pelayanan publik dapat menghadirkan kepuasan tersendiri bagi warga (Osborne&Gabler, dalam Rosid,

2000;202). Birokrasi yang berorientasi pada warga harus lebih banyak mendengar berbagai respon dan koreksi dari warga untuk dijadikan bahan pertimbangan perbaikan pelayanan publik.

Partisipasi warga dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di UPT kecamatan tampan lebih cenderung dilakukan secara langsung kepada pegawai daripada melalui internet. Beberapa warga ada yang memanfaatkan internet untuk mengajukan kritik, saran ataupun keluhan melalui web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru. Rasa kepemilikan warga terhadap pelayanan kuat diakibatkan semakin banyak warga yang sadar bahwa pelayanan publik merupakan hak dari warga. Namun demikian berbagai keluhan tidak menjamin bahwa solusi yang diberikan akan cepat terealisasi. Dalam pelayanan publik, perlu mewujudkan kesetaraan hubungan antara penyelenggara pelayanan dengan warga (Ratminto & Winarsih, 2010; 38), hal ini dapat dilakukan dengan ; 1) memperkuat posisi tawar pengguna jasa pelayanan, 2)

mengaktifkan mekanisme 'voice' (hak protes atas ketidakpuasan), 3) ketersediaan birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, 3) terbangunnya kultur pelayanan yang baik, 4) diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga. Adanya kesetaraan peran antara penyelenggara pelayanan dan warga akan memberikan penguatan posisi tawar warga sebagai pengguna jasa pelayanan administrasi kependudukan.

#### ***Competence of The Staff***

*Competence of the staff* merupakan kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan diantaranya yaitu kemampuan menggunakan teknologi pendukung pelayanan, kemampuan mengarahkan dan mengendalikan warga selama proses pelayanan berlangsung dan wawasan yang dimiliki pegawai terkait administrasi kependudukan. Perangkat teknologi pendukung di UPT kecamatan Sail diantaranya; komputer berfungsi untuk mengolah data pelayanan, kamera (alat rekam)

berfungsi untuk merekam data penduduk yang meakukan pelayanan KTP-electronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai UPT Disdukcapil kecamatan tampan baik. Pegawai mampu menggunakan perangkat teknologi pendukung secara baik, seperti kompoter, alat perekam KTP. Pegawai juga memiliki wawasan yang mendalam terkait proses pelayanan dan kebijakan administrasi kependudukan, sehingga mampu menjelaskan pertanyaan terkait administrasi kependudukan. Namun demikian kemampuan untuk mengendalikan dan mengarahkan warga, belum secara konsisten membuat seluruh warga merasa puas dalam pelayanan, pegawai terkadang bertindak acuh dan keras terhadap warga.

#### ***Politeness and Kindness***

Pelayanan publik yang menuntut interaksi langsung antar warga dan pegawai harus dibarengi dengan sikap ramah (Rodrequez ; 2009 82). Ramah tamah pegawai terhadap warga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan. setiap unsur – unsur



elayanan publik Perlu menyadari bahwa warga harus merasakan pelayanan yang diberikan dirasakan dengan baik. Untuk itu diperlukan kepekaan bagi SDM birokrasi dan mengasah sikap-sikap positif diantaranya ialah ramah-tamah, sabar dan sopan dalam melayani warga. Warga harus mendapat jaminan bahwa pegawai memiliki *personality behavior* (kepribadian) yang baik dalam pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang baik dan kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003;201).

Tuntutan bersikap ramah, sabar dan hormat terhadap warga yang melakukan pelayanan menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai. Kuantitas warga yang melakukan pelayanan setiap hari dan keterbatasan aspek *tangible* memberikan berefek terhadap konsistensi pegawai dalam bersikap positif kepada warga. Disisi lain warga menuntut dilayani dengan baik dan *output* pelayanan dapat selesai dengan cepat. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai terkadang menunjukkan sikap keras terhadap

warga, sehingga menimbulkan ketersinggungan dengan warga. Tuntutan warga terhadap kualitas pelayanan yang tidak direspon baik oleh pegawai mengakibatkan adu argumen antara warga dengan pegawai. Pada beberapa kasus proses pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan oleh warga tidak sepenuhnya disebabkan oleh kelalaian pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan, tetapi karena aspek prosedur dan juga aspek *tangible*, namun warga memiliki kecendrungan untuk mengeneralisir bahwa kesalahan disebabkan oleh pegawai.

### ***Credibility***

*Credibility* merupakan citra dan kepercayaan warga terhadap pelayanan yang diterima. Warga memiliki keyakinan bahwa penyedia jasa dapat dipercaya dan memiliki nilai yang dianggap positif oleh warga, seperti keadilan, pelayanan dengan mudah, bebas pungutan liar dan sebagainya. Kepuasan warga akan semakin meningkat bila organisasi mampu meningkatkan citra organisasi (Baker at, al, 2002). Organisasi publik dituntut untuk dapat meningkatkan kredibilitas atau

citra organisasi dalam hal pelayanan ditengah pesimistis warga. Rodrequez (2009;82) mengungkapkan citra yang harus ditampilkan organisasi publik diantaranya profesional dalam bekerja dan kesetaraan dalam pelayanan terhadap setiap warga. Upaya mewujudkan *good governance* dan *clean governance* memerlukan unsur-unsur mendasar diantaranya adalah profesionalisme dari penyelenggara pemerintah dan pelaku pelayanan publik

Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di UPT Disdukcapil kecamatan tampan masih belum memenuhi standar kesetaraan (keadilan). Masih ditemukan kasus dimana warga yang memiliki kedekatan hubungan dengan pegawai akan mendapatkan pelayanan yang lebih mudah dan *output* pelayanan yang cepat, disisi lain masih ada sebagian warga yang merasa mendapatkan pelayanan tidak seperti yang diharapkan baik dari sikap pegawai dalam melayani atau dari lamanya *output* pelayanan yang diperoleh. Warga yang memiliki kedekatan hubungan dengan pegawai dapat melakukan kemudahan

komunikasi langsung melalui *handphone* namun bagi warga lainnya harus berkomunikasi langsung di kantor UPT Disdukcapil kecamatan Tampan melalui *fronline staff*. Dwiyanto (2010; 87) mengungkapkan, pelayanan publik harus bersifat *ingklusif* yaitu, sistem pelayanan publik harus mampu memberikan akses yang sama pada semua orang, terlepas dari karakteristik subjektifnya. Umumnya keterlibatan subjektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik diakibatkan faktor pertemanan, afiliasi politik, kesamaan etnis. Aspek profesionalitas dan kesungguh-sungguhan bekerja pegawai tidak melingkupi seluruh pegawai. Di beberapa ruangan pegawai dan tenaga sukarelawan (pelajar magang) melakukan pekerjaan dan pelayanan terhadap warga, namun dilokasi (ruangan) lainnya masih terlihat pegawai yang bersantai-santai, tidak mengerjakan apapun, bermain *handphone* dan bercakap-cakap dengan sesamanya padahal dilokasi yang terlihat warga yang mengantri membutuhkan pelayanan. Terdapat indikasi untuk pekerjaan teknis

dikerjakan secara maksimal oleh tenaga magang sehingga mengurangi beban kerja pegawai namun tidak dibarengi oleh pegawai untuk mengerjakan pekerjaan lainnya. Dengan demikian profesionalitas dalam pelayanan dan bekerja tidak melingkupi seluruh pegawai Disdukcapil kecamatan Tampan

#### ***Reliability and Responsibility***

Dimensi *Reliability & responsibility* dalam penelitian ini bermakna bahwa pegawai melakukan pelayanan dengan teliti, tidak semena-mena terhadap warga, tidak menunda-nunda pelayanan dan memanfaatkan jam kerja dengan maksimal. Sikap tersebut merupakan gambaran sikap tanggap dan rasa tanggungjawab pegawai terhadap pekerjaan dalam melayani masyarakat. Pelanggan mengharapkan layanan yang diberikan secara akurat sesuai yang telah dijanjikan (Chich, Tang & Chen, 2006)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *reliability & responsibility* seperti yang diinginkan warga pada umumnya, hal ini dikarenakan masih ditemukan berbagai keluhan warga

terkait pelayanan administrasi kependudukan di UPT Disdukcapil kecamatan Tampan. Kesalahan teknis diakibatkan kurang telitinya pegawai dalam meng-*input* data administrasi kependudukan, sehingga *output* administrasi kependudukan yang dihasilkan juga salah, dan proses administrasi kependudukan diulang dari awal. Situasi tersebut mengakibatkan warga harus menghabiskan waktu yang lebih lama dalam proses administrasi kependudukan. Pegawai pelayanan hendaknya lebih teliti dan cermat dalam bekerja sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam bekerja. Selain itu masih ditemukan kasus dimana *output* pelayanan administrasi kependudukan yang tidak sesuai dengan SOP yang berlaku. Kasus yang terbanyak yaitu penerbitan E-KTP, namun hal ini lebih disebabkan karena keterbatasan blangko E-KTP yang disediakan oleh pemerintah pusat.

#### ***Tangible Aspects***

*Tangible aspects* mengacu pada penampilan fasilitas yang terlihat dan peralatan yang digunakan untuk melayani dalam kondisi baik

untuk pelanggan (Parasuraman *et al*, 1985;, 1988; Yong 2000), tangible bisa dicium dan bisa diraba (Irawan, 2005;58). *Tangible aspect* meliputi ketersediaan sumber daya manusia (pegawai), kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan. Sumber daya manusia dilihat kuantitas pegawai yang melakukan pelayanan. Sarana dan prasana dilihat dari luas ruang pelayanan, kursi atau tempat duduk bagi warga, kebersihan ruangan, ketersediaan pendingin ruangan (AC atau kipas angin) dan teknologi yang digunakan.

UPT Disdukcapil kecamatan tampan menempati gedung tersediri, yaitu kantor camat yang lama. Namun demikian kondisi gedung Kantor UPT Disdukcapil kecamatan tampan kurang nyaman digunakan untuk melayani warga. Kondisi gedung yang kusam, kurang bersih, lembab dan beberapa ruangan kurang pencahayaan. Gedung terdiri dari ruangan-ruangan yang tersekat dan terpisah. Ketika warga telah melakukan mengajukan formulir pendaftaran, maka prosedur pelayanan selanjutnya dilakukan

diruangan lain, yang diaksesnya dilakukan dengan cara keluar dari ruang utama dan menuju ruang berikutnya. Bagi warga yang baru pertama kali melakukan pelayanan, tata ruang kantor Disdukcapil kecamatan Tampan sangat merepotkan. Beberapa ruang pelayanan pada posisi sedikit tersembunyi sehingga warga harus meminta informasi berulang kali pada warga lainnya untuk memastikan keberadaan ruangan. Simbol atau peta ruangan juga tersedia sehingga untuk mengakses ruangan harus bertanya pada pegawai atau pada warga lainnya

Sarana pendukung pelayanan lainnya yang penting untuk dicermati adalah luas ruang tunggu yang tidak memadai dengan jumlah warga yang pelayanan. Pada saat-saat tertentu jumlah warga yang melakukan pelayanan sangat banyak, dan ruang tunggu tidak mencukupi sehingga banyak warga yang menunggu antrian pelayanan diluar ruangan. Jumlah kursi ruang tunggu belum mencukupi jumlah warga yang melakukan pelayanan, sehingga warga lainnya menunggu diluar. Dalam ruangan

tersedia 1 buah kipas angin, bila warga yang melakukan pelayanan sedang padat, ruangan tetap terasa panas. Hal ini di karenakan kurangnya ventilasi udara. Anggraini (2016) mengungkapkan dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai sangat membantu proses pelayanan. Dengan mempertimbangkan kondisi sarana yang ada, pemerintah kota Pekanbaru melalui dinas kependudukan menganggarkan rehabilitasi ruangan UPT Disdukcapil kecamatan Tampan.

## **E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada UPT Disdukcapil kecamatan Sail masih belum optimal. Berdasarkan hasil penelitian masih ditemukan dimana unsur-unsur kualitas pelayanan publik belum berjalan sebagaimana mestinya. Unsur *reliability & responsibility* dan *tangible aspect* merupakan unsur yang harus diperhatikan dalam

meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah daerah kota Pekanbaru perlu mempertimbangkan aspek pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

## **REFERENSI**

- Arief, Muhtosim, 2006, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan; Bagaiman Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan*, Malang; Bayumedia Publishing
- Barata, Atep Adya 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima; Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta ; ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia.
- Berman, Evan. M, et. Al, 2010, *Human Resource Management in Public Service*, United States of Amerika; Sage Plublication, Inc

- Castro, D, 2011. Explaining International Leadership : Electronic Identification System. *Information Technology and Innovation Foundation*
- Davis, Mark and Janelle Heineke. 2003. *Managing Service; Using Technology to create value*, Boston ; Mc Graw Hill
- Denhart, Janet V. And Robert B. Denhardt. 2000. *The New Public Service, Serving Not Steering* New York ; M.E Sharpe Inc
- , 2003. *The New Public Service*. New York ; Armonk
- Frederikson, George, 1997, *The Spirit Public Administration*, San Frasisco, Jossey-Bass Publishers
- Gaspersz, Vincent, 2002, *Analisa Pelayanan Publik*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gronroos, Cristian, 1990, *Service Management and Marketing; Managing The Moments of Truth in Service Competition*, Singapore: Maxwell Macmillan
- Heeks, Richard. 2001. *Building E-Government for Development; A Framework for National and Donor Action*, Paper no. 12 Institute for Development Policy and Management, Manchester
- Kettl, Dinald F, (2000), *The Global Public Management*. Washington D.C; The Brooking Institution
- Kurniawan, Taufik, 2017, *Birokrasi dan Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung, LEKKAS
- Lovelock, Cristoper H dan Wright, Lauren K. 2005, *Principles of Service Marketing and Management*. Diterjemahkan Agus Widyanto, Jakarta; PT.Intermasa
- Margaretha, 2003, *Kualitas Pelayanan; Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- Nguyen, T. L , 2003, *National Identification Systems*, Massachusetts Institute Of Technology
- Osborne, David & Ted Gaebler, 2000. *Mewirauahakan Birokrasi (Reiventing Government) Mentransformasi Semangat Wirausaha Birokrasi ke Dalam Sektor Publik*. Terjemahan Oleh Abdul Rosyid, Jakarta; Lembaga Manajemen PPM dan PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Ratminto & Atik SW, 2005. *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konsetual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta; Pustaka Pelajar

- Sevilla, Consuelo et al., 1993, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta, UI-Press
- Soermartono, Triyuni and Hendrastuti, Sri. 2011, *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*, Bandung; Yayasan Bina Profesi Mandiri.
- Starling, Grover, 2011, *Managing The Public Sector*, Boston, Cengage Learning
- Subarno, A.G. 2006, *Pelayanan Publik yang Efisien Responsif dan Non Partisan*. Yogyakarta ; Gajahmada University Press
- Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung; PT Refika Aditama
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : ANDY OFFSET
- Wasistiono, Sadu. 2001, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Jatinangor Sumedang; Alqo Print
- Zeithalm, Valerie A., Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press, A. Division Of Mc. Millan Inc
- Zeithmal, Valerie and Marry Jo Bitner. 2003. *Service Marketing; Integrating Customer Focus Across The Firm (Third Edition)*. Singapore; Mc Graw Hill

#### A. JURNAL

- Baada et al, 2019, *User's Perception of The Quality of Public Library Service in The Greater Accra Region of Ghana*, University Of Idaho Library
- Barabashep, Alexei dan Straussman, Jeffrey, 2007, *Public Service Reform In Russia*, Public Administration Review, Vol.67, No.3, Mei, The American Society for Public Administration
- Brown, Potoksi dan Van Slyke (2006) *Managing Public Service Contracts; Aligning values, Institution, and Market. Public Administration Review* vol.66 no.3 Juni 2006. Hal 53-67
- Buttle. Francis. 1995. *Servqual; Review, Critique, Reseaserch agenda. European Journal Of marketing*. Vol .30. No.1. Hal. 8-32.
- Chich, W.H., Tang, T.W., and Chen, I.J. (2006), “ *The Service Quality Perception Analisis of Mobile Phone User in Mainland Chine*”,

- <http://www.rdoffice.ndhu.edu.tw/exchange/TZWpaper.pdf>
- Dinsdale Geoff dan Brian Marson. 1999. *Citizen /Client Surveys; Dispelling Myths and Redrawing Maps. Citizen-centred Service Network*. Canada; Canadian Centre for Management Development
- Gaster, Lucy, 1996, *Quality Service in Local Government; A bottom-up approach*, Journal Of Management Development Vol. 15, no. 2, MBC University Press
- Harwick dan Russell, 1993, *Quality Criteria For Public Service; A Working Model*, International Journal Of Service Industry Manajemen, Vol.4, No.2, MCB University Press
- Hodgkinson et.al, 2017, *Toward a Public Service Management; Past, Present and future direction*, Journal of Service Management, Emerald Publishing.
- Javed et al, 2019, *Patient's Satisfaction and Public and Private Sectors' Health Care Service Quality In Pakistan*, International Journal of Health Planning and Management vol.34, Hal 168-182
- Lanin & Hermanto, 2019, *The Effect of Service Quality Toward Public Satisfaction and Public Trust on Local Government in Indonesia*, Internasional Journal Of Social Economic, vol 46, hal; 377-392
- Kaseem et al, 2019, *Farmer's Perception on The Quality of Mobile-Based Extension Service in Egypt*, Sage Publication, Ltd
- King, Cheryl. S, 2007, *Critical Etical and Value Innovation in Pulic Service*, Public Performance & Management Review, Vol.31, No 15, M.E. Sharpe, Inc, September.
- Kontogeorgos et al, 2014, *Measuring Service Quality of Greek Ministry Of Agriculture , Measuring Business Excellence*, Vol 18. No.4, Emerald Publishing Limited
- Liu & Cou, 2019, *Research on Public Transport Service Quality Based On The Rasch Model*, Journal of Wuhan University, vol 43
- Mustafa, Wan et al, 2019, *Evaluating Service Quality at Malaysian Public University; Perspective Of International Student by World Geographical Region*, Journal of Supplai Chain Management, Vol.8, hal; 965-970
- Rodrigues, Pablo et al. 2009, *Quality Dimensions in The Public*



*Sector ; Municipal Service and Citizen Perception. Int. Rev Public Non Profit Mark, 6;75-90*

Skidmore, Max.J, 1995, *Ethic in American Public Service*, The Annals of the American Academy of Political and Social Science, Vol. 537, Sage Publication

Swan, boyd & Molina, 2019, *Public Service Integrity and The Quality Of Governance : Exemining The Role Of Citizen-Administrator Value Congruence, Public Integrity*, Vol. 21, pages 229-247

Vassil, K. (2015) *Eastonian e-government Ecosystem*.

*Foundation, applications, outcomes. Case Study for the World Development Report 2016. Institute of Government and Politics, University of Tartu,*

## **B. DOKUMEN**

1. Undang-Undang RI. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Public
2. Undang-Undang RI. No. 23 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan