

## EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DAN KTP ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA

Masyita B

<sup>1)</sup> Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Magister Kebijakan Publik Universitas Cenderawasih

### Abstract :

*This article aims to knowing and analyzing the effectiveness of population document service policies in the Making of Family Cards and E-KTP in Jayapura City Population and Civil Registration Service, Knowing and analyzing factors that support and hinder the effectiveness of population document service policies in making Family Cards and E-KTPs at the Jayapura City Population and Civil Registration Service, and Knowing and analyzing efforts to improve the effectiveness of population document service policies in making Family Cards and E-KTPs at the Jayapura City Population and Civil Registration Service. This study uses a qualitative research method approach that seeks to construct reality and understand its meaning, so it is very concerned about processes, events and authenticity. The emphasis of qualitative research is intended to examine the condition of the subject, by finding and finding information through limited but in-depth case studies with a holistic description. The results of the study showed that the effectiveness of the Population Document Service Policy in the Making of Family Cards and E-KTPs at the Jayapura City Population and Civil Registration Service had been carried out in accordance with applicable procedures and regulations. The Jayapura City Population and Civil Registry Service pays attention to the five aspects mentioned above, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Supporting Factors for the Effectiveness of Service Policies for Population Documents in Making Family Cards and E-KTPs at the Jayapura City Population and Civil Registration Service include: transparency of services provided and adequate infrastructure, while inhibiting factors consist of: apparatus resources possessed, community awareness in do services, facilities and infrastructure that exist and the distance between Districts and Sub-Districts to Jayapura City. Efforts to Overcome Problems of Service Effectiveness of Population Documents in Making Family Cards and E-KTPs at the Jayapura City Population and Civil Registration Service include: conducting programs, providing services that are not burdensome and difficult for the community, proposing procurement of service support facilities, and accelerating development street access to the capital city.*

### Abstrak :

*Artikel ini bertujuan untuk Mengetahui dan menganalisis efektivitas kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, dan menganalisis faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, dan mendeskripsikan dan menganalisis upaya meningkatkan keefektifan efektivitas kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif (qualitatif research) yang berusaha mengkonstruksi realitas dan memahami maknanya, sehingga sangat memperhatikan proses, peristiwa dan otentisitas. Penekanan penelitian kualitatif dimaksudkan untuk meneliti kondisi subjek, dengan mencari dan menemukan informasi melalui pengkajian kasus yang terbatas namun mendalam dengan penggambaran secara holistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah berjalan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura memperhatikan kelima aspek yang telah disebutkan di atas, yaitu aspek bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Faktor Pendukung Efektivitas Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura antara lain: transparansi pelayanan yang diberikan dan infrastruktur yang memadai, sedangkan faktor penghambat terdiri dari: sumber daya aparatur yang dimiliki, kesadaran masyarakat dalam melakukan pelayanan, sarana dan prasarana yang ada serta jarak antar Distrik dan Kelurahan ke Kota Jayapura. Upaya dalam Mengatasi Permasalahan Efektivitas Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura antara lain meliputi: mengadakan program, menyelenggarakan pelayanan*

*yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat, mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan, serta mempercepat pembangunan akses jalan sampai ke Ibukota.*

**Keyword: Effectiveness, Policies, Services, Family Cards, E- KTP, Jayapura**

## PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya tuntutan agar pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan dapat lebih maksimal, maka pelayanan prima yang mempunyai sistem pelayanan berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa tersebut juga harus dapat ditingkatkan, sehingga penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan, kepuasan penerima dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Boediono, 2013; Mahsyar, 2011).

Negara dan pemerintah dibutuhkan untuk mengatur masyarakat guna melayani kepentingan rakyat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami perubahan seiring meningkatnya tuntutan rakyat. Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan KTP (kartu tanda penduduk), Kartu Keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan Mutasi dan pengelolaan Data Penduduk. Salah satu program yang mulai diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik saat ini oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat berupa penerapan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disebut juga E-KTP (Febriharini, 2017).

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah menyangkut kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat rendahnya mutu kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk ditengah masyarakat. Pemerintah daerah harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat di mana salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik disamping meningkatkan pemberdayaan dan kegiatan pembangunan dengan pelayanan publik yang menjadi dasar pelayanan prima akan dapat menciptakan suatu instansi pemerintah yang siap bersaing dan selalu siap berkembang dalam menghadapi setiap perubahan yang terjadi di masyarakat baik dari sumber daya manusia maupun dari penguasaan ilmu pengetahuan dan tehnologi sehinga pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan yang menjadi harapan masyarakat dinyatakan oleh Boediono (2013:75) bahwa pelayanan publik dinyatakan prima bilamana pelayanan tersebut memuaskan pelanggan.

Perlunya reformasi di bidang kebijakan kependudukan, karena adanya berbagai persoalan yang timbul di masyarakat seperti diketahui bahwa anggapan masyarakat mengenai pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu tanda Penduduk (KTP) Elektronik dianggap sulit dan berbelit-belit serta membutuhkan biaya yang cukup banyak. Di samping itu, prosesnya juga memakan waktu yang cukup lama. Hal ini secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi pandangan negatif masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik.

Saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan

yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*), yang didalamnya memiliki program seperti salah satunya dalam bidang pemerintah (Kartu Keluarga dan E-KTP) yang hal ini berbasis elektronik. Dengan adanya Kartu Keluarga dan E-KTP ini tentunya masyarakat dapat mendukung peningkatan keamanan negara melalui tertutupnya peluang adanya Kartu Keluarga dan E-KTP ganda atau Kartu Keluarga dan E-KTP palsu di mana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan manusia sering menggunakan Kartu Keluarga dan E-KTP ganda atau palsu tersebut untuk memalsukan identitas diri agar tidak teridentifikasi oleh pihak berwajib (Kartikasari, dkk, 2017).

Pandangan tersebut di atas dilakukan untuk menjaga agar pembangunan berjalan seperti apa yang diinginkan, diperlukan adanya pegawai negeri (manusia) dalam suatu instansi atau organisasi pemerintah yang merupakan suatu investasi utama, penting dan dibutuhkan oleh instansi atau organisasi pemerintah. Di mana pegawai disini sebagai warga negara, dan abdi masyarakat yang penuh kesetiaan ketaatan kepada pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan pemerintah bersatu padu, bermental baik, beribawa, berdaya guna, bersih, bermutu tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan. Untuk mewujudkan pegawai negeri yang demikian itu, diperlukan adanya undang-undang yang mengatur kependudukan, kewajiban hak dan pembinaan pegawai negeri yang dilaksanakan berdasarkan system karier dan system prestasi kerja. Dengan kebijakan ini, pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang selanjutnya tingkat harapan masyarakat dapat terpenuhi.

Dasar hukum kebijakan pelayanan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura mengacu pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 126. Tambahan Lembaran Negara Republik

Indonesia Nomor 4674). Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional; Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara Nasional; Peraturan Daerah Kota Jayapura Nomor 2 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura mengenai jumlah penduduk dan penduduk yang telah melakukan perekaman E-KTP pada setiap distrik. Jumlah penduduk Kota Jayapura secara keseluruhan penduduk sebanyak 420,008 jiwa, adapun masyarakat yang wajib E-KTP sebanyak 312,376 jiwa dengan masyarakat yang sudah melakukan perekaman sebanyak 227,978 jiwa (72,98%) sedangkan masyarakat yang belum melakukan perekaman sebanyak 84,398 jiwa (27,02%). Rincian dari keseluruhan wajib E-KTP dari keseluruhan Distrik/Kelurahan di Kota Jayapura yaitu Distrik Jayapura Utara memiliki jumlah penduduk sebanyak 100,245 dengan wajib E-KTP 74,763 jiwa, yang telah melakukan perekaman sebanyak 56,511 jiwa (75,59%) dan yang belum melakukan perekaman sebanyak 18,252 jiwa (24,41%). Distrik/Kelurahan Jayapura Selatan memiliki jumlah penduduk sebanyak 107,040 dengan wajib E-KTP 78,148 jiwa, yang telah melakukan perekaman sebanyak 59,786 jiwa (76,50%) dan yang belum melakukan perekaman sebanyak 18,362 jiwa (23,50%). Distrik/Kelurahan Abepura memiliki jumlah penduduk sebanyak 126,937 jiwa

dengan wajib E-KTP sebanyak 94,796 jiwa, yang telah melakukan perekaman sebanyak 67,186 jiwa (70,87%) dan yang belum melakukan perekaman sebanyak 27,610 jiwa (29,13%). Distrik/Kelurahan Muara Tami memiliki jumlah penduduk sebanyak 18,625 jiwa dengan wajib E-KTP sebanyak 13,109, yang telah melakukan perekaman sebanyak 10,277 jiwa (78,40%) dan yang belum melakukan perekaman sebanyak 78,40 jiwa (21,60%). Sedangkan distrik/Kelurahan Heram memiliki jumlah penduduk sebanyak 67,161 jiwa dengan wajib E-KTP sebanyak 51,560, yang telah melakukan perekaman sebanyak 34,218 jiwa (66,37%) dan yang belum melakukan perekaman sebanyak 17,342 jiwa (33,63%) (Dukcapil Kota Jayapura, 2019).

Dari kenyataan efektivitas kebijakan kependudukan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura nampaknya masih terdapat beberapa kelemahan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih adanya masyarakat yang belum melakukan pembuatan atau perekaman Kartu Keluarga dan E-KTP. Kebijakan yang diberikan oleh pemerintah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura belum memenuhi harapan, untuk tingkat Kota Jayapura pelayanan dan pengurusan pembuatan/perekaman E-KTP sudah berjalan baik dan efektif, akan tetapi pada tingkat kelurahan masyarakat masih menganggap pembuatannya masih berbelit-belit, masih ada masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga dan E-KTP, masyarakat masih mengeluh soal persyaratan yang belum dimengerti, pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP kurang maksimal, pemerintah kurang melakukan komunikasi dan koordinasi yang baik dengan pemerintah kelurahan ataupun kecamatan. Sehingga mengurungkan niat kepala keluarga untuk tidak atau belum memiliki dan membuat kartu keluarga, terjadi pula akan kekurangan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan serta prosedur dalam pembuatan kartu keluarga, yang mana harus ada surat pengantar yang dilampirkan dari RT/RW

setempat hingga ke kelurahan dengan mengisi berbagai formulir yang disediakan hingga berakhirnya dikecamatan yang melihat kelengkapan hingga data masuk ke dinas lalu di proses. Hal ini cukup memakan waktu yang dalam proses pembuatan kartu keluarga.

Berkaitan dengan efektivitas, Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian serta biaya yang dikeluarkan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura adalah waktu penyelesaian selama 20 menit serta tidak dikenakan biaya selama pembuatan e-KTP, namun itu juga dipengaruhi kuat tidaknya koneksi internet dalam proses penginputan berkas tersebut. Adapun prosedur pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP sesuai dengan SOP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura yaitu, pemohon atau masyarakat datang untuk mengambil nomor antrian, kemudia menuju ke petugas pendaftaran registrasi/verifikasi berkas, setelah diverifikasi berkas pemohon menuju ke operator setelah selesai operator akan memberikan kepada petugas dan penohon dapat mengambil kepada petugas.

Perbedaan sikap pelayanan secara normatif dengan sikap pelayanan secara faktual yang dilakukan oleh aparat birokrasi terungkap dari banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa pada saat menerima pelayanan. Pengamatan yang dilakukan dilapangan menunjukkan adanya kecendrungan diskriminasi yang sangat mencolok dalam memberikan pelayanan. Realitas pelayanan menunjukkan bahwa aparat birokrasi dalam kenyataannya melakukan perbedaan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa. Perbedaan pelayanan tersebut didasarkan atas beberapa hal, antara lain, karena faktor tinggi rendahnya status sosial ekonomi, kedekatan hubungan sosial dengan aparat, penampilan fisik pengguna jasa, etnik, afiliasi politik, afiliasi sosial kemasyarakatan, dan tingkat intelektualitas

masyarakat (Lindawaty, dkk, 2018; Ulum, 2018).

Berdasarkan permasalahan yang ada mengenai pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian penelitian mengenai “Efektivitas Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura”.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk: 1) Mengetahui dan menganalisis efektivitas kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, 2) Mengetahui dan menganalisis faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dan 3) Mengetahui dan menganalisis upaya meningkatkan keefektifan efektivitas kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif (*qualitatif research*) yang berusaha mengkonstruksi realitas dan memahami maknanya, sehingga sangat memperhatikan proses, peristiwa dan otentisitas. Penekanan penelitian kualitatif dimaksudkan untuk meneliti kondisi subjek, dengan mencari dan menemukan informasi melalui pengkajian kasus yang terbatas namun mendalam dengan penggambaran secara holistik. Pendekatan kualitatif mencirikan makna kualitas yang menunjuk pada segi alamiah dan tidak menggambarkan perhitungan (Moleong, 2004). Lokasi yang menjadi Fokus Penelitian yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura.

Analisis data meliputi tahapan (1) reduksi data (*data reduction*); (2) paparan data (*data display*); dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*) (Miles & Huberman, 1992). Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data (Gunawan, 2013:210).

## PEMBAHASAN

### Dokumen Kependudukan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura hendaknya memperhatikan kelima aspek yang menurut Tjiptono & Chandra (2012) adalah aspek bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan (Dwiyanto, 2018).

Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan

tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan (Tjiptono & Chandra, 2012; Rinaldi, 2012). Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai demi meningkatnya kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### **Aspek Keandalan (*Reliability*)**

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja (Napitupulu, 2017). *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Tjiptono & Chandra, 2012; Rinaldi, 2012). Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat (Kadir & Rajindra, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan dan kepastian biaya yang dibebankan pada masyarakat juga sudah jelas. Hal ini ditunjukkan dengan adanya syarat, alur pemrosesan, dan rincian biaya yang telah ditempel di papan informasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.

#### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap adalah respon atau kesigapan pegawai di suatu instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan (Maryam 2017). Responsivitas ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai (Tjiptono & Chandra, 2012; Rinaldi, 2012). Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiviness* sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Namun untuk pertanyaan yang melalui laman atau *web* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Selain itu, pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura juga menanggapi dan

menindaklanjuti saran yang diberikan oleh masyarakat.

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, mendetail, dan mengarahkan. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh pegawai-pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dengan baik, maka akan tercipta pelayanan prima serta kinerja pegawai yang berkualitas.

### **Jaminan (Assurance)**

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan (Hardiyansyah, 2018). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas (Hamirul, dkk, 2018). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura merupakan kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan, khususnya bagi warga Temanggung sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan layanan.

Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas (Hardiyansyah, 2018). Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jaminan berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat yang memohon layanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah di sebutkan di

bagian hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat merasa jika pengurusan/pemrosesan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura mudah, karna semua persyaratan yang harus di penuhi telah dijelaskan oleh petugas. Selain jaminan kemudahan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan. Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada diri pengguna layanan terhadap jasa yang diberikan.

### **Empati (*Empathy*)**

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan dengan ramah. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Hal ini telah dimiliki oleh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, terbukti dengan adanya prinsip „bersenyum“ yang diterapkan oleh salah seorang Kabid di instansi

pemerintahan itu. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat. Selain dari pernyataan pegawai, pernyataan masyarakat juga diperlukan sebagai bukti bila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah menerapkan sikap empati. Oleh karena itu, peneliti mewawancarai beberapa masyarakat, dan mereka pun menyatakan bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura baik dan ramah dalam melayani. Keramahan petugas juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Sehingga, dapat diketahui bahwa aparatur negara di kantor tersebut telah menerapkan prinsip pelayanan dengan baik, khususnya dalam menerapkan aspek empati.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik, Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura adalah faktor kesadaran masyarakat dan jaringan perekaman e-KTP yang sering mengalami *offline*. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Dengan adanya kendala dalam perekaman e-KTP tersebut mengakibatkan pelayanan e-KTP menjadi terhambat dan lama.

Fasilitas berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang dalam proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan. Apabila sarana dan prasana tidak optimal dalam penyelenggaraan pelayanan maka hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Sehingga tidak tercapai pelayanan *good goverment* yang sesuai

dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan mengadakan sosialisasi pentingnya mengurus data kependudukan dan laman web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanan serta dapat tercapai pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sebagai penyelenggara pelayanan melakukan upaya peningkatan terkait dengan sarana dan prasarana, adapun upaya tersebut yaitu dengan melakukan pendataan sarana prasarana, inventarisasi sarana prasarana dan penataan sarana prasarana.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura**

Faktor-faktor pendukung dalam upaya pemerintah guna terwujudnya standar pelayanan Sesuai prinsip PP menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 tahun 2014. Adapun program-program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura maupun program-program yang pemerintah Kota Jayapura yang berkaitan, yakni:

#### **Transparansi**

Pelayanan administrasi yang transparansi, akuntabilitas pelayanan, mulai di jalankan dengan dengan di mulainya rancangan perda tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura.

#### **Infrastruktur**

Infrastruktur yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura sudah dibangun dan disediakan sedemikian rupa untuk dapat memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada masyarakat. Walaupun masih ada kekurangan, tapi pemerintah Kota Jayapura telah berupaya untuk melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada.

Adapun faktor penghambat efektivitas kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, meliputi:

#### **Sumber Daya Aparatur**

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai agar menunjang kinerja pemerintah dalam upaya memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

#### **Kesadaran Masyarakat**

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di seluruh wilayah Kota Jayapura yakni faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

#### **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum

terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah.

### **Jarak antar Distrik dan Kelurahan ke Kota Jayapura**

Jarak tempuh yang dilalui oleh masyarakat untuk mengurus Kartu Keluarga dan E-KTP merupakan faktor penghambat efektivitas kebijakan pelayanan dokumen kependudukan. Jarak antar Distrik yang harus dilalui oleh masyarakat Kota Jayapura  $\pm$  5 Km<sup>2</sup> sampai yang terjauh yakni 10 Km<sup>2</sup> untuk menuju Kota Jayapura, jarak yang paling lama memakan waktu yakni Distrik Koya.

### **Upaya dalam Mengatasi Permasalahan Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura**

Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dengan adanya permasalahan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan administrasi dalam hal ini administrasi kependudukan sesuai dengan PP menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan dan seperti yang telah disebutkan di atas, maka dari itu upaya-upaya untuk mengatasinya sebagai berikut :

- a. Mengadakan program penyuluhan melalui Distrik dan Kepala Kelurahan kepada masyarakat, untuk membantu

penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.

- b. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Kota Jayapura.
- c. Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura.
- d. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan Administrasi kependudukan dalam hal ini alat-alat perekaman dalam penerbitan kartu tanda penduduk dan penerbitan layanan administrasi kependudukan lainnya.
- e. Mempercepat pembangunan akses jalan sampai ke Ibukota untuk lebih meningkatkan produktifitas ekonomi masyarakat Kota Jayapura dan mempercepat di bangunnya prasarana penunjang seperti Pembangkit Listrik dan fasilitas lainnya.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka penulis menyimpulkan beberapa point dari hasil penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. *Pertama*, Efektivitas Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dilihat melalui beberapa aspek yakni, Aspek bukti Fisik (*tangible*), dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, diketahui bahwa masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana prasarana yang

memadai demi meningkatnya kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Aspek Keandalan (*Reliability*), berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku.

Daya Tanggap (*Responsiveness*), dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Namun untuk pertanyaan yang melalui laman atau *web* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas.

Jaminan (*Assurance*), berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah di sebutkan di bagian hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat merasa jika pengurusan/pemrosesan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura mudah, karna semua persyaratan yang harus di penuhi telah dijelaskan oleh petugas. Selain jaminan kemudahan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan.

Empati (*Empathy*), hal ini telah dimiliki oleh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, terbukti dengan adanya prinsip „bersenyum“ yang diterapkan oleh salah seorang Kabid di instansi pemerintahan itu. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat.

*Kedua*, Faktor Pendukung Efektivitas Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura antara lain: transparansi pelayanan yang diberikan dan infrastruktur

yang memadai, sedangkan faktor penghambat Efektivitas Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura terdiri dari: sumber daya aparatur yang dimiliki, kesadaran masyarakat dalam melakukan pelayanan, sarana dan prasarana yang ada serta jarak antar Distrik dan Kelurahan ke Kota Jayapura

*Ketiga*, Upaya dalam Mengatasi Permasalahan Efektivitas Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura antara lain meliputi: mengadakan program penyuluhan melalui Distrik dan Kepala Kelurahan kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan, menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Kota Jayapura, meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan Administrasi kependudukan dalam hal ini alat-alat perekaman dalam penerbitan kartu tanda penduduk dan penerbitan layanan administrasi kependudukan lainnya, serta mempercepat pembangunan akses jalan sampai ke Ibukota untuk lebih meningkatkan produktifitas ekonomi masyarakat Kota Jayapura dan mempercepat di bangunnya prasarana penunjang seperti Pembangkit Listrik dan fasilitas lainnya.

### **Rekomendasi**

Adapun rekomendasi yang diberikan berdasarkan dari hasil penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura diharapkan mengadakan program penyuluhan hingga ke distrik dan kelurahan, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan

dokumen kependudukan di Kota Jayapura. Lalu, Bagian Pelayanan Pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura diharapkan menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami serta memberikan pelayanan yang terbuka tethadap masyarakat baik biaya pelayanan dan

prosedur pelayanannya. Kemudian, Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada instansi terkait dan menjadi acuan dalam penulisan yang akan berkaitan dengan efektivitas kebijakan pelayanan dokumen kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. (2013). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM Press.
- Febriharini, M. P. (2017). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Serat Acitya*, 5(2), 17.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik Jakarta*. PT. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hamirul, H., Masnun, A., & Elsyra, N. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam rangka mengatasi Patologi Pelayanan Publik. *Jurnal Marketing*, 2(2), 133-148.
- Kadir, H. A., & Rajindra, R. (2018). Public Service Analysis On Improving Community Satisfaction. *Jurnal Sinar Manajemen*, 5(1), 69-73.
- Kartikasari, A. D., Jaryono, J., & Daryono, D. (2017). Technology Of E-Government Acceptance Analysis On Electronic Resident Identification Card (E-Ktp) Adoption. *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi*, 23(2), 77-88.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Maryam, N. S.(2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI- Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. (T. Rohendi,. Terjemahan). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, L. (2004). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung PT. Alumni.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22-34.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.